



วารสารวิจัย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2552

ISSN 1905-0793

บทบรรณาธิการ

- ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา
คุณธรรมตรา แสนวาท, สุจิน บุตรดีสุวรรณ, ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์, สุริทอง ศรีสะอาด 1
- การประเมินแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ศศิพิมล ประพินพวงศกร 16
- ผลการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (PBL)
ต่อการรู้สารสนเทศ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์
ชูศรี วังศานุวัตร 30
- การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวก่อตั้งในท้องถิ่นอีสานใต้
กิ่งแก้ว ปะติตังโข, สมหมาย ปะติตังโข, จิตรี ภูตระกูล 45
- การจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา เรื่อง กลองสะบัดชัย
ลัทธิวัฒน์ สอนศรีนุสรณ์ 52
- การวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยในวารสารวิจัยต่างประเทศ
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ชลดา พันภัย, กุลธิดา ท่วมสุข 63



วารสารวิจัย

สมาคมทอสมตแห่งประเทศไทย

ISSN 1905-0793

ผู้จัดพิมพ์	สมาคมทอสมตแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ที่ปรึกษาบรรณาธิการ	คณะกรรมการบริหารสมาคมทอสมตแห่งประเทศไทย
บรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุขมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยบรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชลภัตต์ วงษ์ประเสริฐมหาวิทยาลัยรังสิต
กองบรรณาธิการ	Professor Robert D. Stueart, Professor Emeritus, Simmons College, USA. Professor Ross Harvey, Charles Sturt University, Australia ศาสตราจารย์ ดร. ชูติมา สัจจามันท์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สืบสนธิ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รองศาสตราจารย์ รัตนา ณ ลำพูน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองศาสตราจารย์ ดร. ลำปาง แม่นมัตยมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุจิน บุตรดีสุวรรณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดร. นงเยาว์ เปรมกมลเนตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ดร. ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ มหาวิทยาลัยบูรพา
วัตถุประสงค์	1. เพื่อเป็นแหล่งตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ความก้าวหน้าทางการวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง 3. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ของไทยสู่ระดับสากล
กำหนดออก	ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม)
บรรณาธิการจัดการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวดี วิเชษฐ์พันธุ์
สำนักงาน	สมาคมทอสมตแห่งประเทศไทย 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทร. 0-2734-9022-3; โทรสาร 0-2734-9021
พิมพ์ที่	หจก.โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา
การบอกรับ	สำหรับสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 150 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 80 บาท รวมค่าส่ง สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 250 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 130 บาท รวมค่าส่ง ติดต่อบอกรับและสมัครเป็นสมาชิกได้ที่ บรรณาธิการจัดการตามที่อยู่ของสมาคมฯ

- ◇ บทความทุกเรื่องที่จะได้รับการตรวจอ่านโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ◇
- ◇ ความคิดเห็นและบทความที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นของผู้เขียนซึ่งมิใช่เป็นความคิดเห็นของ
คณะผู้จัดทำและมิใช่ความรับผิดชอบของสมาคมทอสมตแห่งประเทศไทย ◇
- ◇ การนำบทความในวารสารนี้ไปตีพิมพ์ซ้ำต้องได้รับอนุญาตจากคณะผู้จัดทำ ◇



TLA Research Journal

(Thai Library Association)

ISSN 1905-0793

Publisher	THAI LIBRARY ASSOCIATION Under the Royal Patronage of H.R.H. Princess Mahachakri Sirindhorn
Consulting Editor	The T.L.A. Executive Board
Editor	Assoc.Prof. Dr. Kulthida Tuamsuk, Khon Kaen University
Associate Editor	Asst.Prof. Dr. Cholabhat Vongprasert, Rungsit University
Editorial Board	Professor Robert D. Stueart (Professor Emeritus, Simmons College, USA.) Professor Ross Harvey, Charles Sturt University, Australia Professor Dr. Chutima Sacchanand, Sukhothai Thammathirat Assoc.Prof. Prapavadee Suebsonthi, Suranaree University of Technology Assoc.Prof. Ratana Na Lampoon, Chiang Mai University Assoc.Prof. Dr. Lampang Manmart, Khon Kaen University Asst.Prof. Dr. Pimrumpai Premsmith, Chulalongkorn University Asst.Prof. Dr. Sujin Butdisuwan, Mahasarakham University Dr. Nongyao Premkamolnetr, King Mongkut Univ. of Technology Thonburi Dr. Kwaunchadil Pisalpong, Burapa University
Objectives.	1. To publish the research publications in library and information science, and related fields. 2. To be a forum for sharing of knowledge, opinions, and research advancements in library and information science and related fields. 3. To develop the quality and standards of Thai research works in library and information to the international level.
Frequency	Bi-annually (January-June; July-December)
Managing Editor	Asst.Prof. Suwadee Vichetpan
Office	THAI LIBRARY ASSOCIATION 1346 Arkarn Songkrua Road 5, Klongchan, Bangkok, Bangkok 10240 Tel. 0-2734-9022-3; Fax. 0-2734-9021
Printing	Klungnana Vithya Press.
Subscription	For T.L.A. Member 150 Baht per year, 80 Baht for Single issues (postal included) For Non-T.L.A. Member 250 Baht per year, 130 Baht for Single issue (postal included). Contact the Managing Editor at the Office of T.L.A.

- ✧ All articles submitted for publication will be reviewed by the academic reviewers ✧
 - ✧ The editorial board and T.L.A. claim no responsibility for the contents or opinions express by the authors of individual articles or columns in this journal ✧
 - ✧ Reprinting of any articles in this journal must be permitted by the editorial board ✧

บทบรรณาธิการ

วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (TLA Research Journal) ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2552) มีบทความวิจัยจากนักวิชาการ อาจารย์ บรรณารักษ์ และนิสิต นักศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ที่น่าสนใจหลายบทความ ประกอบด้วย (1) บทความเกี่ยวกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ “ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา” และ “การประเมินแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” (2) บทความเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ ได้แก่ “ผลการสอนการใช้ห้องสมุด และการเขียนรายงานแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานต่อการรู้สารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” (3) บทความเกี่ยวกับการใช้และความต้องการใช้สารสนเทศ ได้แก่ “การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวนอกกลุ่มอีสานใต้” (4) บทความเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ได้แก่ “การจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา เรื่องกลองสะบัดชัย” และบทความเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา ได้แก่ “การวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยในวารสารวิจัยต่างประเทศ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์” เห็นได้ว่าหัวข้อการวิจัยในสาขานี้มีความหลากหลายมากขึ้น รวมถึงวิธีวิจัยก็มีแตกต่างหลากหลายมากขึ้น เป็นที่น่ายินดีเป็นอย่างยิ่ง

วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (TLA Research Journal) เป็นเวทีมาตรฐานสำหรับการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และสาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จึงหวังว่านักวิชาการ อาจารย์ นักวิจัย ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพ ตลอดจนนิสิตนักศึกษา จะใช้เวทีนี้ให้เป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ผลงาน เพื่อการส่งเสริมและพัฒนางานวิจัยต่อไปด้วย

รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุข
ประธานแผนกวิจัยและพัฒนา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
บรรณาธิการ

ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การ คุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา

ศุภรชตรา แสนวา¹
สุจิน บุตรดีสุวรรณ²
ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน³
สุรทอง ศรีสะอาด⁴

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีเป้าหมายเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ วิธีวิจัยใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) มาตรฐาน (2) ทรัพยากรทางกายภาพ (3) ทรัพยากรมนุษย์ (4) ทรัพยากรทางการเงิน (5) ทรัพยากรสารสนเทศ (6) กระบวนการดำเนินงาน (7) บริการที่เป็นเลิศ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพนั้นมี 7 ด้าน ได้แก่ (1) ผู้นำ (2) ผู้ปฏิบัติงาน (3) นโยบาย (4) งบประมาณ (5) ผู้ใช้บริการ (6) ความร่วมมือ (7) วัฒนธรรมองค์กร อย่างไรก็ตามผลการวิจัยที่นำเสนอนี้ยังต้องดำเนินการกำหนดและยืนยันลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ ตลอดจนศึกษาแนวทางการในการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวิจัยขั้นต่อไป

คำสำคัญ : ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา องค์การคุณภาพ การประกันคุณภาพ

¹นักศึกษานิพนธ์เอก สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²Ph.D. (Educational Administration) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³Ed.D. (Curriculum and Instruction) ศาสตราจารย์

⁴Ph.D. (Educational Administration) บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ 9 ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Features and Development Factors of the Academic Library As a Quality Organization

Sumattra Saenwa¹
Sujin Butdisuwan²
Chaweeluck Bunyakanchana³
Surithong Srisa-Ard⁴

ABSTRACT

The aim of this research is to study the guideline which develops the academic library into a quality organization. The objectives of this study are (1) to study the features of the academic library as a quality organization (2) to study the factors and related parameters affecting the development of the academic library to be a quality organization; and (3) to find the pathway to develop a academic library into a quality organization. There are three periods of data collection. The first period was to review the features of the academic library as a quality organization and the factors affecting the development of such issues by using an in-depth interview with the experts and related people. The second period was the empirical study of academic libraries in the framework of quality organizations including the development factors by using questionnaires with the groups of administrators and the staff were involved 180 people from 56 libraries from either government and private universities. The third period for analyzing the findings from the first and second periods define characteristics of quality organizations for academic library and determine the pathways to build a quality organization. Finally, the results from the research study will be affirmed by the professionals and related people.

From the study, there are seven features to consider the academic library as a quality organization: (1) standards, (2) physical resources, (3) human resources, (4) financial resources, (5) information resources, (6) work process, and (7) excellence service. In addition, there are also seven factors to develop an education library into a quality organization: (1) leaders, (2) staff, (3) policies, (4) budget, (5) users, (6) cooperation, and (7) organization cultures. Nonetheless, the research findings are still in the process of features defining and affirmation by the professionals and related people.

Keyword: Academic Library, Quality organization, Academic library development

¹Ph.D. (Candidate) in information studies, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand

²Ph.D. (Educational Administration), Assistant Professor, Department of Library and Information Sciences, Mahasarakham University

³Ed.D. (Curriculum and Instruction), Professor, Mahasarakham University

⁴Ph.D. (Educational Administration), Director of the Academic Resource Center, Mahasarakham University

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งการศึกษาระดับสูงที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมช่วงศตวรรษที่ 20 ได้เปลี่ยนไปสู่ สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Society and Economy) “คน” กลายเป็นตัวกลางและเป็น สื่อที่สำคัญในการสร้างและกระจายความรู้ อันจะนำไปสู่การปรับตัวให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาในฐานะที่มีบทบาทและเป็นที่คาดหวังจากสังคมในการพัฒนามนุษย์ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งพัฒนาคุณภาพในทุกด้าน เพื่อพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพและขีดความสามารถของคนส่วนใหญ่ในประเทศ (วรารัตนา อินทรพินทุวัฒน์, 2541; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545; สุวรรณิ คำมัน, 2545; ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ซึ่งจากการวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบันของอุดมศึกษายังพบจุดอ่อนคือ สถาบันอุดมศึกษาไทยกำลังประสบภาวะวิกฤตทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ การเติบโตเป็นเชิงปริมาณ ด้อยในเชิงคุณภาพ ไม่สามารถรองรับสังคมไทยที่กำลังก้าวไปสู่ “สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้” ได้ดีอย่างที่สังคมคาดหวัง สถาบันอุดมศึกษาเองต้องปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอน ตลอดจนวิธีการบริหารจัดการสถาบันตามนโยบายการปฏิรูปการศึกษาของรัฐบาล โดยการปฏิรูปการศึกษาดังกล่าวนั้นมุ่งที่การพัฒนาคนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อย่างสมบูรณ์ ซึ่งการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาจำเป็นต้องมีการปฏิรูปองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาด้วย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542; สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2545) ดังนั้น เพื่อเป็นการควบคุมในเรื่องคุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวนี้อุดมศึกษาถูกจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญข้อหนึ่ง (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541) ห้องสมุดจึงมีภารกิจที่สำคัญในการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนผู้สอน ตลอดจนนักวิจัย เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญใน

การสร้างและสนับสนุนสภาวะการเรียนรู้ให้นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ (Owusu-Ansah, 2001; Simmond and Syd, 2001) ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องตระหนักถึงเรื่องการพัฒนาคุณภาพในทุกด้านเนื่องจากคุณภาพของห้องสมุดเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งในการพัฒนาและยกระดับของสถาบันอุดมศึกษา เพราะห้องสมุดถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาการของมหาวิทยาลัย (ภาวิศ ทองโรจน์, 2540)

อย่างไรก็ตามห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยในปัจจุบันประสบกับปัญหาในการดำเนินงานหลายด้าน อาทิ ปัญหาการทะลักทลายของสารสนเทศ (Information explosion) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการเกิดสื่อใหม่ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดระบบและเผยแพร่สารสนเทศและความรู้ ปัญหาด้านงบประมาณห้องสมุดที่ถูกตัดลด ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น จำนวนหลักสูตรและนักศึกษาเพิ่มขึ้น ตลอดจนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคใหม่ก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบในการจัดการห้องสมุดจากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาห้องสมุดยังพบประเด็นที่ควรจะต้องปรับปรุง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การบริการทรัพยากรสารสนเทศและบุคลากร (ธีรวิทย์ บุญยโสภณ และคณะ, 2546; สุทธิทอง ศรีสะอาด, 2544; อภัย ประกอบผล, 2543; จุฑารัตน์ กิมาคม, 2544; เบนญญา พิศุมทอง, 2547; วาณี รูปนวงศ์ตานติ, 2547) ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้ห้องสมุดต้องหาแนวทางพัฒนาองค์กรให้สามารถรองรับและตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพเป็นเป้าหมายหลักและผู้บริหารห้องสมุดทุกแห่งได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากผู้ที่บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อคิดและจัดทำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขึ้นและได้เริ่มมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพด้วยแนวคิดที่หลากหลาย และมีการตรวจสอบคุณภาพเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุด (อภัย ประกอบผล, 2544) ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพของห้องสมุดพบว่า การนำแนวคิดและระบบการจัดการคุณภาพมาใช้นั้นยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ และเรื่องการประกันคุณภาพนั้นยังเป็นสิ่งใหม่ในวงการห้องสมุดทุกประเภท ซึ่งต้องใช้ทั้ง

ทรัพยากรบุคคล เวลาและงบประมาณเป็นจำนวนมาก (มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ, 2546; อนันต์ จันทรประสาธ, 2544) ดังนั้น จะเห็นได้ว่าสภาพการจัดการคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันยังมีความแตกต่างและมีแนวคิดในการดำเนินการหลายแนวคิด อีกทั้งยังไม่ได้มีการศึกษาว่าการจัดการคุณภาพที่ดำเนินการกันมาแล้วนั้นประสบความสำเร็จอย่างไร มากน้อยและแตกต่างกันอย่างไรนำห้องสมุดไปสู่ความมีคุณภาพได้อย่างแท้จริงหรือไม่ การพัฒนาไปสู่การเป็น “องค์กรคุณภาพ” จึงเป็นแนวคิดหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้อย่างประสบผลสำเร็จและอยู่รอดได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดองค์การคุณภาพในปัจจุบันนั้นยังไม่มีผู้ทำการศึกษามากนัก Rodrigues (1999) ได้ให้ความเห็นว่า สังคมโลกในปัจจุบันเป็นโลกของการแข่งขันองค์กรทุกองค์การต่างให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพขององค์กร แต่ถึงแม้ว่าจะมีการให้นิยามของคำว่า “คุณภาพ” ไว้มากมายเพียงใด แต่ก็ยังไม่ปรากฏว่ามีการให้กรอบแนวคิดที่อธิบายถึง “องค์การคุณภาพ” ว่ามีลักษณะอย่างไร จากแนวคิดองค์การคุณภาพที่มีผู้เขียนไว้ทั้งในและต่างประเทศ สามารถสรุปลักษณะสำคัญขององค์การคุณภาพได้ดังนี้คือ 1) องค์กรที่มีมาตรฐาน 2) องค์กรที่มีการจัดระบบและใช้สารสนเทศ 3) องค์กรที่เน้นประสิทธิภาพและผลงาน 4) องค์กรที่เน้นลูกค้า 5) องค์กรแห่งการเรียนรู้ 6) องค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร 7) องค์กรที่มีวัฒนธรรมคุณภาพ 8) องค์กรที่มีความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก (Rodrigues, 1999; ณัฐพันธ์ เจริญนันทและคณะ, 2546; วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2542; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547; ขวาทิปจินดาวิลักษณ์, 2547) จึงเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งที่จะนำแนวคิดองค์การคุณภาพเข้ามาใช้ในการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และประกอบกับยังไม่มีงานวิจัยชิ้นใดที่ชี้ชัดถึงลักษณะของห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ จึงมีคำถามเกิดขึ้นว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพนั้นควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง และมีแนวทางอย่างไรที่จะพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่การเป็นองค์การคุณภาพได้ และในฐานะที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ (System Approach) ตลอดจนเพื่อให้ได้ลักษณะของห้องสมุด

ที่เป็นองค์การคุณภาพที่รองรับกับบริบทของประเทศไทยในปัจจุบัน จึงได้นำแนวคิดของห้องสมุดสมัยใหม่และการจัดการสมัยใหม่เข้ามากำหนดลักษณะห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ และนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาห้องสมุดไปสู่องค์การคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่ายิ่งต่อหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนปรับปรุงหรือพัฒนางานปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรหรือกระบวนทัศน์ใหม่ เพื่อห้องสมุดจะได้ประสบผลสำเร็จและมุ่งสู่คุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. สภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน สภาพของสารสนเทศในปัจจุบันตลอดจนความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านปริมาณ ของสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งรูปแบบและช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศมีหลากหลาย ข้อมูล (Data) มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น จนเกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่าการทะลักทะลวยของสารสนเทศ (Information Explosion) ทำให้ไม่อาจทราบได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากมายนั้นมีอะไรบ้าง ห้องสมุดจึงมีภารกิจที่สำคัญคือ การรวบรวมวิเคราะห์ สรุป กลั่นกรองและประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ (Information) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการนำไปใช้ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้รูปแบบและช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศก็มีความหลากหลาย จากยุคคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันในวงแคบเปลี่ยนไปสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีการเชื่อมโยงติดต่อกันได้ทั่วโลก ไร้ขีดจำกัดในเรื่องเวลา สถานที่ และผู้ใช้งาน สารสนเทศในปัจจุบันจึงไม่ได้อยู่ในรูปแบบตีพิมพ์หรือสื่อเพียงแบบเดียวอย่างเช่นในอดีต แต่ได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนารูปแบบอยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ และดิจิทัลมากขึ้น ช่องทางสำหรับการใช้สารสนเทศของผู้คนง่าย สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น จากการอ่านเพียงอย่างเดียว ก็

เปลี่ยนไป เป็นการเข้าถึงได้จากประสาทสัมผัสอื่นๆ ด้วย เช่น การดูและการฟัง (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2545)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเริ่มมีการเปลี่ยนแนวคิดในการดำเนินงานใหม่ จากแนวคิดแบบเดิมที่เน้นที่การดำเนินงานแบบเป็นเจ้าของทรัพยากร (Ownership) มีหน้าที่สะสมทรัพยากรสารสนเทศให้ได้จำนวนมาก สู่แนวคิดใหม่คือ เน้นการเข้าถึงข้อมูล (Access) ซึ่งแบ่งแนวคิดได้ 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ห้องสมุดมุ่งเน้นที่การจัดเก็บทรัพยากรและเป็นการจัดเก็บสื่อเพียงประเภทเดียว ไม่มีความหลากหลาย เปลี่ยนเป็นไม่เน้นการเป็นเจ้าของทรัพยากรแต่สามารถเข้าไปค้นหาและเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้ และการจัดเก็บทรัพยากรหลายรูปแบบทั้งดีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านบริการ ห้องสมุดมุ่งเน้นการดูแลรักษาทรัพยากร ไม่ให้สูญหาย และจัดหาทุกอย่างเตรียมไว้คอย เพื่อว่าจะมีคนมาใช้บริการ เปลี่ยนไปสู่การให้การเข้าถึงและจัดส่งทรัพยากร การจัดหาเฉพาะสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการในเวลาที่ต้องการ และด้านผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมุ่งเน้นที่การขอให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้ห้องสมุด และการจัดบริการของห้องสมุดเป็นไปตามความต้องการของบรรณารักษ์ อำนาจอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงาน เปลี่ยนเป็นส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด และการจัดบริการตามผู้ใช้บริการ ให้อำนาจผู้ใช้บริการ (Stueart, 1997) แนวคิดเช่นนี้ทำให้นักบริหารและนักวิจัยได้หันมาเห็นความสำคัญของการตัดสินใจคุณภาพจากผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดมากขึ้น ซึ่งส่งผลไปถึงการวัดคุณภาพของห้องสมุดซึ่งในอดีตเคยประเมินจากจำนวนทรัพยากรไปสู่การเน้นที่ผู้ใช้บริการ (Users) เป็นหลัก (Hernon, 2002; Nitecki, 1996)

2. องค์การคุณภาพ จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดองค์การคุณภาพในปัจจุบันนั้นยังไม่มีผู้ทำการศึกษามากนัก Rodrigues (1999) ได้ให้ความเห็นว่า สังคมโลกในปัจจุบันเป็นโลกของการแข่งขัน องค์การทุกองค์การต่างให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพขององค์การ แต่ถึงแม้ว่าจะมีการให้นิยามของคำว่า "คุณภาพ" ไว้มากมายเพียงใด แต่ก็ยังไม่ปรากฏว่ามีการให้กรอบแนวคิดที่อธิบายถึง "องค์การคุณภาพ" ว่ามีลักษณะอย่างไร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การสมัยใหม่ และแนวคิดเกี่ยวกับองค์การ

คุณภาพเพื่อนำแนวคิดมาวิเคราะห์และสรุปลักษณะขององค์การคุณภาพดังนี้

2.1 การจัดการสมัยใหม่ Peter F. Drucker ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ด้านการบริหารที่ Graduate Business School, New York University และเป็นทีปรีษาขององค์กรธุรกิจชั้นนำหลายแห่งทั่วโลก ได้สนใจศาสตร์การจัดการตั้งแต่ราวทศวรรษที่ 1930 และในเวลาต่อมาเขาเริ่มเห็นถึงข้อจำกัดของศาสตร์ การจัดการแบบเดิมๆ ที่ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลง ในรูปแบบการบริหารองค์การสมัยใหม่ และเห็นว่าศาสตร์นี้ต้องมีการปรับตัวอย่างเร่งด่วนซึ่งถือเป็นสิ่งปลูกเร้าให้ดริคเกอร์พัฒนาแนวคิด "การจัดการสมัยใหม่" ขึ้นมาซึ่งเขามีความคิดว่าเหตุที่ศาสตร์การจัดการต้องมีการปรับตัวนั้น เพราะว่า "องค์การ" ในศตวรรษที่ 20 มีการเติบโตและขยายออกไปในส่วนของกลุ่มที่ไม่ใช่สายธุรกิจ (Non-Business) มากขึ้น เช่น ภาครัฐ แวดวงการศึกษา ขณะที่ในอดีตการจัดการและกิจกรรมทางเศรษฐกิจจะอยู่ในกลุ่มธุรกิจด้านกลีกรมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งหากนำมาใช้ในปัจจุบันนั้นจะเป็นความผิดพลาดและล้มสมัย ยิ่งในศตวรรษที่ 21 แนวโน้มเช่นนี้ก็จะเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นศาสตร์การจัดการจึงต้องปรับปรุงมาเพื่อใช้ในการบริหารองค์กรนอกภาคธุรกิจมากขึ้นด้วย ซึ่งการจัดการสมัยใหม่ต้องให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบ 4 ด้านที่สัมพันธ์กันคือ วิธีการบริหาร องค์กร ผู้นำ และนวัตกรรม (Drucker, 1999)

ตามแนวคิดทฤษฎีการจัดการนั้นองค์การสมัยใหม่จัดเป็นองค์การแบบเปิด (Open) ใช้วิธีการบริหารจัดการเชิงระบบ ซึ่งตามแนวคิดของทฤษฎีระบบนั้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการมองและทำความเข้าใจองค์การและวิธีการที่จะจัดการแนวคิดเชิงระบบนั้นไม่ได้จำกัดแต่เพียงเรื่องการจัดการ แต่ยังแสดงให้เห็นถึงวิธีการมององค์การโดยมององค์การเป็นระบบๆ หนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน และแต่ละองค์ประกอบมีหน้าที่ในการนำองค์การไปสู่จุดหมายเดียวกันทั้งระบบ และมององค์การเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก องค์การจะประกอบด้วย 4 ส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ 1. ปัจจัยนำเข้า (Input) 2. กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร (Process) 3. ผลผลิต (Outputs) 4. การป้อนกลับ (Feedback) (Pierce and Gardner, 2002; Daft, 1994)

นักวิชาการและนักทฤษฎีทางด้านการจัดการได้นำเสนอเทคนิควิธีที่จะสอดคล้องสำหรับ

นำมาใช้ ในการจัดการองค์การสมัยใหม่ เช่น การจัดการเชิงกลยุทธ์ซึ่งเน้นความสัมพันธ์กันทุกกระบวนการให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งเป็นแนวคิดที่จะทำให้องค์การอยู่รอดในยุคการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันสูง การจัดการความร่วมมือระหว่างกันภายใต้แนวคิดขององค์การสมัยใหม่ที่ไม่สามารถดำเนินธุรกิจโดยลำพังได้ และการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นต้น (ผลิน ภู่อรุณ, 2547; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542; ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ, 2546; Marquardt, 1994)

2.2 องค์การคุณภาพ นักทฤษฎีและนักวิชาการทางด้านคุณภาพได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพโดยสรุปว่า “คุณภาพ” หมายถึง ความสอดคล้อง ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์ บริการ หรือสินค้าที่มีมาตรฐาน มีความผิดพลาดเป็นศูนย์ด้วยต้นทุนการผลิตที่ต่ำและมีความคุ้มค่า (Cost Effectiveness) มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีวงจรคุณภาพตั้งแต่เริ่มต้นออกแบบ การนำผลิตภัณฑ์ บริการหรือสินค้าออกสู่ตลาด และการบริการหลังการขายซึ่งต้องดำเนินงานอย่างสมบูรณ์แบบในทุกกระบวนการ (Crosby, 1961; Deming, 2004; Juran, 1980)

เมื่อศึกษาเรื่อง “คุณภาพ” ในองค์กรจะเห็นได้ว่าทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจหรือองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรต่างก็ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างยิ่งเนื่องจาก “คุณภาพ” ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงได้มุ่งพัฒนาตนไปสู่การเป็นองค์กรหรือองค์การคุณภาพ (Quality Organization) ซึ่งจากการศึกษาวรรณกรรม และการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวนี้ มีผู้นิยามไว้ว่าหมายถึง องค์กรที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพ เป็นองค์กรที่สามารถสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอนและทุกระดับขององค์กร ซึ่งจะสร้างผลผลิตหรือบริการ ที่มีคุณภาพสู่มือของลูกค้า โดย “องค์การคุณภาพ จะไม่ใช่ระดับหรือสถานะที่คงที่” เนื่องจาก “คุณภาพ” มีพลวัต (Dynamic) สูง แม้จะไม่สามารถประเมินระดับของการเป็นองค์การคุณภาพได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม แต่ก็พอที่จะกำหนดลักษณะขององค์การคุณภาพได้จากการศึกษาแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศดังนี้ (Crosby, 1979; Fairfield-Sonn,

2001; Rodrigues, 1999; ญัฐพันธ์ เจริญนันท และคณะ, 2546; วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547; ขวาทิป จินดาวิลักษณ์, 2547)

2.2.1 องค์การที่มีมาตรฐาน
มาตรฐาน เป็นแนวทางพื้นฐานในการดำเนินงานขององค์การ เป็นข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงาน

2.2.2 องค์การที่มีการจัดระบบและใช้สารสนเทศ เป็นองค์การที่มีการบริหารจัดการ ด้วยสารสนเทศ เนื่องจากการจัดการองค์การต้องอาศัยข้อเท็จจริงหรือข้อมูลทางสถิติ และเน้นการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการวางแผน วิเคราะห์ ตัดสินใจ ตรวจสอบ ทำรายงาน และปรับปรุงงาน

2.2.3 องค์การที่เน้นประสิทธิภาพและผลงาน ในที่นี้คือการพิจารณาปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต สินค้า หรือบริการที่องค์การผลิตขึ้นมา การควบคุมต้นทุน และเวลาในการส่งมอบ ดังนั้นมิตินี้จะครอบคลุมเรื่องความเหมาะสมกับต้นทุน (Fitness to cost) ความสามารถในการใช้งาน (Functionary) ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นตอบสนองจุดประสงค์ในการใช้งานหรือไม่ ความสามารถในการเข้าถึงความสะดวก ความปลอดภัย ความรับผิดชอบ การให้บริการ ความคงทน ความแม่นยำ และความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness to use)

2.2.4 องค์การที่เน้นลูกค้า
องค์การ ที่เน้นลูกค้าเป็นองค์การที่มุ่งผลิสินค้าหรือจัดบริการที่ตรงกับความต้องการ (Needs) ความคาดหวัง (Expectation) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ของลูกค้าเป็นหลัก

2.2.5 องค์การแห่งการเรียนรู้
สังคม ในปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการแข่งขัน องค์กรที่จะอยู่รอดได้ต้องเป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์การ จึงจะสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ องค์กรที่มีแรงงานความรู้เป็นทุน และรู้จักพัฒนาความสามารถหลักขององค์การจะเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นในองค์การจะต้องมีการหาวิธีการพัฒนาองค์การของตนไปสู่การเป็น “องค์การแห่งการเรียนรู้” ให้ได้ (Marquardt, 1994; Senge, 1990)

2.2.6 องค์การที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหารจะต้องสร้าง

สภาวะแวดล้อมของทำงานร่วมกันในองค์การให้เกิดขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมเช่น การสร้างระบบการทำงานแบบทีม การให้อำนาจการทำงานแก่สมาชิกในองค์การ ซึ่งการมีส่วนร่วมของบุคลากรนั้น มีความจำเป็นในการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างมาก

2.2.7 องค์การที่มีวัฒนธรรมคุณภาพ การพัฒนาองค์การไปสู่คุณภาพได้อย่างยั่งยืนนั้น วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมี เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงขององค์การไปสู่การเป็นองค์การคุณภาพนั้นต้องอาศัยความคิดและความเชื่อร่วมกันของทุกคนในองค์การ ซึ่งจะช่วยนำองค์การให้ไปสู่การเป็นองค์การคุณภาพได้อย่างบรรลุผลสำเร็จ ผลิน ภูเจริญ (2547) ได้กล่าวถึงเรื่องค่านิยมร่วม (Shared Value) ไว้ว่าเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของทุกคนในองค์การ ซึ่ง ค่านิยมร่วมได้แก่บรรทัดฐาน ความเชื่อ แนวคิด ธรรมเนียมปฏิบัติของคนในองค์การ หรืออาจรวมเรียกว่าวัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) ในทางวิชาการพบว่า องค์การที่มีค่านิยมร่วมที่เข้มแข็งนั้นจะมีพลังในการขับเคลื่อนที่ดีกว่าองค์การที่มีค่านิยมไม่ชัดเจน

2.2.8 องค์การที่มีความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์การคุณภาพ จะต้องมีการสร้างวัฒนธรรมความร่วมมือให้เกิดขึ้นกับองค์การ ทั้งความร่วมมือภายในองค์การเอง และความร่วมมือกับองค์การภายนอก เนื่องจาก การดำเนินธุรกิจหรือกิจการใดๆ ในปัจจุบันนั้นความต้องการสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพมีปริมาณสูงขึ้น จึงเป็นการยากที่องค์การใดองค์การหนึ่งจะสามารถตอบสนองได้โดยลำพัง องค์การจึงต้องสร้างความร่วมมือระหว่างกันขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว (Fayol, 1949)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีการดำเนินการวิจัย 3 ระยะดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์เอกสารแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ และนำไปสัมภาษณ์เจาะลึกเพื่อหาลักษณะสำคัญและยืนยันลักษณะสำคัญของห้องสมุดคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้อง

พิจารณาเลือกจากสถาบันที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับ ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 6 คน ผู้บริหาร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 6 คน คณบดีจำนวน 6 คน ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพห้องสมุดหรือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 6 คน ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจำนวน 6 คน ผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวน 6 คน พิจารณาเลือกผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดจำนวน 6 คน รวม 36 คน

การวิจัยระยะที่ 2 การศึกษาสภาพจริงของห้องสมุดคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานโดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เพิ่มเติม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน 56 แห่ง จำนวน 332 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 180 คน

การวิจัยระยะที่ 3 นำผลการวิจัยจากระยะที่ 1-2 มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดคุณลักษณะของห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพและกำหนดแนวทางการพัฒนาไปสู่องค์การคุณภาพ ยืนยันผลการวิจัยที่ได้โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

1. ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ จากความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เห็นว่าลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ ประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 มาตรฐาน ห้องสมุดทุกแห่งควรมีมาตรฐานซึ่งเป็นพื้นฐาน และกรอบในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และต้องมีนโยบายมาบังคับให้ใช้ มีเกณฑ์ มีการตรวจสอบและรับรองด้วยมาตรฐานของห้องสมุด และกำหนดเนื้อหาที่ครอบคลุมหลายด้าน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละสถาบัน อาจจะมีเป็นแบบกลางๆ เพราะแต่ละที่จะมีบริบทต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามอย่างน้อยห้องสมุดก็ควรต้องมีมาตรฐานขั้นต่ำเอาไว้ก่อน

1.2 ทรัพยากรทางกายภาพ ห้องสมุดจะต้องมีโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ พร้อมและได้มาตรฐานจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกในปริมาณที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนอาคารสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ มีความเหมาะสม ทั้งในด้านขนาดของอาคารที่มีการจัดวางอย่างเหมาะสม มีพื้นที่ใช้สอยอย่างเพียงพอ ออกแบบอาคารให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในแต่ละส่วน และมีการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ สถานที่ตั้งห้องสมุดควรสะดวกต่อการเดินทางและเข้าถึงได้ง่าย สถานที่สะอาด เรียบง่าย แสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีบรรยากาศเพื่อการเรียนรู้ทั้งแบบเป็นกลุ่ม และการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นบริเวณที่สงบเพื่อการศึกษาค้นคว้า และควรจัดให้มีที่สำหรับการพักผ่อนและให้ความบันเทิงด้วย

1.3 ทฤษฎีการมนุษย์ประกอบด้วย
บุคลากรซึ่งได้แก่ผู้นำและผู้ปฏิบัติงาน

1.3.1 ผู้นำ ผู้นำหรือผู้บริหารห้องสมุดต้องมีภาวะผู้นำ (Leadership) มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ มีทักษะในการบริหารจัดการและความรู้ความสามารถทางวิชาการ มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีการควบคุมการดำเนินงานให้ได้ตามแผน มีการติดตามประเมินผลงานและนำมาปรับปรุง มีความรู้ความเข้าใจเรื่องคุณภาพ ให้มีความสำคัญกับเรื่องคุณภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนเรื่องคุณภาพ การสร้างแรงจูงใจ มีความเสียสละทุ่มเท ติดตามเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ นำบุคลากรในการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการและสังคมภายนอกมีความสามารถในการที่จะพัฒนาและนำองค์กรนั้นไปสู่ความสำเร็จได้

1.3.2 ผู้ให้บริการ บรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศ รวมไปถึงกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ ต้องมีจำนวนที่เหมาะสม ปรับเปลี่ยนบทบาทไปเป็นนักสารสนเทศ (Information specialist) เปลี่ยนแนวความคิด (Concept) ใหม่สามารถเป็นที่พึ่งพิงให้กับผู้ใช้บริการได้ บรรณารักษ์ต้องมีความเชี่ยวชาญในเนื้อหาเฉพาะทาง มีความรู้ในเชิงลึกด้านเนื้อหา (content) เพราะสมัยนี้ผู้ใช้บริการมีหลากหลายและมีความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเฉพาะ เพราะฉะนั้นบรรณารักษ์จะต้องได้รับการฝึกอบรมใหม่ และปรับตัวให้สามารถทำงานภายใต้ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ ปัจจุบันเรื่องของความสามารถนั้นมีอยู่ 3 ด้าน ได้แก่

(1) **ความรู้** มีความรู้ทางวิชาชีพ มีคุณวุฒิทางสาขามหาบัณฑิตศาสตร์

หรือสารสนเทศศาสตร์ กำหนดเฉพาะตำแหน่ง มีความสามารถในการคัดเลือกสารสนเทศที่เหมาะสม และการคัดเลือกหนังสือเฉพาะสาขา มีความรู้ความสามารถในลักษณะสหสาขาวิชาต่างๆ มีความสามารถในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ สามารถในการสอนและแนะนำผู้ใช้บริการให้วิเคราะห์ปัญหาเป็น และมีความสามารถในการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ

(2) **ทักษะ** มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการรู้สารสนเทศ ทักษะด้านการสอนและถ่ายทอด สามารถสอนทักษะการรู้สารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการได้ และมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีทักษะภาษาอย่างน้อยสองภาษา นอกจากนี้ควรมีทักษะในการบริหารจัดการด้วย

(3) **บทบาทและคุณลักษณะ** มีบุคลิกน่าเชื่อถือ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน สามารถทำงานแบบเป็นทีม วุฒิภาวะดี มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานข้างนอก มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีจิตใจในการให้บริการสูง (Service Mind) ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ รู้ความต้องการของผู้ใช้ แนะนำสารสนเทศที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนบทบาทให้เป็นบริการแบบเชิงรุกมากขึ้น เน้นผู้ใช้บริการเป็นหลัก (User center) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพิ่มบทบาทในการเรียนการสอน การวิจัย เช่น ช่วยเป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้ทำวิจัยในด้านแหล่งสารสนเทศ

1.4 ทฤษฎีการทางการเงินห้องสมุด
ควรได้รับงบประมาณเพียงพออย่างน้อยตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งหากมีงบประมาณพร้อม โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการดำเนินงานก็จะพร้อมไปด้วย

1.5 ทฤษฎีการสารสนเทศห้องสมุด
ต้องมีทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นตีพิมพ์ และไม่ตีพิมพ์ ทั้งหนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ มีความหลากหลาย และครอบคลุม ครบทุกประเภททันสมัยและจำนวนบรรลุดตามมาตรฐาน เพียงพอ กับจำนวนผู้ใช้บริการตามสาขาที่เปิดสอน ครบถ้วนทุกศาสตร์ มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย ตรงความต้องการและตอบสนองการใช้บริการ เนื้อหาสารสนเทศ นอกจากจะมีเนื้อหาด้านวิชาการแล้ว ก็ควรมีเนื้อหาทั่วไปและบันเทิงด้วย

1.6 ด้านการดำเนินงาน (Process)
ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1.6.1 การจัดโครงสร้าง
องค์กร การแบ่งโครงสร้างการบริหารงานควร
ชัดเจน โครงสร้างการบริหารงานไม่ควรเป็นแบบ
หลายชั้น ยากต่อการเข้าถึง ไม่ซับซ้อน เพราะจะ
ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ทำกระบวนการ
ทำงานให้สั้นลง จะทำให้งานสั้นลง มีความรวดเร็ว
และยืดหยุ่น การจัดการบริหารงาน มีการกระจาย
อำนาจทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน

1.6.2 การกำหนดนโยบาย
นโยบายในการบริหารงานต้องมีความชัดเจนและ
ยืดหยุ่นสูงรวมทั้งตัวผู้บริหารห้องสมุดและผู้บริหาร
มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญ

1.6.3 การกำหนดปรัชญา/
ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์
ห้องสมุดควรมีการกำหนดปรัชญา/ปณิธาน วิสัย
ทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการ
ดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนิน
งานของห้องสมุด หน่วยงานต้องรู้หน้าที่ของตัวเอง
กำหนดภาระงานที่ชัดเจน และควรมีเป้าหมายของ
หน่วยงานย่อย

1.6.4 การกำหนดแผนงาน
การกำหนดยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์
กำหนดแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับแผนของ
สถาบัน และแผนการศึกษาของชาติ มีการจัดทำ
แผนประจำปี/โครงการประจำปี รองรับการสอน
การวิจัย การเรียนรู้ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน
ก่อนหลัง มีแผนการจัดหาทรัพยากร นอกจากนี้ต้องมี
แผนการพัฒนานุเคราะห์ แผนพัฒนาเทคโนโลยี
สารสนเทศที่รองรับเรื่องการจัดระบบมีแผนกลยุทธ์
แผนปฏิบัติการ

1.6.5 การมอบหมายงาน มี
การมอบหมายงานชัดเจน และมอบงานตรงความ
สามารถและความถนัดของผู้ปฏิบัติ แบ่งงานอย่าง
เหมาะสม

1.6.6 การดำเนินงานของ
ห้องสมุด

(1) การพัฒนาทรัพยากร
สารสนเทศ กระบวนการจัดหาทรัพยากรที่ผู้ใช้
บริการต้องการนั้นต้องทำให้ทันเวลา และต้องไม่ใช่
การจัดหาทรัพยากรแบบซื้อมาไว้รอผู้ใช้บริการ มี
การจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
โดยมีระยะเวลาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาห้องสมุด

(2) การจัดระบบสารสนเทศ
การจัดระบบในการจัดเก็บสารสนเทศควรจัดระบบ
ให้เป็นสากล ระบบใดก็ได้ตามความเหมาะสม มี
การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีเครื่องมือที่จะช่วย
ในการเข้าถึง การสืบค้นทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
ถูกต้อง และทันต่อความต้องการใช้ มีระบบที่
สามารถเข้าถึงจากที่ไหนก็ได้ ไม่จำกัดเวลาและ
สถานที่ซึ่งห้องสมุดในปัจจุบันนั้นต้องเป็น Hybrid Li-
brary เนื่องจากการเรียนการสอนปัจจุบันได้ปรับไป
เป็นแบบ E-learning และในอนาคตควรมุ่งพัฒนา
ทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นดิจิทัล

(3) การบริการสารสนเทศ
ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการบริการของ
ห้องสมุดเป็นงานสำคัญ และเป็นหัวใจหลักของห้อง
สมุด ดังนั้นห้องสมุดควรเน้นและให้ความสำคัญแก่
การบริการ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น
และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้
มากที่สุด และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับ
บริการในภาพรวมของห้องสมุด จัดช่องทางให้ผู้
ใช้ได้แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะให้แก่ห้อง
สมุด มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในทุกกิจกรรม เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนา
บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับ
บริการ

1.6.7 เทคนิควิธีในการ
บริหารและจัดการ

(1) การจัดการเชิงกลยุทธ์
เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด แต่ปัจจุบันมีห้องสมุดใน
ประเทศไทยน้อยแห่งที่ใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์
เมื่อเทียบกับต่างประเทศ ซึ่งในต่างประเทศจะเห็น
ได้ชัด ถ้าไม่มีการวางแผนกลยุทธ์ การทำงานจะ
เป็นแบบเรื่อยๆ ไม่มีความชัดเจน มองไม่เห็นว่
อยากเป็นอะไร การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการ
จัดการที่ไม่ตายตัวตลอดเวลา มีความยืดหยุ่นตาม
สถานการณ์ เมื่อห้องสมุดมีการจัดการเชิงกลยุทธ์
แล้วคุณภาพในด้านต่างๆ จะตามมา

(2) องค์กรแห่งการเรียนรู้
ซึ่งคำว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้นี้ หมายถึงทั้ง คน
เรียนรู้ และองค์กรเรียนรู้ เพราะถ้าคนเกิดการเรียน
รู้แล้ว องค์กรก็จะเรียนรู้ตามมา ซึ่งแนวคิดนี้ คนถือ
เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กร นำกระบวนการจัดการ
ความรู้ (Knowledge management) มาเป็นเครื่องมือ
ในการพัฒนางาน แลกเปลี่ยน องค์ความรู้
ถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนปัญหาและประสบการณ์

การทำงาน นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ในที่สุด

(3) องค์กรที่เน้นประสิทธิภาพและผลงาน มุ่งเน้นประสิทธิภาพของผลงาน โดยมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

(4) องค์กรมุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ต้องให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ เนื่องจากเป็นเป้าหมายหลักขององค์กร มองผลการดำเนินงานที่มีผลต่อผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ ชุมชน ผู้ใช้บริการ และสังคม ดูสถาบันเราว่ามีบทบาทบริการใครบ้าง การบริการต้องเน้นลูกค้า มีการสร้างภาพลักษณ์ของการบริการ

(5) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การบริหารงานโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานและทำงานในภาพรวม มีส่วนร่วมแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการทุกรูปแบบ มีการทำงานแบบเป็นทีม (Teamwork) ทุกคนสามารถทำงานแทนกันได้โดยเฉพาะเรื่องปัญหาของงาน มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน สร้างความรักองค์กรทัศนคติความกลมเกลียวในการทำงาน

(6) องค์กร Chaordic หัวใจของการจัดการแบบองค์กรนี้ คือ เป้าหมายและความมุ่งมั่นชัดเจน แน่วแน่ และวิธีดำเนินการเปิดกว้าง เปิดอิสระในการลงมือทำ ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว มีการยอมรับวิธีการที่หลากหลาย ใช้โลกทัศน์ มุมมองหรือกระบวนการทัศน์แนว complex-adaptive หรือซับซ้อน และเป็นพลวัต ไม่หยุดนิ่งตายตัว เป็นโลกทัศน์ที่เหมาะสมต่อการทำงานแบบริเริ่มสร้างสรรค์ ตามแนวคิดนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งถือเป็นองค์กรหนึ่งจะต้องรู้จักคำว่า การเปลี่ยนแปลง (change) หรือมีการบริหารความเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนทัศนคติและวิธีการทำงานจากสภาพการทำงานที่เป็นแบบงานประจำ เรียนรู้และคิดในสิ่งใหม่ ๆ ทำโครงการใหม่ ๆ ขึ้นมา เพื่อพัฒนาห้องสมุดทันต่อความเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจและสังคม

(7) การจัดทำ Best Practice มีการทำ Benchmarking กับห้องสมุดอื่นๆ ในด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนาห้องสมุดให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

(8) ความร่วมมือกับองค์กรอื่น ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญ

เพราะห้องสมุดไม่สมบูรณ์ในตัวเอง จะต้องมีการช่วยเหลือและแลกเปลี่ยนกับห้องสมุดอื่นๆ นอกจากนี้ควรมีการดำเนินงานเกี่ยวกับความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ต้องทำให้ เข้มแข็งเป็นรูปธรรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพ และหารูปแบบความร่วมมือที่ชัดเจน

(9) การจัดการโดยอิงสารสนเทศ การจัดการต้องมีการอิงสารสนเทศตลอดเวลา อิงทั้งข้อมูลในปัจจุบันและข้อมูลย้อนหลัง ต้องจัดระบบรองรับ จัดเก็บให้ได้ ซึ่งจะเป็นองค์ความรู้และเป็นที่มาของการจัดการความรู้ด้วย เรียกว่าเป็นการ Management by facts ข้อมูลเป็นตัวบ่งบอกในการจัดการห้องสมุด ต้องมีระบบ MIS ของการบริหารจัดการ นอกจากเก็บข้อมูลทั่วไปแล้วยังต้องเก็บข้อมูลที่มีประโยชน์ ซึ่งตรงนี้จะช่วยให้เกิดการจัดความรู้ขึ้นและนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

(10) การบริหารแบบธรรมาภิบาล ผู้บริหารยึดหลักการบริหารงานแบบมีความจริงใจ โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้

นอกจากนี้อาจจะมีการนำวิธีการบริหารจัดการแบบอื่นๆ มาใช้ เช่น การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)

1.6.8 การติดตามและประเมินผลงาน

(1) การตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางาน อย่างงานห้องสมุดเป็นงานบริการ ต้องติดตามผลการบริการกับลูกค้า รวมถึงมี การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการของห้องสมุด

(2) ระบบการประกันคุณภาพ องค์กรต้องมีระบบประกันคุณภาพหรือประเมินคุณภาพไปพร้อมกันกับการดำเนินงาน ซึ่งสามารถทำให้ปรับปรุงไปได้พร้อมๆ กัน เป็น Dynamic เพราะในการที่จะสร้างนวัตกรรม (Innovation) ให้เกิดกับองค์กรได้นั้น ต้องมีเรื่องการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ซึ่งการประกันคุณภาพนั้นจะเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพได้อย่างหนึ่ง อย่างน้อยจะช่วยให้ทราบว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับไหน และขาดอะไรช่วยในการพัฒนาห้องสมุด

1.6.9 การปรับปรุงและพัฒนา
นำผลจากการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
การแลกเปลี่ยนปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน และการ
สำรวจจากมุมมองของผู้ใช้บริการ มาปรับปรุงและ
พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น พัฒนาทั้งผู้ปฏิบัติงานโดยให้
ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร มีการสนับสนุน
ให้เข้าฝึกอบรม ศึกษา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ มี
การจัดบรรยาย สัมมนา และพัฒนาปรับปรุง
กระบวนการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของ
หน่วยงานและสอดคล้องกับผู้ให้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.7 บริการที่เป็นเลิศ ห้องสมุด
ควรมีการบริการที่เป็นเลิศเกินความคาดหวัง ดังนี้

1.7.1 บริการพื้นฐานของ
ห้องสมุด ต้องจัดให้ครบถ้วนและมีบริการนำเทคโนโลยี
สารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการ ได้แก่ บริการ
ยืม-คืนหนังสือและวัสดุต่างๆ บริการนั่งอ่าน บริการ
สืบค้นสารสนเทศด้วยเครื่องมือหรือระบบอัตโนมัติ
และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และ
บริการอื่นๆ ซึ่งอาจขยายกว้างออกไป ระยะเวลาใน
การเปิดบริการควรเป็นแบบ 24 ชม. ซึ่งผู้ให้บริการ
สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอดเวลา ทรัพยากร
สารสนเทศควรปรับเป็นรูปอิเล็กทรอนิกส์ บริการ
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและให้บริการ ในลักษณะ
แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One stop service)

1.7.2 บริการส่งเสริมการ
ใช้บริการ ห้องสมุดควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริม
การใช้ห้องสมุด เพื่อให้แนะนำการใช้ทรัพยากรทุก
รูปแบบ อันเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอน การ
วิจัย และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
ให้คุ้มค่าต่อการลงทุน มีการฝึกทักษะการรู้สาร
สนเทศแก่ผู้ใช้บริการ (Information Literacy) สอนผู้
ใช้บริการให้รู้วิธีใช้และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง รวมถึง
การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการให้ข้อมูลข่าวสาร
แนะนำบริการ/ทรัพยากรผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด
หรือผ่านบอร์ดวิชาการที่น่าสนใจ

1.7.3 บริการแบบเชิงรุก
(Proactive) บริการถึงมือผู้ใช้ การบริการใน
ปัจจุบันเป็นเรื่องที่ยากขึ้น เพราะสารสนเทศหลากหลาย
เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
ทำอย่างไรจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศ
ได้อย่างที่ต้องการและสะดวก มีบริการสอนตาม
คณะ การจัดงานเสวนาหรือกิจกรรมที่จะกระตุ้นให้
ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้ และมีการจัดมุมพิเศษเฉพาะ

เรื่องที่น่าสนใจ การจัดการเชิงรุก ถ้ามีน่าจะเป็น
สิ่งที่ดี แต่ในการจัดนั้นต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนจึง
จะสามารถจัดได้

1.7.4 บริการสถานที่สำหรับ
สำหรับศึกษาค้นคว้า จัดห้องหรือบริเวณเพื่อ
การศึกษาค้นคว้าทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม ที่ง่าย
และสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ

1.7.5 บริการให้คำปรึกษา
เฉพาะด้าน บริการตามความต้องการของผู้ใช้
การเพิ่มคุณค่าในการให้บริการ (Value added) การ
จัดบริการเฉพาะรายบุคคล เฉพาะกลุ่ม ตามความ
ต้องการ เช่น การบริการเพื่อการวิจัย บริการเนื้อหา
เฉพาะด้าน แนะนำให้ผู้เข้าใช้เข้าถึงสารสนเทศที่เป็น
เนื้อหาเฉพาะได้ และหากเป็นไปได้ ยากให้มี
บริการทบทวนวรรณกรรม (Literature reviewed) แก่
นักวิจัยหรือผู้ใช้บริการในเนื้อหาที่ต้องการ ซึ่งอาจ
จะทำเป็นบริการเชิงพาณิชย์ แต่ทั้งนี้ต้องมีการ
พิจารณาเรื่องจรรยาบรรณและลิขสิทธิ์ด้วย

1.7.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด
การจัดการยืมระหว่างห้องสมุด กรณีที่ห้องสมุด
ไม่มีทรัพยากรที่ผู้ใช้ต้องการ ควรมีบรรณารักษ์แนะ
แหล่งที่มีทรัพยากรนั้น และมีวิธีสามารถตรวจสอบ
ได้ก่อนว่าหนังสือที่ต้องการมีเนื้อหาอะไรบ้าง เพิ่ม
ความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการ
ติดต่อเองได้ ไม่ต้องผ่านบรรณารักษ์ และบริการ
ถ่ายเอกสารควรปรับให้ราคาถูกลง

1.7.7 บริการชุมชนการจัดการบริการ
ของห้องสมุดไม่ควรจำกัดเฉพาะภายในมหาวิทยาลัย
แต่ห้องสมุดควรจะเป็นของทุกคน ทั้งในระดับราก
หญ้าและรวมทั้งบริการสำหรับคนพิการด้วย (Library
for all) เน้นเป็นการบริการที่ไร้พรมแดน เข้าถึงผู้ใช้ให้
มากที่สุด นำความรู้ไปสู่ชุมชน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้อง
สมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ

2.1 ผู้นำ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ มี
อิทธิพลต่อการผลักดันในการพัฒนา ผู้นำจะเป็นผู้
ริเริ่มและตัดสินใจในทุกด้าน เป็นผู้สร้างวัฒนธรรม
ให้เกิดขึ้นบุคลากรผู้นำหรือผู้บริหารห้องสมุดจึงต้อง
มีภาวะผู้นำ (Leadership) มีความรู้ความสามารถ
ทางวิชาชีพ มีทักษะในการบริหารจัดการและความ
รู้ความสามารถทางวิชาการ มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มี
การควบคุมการดำเนินงานให้ได้ตามแผน มีการ
ติดตามประเมินผลงานและนำมาปรับปรุง นำองค์กร
ไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Change)

2.2 ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญ

ในการพัฒนาองค์กร ทักษะคิด, ค่านิยม, วัฒนธรรม ต้องทำให้เกิดขึ้นจากภายในใจ มีจิตใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ การรับรู้ของบุคลากรเรื่องคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญ บุคลากรต้องเห็นความสำคัญของคุณภาพ มีสามัญสำนึกคุณภาพ (quality mind) เรื่องคุณภาพนั้นอยู่ในตัวคนและเนื้องาน คนต้องเปิดใจรับคุณภาพ และมีทัศนคติที่ดีทำงานให้ถูกต้องแต่ครั้งแรก ปฏิบัติงานตามคุณภาพผ่านการพัฒนามูลฐาน เช่น ประชุม อบรม และทบทวนงาน ปรับความคิด ทักษะคิด การปรับตัว ต้องยอมรับ ไม่ต่อต้านเรื่องการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ คนจึงเป็น Key และกลไกสำคัญที่จะทำให้เกิดคุณภาพในทุกด้าน

2.3 นโยบาย แบ่งเป็นนโยบายในระดับต่างๆ ดังนี้

2.3.1 นโยบายของรัฐจัดเป็นปัจจัยทางอ้อม เช่น พ.ร.บ.การศึกษา กระตุ้นเรื่องสังคมการเรียนรู้กับห้องสมุดซึ่งเป็นระดับเล็ก (ช่วยยกระดับความสำคัญของห้องสมุด) นอกจากนี้ถ้าประเทศมีกฎหมายเกี่ยวกับห้องสมุด จะเป็นสิ่งที่สนับสนุนในการพัฒนาทำให้เกิดคุณภาพได้ ต้องมีมาในระดับประเทศ เช่น นโยบายที่จะพัฒนาห้องสมุดให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เช่น เรื่องมาตรฐานห้องสมุด และการให้ความสำคัญเรื่องความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

2.3.2 นโยบายการศึกษา

เช่น หลักสูตรการเรียนการสอน มีผลมาก ถือเป็นโอกาสในการพัฒนาส่งผลต่อการทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ซึ่งเป็นโอกาสในการทำแผนพัฒนาห้องสมุดได้ เนื่องจากหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน จะมีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดทั้งในส่วนของการกำหนดเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่ต้องจัดหาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ รวมไปถึงการจัดบริการสารสนเทศต่างๆ ของห้องสมุด

2.3.3 นโยบายของสถาบัน

ถือเป็นปัจจัยเช่นกัน สถาบันต้องให้ความสำคัญกับห้องสมุด มีนโยบายที่ชัดเจนสนับสนุนและส่งเสริมในเรื่องงบประมาณที่จะนำไปพัฒนาห้องสมุด

2.3.4 นโยบายของห้องสมุด

เป็นปัจจัยสำคัญ เพราะการพัฒนาห้องสมุดนั้นก็ขึ้นกับนโยบายของห้องสมุดเอง โดยเฉพาะนโยบายที่เกี่ยวข้องกับภาระหลักของห้องสมุด คือ นโยบายในการจัดหา การเก็บรักษา ทั้งนี้นโยบายต้องให้

สอดคล้องกับนโยบายของประเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายของ สกอ. สมศ. สอดคล้องกับการกิจของมหาวิทยาลัย และแผนพัฒนาการศึกษาของมหาวิทยาลัย และแผนพัฒนาการศึกษาของชาติ ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดเดินทางไปอย่างมีและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2.4 งบประมาณเป็นประเด็นที่เชื่อมโยงกับเรื่องคน/บุคลากร ซึ่งถ้ามีงบประมาณในการดำเนินงานก็จัดว่าเป็นเรื่องที่ดีเพราะถ้ามีความพร้อมเรื่องงบประมาณ ก็จะทำให้โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรพร้อมด้วย แต่ถ้ามีงบประมาณจำกัด ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคิดหาวิธีการ ต้องสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดขึ้นภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าว ห้องสมุดจึงจะสามารถพัฒนาไปได้

2.5 ผู้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ให้บริการถือเป็นปัจจัยในการพัฒนาห้องสมุด โดยเห็นว่า พฤติกรรมมีผลโดยตรง เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนไปสู่การปรับเปลี่ยนของห้องสมุดความต้องการและความคาดหวังก็เช่นเดียวกัน พฤติกรรมของผู้ให้บริการเปลี่ยนไป ต้องพัฒนาตามให้ตอบสนอง การปรับปรุงห้องสมุดจะมาจากลูกค้า (Customer) หรือผู้ให้บริการ ฟังเสียงสะท้อนกลับจากผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้สัมภาษณ์อีกส่วนหนึ่งเห็นว่า ผู้ให้บริการจัดเป็นปัจจัยที่อยู่ปลายทาง มีบทบาทน้อยถือเป็นเพียงปัจจัยขับเคลื่อน แต่ก็ถือเป็นปัจจัยนำเข้าที่ต้องพิจารณาในการจัดบริการห้องสมุด หรือพิจารณาจัดการทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้อย่างไรก็ตามต้องตระหนักด้วยว่า องค์การคุณภาพ คือองค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ด้วย จุดนี้อาจจะเรียกว่า เป็นการปฏิบัติงานให้ได้ผลตามที่กำหนดได้

2.6 ความร่วมมือ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เพราะจะได้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ในสังคมหรือวิชาชีพห้องสมุด ตลอดจนการแบ่งปันในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ การจัดทำรายการบรรณานุกรม การบริการ และการพัฒนามูลฐาน แต่ที่เห็นในสังคมปัจจุบันความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยยังไม่เข้มแข็ง เกิดขึ้นยากในสังคมไทย ถ้าหากทำให้เป็นรูปธรรมและมีวิธีการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น หรือเปลี่ยนรูปแบบใหม่ให้มีความง่ายน้อยลงโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มากขึ้นจะเป็นสิ่งที่ดีมาก ซึ่งความร่วมมือ

2.7 **วัฒนธรรมองค์กร** ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรนี้เป็นเรื่องสำคัญมาก หากมีตรงนี้แล้วการพัฒนาในทุกด้านก็จะไปอย่างราบรื่นมีส่วนช่วยในการพัฒนา เช่น ทัศนคติ การทำงานร่วมกัน พฤติกรรมการทำงาน เช่น Creative thinking การเรียนรู้ตลอดกาล เป็นลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงให้ได้ก่อน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับตัวบุคลากร การปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีคิด และการทำงาน ซึ่งถ้าทัศนคติไปด้านลบ อาจจะทำให้ศักยภาพการทำงานแย่ลง ก็จะมีผลเสียตามมา ต้องสร้างวัฒนธรรมการประกันคุณภาพ สร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร ซึ่งประเด็นเรื่องวัฒนธรรมนี้ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ผู้นำ ซึ่งจะต้องมีความเป็นผู้นำและกำหนดวัฒนธรรมให้กับองค์กร สร้างค่านิยมให้เกิดกับองค์กร เช่น วัฒนธรรมเรื่องความร่วมมือในการทำงาน วัฒนธรรมเกี่ยวกับคุณภาพ

บทสรุป

ผลจากการวิจัยที่ได้นำเสนอตั้งกล่าวทำให้มองเห็นภาพของลักษณะหรือองค์ประกอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ พร้อมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดต่อไป แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการดำเนินการวิจัย ลักษณะของห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา ตลอดจนแนวทางในการพัฒนานั้นยังต้องการการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวิจัยขั้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ กิมาคม. (2544). **การรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.**
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2545). **การพัฒนาแบบการจัดบริการสารสนเทศ. รังสิต สารสนเทศ. 8(2):7-12.**

ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ. (2546). **ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารจัดการระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ชาติ=Strategic performance based budgeting : SPBB และกรณีตัวอย่างกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ:สถาบันพัฒนาโยบายและการจัดการ.**

ชาวธิป จินดาวิลักษณ์. (2545). **Management System for SMEs. เอกสารประกอบการอบรมสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สพว.). 5 มีนาคม 2545.**

ณัฐพันธ์ เจริญนันทและคณะ. (2546). **TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ :เอ็กซ์เปอร์เน็ด**

ทพวงมหาวิทยาลัย. (2541). **การประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทพวงมหาวิทยาลัย.**

ทิพรพรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: แชนพรีพรีนติ้ง.**

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.**

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ และคณะ. (2546). **รายงานการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.**

เบญญา พิศุฑมทอง. (2547). **การดำเนินงานห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**

ผลิน ภู่อรุณ. (2547). **การจัดการธุรกิจร่วมสมัย : กรอบแนวคิดใหม่ทางการจัดการในการสร้างและพัฒนาพลวัตในการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

- ภาวิธ ทองโรจน์. (2540). การอภิปรายเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา: รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- มลิวีย์ ประดิษฐ์ธีระ. (2546). การใช้ระบบมาตรฐานสากล ISO9000. *โคมทัศน์* 24 (1):3-10.
- วรางคณา อินทรพิณฑุวัฒน์. (2541). บทบาทของบุคลากรสารนิเทศกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา. *ช.บ.อ.สาร*. 18(1):23-34.
- วาณี ฐาปนวงศานติ. (2547). การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นสารสนเทศของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารนิเทศ จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ สิมะโชติดี. (2542). TQM วิถีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: ดววงมกล.
- สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. (2521). บรรณารักษศาสตร์ ภูมิหลัง. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สุริทอง ศรีสะอาด. (2544). รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวรรณ คำมัน. (2545). เส้นทางพัฒนาประเทศไทยสู่สังคมเศรษฐกิจความรู้. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม* (ก.ย.-ต.ค.):21-25.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- _____. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- อนันต์ จันทรประสาท. (2544). การใช้การประกันคุณภาพในงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภัย ประกอบผล. (2543). การจัดการห้องสมุดเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา. *ว.อินฟอร์เมชัน*. 7(1-2):51-53.
- _____. (2544). แนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพในห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา. *ว.สำนักวิทยบริการ*. 12(3):8-11.
- Crosby, P.B. (1961). *Quality without tears*. New York: McGraw Hill.
- _____. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain...* (cited 2006 Jun 15) Available from URL: <http://www.wtpl.org/wphistory/PhilipCrosby/grant.htm>
- Deming, W.E. *Out of the crisis*. (cited 2004 Jan 20) Available from URL: <http://case.mit.edu/deming/14-points.html>
- Daft, R.L. (1994). *Management*. 3rd ed. New York: Dryden Press.
- Drucker, P. (1999). *Management challenges for the 21st century*. New York: Harper Business.
- Fairfield-Sonn, J.W. (2001). *Corporate culture and the quality organization*. Westport, Conn.: Quorum Books.
- Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. London: Pitman.
- Hernon, P. (2002). Quality: new directions in the research. (2002). *The Journal of Academic Librarianship* 28(4): 224-231.
- Juran, J. (1980). *Quality control handbook*. 4th ed. New York McGraw-Hill.

- Marquardt, M.J. (1994). **The global learning organization**. Burr Ridge, IL: Irwin Professional Publishing.
- Nitecki, D. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. **The Journal of Academic Librarianship** 22: 181-190.
- Owusu-Ansah, E.K. (2001). The academic library in the enterprise of colleges and university: toward a new paradigm. **Journal of Academic Librarianship** 27(4): 282-294.
- Pierce, J.L. and Gardner, D.G. (2002). **Management and organizational behavior an integrated perspective**. Australia: South-Western.
- Rodrigues, C.A. (1999). Building the quality organisation: What managers must do and the challenges they face. **Management Research News** 22(8): 26-44.
- Senge, P.M. (1990). **The Fifth discipline**. New York: Doubleday.
- Simmonds, P.L. and Syde S.A. (2001). Usage of academic libraries: the role of service quality, resources, and user characteristics. **Library Trends** 49(4): 626-34.
- Stueart, R.D. (1997). **The virtual library and the future of scholarly communication**. Bangkok: Asian Institute of Technology.

การประเมินแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา*

ศศิพิมล ประพินพงศกร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของ จิมพลี วิมลธรรม โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอนคือ ขั้นที่หนึ่งเป็นการตรวจสอบความตรงตาม เนื้อหาของรายการในแบบประเมินเว็บไซต์ของจิมพลี วิมลธรรม แล้วปรับปรุงแก้ไข ขั้นที่สองเป็นการ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาเชิงประจักษ์ของแบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง ขั้นที่สามเป็นการ ทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง ขั้นที่สี่เป็นการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการ ใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุงโดยการสัมภาษณ์ ขั้นสุดท้ายเป็นการสรุปผลการประเมินแบบ ประเมินเว็บไซต์

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าแบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุงมีความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดย ได้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ที่มีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ 1) แบบประเมินเว็บไซต์ ซึ่งมี 5 หัวข้อ คือ ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับห้องสมุด ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการให้การศึกษากับผู้ใช้ และการ เชื่อมโยง 2) คู่มือการใช้ และ 3) ใบกรอกรคะแนนการประเมิน สำหรับความคิดเห็นของบรรณารักษ์สรุปได้ ว่าแบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุงนี้สามารถนำไปใช้ได้จริง แต่ควรปรับเกณฑ์การตัดสินผลการ ประเมินให้สูงขึ้น ส่วนปัญหาสำคัญที่เกิดจากการทดลองใช้คือ การตีความของข้อคำถามต่างๆ ใน รายการประเมินบางข้อ

คำสำคัญ : เว็บไซต์ห้องสมุด การประเมินเว็บไซต์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

*งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากคณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

¹อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Evaluation of the Academic Library Web Sites Evaluation Checklist*

Sasipimol Prapinpongakorn¹

Abstract

This study aimed to evaluate Chimplee Wimonturm's evaluation checklist for academic library web sites. Five key stages were conducted to assess the evaluation checklist. First, the content validity of the evaluation checklist was evaluated and revised. Second, the face validity of the revised evaluation checklist was evaluated. Third, the revised evaluation checklist was tested. Fourth, further suggestions and comments from the librarians on the revised evaluation checklist for academic library web sites were collected through an interview. The last stage is the summary of the result of revised checklist evaluation.

The results showed that the reliability of the revised evaluation checklist for academic library websites was considered to be within an acceptable range. The evaluation model consisted of three key elements: (1) an evaluation checklist with five categories, i.e. library information, service information, searching service, user education service and linking; (2) a manual; and (3) an evaluation score form. The suggestions and comments from the librarians towards the revised evaluation checklist could be concluded that the evaluation checklist was practical. However, there were suggestions that the evaluation criteria should be higher. The problems arose during the testing of the evaluation model for academic library web sites were the misinterpretation of questions and terminology in the sub-categories.

Keywords: Library web sites, Web sites evaluation, Academic libraries

*This research was funded by the Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

¹M.A. (Library and Information Science). Lecturer, Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับสังคมอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการดำเนินชีวิตประจำวันหรือการพัฒนาสังคม โดยเข้ามามีบทบาทในการขยายโอกาสทางการศึกษา การให้บริการสาธารณสุข การสื่อสาร และการพัฒนาเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการนำพาประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) หรือระบบเศรษฐกิจ/สังคมแห่งปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy/Society) (ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล และคณะ, 2545: 52) การสื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและสำคัญ และที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายคือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่นับว่าเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดในโลก และครอบคลุมประเทศต่างๆ ทั่วโลก ทำให้บุคคลทุกสาขาอาชีพได้ประโยชน์จากเครือข่ายนี้นานัปการ อาทิ การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงสารสนเทศที่ง่ายและในรูปแบบที่น่าสนใจ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว ฯลฯ จนกล่าวได้ว่าไม่มีข้อมูลใดที่ไม่สามารถหาได้จากอินเทอร์เน็ต (ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล และคณะ, 2547: 6)

เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) หรือเว็บ (Web) เป็นหนึ่งของบริการพื้นฐานในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เติบโตเร็วที่สุด และได้รับความนิยมมากที่สุด เนื่องจากเป็นที่รวมของข้อความหลายมิติ (Hypertext) ซึ่งจัดเอกสารไว้ในรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารอื่นที่เป็นทั้งข้อความตัวหนังสือ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว หรือเสียง ได้อย่างสะดวกจากทุกมุมโลก จากการที่มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายและมีประสิทธิภาพดังกล่าว เวิลด์ไวด์เว็บจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งต่างตื่นตัวจัดสร้างข่าวสารต่างๆ ออกเผยแพร่ในเวิลด์ไวด์เว็บในรูปของเว็บไซต์อย่างแพร่หลาย (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2542: 102-103) ไม่เว้นแม้แต่ห้องสมุดที่ได้จัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเผยแพร่ข่าวสารของห้องสมุด และเป็นแหล่งที่ให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนเป็นประตู (Gateway) สู่อแหล่งข้อมูลอื่นๆ (Adams and Dougherty, 2002:

590) เช่น ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ที่บอกรับเป็นสมาชิกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการและคู่มือการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด ข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบการ ข้อมูลบุคลากรรายงานประจำปี ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์และอยู่ในความสนใจของผู้ใช้บริการ (กันยารัตน์ ดัดพันธ์, 2541: 16)

การจัดทำเว็บไซต์ของห้องสมุดทั้งในสหรัฐอเมริกาและยุโรปเป็นไปอย่างแพร่หลาย และเพื่อให้การจัดทำเว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ จึงได้มีการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างเกณฑ์การประเมินเว็บไซต์เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เช่น Stover (1997) ที่ได้ศึกษาการสร้างแบบประเมินเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด โดยมีขอบเขตการศึกษาในหลายประเด็น เช่น หลักการออกแบบเว็บเพจ การจัดระบบสารสนเทศ และเนื้อหาในเว็บไซต์ รวมถึง การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์และฐานข้อมูลอื่นๆ ส่วนในประเทศไทยแม้ว่าห้องสมุดต่างๆ จะมีการจัดทำเว็บไซต์อย่างแพร่หลายเช่นกัน แต่ยังไม่มียกเกณฑ์การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดที่เป็นมาตรฐาน ไม่มีการกำหนดว่าจะต้องมีข้อมูลอะไรบ้าง และต้องนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดอย่างไร (สมาน ลอยฟ้า, 2544: 2) รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการจัดทำเว็บไซต์ก็ต่างกันไป ดังนั้นเนื้อหาและมาตรฐานคุณภาพของสารสนเทศที่ปรากฏบนเว็บไซต์จึงมีความแตกต่างกันมาก เช่น บางแห่งให้ข้อมูลไม่เพียงพอ บางแห่งมีข้อมูลล้าสมัย บางแห่งมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ซับซ้อนเข้าถึงได้ยาก ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับผู้ใช้อยู่ไม่น้อย จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2547 ฉิมพลี วิมลธรรม (2547) ซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาโทได้ทำการวิจัยเพื่อสร้างตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขึ้น แต่งานวิจัยนี้ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ เนื่องจากยังขาดขั้นตอนการทดลองใช้กับเว็บไซต์ห้องสมุดในสภาพที่เป็นจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นสมควรวิจัยต่อยอดให้เสร็จสิ้นโดยจะทำการประเมินแบบประเมินเว็บไซต์ที่เป็นผลจากการวิจัยข้างต้นและพัฒนาต่อให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้ได้แบบประเมินเว็บไซต์ใหม่ที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้ในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดต่างๆ ได้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดฉบับใหม่ที่ผ่านการตรวจสอบประเมินและยอมรับได้ว่ามีคุณภาพ ซึ่งสามารถใช้เป็นเกณฑ์สำหรับห้องสมุดต่างๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของตนให้มีโครงสร้างเนื้อหาสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนเป็นประโยชน์ในการวางแผนจัดทำเว็บไซต์สำหรับห้องสมุดที่ยังไม่มีเว็บไซต์ ทั้งในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือในห้องสมุดประเภทอื่นๆ ซึ่งจะเอื้อให้ผู้ใช้งานห้องสมุดได้ประโยชน์จากเว็บไซต์ห้องสมุดอย่างคุ้มค่า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นในการประเมินแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของ จิมพลี วิมลธรรม (2547) โดยมีขั้นตอนการประเมินและพัฒนาสรุปได้ดังนี้

เป็นขั้นตอนการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ของรายการประเมินตามที่ปรากฏในแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของ จิมพลี วิมลธรรม (2547) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบประเมินเว็บไซต์

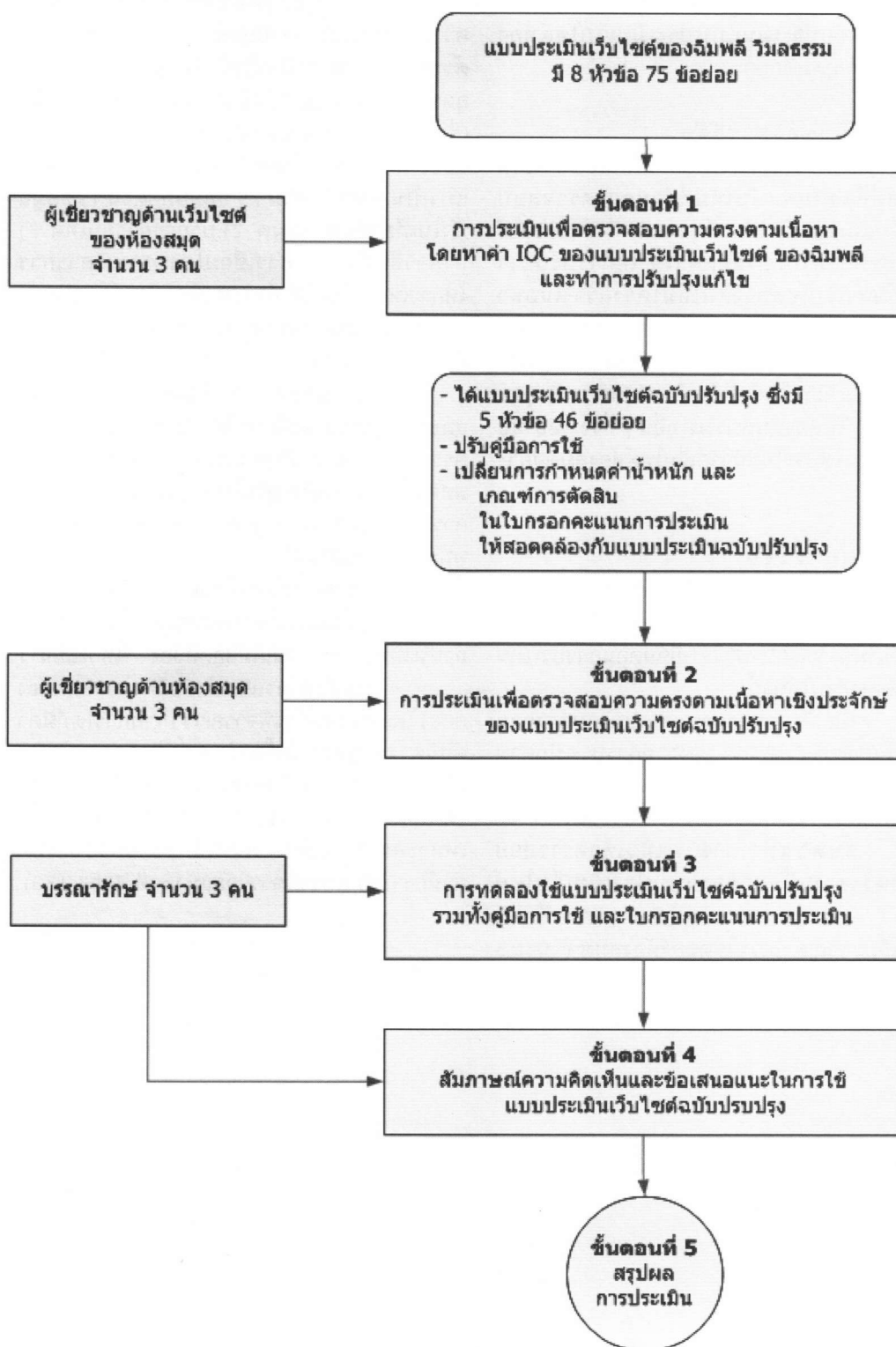
1.1 ผู้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านเว็บไซต์ของห้องสมุด จำนวน 3 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา เป็นแบบตรวจสอบที่ประกอบด้วยรายการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และช่องบันทึกความเหมาะสม ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบใน 3 ลักษณะ คือ สอดคล้อง ไม่แน่ใจ ไม่สอดคล้อง โดยเนื้อหาในแบบตรวจสอบจะแบ่งเป็น 8 หัวข้อ รวม 75 ข้อย่อย ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด 2) บริการสารสนเทศ 3) บริการสืบค้น 4) การเชื่อมโยง 5) บริการการศึกษาให้กับผู้ใช้ 6) การออกแบบระบบนำทาง 7) การออกแบบโครงสร้างด้านเนื้อหา และ 8) การนำเสนอเนื้อหา

1.3 การรวบรวมข้อมูล นำแบบตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบรายการประเมินเว็บไซต์แต่ละรายการว่า สอดคล้อง ไม่แน่ใจ หรือไม่สอดคล้อง แล้วนำผลการตรวจสอบมาแจกแจงความถี่และกำหนดค่าน้ำหนัก โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ถ้าประเมินว่ารายการนั้นสอดคล้อง ให้คะแนน +1
ถ้าประเมินว่าไม่แน่ใจในรายการนั้น ให้คะแนน 0
ถ้าประเมินว่ารายการนั้นไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

จากนั้นคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาว่า รายการใดที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่ารายการนั้นมีความตรงตามเนื้อหาที่ยอมรับได้ แต่ถ้ารายการใดมีค่าต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 116-117; สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2547: 130)



แผนภูมิแสดงขั้นตอนการประเมินแบบประเมินเว็บไซต์

1.4 การปรับปรุงแบบประเมินเว็บไซต์ จากผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้ตัดรายการที่ไม่เหมาะสม และรายการที่ไม่สามารถประเมินได้ด้วยการประเมินแบบปรากฏ และไม่ปรากฏ ออก รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขการใช้ ภาษา ทั้งในส่วนหัวข้อ และข้อย่อยของเนื้อหาใน แบบประเมินเว็บไซต์ โดยปรับเป็น 5 หัวข้อ รวม 46 ข้อย่อย ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด 2) ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ 3) บริการสืบค้นสารสนเทศ 4) บริการให้การศึกษากับผู้ใช้ และ 5) การเชื่อมโยง ซึ่งผลจากการปรับแบบประเมินเว็บไซต์ในขั้นตอนนี้ ส่งผลต่อวิธีการคิดค่าน้ำหนักคะแนน ผู้วิจัยจึง เปลี่ยนวิธีการคิดค่าน้ำหนักคะแนน วิธีการให้ คะแนน และเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินในใบ กรอกคะแนนการประเมิน ตลอดจนคู่มือการใช้ แบบประเมินใหม่ทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินเพื่อตรวจสอบ ความตรงตามเนื้อหาเชิงประจักษ์ (Face validity) ของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา คือ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านห้องสมุด จำนวน 3 คน ซึ่ง ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบ ความตรงตามเนื้อหา คือ แบบประเมินเว็บไซต์ฉบับ ใหม่ คู่มือการใช้และใบกรอกคะแนนการประเมินที่ ได้ปรับปรุงแก้ไขจากขั้นตอนที่ 1

2.3 การรวบรวมข้อมูล นำแบบประเมิน เว็บไซต์ฉบับปรับปรุงไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา จากนั้นทำการ ปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้กับ บรรณารักษ์ในขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้แบบ ประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง มีขั้นตอนดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่าง มี 2 กลุ่ม คือ 1) บรรณารักษ์ จำนวน 3 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบ เฉพาะเจาะจงโดยเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง กับจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด และเป็นผู้มีประสบการณ์ การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี และ 2) เว็บไซต์ห้อง สมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยการสุ่มแบบเจาะจง เฉพาะเว็บไซต์ห้องสมุดที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับ บริการที่มีอยู่บนเว็บไซต์มากที่สุด และมีเทคนิค การนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์อย่างหลากหลาย

มากที่สุด จำนวน 2 เว็บไซต์ ตามผลการวิจัยของ นวพรชลวานิช(2546)คือเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง และเว็บไซต์ของสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุงที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาในขั้นตอนที่ 2 คู่มือการใช้ และใบกรอกคะแนนการประเมิน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลให้บรรณารักษ์ จำนวน 3 คน ทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ โดย เริ่มจากการศึกษาคู่มือการใช้แบบประเมิน จากนั้น จึงเปิดเว็บไซต์ห้องสมุด 2 แห่งดังกล่าว ในช่วง ระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม-17 กันยายน 2550 เพื่อทำ การประเมินโดยตรวจสอบคุณลักษณะต่างๆ บน เว็บไซต์ทั้งสองตามรายการในแบบประเมิน แล้ว พิจารณาว่ารายการที่ประเมินนั้น “ปรากฏ” หรือ “ไม่ ปรากฏ” บนเว็บไซต์ จากนั้นให้กรอกคะแนนลงใน ใบกรอกคะแนน และรวมคะแนนเพื่อสรุปผลการ ประเมิน

3.4 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบ ประเมินเว็บไซต์ โดยใช้วิธีหาค่าความเท่าเทียมกัน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของคำตอบของ บรรณารักษ์ทั้ง 3 คน ที่มีต่อรายการประเมินว่าเป็น ไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่โดยการเปรียบเทียบที่ ละคู่ คือระหว่างบรรณารักษ์คนที่ 1 กับคนที่ 2 บรรณารักษ์คนที่ 1 กับคนที่ 3 และบรรณารักษ์คนที่ 2 กับคนที่ 3 หากพบว่าคำตอบของการประเมิน รายการใดไม่ตรงกัน ผู้วิจัยจะทำเครื่องหมายราย การนั้นๆ ไว้ แล้วนับจำนวนรายการที่มีความเห็นไม่ ตรงกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์ผลค่าความเที่ยงเป็น รายคู่ หากผลการเปรียบเทียบทุกรายคู่มีค่าเฉลี่ย มากกว่า 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าแบบประเมินเว็บไซต์มี ค่าความเที่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (สำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2547: 137)

ขั้นตอนที่ 4 การสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้แบบประเมิน เว็บไซต์ฉบับปรับปรุง มีขั้นตอนดังนี้

4.1 กลุ่มตัวอย่างคือบรรณารักษ์จำนวน 3 คนที่ทำการศึกษาทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ในขั้น ตอนที่ 3

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยกำหนด ประเด็นคำถามต่างๆ ซึ่งครอบคลุมในหัวข้อต่อไปนี้

1) ด้านเนื้อหาเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับความเหมาะสมโดยทั่วไป และเนื้อหาใน 5 หัวข้อ คือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการให้การศึกษากับผู้ใช้ และการเชื่อมโยง

2) ด้านการประเมิน ครอบคลุมในเรื่อง คำชี้แจงในคู่มือประเมิน เกณฑ์ในการประเมิน / วิธีที่ใช้ในการประเมิน และระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน

3) ความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแบบประเมินเว็บไซต์รวมทั้งข้อเสนอแนะ

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลทำการสัมภาษณ์ในวันที่ 18 และวันที่ 21 กันยายน 2550 โดยใช้เวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 20-40 นาที ตามหัวข้อที่กำหนดโดยการบันทึกเสียง

4.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยถอดเทปบันทึกเสียง จัดพิมพ์คำให้สัมภาษณ์ และนำเสนอข้อมูลโดยการบรรยายตามประเด็นที่ได้จากแนวคำถามพร้อมยกตัวอย่างข้อมูลสนับสนุนจากการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการประเมินแบบประเมินเว็บไซต์ เป็นขั้นตอนของการนำผลการทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุงและการสัมภาษณ์มาประมวลผล แล้วสรุปผลการประเมิน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขและตรวจสอบคุณภาพแล้ว สรุปได้ดังนี้

1. ค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์ จากการที่ให้บรรณารักษ์ทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง โดยทำการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดในสภาพเป็นจริง จากนั้นนำคำตอบมาหาค่าความเที่ยง พบว่า ได้ค่าความเที่ยงมากกว่า 0.70 ในทุกรายคู่ ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ในการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง

2.1 ความคิดเห็น ที่มีต่อแบบประเมินเว็บไซต์ในภาพรวมสรุปได้ว่า แบบประเมินเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ได้จริง ข้อคำถามมีความครอบคลุมและครบถ้วน ข้อย่อยมีเนื้อหาค่อนข้าง

ครบถ้วนและสอดคล้องกับหัวข้อ การจัดลำดับหัวข้อและข้อย่อยมีความต่อเนื่องและการใช้ภาษา/ คำของหัวข้อและข้อย่อยมีความชัดเจน ส่วนปัญหาที่เกิดจากการทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์คือการตีความของข้อคำถามในบางข้อ

2.2 ความคิดเห็นที่มีต่อข้อย่อยที่เป็นรายการประเมินเว็บไซต์มีดังนี้

หัวข้อ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดมี 1 ประเด็น คือ ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรแยกเป็น 2 ข้อ

หัวข้อ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการมี 3 ประเด็น คือ 1) ข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดไม่จำเป็นต้องมี 2) บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบันควรแยกเป็น 2 ข้อย่อย 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมล ควรกำกับภาษาอังกฤษไว้ด้วย

หัวข้อ 3 บริการให้การศึกษากับผู้ใช้มี 1 ประเด็นคือควรเพิ่มเรื่องของการเขียนบรรณานุกรม

หัวข้อ 4 การเชื่อมโยงมี 3 ประเด็นคือ 1) การเชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเพียงการเชื่อมโยงไปยังหน้าโอแพกของห้องสมุดอื่นเท่านั้น หรือหมายถึงฐานข้อมูล สหบรรณานุกรม (Union Catalog) ของสกอ. 2) การเชื่อมโยงไปยัง Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้ ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็น Help menu ของห้องสมุด 3) การเชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม ฯลฯ ควรแยกให้ชัดเจนระหว่างแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ หรือแหล่งอ้างอิงออนไลน์อื่นที่ให้บริการฟรีบนอินเทอร์เน็ต

2.3 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ที่มีต่อแบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง คู่มือการใช้และใบกรอกคะแนนการประเมิน พบว่า โดยรวมแล้วมีความเหมาะสมซึ่งสรุปได้ดังนี้ 1) คำชี้แจงในคู่มือการประเมินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้จนจบกระบวนการ 2) เกณฑ์การประเมิน และวิธีที่ใช้ในการประเมินมีความเหมาะสมแต่ควรปรับเกณฑ์การตัดสินให้สูงขึ้น 3) ใช้ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินไม่นาน และเวลาที่ใช้ในการประเมินขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ 4) บรรณารักษ์ฝ่ายอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุดสามารถใช้แบบประเมินนี้ได้

2.4 ข้อเสนอแนะทั่วไป มีดังนี้ 1) ควรจัดทำแบบประเมินเว็บไซต์ ซึ่งได้แก่ แบบประเมินเว็บไซต์ คู่มือการใช้ และใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์เพื่อความสะดวกในการประเมินเว็บไซต์ 2) ควรจัดทำใบกรอกคะแนนในรูปแบบไฟล์ Excel โดยมีการกรอกสูตรไว้แล้ว เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการประมวลผลคำตอบ 3) ควรพัฒนาแบบประเมินเว็บไซต์ให้สามารถประเมินในแง่ของคุณภาพของเนื้อหาที่มีอยู่บนเว็บไซต์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา มีประเด็นสำคัญที่น่ามาอภิปรายดังนี้

1. ความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จากการวิจัยพบว่าค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุงที่ผ่านการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพแล้ว มีค่าสูงเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 0.70 ในทุกรายคู่ จึงกล่าวได้ว่าแบบประเมินเว็บไซต์นี้มีความเที่ยง มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้จริง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ

1.1 แบบประเมินเว็บไซต์นี้ได้ดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบหลายขั้นตอน คือ การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ครั้ง รวมทั้งทำการทดลองใช้จริงอีก 1 ครั้ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นด้วยกับหัวข้อและรายการประเมิน โดยให้ความสำคัญกับเนื้อหา และภาษาเป็นหลัก จึงถือได้ว่าเป็นแบบประเมินเว็บไซต์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดในสภาพเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนารายการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ Raward (2001) ที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหารายการประเมินก่อนนำไปทดลองใช้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดนี้จะอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้แต่บรรณารักษ์ผู้ที่ทำการทดลองใช้ได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในหลายประเด็นที่มีความสอดคล้องกันกับค่าความเที่ยงที่ได้ รวมทั้งส่วนที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจะต้องนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมกับนโยบาย ทัศนคติหรือวัตถุประสงค์ของห้อง

สมุดนั้นๆ เหมือนดังที่ Ryan (2003: 209, 215) ได้กล่าวว่าการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดไม่ว่าจะเลือกวิธีใดก็ตามที่จะใช้ในการประเมินจะต้องทำให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดด้วย

1.2 ผู้ทดลองคือบรรณารักษ์ 3 คนมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเว็บไซต์ห้องสมุดและมีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุดที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chao (2002) ที่พัฒนาเกณฑ์การประเมินเพื่อประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยในขั้นตอนของการพัฒนาและทดสอบเครื่องมือได้ศึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางด้านเว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อที่จะกำหนดเนื้อหาที่สำคัญบนเว็บไซต์ห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์และมีความชำนาญในการทำเว็บไซต์ เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ Clausen (1999) ที่ได้พัฒนาแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด โดยเลือกผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศของห้องสมุดเป็นผู้ทดลองใช้ และ Maquignaz and Miller (2002) ที่ได้ศึกษาการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิกตอเรีย โดยการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์ห้องสมุดในแง่มุมมองต่างๆ โดยเฉพาะบริการของห้องสมุด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประเมินจะพิจารณาจากประสบการณ์การใช้เว็บไซต์ห้องสมุดของผู้ประเมินเป็นสำคัญ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง

2.1 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ที่มีต่อแบบประเมินเว็บไซต์ฉบับปรับปรุง จากการนำแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดไปทดลองใช้กับบรรณารักษ์พบว่า บรรณารักษ์มีความคิดเห็นต่อแบบประเมินเว็บไซต์ในภาพรวมว่า สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยข้อคำถามทั้งหมด ทั้งในส่วนที่เป็นหัวข้อและข้อย่อยมีความครอบคลุมและครบถ้วนสอดคล้องกัน การใช้ภาษาของหัวข้อและข้อย่อยมีความชัดเจน ตลอดจนจัดลำดับหัวข้อและข้อย่อยได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ผู้ทำการทดลองใช้รับผิดชอบงานประเภทเดียวกันจึงมีความคิดเห็นตรงกัน นอกจากนี้แบบประเมินนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1 รวม

ทั้งบรรณารักษ์เองก็เป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับเว็บไซต์ห้องสมุดมานานนับ 10 ปี ทำให้มีความเข้าใจและสามารถทำตามทุกขั้นตอนได้ อีกทั้งบรรณารักษ์ยังมีเจตคติที่ดีต่อการพัฒนาแบบประเมินเว็บไซต์ เพราะหากมีเกณฑ์การประเมินที่ดีสำหรับเว็บไซต์ห้องสมุดโดยตรงแล้ว จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดของตนเองได้

2.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ที่มีต่อรายการประเมินเว็บไซต์ มีประเด็นที่ควรแก่การอภิปรายดังนี้

1) การตีความและการใช้ถ้อยคำ ประเด็นที่บรรณารักษ์ให้ความสำคัญเป็นเรื่องหลัก คือ เรื่องการตีความและการใช้ถ้อยคำที่ไม่ชัดเจน ซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นเรื่องของการสื่อความถึงผู้ที่จะนำแบบประเมินไปใช้ ที่อาจส่งผลกระทบต่อคะแนนก็เป็นได้ ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน หรือแบบประเมินที่จะใช้ในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น งานวิจัยของ Maquignaz and Miller (2002); Raward (2001); Detlor and Lewis (2006); Crowley et al. (2002); McGillis and Toms (2001); Wright (2004); และ McMullen (2001) ที่ล้วนแล้วแต่มีประเด็นเรื่องการใช้ถ้อยคำ (Terminology) ที่อาจทำให้มีการตีความที่ผิดไป อันเนื่องจากการใช้คำหรือประโยคที่สื่อความหมายได้หลายแง่มุม หรือใช้คำที่เป็นศัพท์เฉพาะหรือเป็นบริการเฉพาะของห้องสมุดที่เข้าใจได้ยากอย่างไรก็ตามหากแบบประเมินเว็บไซต์นี้ออกแบบมาเพื่อให้บรรณารักษ์เป็นผู้ประเมินก็อาจมีปัญหาแต่เพียงเล็กน้อย เนื่องจากบรรณารักษ์สามารถที่จะเข้าใจได้แต่อาจจะใช้ไม่ได้กับผู้ประเมินทั่วไปที่อยู่นอกวิชาชีพบรรณารักษ์ ฉะนั้นถ้าจะนำคำศัพท์เฉพาะทางวิชาชีพเหล่านั้นไปใช้ในเว็บไซต์จะต้องพิจารณาให้ถ่องแท้ว่าสามารถสื่อความให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเข้าใจได้หรือไม่

2) ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรแยกประเมินเป็น 2 ข้อย่อย เกี่ยวกับประเด็นนี้ จะเห็นได้ว่ารายการประเมินในแบบประเมินเว็บไซต์ที่พัฒนาแล้วไม่ได้แยกเป็น 2 ข้อ ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับสภาพเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันเว็บไซต์ห้องสมุดนิยมทำสลับหน้าภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ เพื่อนำเสนอเนื้อหาให้มีความเป็นสากล และช่วยให้ผู้เข้าชม

เว็บไซต์ที่เป็นชาวต่างประเทศสามารถอ่านและเข้าใจและใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ เช่น เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นต้น ดังนั้นชื่อของห้องสมุดที่เป็นภาษาไทยจะปรากฏที่หน้าภาษาไทย และชื่อห้องสมุดที่เป็นภาษาอังกฤษจะปรากฏอยู่ที่หน้าภาษาอังกฤษ ดังนั้นหากตัดสินจากการปรากฏทั้งชื่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หรือปรากฏเพียงภาษาใดภาษาหนึ่ง และให้ถือว่าปรากฏนั้นก็จะทำให้การให้คะแนนไม่มีความเหมาะสมกับสภาพเป็นจริง ฉะนั้นจึงควรแยกประเมินเป็น 2 ข้อตามที่เสนอ

3) ข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดอาจไม่จำเป็นต้องใช้เป็นรายการประเมินเกี่ยวกับประเด็นนี้จะพบว่าเว็บไซต์ของห้องสมุดในต่างประเทศ มักจะจัดทำเว็บไซต์ตามนโยบายของห้องสมุด โดยการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด บริการ รวมถึงนโยบายของห้องสมุดด้วย (McMullen, 2001: 8) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Novljan and Zumer (2004: 62-76) ที่กล่าวว่าห้องสมุดมักมีปัญหาในการจัดทำและออกแบบเว็บไซต์ ห้องสมุดจึงควรมีการวางแผนและออกแบบเว็บไซต์ โดยมีสิ่งที่ควรพิจารณา คือ ปณิธานและเป้าหมายของการจัดทำเว็บไซต์ ซึ่งควรกำหนดนโยบายการจัดทำ และควรมีเครื่องมือในการประเมินเว็บไซต์ด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Wang and Gao (2004: 220) ที่กล่าวว่า ประเภทของเนื้อหาหลักที่ต้องมีบนเว็บไซต์ห้องสมุดคือ ข้อมูลทั่วไปและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งข้อมูลทั่วไปนั้นหมายถึงข้อมูลทั่วไปของห้องสมุด เช่น ปณิธานของห้องสมุด ข้อมูลบุคลากร แผนภูมิการบริหารงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายของห้องสมุด เช่น นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดหรือนโยบายของการรับหนังสือบริจาค ส่วนในประเทศไทยห้องสมุดที่มีการนำเสนอ นโยบายของห้องสมุดเกี่ยวกับการดำเนินงานและกิจกรรมการให้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์ เช่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล (2008) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2551) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551ก) และ สำนักวิทย

บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2551) เป็นต้น ฉะนั้นการจะนำข้อมูลนี้เกี่ยวกับนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดลงไว้ในรายการประเมินหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยที่ห้องสมุดควรพิจารณาว่านโยบายของห้องสมุดที่เขียนขึ้นนั้นผู้ใช้ควรจะได้รับทราบหรือไม่

4) บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบันควรแยกเป็น 2 ข้อย่อย เกี่ยวกับข้อเสนอนี้จะพบว่า โดยทั่วไปแล้วห้องสมุดเกือบทุกแห่งได้จัดบริการหน้าสารบัญวารสารซึ่งเป็นหนึ่งในบริการของห้องสมุดอยู่แล้ว โดยบางแห่งให้บริการหน้าสารบัญวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และบางแห่งให้บริการเพียงแบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง สำหรับรูปแบบการให้บริการมีทั้งแบบเดิมคือ บริการเวียนหน้าสารบัญวารสารที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ เช่น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาอังกฤษในรูปแบบสิ่งพิมพ์โดยการจัดส่งมายังภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ นอกจากนี้ห้องสมุดต่างๆ ยังนิยมให้บริการหน้าสารบัญวารสารบนเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2551) และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (2551) ที่ให้บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศ เป็นต้น สำหรับ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2550) ให้บริการหน้าสารบัญวารสารวิชาการทั้งภาษาไทยและอังกฤษ ส่วนสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้บริการหน้าสารบัญวารสารสาขามานุษยวิทยาและสารนิเทศศาสตร์ ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ (2551) จากข้อมูลการให้บริการหน้าสารบัญวารสารบนเว็บไซต์ของห้องสมุดต่างๆ ทำให้เห็นว่า ในปัจจุบันนี้ห้องสมุดให้บริการใน 2 รูปแบบคือ บริการหน้าสารบัญวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หรือเฉพาะแบบใดแบบหนึ่ง เช่น ภาษาไทยอย่างเดียวหรือภาษาอังกฤษอย่างเดียว ฉะนั้น จึงอาจเกิดความสับสนในการให้คะแนนได้หากรายการประเมินระบุเพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ดังนั้นเพื่อให้มีความชัดเจนในการประเมิน จึงควรแยกเป็น 2 ข้อย่อย

5) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมล ควรกำกับภาษาอังกฤษไว้ด้วยทั้งนี้อาจเป็นเพราะ คำศัพท์ทางวิชาชีพหลายคำได้รับอิทธิพลจากต่างประเทศและเป็นที่เข้าใจในแต่ละวิชาชีพ ดังนั้นหากเป็นคำที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย และเพื่อให้ผู้ประเมินเข้าใจได้ตรงกัน จึงควรวงเล็บคำภาษาอังกฤษกำกับไว้ต่อท้ายคำภาษาไทย เพื่อความชัดเจนของรายการประเมิน รวมทั้งสามารถชี้เฉพาะถึงรูปแบบของการให้บริการด้วย อย่างเช่น การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ผ่านทางอีเมล ผ่านทางสารสนเทศออนไลน์ (Chat) หรือผ่านทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ฉะนั้นหากต้องการแยกให้เห็นชัด ว่าเป็นการให้บริการผ่านทางอีเมล จึงควรเพิ่มเติมคำว่า Email ในตอนท้ายของคำภาษาไทยด้วย หรืออาจใช้ Email-based reference ที่ใช้ในงานวิจัยของ (Deltor and Lewis, 2006:258) ก็ได้

6) ควรเพิ่มข้อย่อยในเรื่องของการเขียนบรรณานุกรมในหัวข้อบริการให้การศึกษากับผู้ใช้ เกี่ยวกับประเด็นนี้ เป็นที่ทราบกันทั่วไปว่า บริการการให้การศึกษากับผู้ใช้เป็นบริการที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันนี้ห้องสมุดเกือบทุกแห่งได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในงานของห้องสมุด รวมถึงกิจกรรมและบริการที่ห้องสมุดมีในทุกด้าน ดังนั้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าต่างๆ หรือการสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ รวมทั้งการอ้างอิงสารสนเทศบนเว็บ จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้รู้จักและสามารถเรียนรู้วิธีการศึกษาค้นคว้า และเกิดทักษะการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Novljan and Zumer (2004) ที่กล่าวว่า ข้อมูลอื่นๆ ที่ควรมีบนเว็บไซต์คือ การให้การศึกษากับผู้ใช้ในเรื่องต่างๆ โดยการระบุถึงตารางเวลาหรือเนื้อหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมของห้องสมุด หรือควรนำเสนอโปรแกรมหรือข้อมูลที่เป็นการปรับปรุงด้านทักษะการรู้สารสนเทศให้กับผู้ใช้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Deltor and Lewis (2006:256) ที่พบว่าเนื้อหาที่สำคัญที่ห้องสมุดควรนำเสนอบนเว็บไซต์คือ เรื่องการรู้สารสนเทศ เช่น การเข้าถึง การใช้ และสามารถประเมินสารสนเทศได้ ฉะนั้นการให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศภายนอกที่เป็นบทเรียนออนไลน์เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ (Online IL tutorial) หรือการเชื่อมโยงไปยัง

บทเรียนออนไลน์อื่นๆ ที่อธิบายเกี่ยวกับการอ้างอิงจากบรรณานุกรม เหล่านี้ก็จะประโยชน์กับผู้ใช้งานนี้เนื่องจากว่าโดยปกติแล้วผู้ใช้งานไม่สามารถจดจำรูปแบบการเขียนบรรณานุกรมได้ ฉะนั้นหากมีหัวข้อที่เกี่ยวกับการเขียนบรรณานุกรมนี้จะช่วยผู้ใช้งานได้เป็นอย่างมาก ซึ่งผู้วิจัยเองก็เห็นด้วยกับข้อเสนอนี้ แต่ห้องสมุดจะต้องพิจารณาด้วยว่าเรื่องการสอนการเขียนบรรณานุกรมควรจะแยกเป็นหัวข้อใหญ่ หรือเป็นเพียงหัวข้อย่อยของการสอนการใช้ห้องสมุด หรือการรู้สารสนเทศ หรืออาจอยู่ภายใต้หัวข้อการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม หรือการเขียนรายงานก็ได้ ตามที่เห็นสมควร (Ryan, 2003:213; และคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, 2548)

7) การเชื่อมโยงไปยัง OPAC ของห้องสมุดอื่น ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเพียงการเชื่อมโยงไปยังหน้า OPAC ของห้องสมุดอื่นเท่านั้น หรือหมายถึงฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) ของ สกอ. เกี่ยวกับรายการประเมินในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้เน้นเฉพาะการเชื่อมโยงไปยัง OPAC ของห้องสมุดอื่นๆ ที่เป็นบริการหลัก แต่ไม่ได้หมายถึงการเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมของ สกอ. ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมผ่านเครือข่ายดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชน หากจัดทำรายการประเมินไว้แต่สามารถประเมินได้เพียงบางแห่งก็จะเกิดความไม่เป็นธรรมอันเนื่องจากขาดความเป็นกลาง ดังนั้นห้องสมุดที่จะนำแบบประเมินนี้ไปใช้จึงต้องพิจารณาในประเด็นนี้ด้วย แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมของ สกอ. มีความสมบูรณ์และสามารถเชื่อมโยงไปยังสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้ ก็ควรที่จะนำมาเป็นรายการประเมิน ทั้งนี้เนื่องจากการเข้าถึงฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นสำหรับผู้ใช้งาน (Novljan and Zumar, 2004)

8) การเชื่อมโยงไปยัง Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้งานควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็น Help menu ของห้องสมุด เรื่องเกี่ยวกับ Help menu นั้นเป็นส่วนสำคัญที่เว็บไซต์จำเป็นต้องมี ซึ่งในกรณีนี้อาจปรับปรุงโดยเพิ่มเติมข้อความเพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Crowley et al. (2002:208) และ McMullen (2001:11) ที่กล่าวว่า Help menu เป็นส่วนที่ช่วยเหลือผู้ใช้ แต่

สิ่งที่สำคัญมากกว่าจะอยู่ที่การที่มี Help menu ของห้องสมุดแล้ว สามารถที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานได้จริงหรือไม่ เพราะ Help menu ของห้องสมุดมักให้ข้อมูลที่ไม่มีประโยชน์ ไม่ชัดเจน หรือไม่สมารถให้คำตอบที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง

9) การเชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม ฯลฯ ควรแยกให้ชัดเจนระหว่างแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ หรือแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ให้บริการฟรี ในประเด็นนี้อาจไม่จำเป็นต้องแยกข้อระหว่างแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ และที่ให้บริการฟรี เพราะ ในความเป็นจริงแล้วเมื่อผู้ใช้งานค้นหาข้อมูล ผู้ใช้ไม่สนใจว่าห้องสมุดจะจัดหาแหล่งอ้างอิงออนไลน์มาด้วยวิธีการใด หากแต่สนใจเพียงว่าจะได้สารสนเทศหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้หรือไม่เท่านั้น ฉะนั้นบรรณารักษ์ที่เป็นผู้จัดทำข้อมูลบนเว็บไซต์จึงไม่ได้ทำอะไรที่ทำให้เห็นถึงข้อแตกต่าง หรือแบ่งแยกระหว่างการบอกรับหรือแหล่งที่ให้บริการฟรีบนอินเทอร์เน็ต (Vaughan, 2001:83)

2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ในด้านการใช้แบบประเมินเว็บไซต์คู่มือการใช้และใบกรอกคะแนนการประเมิน

บรรณารักษ์ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินในภาพรวมว่า แบบประเมินเว็บไซต์มีความเหมาะสม เนื่องจากคำชี้แจงในคู่มือประเมินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้จนจบกระบวนการ และมีเกณฑ์การประเมินรวมถึงวิธีการประเมินที่มีความเหมาะสม โดยใช้ระยะเวลาในการประเมินไม่นาน ซึ่งทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบรรณารักษ์ผู้ให้ความคิดเห็นเป็นบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์โดยตรง อย่างไรก็ตามหากผู้ประเมินเป็นบรรณารักษ์ฝ่ายอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุดก็สามารถใช้แบบประเมินนี้ได้เช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดนี้ออกแบบขึ้นเพื่อให้บรรณารักษ์เป็นผู้ประเมิน ดังนั้นข้อความในรายการประเมินจึงมีการใช้ถ้อยคำภาษา หรือคำศัพท์ที่ใช้หรือเป็นที่รู้จักในแวดวงวิชาชีพ ที่สามารถสื่อความหมายที่เข้าใจได้ แต่ถ้าห้องสมุดมีนโยบายให้ผู้ใช้งานทั่วไปมีส่วนร่วมในการประเมิน จะต้องนำตัวแบบประเมินมาพิจารณาและปรับการใช้ถ้อยคำภาษาคำศัพท์ในรายการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการบริการและกิจกรรมเฉพาะด้านของห้องสมุด

เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจและใช้ตัวแบบประเมินได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chao (2002) ที่ให้ข้อเสนอแนะในการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ว่าแบบประเมินที่สร้างขึ้นศึกษาเฉพาะกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น เว็บมาสเตอร์ ผู้ออกแบบเว็บไซต์ บรรณารักษ์ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะผ่านความคิดเห็นของคนเหล่านี้เป็นสำคัญ ดังนั้นจึงให้ข้อเสนอแนะว่าแบบประเมินนี้อาจไม่มีความเหมาะสมที่จะปรับปรุงไปเป็นเครื่องมือในการประเมินเว็บไซต์อื่นที่ไม่ใช่เว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือไปใช้กับผู้ที่ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญหรือเกี่ยวข้องกับการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น นักเรียน อาจารย์ หรือนุเคราะห์ทั่วไป

นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินว่าควรปรับเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินให้สูงขึ้น

ข้อจำกัดของการวิจัย

รายการในแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดฉบับปรับปรุงนี้ มุ่งเน้นเพื่อประเมินเนื้อหาและบริการหลักที่มีในห้องสมุด หรือควรนำเสนอบนเว็บไซต์ในยุคปัจจุบันมากกว่าการประเมินด้านรูปแบบดังที่บางรายการอาจไม่สอดคล้องกับเว็บไซต์ห้องสมุดในอนาคต เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงอาจส่งผลให้บางรายการล้าสมัย จึงอาจต้องปรับปรุงหรือประยุกต์รายการประเมินให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ตามสภาวการณ์ในยุคนั้นให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

1. ควรปรับข้อความในรายการประเมินที่มีปัญหาเรื่องการตีความ หรือการใช้ภาษา ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ประเมินสามารถพิจารณาให้คะแนนได้อย่างถูกต้อง

2. ควรปรับเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกณฑ์การประเมินเว็บไซต์ทางด้านเทคนิคการออกแบบ เพื่อให้สามารถประเมินได้ครบถ้วนทุกด้าน และใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดได้อย่างสมบูรณ์แบบ

2. ควรพัฒนาวิธีการประเมินที่เน้นในเรื่องคุณภาพของข้อมูลว่ามีคุณภาพเพียงใด โดยไม่พิจารณา แค่เพียงว่ารายการนั้น มีปรากฏ หรือไม่ปรากฏอยู่บนเว็บไซต์ซึ่งเป็นวิธีที่เน้นเชิงปริมาณเท่านั้นเพื่อให้ได้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ที่ดีขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กันยารัตน์ ดัดพันธ์. (2541). อินเทอร์เน็ต: การประยุกต์ใช้งานห้องสมุด. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 16(3):12-23.
- คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. (2548). ทักษะการรู้สารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ครุฑิต มัลลวงค์. (2542). อินเทอร์เน็ตในศตวรรษหน้า. สารคดี. 15(174): 60-61, 102-109.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ. (2551ก). วิสัยทัศน์ พันธกิจ. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://omega.car.chula.ac.th/web/>
- (2551ข). สารบัญวารสารสาขามหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://think.car.chula.ac.th/content/home/index.htm>
- ฉิมพลี วิมลธรรม. (2547). การสร้างตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้วิธีเชิงระบบ. ปริญญาโท ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล และคณะ. (2545). อินเทอร์เน็ตกับความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศ (Digital Divide). สารเนคเทค. 9(45):52-57.
- (2547). เด็กและวัยรุ่นไทยบนโลกอินเทอร์เน็ตมุมมองแห่งการสร้างสรรค์และมุมมองแห่งภัยอันตราย. สารเนคเทค. 11(56):6-16.
- นพพร ชลวานิช. (2546). การวิเคราะห์เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศศ.ม. (บรรณารักษ

- ศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8 (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สำนักหอสมุดกลาง. (2551). Journal@Library. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://library.kmutnb.ac.th/journalist.php>
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. (2551). **สืบค้นข่าวสารวารสารต่างประเทศ**. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://www.lib.nu.ac.th/journal/>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2551). **วิสัยทัศน์ พันธกิจ**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://gold.rajabhat.edu/Academic/vision.htm>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2551). **นโยบายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2551, จาก http://weblibrary.mcru.ac.th/main/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=6
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. สำนักวิทยบริการ. (2550). **บริการหน้าสารบัญวารสารวิชาการ**. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2551, จาก http://www.lib.ubu.ac.th/current_con/index_cu.asp
- สมาน ลอยฟ้า. (2544). การประเมินเว็บไซต์. **มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์**. 18(2):1-9.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2547). **คำราชุดนิกอบรมหลักสูตร“นักวิจัย”**. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- Adams, M. & Dougherty, R.M. (2002). How useful is your homepage?: A quick and practical approach to evaluating a library's website. **College & Research Libraries**. 63(8): 590-592.
- Chao, H. (2002). Assessing the quality of academic libraries on web: The development and testing of criteria. **Library & Information Science Research**. 24: 169-194.
- Clausen, H. (1999). Evaluation of library web sites: the Danish case. **The Electronic Library** 17(2):83-87.
- Crowley, G.H., et al. (2002). User perceptions of the library's web pages: A focus group study at Texas A&M University. **The Journal of Academic Librarianship**. 28(4):205-210.
- Detlor, B. & Lewis, V. (2006). Academic library web sites: Current practice and future directions. **The Journal of Academic Librarianship**. 32(3):251-258.
- Mahidol University Library and Information Center. (2008). **Library Policies**. Retrieved January 5, 2008, from <http://www.li.mahidol.ac.th/service/borrowing-and-access-policies.php>
- Maquignaz, L. & Miller, J. (2002). Learning from our clients: Victoria University website evaluation. In: **VALA 2002: E-volving Information Futures**, 6-8 Feb 2002, Melbourne, Australia. Retrieved January 5, 2008, from <http://www.vala.org.au/vala2002/2002pdf/24MaqMil.pdf>
- McGillis, L. & Toms, E.G. (2001). Usability of the academic library web site: Implications for design. **College & Research Libraries**. 62(4):355-367.
- McMullen, S. (2001). Usability testing in a library web site redesign project. **Reference Services Review**. 29(1):7-22.
- Novljan, S. & Zumer, M. (2004). Web pages of Slovenian Public Libraries: Evaluation and guidelines. **Journal of Documentation**. 60(1):62-76.
- Raward, R. (2001). Academic library website design principles: Development of a checklist. **Australian Academic & Research Libraries**. 32(2): 123-136.

- Ryan, S.M. (2003). Library web site administration: A strategic planning model for the smaller academic library. **The Journal of Academic Librarianship**. 29(4):207-218.
- Stover, M. (1997). **The Construction and Validation of an Evaluation Instrument for Academic Library World Wide Web Sites**. Retrieved December 25, 2005, from http://www.lib.umi/dissertations/preview_all/9907773
- Vaughan, J. (2001). Three iterations of an academic library website. **Information Technology and Libraries**. 20(2):81-92.
- Wang, J. & Gao, V. (2004). Technical services on the net: Where are we now?: A comparative study of sixty web sites of academic libraries. **The Journal of Academic Librarianship**. 30(3):218-221.
- Wright, C.A. (2004). The academic library as a gateway to the Internet: An analysis of the extent and nature of search engine access from academic library home pages. **College & Research Libraries**. 65(4): 276-286.

ผลการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (PBL) ต่อการรู้สารสนเทศ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*

ชูศรี วังศานุวัตร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาผลการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (PBL) ต่อการรู้สารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 70 คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลอง 35 คน และกลุ่มควบคุม 35 คน กลุ่มทดลองได้รับการสอนโดยวิธีการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน กลุ่มควบคุมได้รับการสอนโดยวิธีการบรรยาย ใช้เวลาในการทดลองกลุ่มละ 15 คาบ (คาบละ 50 นาที) ดำเนินตามแผนการสอนบทเรียน 9 แผน ซึ่งใช้แผนการทดลองแบบการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (t-test independent group)

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานของนักศึกษาที่เรียนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานสูงกว่าการเรียนแบบบรรยาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผลการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ต่อการรู้สารสนเทศของนักศึกษา หลังจากการสอนโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.77\pm0.34$) และความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ในวิชา การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.52\pm0.29$)

คำสำคัญ : การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน การสอนการใช้ห้องสมุด การรู้สารสนเทศ

* บทความนี้สังเคราะห์จากรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง ผลการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (PBL) ต่อการรู้สารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

¹บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Effects of Problem-based Instruction in Library Use and Report Writing on the PSU First Year Students' Information Literacy*

Chusri Wongsanuwat¹

ABSTRACT

The objective of this experimental research was to study the effects of problem-based learning (PBL) instruction in the library use and report writing on the PSU first year students' information literacy. The subjects of the experimental research were 70 first year students who studied in the first semester of the academic year of 2007 at PSU. The students were divided into two groups: 35 students of experiment group, and 35 students of control group. The instructional model for PBL was used with the experiment group, the traditional lecture approach was used with the control group. The teaching was done continually in 15 period (50 minutes per period) by using the 9 lesson plans developed for this research. The experiment used nonrandomized control-group pretest-posttest design. The data was statistically analyzed by mean scores, percentage, standard division, t-test for independent samples.

The result of the research were as follows: The achievement in the library use and report writing by using the PBL was significantly higher than that lecture at the .05 level. The effects of problem-based Instruction in library use and report writing on the students' information literacy were in the high rating. ($\bar{X} = 3.77 \pm 0.34$) and the opinion of students on PBL in the library use and report writing were in the medium rating. ($\bar{X} = 3.52 \pm 0.29$)

Keywords: Problem-based Learning, PBL, Library use instruction, Information literacy

*This article extracted from a completed research report on title : Effects of Problem-based Instruction in Library Use and Report Writing on the PSU First Year Students' Information Literacy

¹M.A. (Library and Information Science), Assistant Librarian, Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center, Prince of Songkla University.

บทนำ

การสอนการใช้ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาปีที่ 1 ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ปัจจุบันการสอนการใช้ห้องสมุดได้มีการพัฒนาไปจากเดิม โดยมีขอบข่ายที่กว้างขึ้นและมุ่งส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (information literacy) เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (สมาน ลอยฟ้า, 2545: 21) ซึ่งเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการเข้าถึงสารสนเทศ หรือวัฒนธรรมการอ่าน ที่ได้รับผลกระทบจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต การบูรณาการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหลายที่สามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกันโดยไม่คำนึงถึงรูปแบบความเป็นเจ้าของ และสถานที่ (location) ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นตลอดเวลาพร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาที่เติบโตมาพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งข้อมูลและรับข้อมูล (chat) สิ่งเหล่านี้ทำให้การรับรู้ และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการรู้สารสนเทศเปลี่ยนไป

การรู้สารสนเทศ หมายถึง ความรู้และความสามารถของบุคคลในการระบุความต้องการสารสนเทศของตนเอง ความสามารถในการค้นหา ประเมินคุณค่า และใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้ (นันทา วิทยุศักดิ์, 2550: 18; ชูติมา สัจจามันท์, 2550: 28) การรู้สารสนเทศ เป็นลักษณะที่พึงประสงค์ในสังคมปัจจุบัน เป็นความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษา การคิดเชิงวิเคราะห์ และคุณธรรมจริยธรรม สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและการวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (Association of College and Research Libraries, 2003) ได้กำหนดมาตรฐานการรู้สารสนเทศ ประกอบด้วย 5 มาตรฐาน และ 22 ตัวชี้วัดซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความสามารถกำหนดและรับรู้ความต้องการสารสนเทศของตนเอง ระบุประเภทหรือรูปแบบสารสนเทศ ค่าใช้จ่ายและจำนวนสารสนเทศที่ต้องการได้

2. การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสามารถกำหนดคำ วลี คำสำคัญ และใช้กลยุทธ์การค้นหาที่หลากหลาย พร้อมทั้งปรับปรุงกลยุทธ์การค้นหาได้ถ้าจำเป็น

3. การประเมินสารสนเทศ แหล่งข้อมูล และนำสารสนเทศใหม่มาประยุกต์กับความรู้เดิม โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์

4. การใช้สารสนเทศให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความเข้าใจในบริบททางสังคม กฎหมาย และเศรษฐกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศอย่างมีจริยธรรมและถูกกฎหมาย

การพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศในต่างประเทศ ได้มีการใช้เทคนิคการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based learning - PBL) เนื่องจากเป็นการสอนที่ใช้วิธีการเรียนแบบกลุ่มย่อย มีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง มุ่งพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาด้วยสารสนเทศตามกระบวนการเรียนรู้ด้วยวิธีระดมสมอง การทำงานเป็นทีม การวิจัย การนำเสนอรายงาน และทักษะการสื่อสาร ซึ่งช่วยปลูกฝังให้นักศึกษารู้จักใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาของตนเอง และใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสู่กระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Carder, Willingham and Bibb, 2001: 181-190; Milbury and Silva, 1998: 40-44)

การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ 1) ประเด็นปัญหาสำหรับการเรียนรู้ เป็นปัญหาที่สามารถกระตุ้นให้เกิดคำถามได้ ครอบคลุมกรอบแนวคิด และสาระที่ต้องเรียนตรงตามจุดประสงค์ของหลักสูตร ลักษณะของปัญหาที่นำมาเรียนจะเป็นปัญหาที่พบบ่อย มีกระบวนการเข้าถึงที่ซับซ้อน มีความหลากหลายวิธีนำเสนอปัญหาอาจเป็นกรณีศึกษาการเล่าเรื่อง หรือการสร้างสถานการณ์จำลอง 2) การใช้สื่อการเรียนอาจเป็นบุคคล สถานที่ ห้องสมุดหรือแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยเข้าถึงโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้เรียนต้องศึกษาค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเองจากสื่อการเรียนที่สมบูรณ์ 3) ความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed learning) ผู้เรียนต้องมีความมุ่งมั่น ซื่อสัตย์ และควบคุมลำดับขั้นตอนการเรียนรู้ของตนเอง ต้องใช้พื้นฐานความรู้อย่างกว้างขวาง สามารถสร้างมโนทัศน์ที่สำคัญ ๆ ในการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบและความรู้ที่ต้องการ 4) เทคนิคการสอนแบบกลุ่มย่อย มีผู้เรียนประมาณ 5-6 คน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อาศัยการค้นหาคำตอบในแง่มุมต่าง ๆ ร่วมอภิปรายเพื่อค้นหาประเด็นความรู้

และคำตอบในการแก้ปัญหา 5) บทบาทของผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) สนับสนุนการเรียนรู้ให้เป็นไปตามจุดประสงค์ โดยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งจำเป็นต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้า ให้คำแนะนำเมื่อจำเป็นเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง 6) การประเมินผลสัมฤทธิ์ ผู้เรียนสามารถประเมินผลได้ด้วยตนเอง จากการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ที่นำไปใช้ในการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ หรือกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างการแก้ปัญหา ซึ่งผู้เรียนจะเป็นผู้ที่รู้ตัวว่าตนเองเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างไร

การประเมินผลการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน อาจแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ (Delisle, 1997: 37-39)

1. การประเมินผลผู้เรียน ประเมินความสามารถของผู้เรียนเป็นระยะๆ ซึ่งผู้สอนจะใช้ขั้นตอนการเรียนรู้เป็นเครื่องมือติดตามความสามารถของผู้เรียน พิจารณาทั้งในด้านความรู้ และทักษะการทำงานกลุ่ม

2. การประเมินผลผู้สอน ในขณะที่ผู้เรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และความสามารถออกมา ผู้สอนควรพิจารณาตนเองถึงทักษะ และบทบาทการแสดงออกว่าส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนหรือไม่

3. การประเมินผลปัญหา ในการจัดการเรียนการสอนใช้ปัญหาจากสภาพความเป็นจริงที่พบในชีวิตประจำวันและความสัมพันธ์กับประสบการณ์ของผู้เรียน

ในการสอนวิชาการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานพบว่า นักศึกษาที่เรียนรายวิชานี้มีความรู้ความเข้าใจตามทฤษฎี แต่นักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมาประยุกต์ใช้ในการทำรายงาน และได้ใช้วิธีการติดต่อขอความช่วยเหลือจากอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสอนการทำรายงานขาดกิจกรรมเสริมสร้างกระบวนการคิด ประกอบกับนักศึกษามีเวลาในการฝึกปฏิบัติมีน้อยเกินไป ทำให้นักศึกษาไม่เกิดทักษะการรู้สารสนเทศเท่าที่ควร ถ้าปรับปรุงการสอนด้วยวิธีการคิดเชิงวิพากษ์ (critical thinking) และนำการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานมาใช้สอนในรายวิชาการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานตามกระบวนการรู้สารสนเทศ อาจจะช่วยให้นักศึกษาเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมากกว่าการสอนแบบเดิมหรือแบบบรรยาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานกับการสอนแบบบรรยาย

2. เพื่อศึกษาผลการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ต่อการรู้สารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต่อการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในวิชาการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรเป้าหมาย เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ประมาณ 4000 คน กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งเลือกเรียนรายวิชา 895-122 การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน เป็นวิชา 1 หน่วยกิต ได้จากการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จำนวน 1 ห้อง 126 คน และสุ่มตามรายชื่อที่ได้เรียงตามลำดับคะแนนสอบการรับตรงและสอบ Admission จากระดับสูงสุด-ต่ำสุด จำนวน 70 คน สุ่มเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมสลับกันกลุ่มละ 35 คน กลุ่มทดลองสอนโดยวิธีการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน กลุ่มควบคุมสอนโดยวิธีการบรรยาย

กระบวนการวิจัยเริ่มจากการกำหนดให้ผู้เรียนเข้ารับฟังการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด เพื่อรู้แหล่งสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ดำเนินการสอนตามแผนการสอน 9 แผน ประกอบด้วยเนื้อหาเรื่องทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การวางแผนและเทคนิคการค้นสารสนเทศ ได้แก่ การค้น OPAC ฐานข้อมูลออนไลน์ และอินเทอร์เน็ต การประเมินสารสนเทศการเขียนรายงานและเอกสารอ้างอิง

วิธีการดำเนินการ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง ศึกษาผลการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานต่อการรู้สารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยดำเนินการ

ทดลองตามแบบแผน Nonrandomized Control-Group Pretest-Posttest Design มีการทดสอบกลุ่มตัวอย่างก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และดำเนินการจัดกิจกรรมทางการเรียนตามแผนการสอน

ขั้นตอนการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการทดลองตามลำดับ ดังนี้

1. ทดสอบก่อนเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด และการเขียนรายงาน โดยใช้แบบวัดผลสัมฤทธิ์

2. ผู้สอนแบ่งนักศึกษาเป็น 2 กลุ่ม ใช้ระยะเวลาทดลอง 15 สัปดาห์โดยทำการสอน 2 ช่วง ในวันพฤหัสบดี ครั้งละ 50 นาที (ไม่รวมเวลาที่ทำแบบฝึกหัดในห้องสมุด) เวลา 14.00 น. - 14.50 น. สอนกลุ่มการบรรยาย และเวลา 16.00 น. - 16.50 น. สอนกลุ่มการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

3. ขั้นตอนการสอน มีดังนี้

แผนการสอนแบบบรรยาย

ขั้นที่ 1 อาจารย์นำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นที่ 2 นำเสนอสไลด์การสอนพร้อมการบรรยาย

ขั้นที่ 3 สรุปบทเรียนและตอบข้อซักถาม
แผนการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ในครั้งแรกแนะนำขั้นตอนการเรียน จัดกลุ่มผู้เรียน 5-6 คน เลือกประธาน รองประธาน และเลขานุการ

ขั้นที่ 2 ผู้สอนนำเสนอสถานการณ์จำลองหรือปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับเนื้อหา เพื่อให้ผู้เรียนร่วมกันอภิปราย

ขั้นที่ 3 ตรวจสอบปัญหาใช้กระบวนการกลุ่มสำรวจปัญหา ระดมความคิดและแนวทางการแก้ปัญหา โดยเขียนลงในแบบฟอร์มตารางการจัดโครงสร้างปัญหาตามกระบวนการ การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของปัญหา ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดต่อปัญหา (ideas) ของผู้เรียน ข้อเท็จจริง (facts) ซึ่งเป็นความรู้เดิมหรือความรู้ที่ผู้เรียนได้รู้มาแล้ว สิ่งที่ต้องรู้เพิ่มเติม (learning issued) จดบันทึกคำถามที่ยังมีอยู่ และสิ่งที่ต้องรู้เพิ่มเติมเพื่อต้องการหาคำตอบและแผนการเรียนรู้ (action plan) จดบันทึกสิ่งที่จะทำเพื่อค้นหาคำตอบ

ขั้นที่ 4 วิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหา สมาชิกร่วมกันวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลและความรู้ที่ค้นคว้ามาได้ เพื่อแก้ปัญหาและหาคำตอบ

ที่เป็นไปได้

ขั้นที่ 5 เสนอผลงานการแก้ปัญหา โดยนำเสนอแผนการดำเนินงานทั้งหมด และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นๆ ได้ร่วมกันซักถาม

ขั้นที่ 6 สรุปและประเมินผล ผู้เรียน ผู้สอน และปัญหาจากสถานการณ์จำลองในชั้นเรียน โดยการสังเกต

4. ทดสอบหลังเรียน โดยใช้แบบวัดผลสัมฤทธิ์ชุดเดิมที่ใช้ในการทดสอบก่อนเรียน

5. ตรวจสอบข้อสอบบันทึกคะแนนเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังเรียน

6. นักศึกษาตอบแบบสอบถามการประเมินตนเองต่อการรู้สารสนเทศ และความคิดเห็นในการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ที่อาจารย์ผู้สอนแจกในช่วงโม่งสุดท้ายของการเรียน นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

เครื่องมือ การวิจัยใช้เครื่องมือ ดังนี้

1) แผนการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน จำนวน 9 แผน ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ
2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน จำนวน 40 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.2 ถึง 0.59 ค่าความยากง่ายระหว่าง 0.11 ถึง 0.98 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเท่ากับ 0.82 คำนวณโดยใช้ สูตรครูดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson Formular, KR-20) และ 3) แบบสอบถามประเมินตนเองของนักศึกษาต่อการรู้สารสนเทศ และความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้ หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอน บัค มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.5 โดยหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติทดสอบ t-test for Independent Samples คะแนนความคิดเห็นแปรผลด้วยเกณฑ์การประเมินค่าความคิดเห็นของ เบสต์ (Best, 1977: 169-175) โดยช่วงคะแนน 1.00 - 2.33 (ต่ำ) 2.34 - 3.67 (ปานกลาง) 3.68 - 5.00 (สูง)

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 70 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 35 คน และกลุ่มควบคุม 35 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหญิง โดยกลุ่มทดลองมีจำนวนร้อยละ 54.3 กลุ่มควบคุมมีจำนวนร้อยละ 65.7

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน สอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานกับแบบการบรรยาย (ตารางที่ 2-3) พบว่า ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานของกลุ่มทดลอง ($\bar{X}=15.83$) ก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ยคะแนนไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) กับการสอนแบบบรรยายของกลุ่มควบคุม ($\bar{X}=15.23$) เมื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์หลังการเรียน พบว่า ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน สอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานของกลุ่มทดลอง ($\bar{X}=22.66$) หลังเรียนมีค่าเฉลี่ยคะแนนมากกว่าการสอนแบบบรรยายของกลุ่มควบคุม ($\bar{X}=20.00$) โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$)

ผลการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานต่อการรู้สารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ตารางที่ 4-5) โดยภาพรวมพบว่า นักศึกษาประเมินตนเองหลังจากได้รับการสอนวิชาการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานต่อการรู้สารสนเทศ แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.77 \pm 0.34$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงคือ ด้านวิธีการประเมินเนื้อหา ($\bar{X}=3.96 \pm 0.44$) ด้านจริยธรรมสารสนเทศ ($\bar{X}=3.91 \pm 0.45$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านแหล่งสารสนเทศ ($\bar{X}=3.60 \pm 0.55$) อยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประเมินเนื้อหาสารสนเทศ ในข้อ “ความทันสมัย” ($\bar{X}=4.15 \pm 0.56$) และข้อ “ความน่าเชื่อถือ” ($\bar{X}=4.06 \pm 0.64$) นอกจากนี้การรู้สารสนเทศอยู่ในระดับสูงรองลงมา ได้แก่ ด้านการใช้ประโยชน์สารสนเทศในข้อ “การคัดลอกบันทึกและจัดการกับสารสนเทศ หรือแหล่งสารสนเทศ” ($\bar{X}=4.00 \pm 0.69$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์สังเคราะห์สารสนเทศ ในข้อ “ความเข้าใจและตีความสารสนเทศได้ถูกต้อง และนำไปอภิปรายกับบุคคลอื่น เช่น ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานในสาขานั้นๆ” ($\bar{X}=3.47 \pm 0.61$) อยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต่อการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในวิชาการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน (ตารางที่

6-7) โดยภาพรวมพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.52 \pm 0.29$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ด้านการปฏิสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.10 \pm 0.57$) ด้านประโยชน์การเรียนรู้แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ($\bar{X}=4.09 \pm 0.49$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านเวลาในการเรียนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ($\bar{X}=2.75 \pm 0.73$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิสัมพันธ์ ในข้อ “ช่วยให้อาจารย์และผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ได้มาก” ($\bar{X}=4.23 \pm 0.69$) และด้านประโยชน์การเรียนรู้แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ในข้อ “ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น” ($\bar{X}=4.23 \pm 0.65$) นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงรองลงมาคือด้านประโยชน์การเรียนรู้แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เช่นเดียวกัน ในข้อ “ทำให้ผู้เรียนเพิ่มทักษะการคิดการวิเคราะห์ และวิจารณ์” ($\bar{X}=4.20 \pm 0.63$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำนั้นมี 2 ด้าน คือ ด้านรูปแบบของการเรียนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ในข้อ “ทำให้ผู้เรียนไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน” ($\bar{X}=2.91 \pm 0.93$) ข้อ “ไม่เหมาะกับคนที่ไม่ชอบพูด” ($\bar{X}=2.91 \pm 0.95$) ข้อ “ทำให้ผู้เรียนไม่ได้ความรู้ตามที่คาดหวัง” ($\bar{X}=2.71 \pm 1.02$) และด้านเวลาในการเรียนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ในข้อ “ทำให้กลุ่มเสียเวลาในการอภิปราย” ($\bar{X}=2.73 \pm 1.01$) และข้อ “ทำให้เสียเวลาในการค้นคว้า” ($\bar{X}=2.63 \pm 1.00$) อยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง โดยกลุ่มทดลองมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 กลุ่มควบคุมมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน ระหว่างการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานกับการสอนแบบบรรยาย ทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผลปรากฏว่า การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนไม่แตกต่างกัน ในขณะที่การเปรียบเทียบหลังเรียนพบว่า ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานที่สอน

แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน สูงกว่าแบบบรรยายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือ การสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าการสอนแบบบรรยาย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ทิววรรณ จิตตะภาค (2548); วิพร ชาตชนะ (2547) ที่พบว่า หลังการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

ทั้งนี้ เป็นเพราะนักศึกษากลุ่มการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนอย่างสม่ำเสมอ และการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ได้ดำเนินการตามแผนการสอนมีกิจกรรมที่เน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง โดยเฉพาะฝึกการคิดเชิงวิพากษ์จากสถานการณ์จำลองให้ระบุปัญหา สาเหตุของปัญหา ทางแก้ไขและผลที่เกิดจากการแก้ปัญหา ซึ่งมีอยู่ในขั้นตอนของกิจกรรมการเรียนการสอน กล่าวคือ ขั้นตอนการตั้งคำถามของอาจารย์นำอภิปรายและสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน ขั้นกำหนดปัญหา นักศึกษาเข้ากลุ่ม 5-6 คน ร่วมกันสำรวจปัญหาจากสถานการณ์จำลอง ขั้นสร้างแนวทางการเรียนจากปัญหา นักศึกษาร่วมกันอภิปราย ระดมความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาโดยใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ ซึ่งได้จากการทำแบบฝึกหัดเตรียมความพร้อม ความรู้จากบทเรียน และความรู้ที่ได้จากห้องสมุดชั้นวิเคราะห์สังเคราะห์ พิจารณาข้อมูลที่มีอยู่ว่าเพียงพอต่อการแก้ปัญหาหรือไม่ ได้คำตอบหรือยัง หรือต้องค้นหาต่อไป ขั้นสรุปการเรียนรู้ รวบรวมความรู้ หรือแนวทางแก้ปัญหา นำส่งให้อาจารย์ทุกครั้งหลังการเข้ากลุ่มเรียนรู้ในชั้นเรียน จะกำหนดเวลาประมาณ 10 นาที เพื่อคัดเลือกนักศึกษา 1 กลุ่มมาหมุนเวียนกันนำเสนอผลงานหรือแผนการดำเนินการแก้ปัญหาของกลุ่ม และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นๆ มีส่วนร่วมซักถามด้วย การประเมินผลในชั้นเรียน ใช้การสังเกตจากผู้เรียน ผู้สอน และปัญหาที่ใช้ในการเรียนรู้

ด้านสถานการณ์จำลองหรือปัญหาที่ใช้ทดลอง ผู้วิจัยได้ศึกษาจากสภาพความเป็นจริง โดยคัดเลือกให้มีความสัมพันธ์กับเนื้อหาตามจุดประสงค์ของหลักสูตร และมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ของผู้เรียน หรือปัญหาที่ผู้เรียนพบในชีวิตประจำวัน ปัญหาตอนต้นมีลักษณะตรงไปตรงมา และจะเพิ่มความซับซ้อน คลุมเครือและหลากหลายเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนร่วมกันอภิปราย ใช้

กระบวนการกลุ่มสำรวจปัญหา ระดมความคิดเห็น และแนวทางการแก้ปัญหา ผู้เรียนสามารถลำดับความคิดได้อย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับกรณีศึกษาการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานที่ใช้การเรียนแบบกลุ่มย่อยของ Carder, Willingham and Bibb (2001: 181-190) พบว่า ผู้เรียนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน สามารถอธิบาย หรือแสดงวิธีการแก้ปัญหา และเรียนรู้จากเรื่องที่อาจารย์กำหนดให้โดยตรง

นอกจากนี้ บรรยายภาคในห้องเรียนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ผู้เรียนเป็นอิสระ สนุกสนาน ไม่เคร่งเครียด และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงออกได้เต็มที่ จึงส่งผลให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้ในสิ่งใหม่ กล้าคิด กล้าทำ และกล้าแสดงออก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิพรชาตชนะ (2547: 60); วันทนา เจริญมงคล และคณะ (2549: 269) ยิ่งไปกว่านั้น ในระหว่างดำเนินการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน พบว่า ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับอุทัย ดุลยเกษม (2548: 8) ที่กล่าวว่า การค้นหาคำตอบที่เป็นไปได้ นั้น คำตอบของปัญหาที่มีได้มีเพียงคำตอบเดียวหรือจากตำราเล่มเดียว ซึ่งขั้นตอนของการแก้ปัญหาจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากกระบวนการแก้ปัญหา มีพฤติกรรม การเรียนรู้อย่างเป็นระบบ และสร้างวงจรการเรียนรู้เป็นของตนเอง

จากการวิจัยครั้งนี้กล่าวได้ว่า การจัดการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มีขั้นตอนที่ชัดเจนต่อเนื่องและสัมพันธ์กันทุกขั้นตอน ทำให้ผู้เรียนมีการพัฒนาทักษะต่างๆ ซึ่งเห็นได้จากผลการประเมินความสามารถในการทำแบบฝึกหัดเตรียมความพร้อมก่อนเข้าห้องเรียน และการวัดผลจากแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ ตลอดจนการฝึกนำเสนอผลการแก้ปัญหา หรือผลงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดทักษะการรู้สารสนเทศอย่างแท้จริง มีอิสระในการเรียนรู้ สามารถให้การศึกษาตนเองขึ้นหรือช่วยเหลือตนเอง เพื่อการเรียนรู้ไปตลอดชีวิต

2. ผลการสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ต่อการรู้สารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากการประเมินตนเองของนักศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านรู้วิธีประเมินเนื้อหา จริยธรรมสารสนเทศ และการใช้ประโยชน์

สารสนเทศ ส่วนด้านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรู้แหล่งสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจากข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ การประเมินเนื้อหาสารสนเทศในข้อ “ความทันสมัย” ข้อ “ความน่าเชื่อถือ” ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทักษะการรู้สารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยคอนคอร์ดีย อัลเบอร์ตาประเทศแคนาดาของ Morrison (1997: 4-17) พบว่านักศึกษาสามารถประเมินสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความทันสมัย ความถูกต้อง ตรงประเด็น และทันเวลา

นอกจากนี้การใช้ประโยชน์สารสนเทศในข้อ “การคัดลอก บันทึกและจัดการกับสารสนเทศหรือแหล่งสารสนเทศ” กับด้านจริยธรรมสารสนเทศในข้อ “ปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ” มีค่าเฉลี่ย สูงเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามในการวิจัยนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ การวิเคราะห์สังเคราะห์สารสนเทศในข้อ “ความเข้าใจและตีความสารสนเทศได้ถูกต้อง และนำไปอภิปรายกับบุคคลอื่น เช่น ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานในสาขานั้นๆ” ดังนั้นควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาการทํารายงานของนักศึกษาให้สูงขึ้นโดยตั้งคำถามในลักษณะปัญหาการวิจัยซึ่งกล่าวไว้ในงานวิจัยของ Schroeder and Zarinnia (2001: 34-35) ก็จะช่วยปลูกฝังให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้จักใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาการทํารายงาน ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของตนเอง และต้องการแลกเปลี่ยนความรู้กับอาจารย์ หรือนักวิชาการเฉพาะสาขามากขึ้น

3. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ในวิชาการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ค่าเฉลี่ยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ด้านการปฏิสัมพันธ์ในข้อ “ช่วยให้อาจารย์และผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ได้มาก” ด้านประโยชน์การเรียนรู้แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ในข้อ “ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น” และข้อ “ทำให้ผู้เรียนเพิ่มทักษะการคิดการวิเคราะห์และวิจารณ์” นอกจากนี้ความคิดเห็นด้านรูปแบบการเรียนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือข้อ “ทำให้ผู้เรียนไม่ได้รับคำตอบที่

ชัดเจน” ข้อ “ไม่เหมาะกับนักศึกษาที่ไม่ชอบพูด” และข้อ “ทำให้ผู้เรียนไม่ได้รับความรู้ตามที่คาดหวัง” อาจเป็นเพราะว่าการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเป็นการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้เรียนต้องมีความรับผิดชอบ มีวินัยสูง และต้องให้เวลากับการเรียนรู้มาก เพราะอาจารย์เป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ให้คำแนะนำ นอกจากนี้การสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มีการใช้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งปัญหามีลักษณะคลุมเครือไม่ชัดเจน มีคำตอบหรือวิธีแก้ไขหลายทางและอาจารย์ไม่ให้คำตอบว่าวิธีใดผิดหรือถูกแต่ให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์และสรุปเองจากความรู้ที่ค้นมาได้ เป็นเหตุให้ผู้เรียนรู้สึกไม่ได้รับความรู้ตามที่คาดหวัง และไม่แน่ใจในองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจของตนเอง ซึ่งผู้เรียนต้องใช้เวลาศึกษาค้นคว้าต่อไปจนได้คำตอบแท้จริง

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเวลาในการเรียนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในข้อ “เสียเวลาในการค้นคว้า” ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความเข้าใจและความคิดเห็นต่อการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของนักศึกษา ชั้นปีที่ 4-5 และอาจารย์ที่เลี้ยงคณะเภสัชศาสตร์ ภาควิชาเภสัชกรรมคลินิก เภสัชเวช และเภสัชพฤกษศาสตร์ของ วันทนา เจริญมงคล และคณะ (2549: 263-273) ที่พบว่า ทั้งผู้เรียนและอาจารย์ที่เลี้ยงส่วนใหญ่ มีความเห็นในเชิงลบด้านเวลาในการทำกิจกรรมการเรียน เช่น เสียเวลาในการค้นคว้าข้อมูล การเขียนรายงาน และการเข้ากลุ่มแต่ละครั้ง นอกจากนี้มีงานที่มอบหมายมากเกินไป

สรุป

การสอนการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงานแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานพบว่า ทั้งผู้เรียนและผู้สอนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการสอนมากขึ้น ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และทักษะการรู้สารสนเทศสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการทํารายงานตั้งแต่การคิดหัวข้อ การวางแผนโครงเรื่อง การเรียบเรียงเนื้อหาโดยเฉพาะในส่วนขอบทนำ ดังนั้นควรส่งเสริมให้มีการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในรายวิชาสาขาอื่นที่มีการทํารายงานต่อไป เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้และการเขียนรายงานของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรขยายเวลาและปรับปรุงหลักสูตรวิชาการใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน เป็น 2 ชั่วโมง โดยสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อให้ นักศึกษาได้มีเวลาในการเรียนรู้จากปัญหา ร่วมกันระดมความคิดเห็นเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์ แก่ปัญหาโดยใช้สารสนเทศที่ค้นคว้ามาได้ และสามารถใช้เวลาเรียนรู้จากกลุ่มและเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

2. ควรส่งเสริมให้นักศึกษาสนใจร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนและทำแบบฝึกหัดเตรียมความพร้อมก่อนเข้าห้องเรียน เพื่อปรับความรู้พื้นฐานให้กับนักศึกษาได้ไปค้นคว้าเพิ่มเติมในแต่ละสถานการณ์จำลอง และกระตุ้นให้นักศึกษารับผิดชอบการเรียนรู้โดยการสอบย่อย (Summative assessment) เป็นระยะ ๆ พร้อมทั้งเพิ่มเวลาการนำนักศึกษาไปเรียนที่ห้องสมุดให้มากขึ้น

3. ควรส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์ ในสาขาวิชาที่เปิดสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศหรือค้นหาสารสนเทศ มาใช้สนับสนุนการแก้ปัญหาจากสถานการณ์จำลองอย่างลึกซึ้งและกว้างขวางยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาศักยภาพของบรรณารักษ์ต่อการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ผ่านบริการให้การศึกษาผู้ใช้ (Library user education)

2. การพัฒนาทักษะการเรียนรู้สารสนเทศในการค้นหาข้อมูลออนไลน์ : ศึกษาเปรียบเทียบผลการเรียนรู้โดยใช้วิธีการอบรมกับการเรียนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน จากคู่มือการสอนในเว็บไซต์ห้องสมุด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากที่ปรึกษาหลายท่านตั้งแต่ รศ. วิสิทธิ์ จินตวงศ์ รศ. ดร. เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย รศ. ดร. โยคม วงศ์ภูวรักษ์ รศ. วิบูลวงศ์ภูวรักษ์ รศ. ดร. วันชัย ธรรมสัจการ และทุนสนับสนุนการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

ชุดิมา สัจจามันท์. (2550 ฉบับพิเศษ). การรู้สารสนเทศ: การสอนและการวิจัย. วารสารห้องสมุด 51(2): 27-45.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์.

ทิววรรณจิตตะภาค. (2548). การศึกษาลักษณะพฤติกรรมการเรียนและทักษะการสื่อสารด้วยการจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning / การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน). สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการมัธยมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นันทา วิฑูมศักดิ์. (2550 ฉบับพิเศษ). การรู้สารสนเทศ: ความสามารถที่จำเป็นเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต. วารสารห้องสมุด 51(2): 17-26.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มันตรา ธรรมบุศย์. (2545). การพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้โดยใช้ การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning). วารสารวิชาการ 5(2): 11-17.

-----, 2549. การส่งเสริมกระบวนการคิดโดยใช้ยุทธศาสตร์ การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน. วิทยาจารย์ 105(3): 42-45.

รังสรรค์ทองสุกนอก. (2547). ชุดการเรียนการสอนที่ใช้ปัญหาเป็นฐานในการเรียนรู้ (Problem-based Learning) เรื่องทฤษฎีจำนวนเบื้องต้น ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ล้วนสายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- วริพร ชาดิชนะ. (2547). การศึกษาผลการเรียนรู้แบบการแก้ปัญหาที่มีต่อความสามารถในการอ่าน-เขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนชุมแพศึกษา จังหวัดขอนแก่น. ปรินญาณินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษา อังกฤษในภาษาต่างประเทศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัฒนา รัดนพรหม. (2548). การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์* 20(1): 33-40.
- วันทนา เจริญมงคล และคณะ (2549). ความเข้าใจและความคิดเห็นของนักศึกษาและอาจารย์พี่เลี้ยง ต่อการเรียนรู้การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐานในเภสัชศาสตร์ศึกษา. *สงขลานครินทร์เวชสาร* 24(4): 263-273.
- สमान ลอยฟ้า. (2545). การสอนการใช้ห้องสมุด: พัฒนาการและแนวโน้ม. *วารสารห้องสมุด* 46(2): 21-30.
- สุจินนตรีสุวรรณ. (2546). การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. *สารสนเทศสำนักวิทยบริการ* 10(1-2): 35-43.
- อุทัยดลยเกษม. (2548). เรียนรู้ผ่านการแก้ปัญหา. *วารสารการศึกษา ก.ท.ม.* 28(9): 7-9.
- ACRL. (2003). Information Literacy Competency Standards for Higher Education. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm#lassess> (accessed July 15, 2006).
- Atton, C. (1994). Using critical thinking as a basis for library uses education. *The Journal of Academic Librarianship* 20(5/6): 310-313.
- Best, J.W. (1977). *Research in education*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Carder, L.; Willingham, P. & Bibb, D. (2001). Case-based, problem-based learning information literacy for the real world. *Research Strategies* 18: 181-190.
- D'Angelo, B.J. (2003). Using source analysis to promote critical thinking. *Research Strategies* 18: 303-309.
- Delisle, R. (1997). *How to use problem-based learning in classroom*. Alexandria, Va: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Mergendoller, J.R.; Maxwell, N.L. & Bellisimo, Y. (2001). Comparing problem-based learning and traditional instruction in high school economics. *Journal of Educational Research* 93(6): 374-382.
- Milbury, P. & Silva, B. (1998). Problem-based learning, primary sources, and information literacy. *Multimedia School* 5(4): 40-44.
- Morrison, H. (1997). Information literacy skill: An exploratory focus group study of student perceptions. *Research Strategies* 15(1): 4-17.
- Roselle, A. (1997). Using the ALA's evaluating library instruction (1996). *Journal of Academic Librarianship* 23(5): 390-397.
- Schilling, K.L. (2002). Information-literacy skills development in undergraduate medical education: A comparison study of the impact of training methodologies on learning outcomes. *DAI - A* 63(10): 3525.
- Schroeder, E.E. & Zarinnia, E.A. (2001). Problem-based learning: Develop information literacy through real problems. *Knowledge Quest* 30(1): 34-35.
- Torp, L. & Sage, S. (1998). *Problem as possibilities : Problem-based learning for K-12*. Alexandria, Va: Association for Supervision and Curriculum Development.

ภาคผนวก

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ				
หญิง	19	54.3	23	65.7
ชาย	16	45.7	12	34.3
รวม	35	100	35	100

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน กับการบรรยาย (ก่อนเรียน)

การทดลอง	N	$\bar{X}$	S	t	p
กลุ่มควบคุม	35	15.23	2.93	-0.843	>.05
กลุ่มทดลอง	35	15.83	3.02		

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและการเขียนรายงาน แบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน กับการบรรยาย (หลังเรียน)

การทดลอง	N	$\bar{X}$	S	t	p
กลุ่มควบคุม	35	20.00	2.46	-4.740*	<.05
กลุ่มทดลอง	35	22.66	2.22		

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินตนเองต่อการรู้สารสนเทศของกลุ่มทดลอง (PBL) ในภาพรวม (n=35)

การประเมินตนเองต่อการรู้สารสนเทศ	($\bar{X}$) $\pm$ SD	ระดับ
รู้วิธีค้นสารสนเทศ	3.67 $\pm$ 0.44	ปานกลาง
รู้แหล่งสารสนเทศ	3.60 $\pm$ 0.55	ปานกลาง
รู้วิธีการประเมินเนื้อหา	3.96 $\pm$ 0.44	สูง
การวิเคราะห์สังเคราะห์สารสนเทศ	3.65 $\pm$ 0.36	ปานกลาง
การใช้ประโยชน์สารสนเทศ	3.79 $\pm$ 0.45	สูง
จริยธรรมสารสนเทศ	3.91 $\pm$ 0.45	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 $\pm$ 0.34	สูง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินตนเองต่อการรู้สารสนเทศของกลุ่มทดลอง (PBL) รายข้อ (n=35)

การประเมินตนเองต่อการรู้สารสนเทศ	($\bar{X}$) $\pm$ SD	ระดับ
รู้วิธีค้นสารสนเทศ		
1. ฉันสามารถค้นหาข้อมูลหรือสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต หรือ OPAC ต่างๆได้	3.97 $\pm$ 0.66	สูง
2. ฉันสามารถค้นคืนฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยวิธีการคิดที่หลากหลาย	3.74 $\pm$ 0.65	สูง
3. ฉันสามารถเลือกวิธีการค้นหรือระบบการค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม	3.71 $\pm$ 0.71	สูง
4. ฉันสามารถคิดและใช้กลยุทธ์การสืบค้นที่มีประสิทธิภาพ	3.53 $\pm$ 0.79	ปานกลาง
5. ฉันสามารถกลั่นกรองกลยุทธ์การสืบค้นถ้าจำเป็น	3.57 $\pm$ 0.65	ปานกลาง
รู้แหล่งสารสนเทศ		
6. ฉันสามารถแยกประเภทและรูปแบบของสารสนเทศที่หลากหลายจากแหล่งข้อมูลที่มีศักยภาพ	3.54 $\pm$ 0.66	ปานกลาง
7. ฉันสามารถพิจารณาค่าใช้จ่ายและประโยชน์ของสารสนเทศที่ได้รับจากแหล่งสารสนเทศ	3.68 $\pm$ 0.59	ปานกลาง
รู้วิธีประเมินเนื้อหา		
8. ฉันสามารถอธิบายถึงความจำเป็นของสารสนเทศได้อย่างชัดเจน	3.80 $\pm$ 0.53	สูง
9. ฉันสามารถประเมินความถูกต้องของสารสนเทศได้	3.82 $\pm$ 0.58	สูง
10. ฉันสามารถประเมินความทันสมัยของสารสนเทศได้	4.15 $\pm$ 0.56	สูง
11. ฉันสามารถประเมินความน่าเชื่อถือของสารสนเทศได้	4.06 $\pm$ 0.64	สูง

การประเมินตนเองต่อการรู้สารสนเทศ	($\bar{X}$) $\pm$ SD	ระดับ
การวิเคราะห์ สังเคราะห์สารสนเทศ		
12.ฉันสามารถสังเคราะห์แนวคิดหลักเพื่อสร้างกรอบแนวคิดใหม่ได้	3.57 $\pm$ 0.61	ปานกลาง
13.ฉันสามารถเปรียบเทียบความรู้ใหม่กับความรู้เดิมเพื่อพิจารณาข้อขัดแย้ง สนับสนุน หรือลักษณะเฉพาะของสารสนเทศนั้นๆ	3.80 $\pm$ 0.58	สูง
14.ฉันสามารถพิจารณาความแตกต่างได้ว่าความรู้ใหม่มีผลกระทบต่อระบบความคิดเดิม	3.77 $\pm$ 0.60	สูง
15.ฉันสามารถเข้าใจและตีความสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง และนำไปอภิปรายกับบุคคลอื่น เช่นผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงานในสาขานั้นๆ	3.47 $\pm$ 0.61	ปานกลาง
16.ฉันสามารถพิจารณาได้ว่าคำถามหรือประเด็นใดควรได้รับการปรับปรุง	3.62 $\pm$ 0.49	สูง
17.ฉันสามารถสรุปแนวคิดหลักและสาระสำคัญจากสารสนเทศที่รวบรวมมาได้	3.66 $\pm$ 0.68	ปานกลาง
การใช้ประโยชน์สารสนเทศ		
18.ฉันสามารถคัดลอก บันทึกและจัดการกับสารสนเทศ หรือแหล่งสารสนเทศได้	4.00 $\pm$ 0.69	สูง
19.ฉันสามารถประยุกต์สารสนเทศใหม่และสารสนเทศดั้งเดิมเพื่อทำรายงาน	3.74 $\pm$ 0.78	สูง
20.ฉันสามารถประยุกต์ขั้นตอนการทำรายงานได้	3.68 $\pm$ 0.59	สูง
21.ฉันสามารถสื่อสารเผยแพร่รายงานกับผู้อื่นได้	3.86 $\pm$ 0.60	สูง
จริยธรรมสารสนเทศ		
22.ฉันสามารถเข้าใจถึงประเด็นทางจริยธรรมของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.94 $\pm$ 0.64	สูง
23.ฉันสามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ	3.97 $\pm$ 0.66	สูง
24.ฉันแสดงการอ้างอิง หรือทำบรรณานุกรมให้กับแหล่งสารสนเทศที่ได้เอาข้อมูลมาใช้ในรายงาน	3.83 $\pm$ 0.62	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 $\pm$ 0.34	สูง

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ของกลุ่มทดลอง ในภาพรวม (n=35)

ความคิดเห็นต่อการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน	($\bar{X}$) $\pm$ SD	ระดับ
เวลาในการเรียนแบบ PBL	2.75 $\pm$ 0.73	ปานกลาง
ภาระงาน	3.34 $\pm$ 0.60	ปานกลาง
การปฏิสัมพันธ์	4.10 $\pm$ 0.57	สูง
ประโยชน์การเรียนรู้แบบ PBL	4.09 $\pm$ 0.49	สูง
รูปแบบของการเรียน PBL	2.99 $\pm$ 0.75	ปานกลาง
ความพึงพอใจการเรียนรู้แบบ PBL	3.82 $\pm$ 0.51	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 $\pm$ 0.29	ปานกลาง

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ของกลุ่มทดลอง รายข้อ (n=35)

ความคิดเห็นต่อการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน	($\bar{X}$) $\pm$ SD	ระดับ
เวลาในการเรียนแบบ PBL		
1. ทำให้เสียเวลาในการค้นคว้า	2.63 $\pm$ 1.00	ปานกลาง
2. ทำให้กลุ่มเสียเวลาอภิปราย	2.73 $\pm$ 1.01	ปานกลาง
3. ทำให้เสียเวลามากในการทำรายงาน	2.89 $\pm$ 0.72	ปานกลาง
ภาระงาน		
4. งานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป	2.91 $\pm$ 0.83	ปานกลาง
5. ต้องค้นคว้าข้อมูลจำนวนมาก	3.77 $\pm$ 0.77	สูง
การปฏิสัมพันธ์		
6. สามารถสอบถามอาจารย์ได้มากกว่าการเรียนแบบบรรยาย	4.03 $\pm$ 0.78	สูง
7. ช่วยให้อาจารย์รับทราบความรู้ความเข้าใจของผู้เรียน	4.06 $\pm$ 0.66	สูง
8. ช่วยให้อาจารย์และผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ได้มาก	4.23 $\pm$ 0.69	สูง
ประโยชน์การเรียนรู้แบบ PBL		
9. ทำให้ผู้เรียนกล้าแสดงความคิดเห็น	4.06 $\pm$ 0.65	สูง
10. ทำให้ผู้เรียนเพิ่มทักษะการคิดการวิเคราะห์และวิจารณ์	4.20 $\pm$ 0.63	สูง
11. ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.23 $\pm$ 0.65	สูง
12. ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสาร	4.11 $\pm$ 0.68	สูง
13. ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเอง	4.03 $\pm$ 0.71	สูง
14. ประยุกต์ใช้จริงกับการเขียนรายงานวิชาอื่นๆ	3.94 $\pm$ 0.64	สูง

ความคิดเห็นต่อการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน	($\bar{X}$) $\pm$ SD	ระดับ
รูปแบบของการเรียน PBL		
15. ทำให้ผู้เรียนไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน	2.91 $\pm$ 0.93	ปานกลาง
16. ทำให้ผู้เรียนไม่ได้ความรู้ตามที่คาดหวัง	2.71 $\pm$ 1.02	ปานกลาง
17. ไม่เหมาะกับคนที่ไม่ชอบพูด	2.91 $\pm$ 0.95	ปานกลาง
18. ไม่เหมาะกับคนที่ขาดทักษะในการค้นคว้า	3.17 $\pm$ 0.89	ปานกลาง
19. ไม่เหมาะกับคนที่ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น	3.03 $\pm$ 0.92	ปานกลาง
20. ไม่เหมาะกับคนที่ไม่ชอบคิดวิเคราะห์วิจารณ์	3.23 $\pm$ 1.14	ปานกลาง
ความพึงพอใจการเรียนแบบ PBL		
21. การเรียนแบบ PBL เป็นการเรียนรู้ที่สนุก ไม่เครียด	3.83 $\pm$ 0.75	สูง
22. ท่านชอบวิธีเรียนแบบ PBL	3.68 $\pm$ 0.68	สูง
23. โดยรวมลักษณะการเรียนแบบ PBL อยู่ในระดับดี	3.89 $\pm$ 0.53	สูง
24. โดยสรุปท่านเห็นด้วยกับการเรียนแบบ PBL	3.89 $\pm$ 0.63	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 $\pm$ 0.27	ปานกลาง

การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้*

กิงแก้ว ปะติตังโฮ¹
สมหมาย ปะติตังโฮ²
จิตรี ภูตระกูล³

บทคัดย่อ

การศึกษการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการสารสนเทศ ปัญหาการใช้สารสนเทศ และหายุทธศาสตร์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง การพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สัมภาษณ์เชิงลึกจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ และประชุมกลุ่มย่อยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้และต้องการหนังสือเพื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทาง โดยใช้และต้องการสารสนเทศจากศูนย์ข้อมูลประจำสถานที่ท่องเที่ยวจากสารสนเทศภาษาไทย ปัญหาที่พบคือไม่ทราบวิธีใช้สิ่งพิมพ์บางประเภท ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้และต้องการสารสนเทศจากหนังสือและแผนที่ โดยใช้สารสนเทศจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และต้องการสารสนเทศจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้และต้องการภาษาอังกฤษ พบปัญหาคือสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษมีไม่เพียงพอ และเสนอแนะว่าควรทำมาตรฐานการให้บริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวบน website ให้ทันสมัย ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ : การใช้สารสนเทศนักท่องเที่ยวอีสานใต้

*ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

¹Ph.D. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำโปรแกรมวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

²Ph.D. (เคมี) อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

³คศ.ม. (คหกรรมศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน) อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาสิ่งทอ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Information Uses and information Needs of Tourists in the Provinces In Lower Northeastern Region

Kingkaew Patitungkho¹
Sommai Patitungkho²
Jittree Pootrakool³

ABSTRACT

The aims of this study were i) to learn the uses and the needs of information of the tourists ii) to identify the problems of their uses of information and iii) to find out the proper strategies for promoting and strengthening the development and management of tourism in the provinces of lower northeastern region of Thailand. The data collections were conducted by using questionnaires and in-depth interviews with Thai and foreign tourists, and the meeting with staff of related offices. The study found that Thai tourists used books and tourist maps as the information resources for the historical backgrounds of the tourist places and traveling routes. The information used was mostly in Thai and received from the tourist information centers in the region. The problem of used was lack of the knowledge of use of some printed materials. For the foreign tourists, they also used books and tourist maps produced by the Tourism Authority of Thailand and university libraries. The documents needed should be in English. The problem was English documents were insufficient. It was suggested that the tourism information services provided on the webs should conformed to the standards, more up to date, comprehensive, and in current both Thai and English information.

Key word: Information uses, Tourists, Lower Northeastern Region

¹Ph.D. (Library and Information Science), Assistant Professor, Head of Information Science Program, Faculty of Humanity and Social Science, Buriram Rajabhat University

²Ph.D. (Chemistry, Drug Design and Molecular Medicine), Chemistry Program, Faculty of Science, Buriram Rajabhat University

³M.A. (Home Economics for Community Development), Lecturer, Textile Program, Faculty of Science, Buriram Rajabhat University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามนโยบายด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลยุคปัจจุบัน มุ่งเน้นและส่งเสริมความหลากหลายของรูปแบบการท่องเที่ยวตลอดจนเชื่อมโยงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 6 จังหวัด ได้แก่ ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ และอุบลราชธานี ซึ่งมีความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูงและมีจุดเด่นที่แตกต่างกันทั้งที่เป็นธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และสถาปัตยกรรม เป็นต้น ซึ่งเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จากจุดเด่นของแต่ละสถานที่ในแต่ละจังหวัดที่สามารถนำมาเป็นจุดขายนั้น นักท่องเที่ยวควรที่จะได้รับสารสนเทศก่อนเดินทางและขณะท่องเที่ยว เพื่อลดปัญหาการไม่รู้จักรั้วแหล่งท่องเที่ยวอารยธรรมขอมในเขตอีสานใต้ (จิตาภรณ์เวียงวิเศษ, 2550: 72) และจะทำให้เกิดความรู้ ความเพลิดเพลิน สนุกสนาน ความปลอดภัยและเป็นแนวทางในการตัดสินใจครั้งต่อไปในการมาเที่ยวอีก และยังส่งผลให้เกิดการประชาสัมพันธ์ต่อนักท่องเที่ยวในรุ่นต่อไป ด้วยเพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนในการขยายตัวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐบาลจะต้องทราบถึงการใช้ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาของการใช้สารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุง บริหารจัดการสารสนเทศที่มีอยู่และจัดหาสารสนเทศเพิ่มเติมให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการและความสะดวกของนักท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต ถ้าการบริหารจัดการสารสนเทศดีและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแล้วนั้นจะเป็นประโยชน์เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวสถานที่ต่างๆ เกิดความประทับใจสามารถเป็นกระบอกเสียงให้ผู้อื่นมาเที่ยวต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้และความต้องการใช้สารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ที่ผ่านมาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ (74.8%) เดินทางมาเมืองไทยเพื่อการพักผ่อนหรือท่องเที่ยว ปัญหาที่พบ คือคนไทยมีข้อจำกัดในการสื่อสารภาษาอังกฤษมาก ทำให้เสียเวลาในการสื่อสาร และสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ไม่มีเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ ดังผลการวิจัยของ (จิรยุทธ บุญแดง, 2548)

เอกสารการท่องเที่ยวเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวมากที่สุด (นันทพร อดิเรกโชติ และคณะ, 2550) นักท่องเที่ยวต่างประเทศใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลเกี่ยวกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างมากที่สุด (หนึ่งฤทัย ขอบผลกลาง, 2548) เนื่องจากสื่ออินเทอร์เน็ตมีภาพและเสียงประกอบที่น่าสนใจ จึงควรมีการปรับปรุงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทันสมัยมากยิ่งขึ้น และยังพบว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการใช้สื่อเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (หนึ่งฤทัยขอบผลกลาง, 2548; จุรีพรจันทร์พาณิชย์, 2550) จะเห็นได้ว่าการวิจัยที่ผ่านมาทำให้ทราบความต้องการใช้สารสนเทศของนักท่องเที่ยวในอีสานใต้ในระดับหนึ่ง รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐเป็นแหล่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวใช้เป็นแหล่งในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐบาลจะต้องทราบถึงการใช้สารสนเทศความต้องการสารสนเทศ และปัญหาของการใช้สารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริหารจัดการสารสนเทศที่มีอยู่และจัดหาเพิ่มเติมให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการและความสนใจและความสะดวกของนักท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต อันเป็นเหตุให้คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลให้หน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศในการท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการสารสนเทศให้ตรงกับการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้และเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงพาณิชย์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้
2. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้
3. ศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้
4. เพื่อหายุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งการพัฒนาจัดการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศที่เดินทางท่องเที่ยวมาสถานที่ท่องเที่ยวเขตพื้นที่ 6 จังหวัดในอีสานใต้ ได้แก่ จังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ และอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้จำนวน 398 คน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด และสัมภาษณ์เชิงลึก 42 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้เครื่องมือ ดังนี้ แบบสอบถามภาษาไทยใช้เก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 398 ชุด และแบบสอบถามภาษาอังกฤษใช้เก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 100 ชุด แบบสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษใช้เก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 42 ชุด และการประชุมกลุ่มย่อย 1 ครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวในจังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ และอุบลราชธานี ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม 2549 ประกอบด้วย (1) การเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามภาษาไทยให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 ฉบับ ได้รับกลับคืน 398 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.5 (2) การแจกแบบสอบถามภาษาอังกฤษให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 100 ฉบับ ได้รับกลับคืนร้อยละ 100 (3) การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 42 คน (4) การเก็บข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มย่อยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 10 หน่วยงาน ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 1 ประธานสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเขต 4 ศูนย์การท่องเที่ยวและนันทนาการจังหวัดบุรีรัมย์ ศูนย์การท่องเที่ยวและนันทนาการจังหวัดศรีสะเกษ ศูนย์การท่องเที่ยวและนันทนาการจังหวัดสุรินทร์ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเขต 3 ประธานชมรมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้จัดการบริษัทสกายทัวร์ บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจังหวัด

ชัยภูมิ และหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามภาษาไทยที่แจกนักท่องเที่ยวชาวไทยและแบบสอบถามภาษาอังกฤษที่แจกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลของข้อคำถามลักษณะปลายปิดด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ในกรณีที่เป็นคำถามปลายเปิดทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดประเด็นคำตอบเข้าด้วยกันแล้วแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ แบบสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มย่อยหน่วยงาน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาสรุปประเด็นคำตอบเข้าด้วยกันและนำเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของสารสนเทศประเภทสื่อตีพิมพ์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้และต้องการสารสนเทศในระดับมากคือหนังสือ สื่อสารสนเทศประเภทไม่ตีพิมพ์ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้และต้องการซึ่งอยู่ในระดับปานกลางคือภาพถ่าย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่นักท่องเที่ยวใช้และต้องการส่วนมากและอยู่ในระดับมากคืออินเทอร์เน็ต เนื้อหาของสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ในระดับมากคือ เรื่องเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยว และต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทาง นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ค้นหาและต้องการสารสนเทศจากศูนย์ข้อมูลประจำสถานที่ท่องเที่ยว โดยใช้และต้องการในระดับมาก แหล่งสารสนเทศบุคคลที่นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ใช้มากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากคือการสนทนากับเพื่อนร่วมงาน นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ต้องการใช้นิตยสารส่วนตัวหรือสมุดบันทึกในระดับมาก หนังสือพิมพ์เป็นสื่อมวลชนที่นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนมากใช้และต้องการในระดับมาก ภาษาของสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ใช้และต้องการในระดับมากที่สุดคือภาษาไทย ปัญหาของการใช้สารสนเทศที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพบคือ ไม่ทราบวิธีใช้สื่อพิมพ์บางประเภท สารสนเทศที่มีไม่ตรงกับความต้องการ แหล่งสารสนเทศ ที่ให้บริการเฉพาะสารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมี

น้อย และไม่เข้าใจข้อมูลหรือความรู้ที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยทั้งหมดเป็นปัญหาในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้และต้องการสารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือในระดับมากที่สุด สื่อไม่ตีพิมพ์มีระดับของการใช้มากที่สุดคือรูปภาพ และมีความต้องการสารสนเทศจากแผนที่ อินเทอร์เน็ตเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้และต้องการในระดับมากที่สุด นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้และต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด แหล่งสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย แหล่งสารสนเทศบุคคลที่ใช้และต้องการคือสมุดบันทึกหรือหนังสือส่วนตัว หนังสือพิมพ์เป็นแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้ในระดับมากที่สุด และต้องการสารสนเทศจากรายการโทรทัศน์ในระดับมากที่สุด นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้และต้องการสารสนเทศภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพบปัญหา คือ ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากสารสนเทศรูปแบบใด เนื้อหาสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ สารสนเทศที่มีอยู่จำกัดไม่เพียงพอต่อการใช้ และสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษมีไม่เพียงพอซึ่งเป็นปัญหาในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1) ด้านรูปแบบสารสนเทศพบว่ารูปแบบของสารสนเทศประเภทสื่อตีพิมพ์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้และต้องการในระดับมากที่สุดคือหนังสือซึ่งเป็นวัสดุสารสนเทศที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร อติเรกโชติ และคณะ (2550) ศึกษาการพัฒนาการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของ อบต.ในกลุ่มอีสานใต้ พบว่า เอกสารการท่องเที่ยวเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวมากที่สุด และอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่นักท่องเที่ยวใช้และต้องการระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นสื่อที่มีคุณภาพ มีภาพประกอบ และการให้เสียงประกอบน่าสนใจ (จรีพร จันทรพาณิชย์,

2550) และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เพราะสะดวกในการสืบค้นตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปแหล่งสารสนเทศต่างๆ

2) เนื้อหาสารสนเทศ นักท่องเที่ยวใช้สารสนเทศเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด และต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทางในระดับมากที่สุดที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทาง ไม่ครบถ้วนในเอกสารการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหนึ่งฤทัย ขอมผลกลาง (2548) ที่พบว่าเนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวยังไม่ชัดเจนให้ข้อมูลที่คลุมเครือ

3) แหล่งสารสนเทศ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ใช้และต้องการสารสนเทศจากการสนทนากับเพื่อนร่วมงานในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลของ Taylor (1968: 178-194) ที่พบว่า เมื่อผู้ใช้ต้องการใช้สารสนเทศจะถามเพื่อนร่วมงานเนื่องจากสามารถพูดคุยได้ตลอดเวลา

4) ภาษาของสารสนเทศ นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้และต้องการสารสนเทศอังกฤษในระดับน้อย เนื่องจากไม่มีทักษะในการสื่อสาร สอดคล้องกับ จิรยุทธ บุญแดง (2548) ที่พบว่าคนไทยมีข้อจำกัดในการสื่อสารภาษาอังกฤษมาก ดังนั้นควรจัดอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารให้คนไทยให้เกิดทักษะ เนื่องจากการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างต้องอาศัยคำบอกเล่าแบบปากต่อปากของเพื่อนหรือผู้ที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวแล้ว (หนึ่งฤทัย ขอมผลกลาง, 2548: 213)

5) ปัญหาการใช้สารสนเทศ นักท่องเที่ยวชาวไทยพบปัญหาแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการเฉพาะสารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อย อาจเนื่องมาจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีโครงสร้างของหน่วยงานขนาดใหญ่และมีภาระหน้าที่หลายประการทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง และอาจเนื่องมาจากงบประมาณจำกัด จึงไม่สามารถขยายแหล่งบริการสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ทั่วถึงทุกแหล่งท่องเที่ยว

การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

1) ด้านรูปแบบสารสนเทศ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้และต้องการอินเทอร์เน็ต

เน็ตในระดับมากที่สุด เนื่องจากสะดวกในการค้นหาสารสนเทศก่อนมาเที่ยวประเทศไทย สอดคล้องกับ จิรยุทธ บุญแดง (2548) ศึกษาทัศนคติและความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อประเทศไทยพบว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลที่จัดเผยแพร่เกี่ยวกับประเทศไทยมากที่สุดและสอดคล้องกับ หนึ่งฤทัย ขอมผลกลาง (2548) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลเกี่ยวกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างมากที่สุด

2) **เนื้อหาสารสนเทศ** นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้และต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ผลเป็นเช่นนี้เนื่องจากจากสารสนเทศที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ตมีเนื้อหาไม่ครบ ซึ่งสอดคล้องกับ จุริพร จันทรพาณิชย์ (2550) จากการศึกษาพบว่า เนื้อหาสาระในสื่ออินเทอร์เน็ตให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดต่างๆ ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เส้นทาง การเดินทาง แต่ไม่ครบทุกแหล่งท่องเที่ยว

3) **แหล่งสารสนเทศ** นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีเอกสารเผยแพร่สารสนเทศหลายรูปแบบ เช่น แผ่นพับ guide book และ website ได้แก่ www.tat.or.th, www.tourismthailand.org, www.amazingthailand.th ซึ่งสอดคล้องกับ หนึ่งฤทัย ขอมผลกลาง (2548) ศึกษาพบว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการใช้สื่อเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

4) **ภาษาของสารสนเทศ** ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้และต้องการอยู่ในระดับมาก ดังนั้นควรพัฒนาเอกสาร เช่น brochure และ guide book ที่เป็นภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย ขอมผลกลาง (2548) ศึกษาสถานการณ์และกระบวนการใช้สื่อเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างพบว่า สื่อมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะสื่อที่ประจำอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวและสื่อที่เป็นภาษาอังกฤษ

5) **ปัญหาการใช้สารสนเทศ** ปัญหาการใช้สารสนเทศที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ประสบอยู่ในระดับปานกลาง คือ สื่อสารสนเทศที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรยุทธ บุญแดง (2548) ที่ศึกษาทัศนคติและความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อประเทศไทยพบว่า สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ บางแห่งไม่มีเอกสารเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอ และสาเหตุที่แหล่งท่องเที่ยวไม่มีเอกสารหรืออาจเนื่องมาจากมีงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ (จุริพร จันทรพาณิชย์ และคณะ, 2550)

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ คือ 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์การท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ศูนย์สารสนเทศประจำสถานที่ท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนจังหวัด บริษัททัวร์ เป็นต้น ได้ทราบข้อมูลเพื่อจัดทำสื่อในการเผยแพร่สารสนเทศที่เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ (เช่น หนังสือวารสาร แผนที่ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) ให้มีมากขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ 2) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศให้ได้รับทราบปัญหาและหาแนวทางแก้ไขและหาทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นต่อไป ยุทธศาสตร์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ คือ 1) ข้อมูลใน web site ที่มีอยู่ต้องปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรประสานความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันอย่างจริงจังและต่อเนื่องเป็นรูปธรรม 3) แต่ละจังหวัดควรมีรูปแบบและจัดระบบในการเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 4) เพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์สารสนเทศในรูปแบบต่างๆ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

องค์การบริหารส่วนจังหวัดประชาสัมพันธ์ จังหวัด ห่องสมุดประชาชนจังหวัดและศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยวประจำจังหวัด ควรมีบริการสารสนเทศตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ ตลอดจนจัดให้มีการอบรมภาษาต่างประเทศให้กับผู้ให้บริการสารสนเทศที่จำเ็นต่อการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและศูนย์ข้อมูลประจำสถานที่ท่องเที่ยวได้ทราบความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยว เพื่อจัดบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการ ได้แก่ ควรจัดทำ Guide book โดยมีสารสนเทศเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวทุกๆ แห่ง และสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทาง โดยจัดทำเป็นภาษาอังกฤษ และเพิ่มจำนวนการผลิตให้มากเพียงพอต่อการให้บริการ
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือบริษัททัวร์ ควรจัดทำสื่อในการเผยแพร่สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือวารสาร แผนที่ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ให้มีมากขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ

เอกสารอ้างอิง

- จิรายุทธ บุญแต่ง. (2549). **ทัศนคติและความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อประเทศไทย. ในรวมบทความ การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ.** กรุงเทพฯ: สำนักประสานงาน การพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- จิรพร จันทรพาณิชย์. (2550). **คุณภาพสื่อประชาสัมพันธ์ของแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- จิตาภรณ์เวียงวิเศษ. (2549). **โครงการการพัฒนาเส้นทางจัดการท่องเที่ยวแหล่งอารยธรรมขอมในเขตอีสานใต้ถึงปราสาทนครวัด ประเทศกัมพูชา.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

นันทพรอดิเรกโชติและคณะ. (2550). **การพัฒนาการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของ อบต. ในกลุ่มอีสานใต้.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ประภาพร พนมไพร และคณะ (2550). **ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

หนึ่งฤทัยขอผลกลาง. (2548). **สถานการณ์และกระบวนการใช้สื่อเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

Taylor, R.S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. **College and Research Libraries.** 29(3):178-194.

การจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาเรื่อง กลองสะบัดชัย*

ลัทธวัฒน์ สอนศรีนุสรณ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบและกระบวนการถ่ายทอดความรู้กลองสะบัดชัยจากภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา และ 2) พัฒนาระบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาเรื่อง กลองสะบัดชัย ผู้วิจัยได้กำหนดโมเดลการจัดการความรู้และพัฒนาระบบการจัดการความรู้“กลองสะบัดชัย”ในลักษณะเว็บไซต์การจัดการความรู้ โดยเน้นเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ อันก่อให้เกิดการสร้างและปรับเปลี่ยนความรู้ฝังลึกเป็นความรู้ชัดแจ้งตามโมเดล SECI รวมทั้งมีส่วนนำเสนอข้อมูลที่เป็นบริบทสำคัญของกลองสะบัดชัย เครื่องมือที่ใช้ประเมินระบบคือแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่ การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบและการประเมินประสิทธิผลของการจัดการความรู้กลุ่มประชากรที่ประเมินระบบ ประกอบด้วยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มลูกศิษย์กลุ่มผู้ดูแลระบบ และกลุ่มผู้สนใจ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญ ลูกศิษย์และผู้สนใจเห็นว่าการใช้งานระบบมีประสิทธิภาพในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.34 สำหรับผู้ดูแลระบบเห็นว่าการใช้งานระบบมีประสิทธิภาพในระดับมากเช่นกันที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ด้านประสิทธิผลของการจัดการความรู้ กลุ่มผู้สนใจเห็นว่ามีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนลูกศิษย์และผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีประสิทธิภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.47 และ 4.33 ตามลำดับ นอกจากนี้เพื่อให้ทราบผลของการจัดการความรู้ในภาคปฏิบัติ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์พ่อครูและลูกศิษย์ สรุปได้ว่า ลูกศิษย์สามารถนำความรู้จากระบบไปฝึกปฏิบัติได้ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และต้องให้พ่อครูประเมินความถูกต้องอีกครั้ง

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ ความรู้ฝังลึก ความรู้ชัดแจ้ง การพัฒนาระบบ กลองสะบัดชัย

*บทความนี้มาจากวิทยานิพนธ์เรื่อง การจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาเรื่อง กลองสะบัดชัย โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา ได้แก่ รองศาสตราจารย์รัตนา ณ ลำพูน, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอ แซ่สมทอม และนายสนั่น ธรรมธิ

¹ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ครูโรงเรียนปรินสร้อยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

Knowledge Management of Lanna Local Wisdom Concerning The Klong Sabad Chai*

Latthawat Sonsrinusorn¹

ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to investigate the pattern and the process of knowledge transference of Klong Sabad Chai from Lanna local wisdom and 2) to develop the knowledge management system of Lanna local wisdom concerning the Klong Sabad Chai. The researcher created the knowledge management model and developed the knowledge management system of Klong Sabad Chai. The system was developed in the KM website format by focusing on a webboard for creation and conversion of tacit knowledge into explicit knowledge upon the SECI model. Moreover, the website provides the context knowledge of Klong Sabad Chai. The evaluation instrument is the questionnaire which is divided in two parts; the first part is system using efficiency and the second part is knowledge management effectiveness. The populations of the study were the expert group, the students, the webmasters and visitors to the website.

Research results revealed that the expert group, the students and the website visitors agreed that the system efficiency is at the high level (average point 4.34). The webmasters also agreed that the system efficiency at the high level (average point 4.38). For knowledge management effectiveness, the website visitors agreed that the system is effective at the highest level (average point 4.60). The students and the expert group agreed that the system is effective at the high level (average point 4.47 and 4.33). Apart from that, in order to acquire the result of the practical knowledge management, the researcher interviewed the master teacher and the students which concluded that the students were able to practice by themselves using the knowledge from the KMS at the average level. The students were subsequently corrected by the master teacher.

Keywords : Knowledge management ; Tacit knowledge; Explicit knowledge; System Development; Klong Sabad Chai

*This article is a part of a Master's thesis on "Knowledge Management of Lanna Local Wisdom Concerning the Klong Sabad Chai", under the supervisions of Assoc.Prof. Ratana Na Lampoon, Asst.Prof. Dr. Samuerkhae Somhom, and Mr. Sanan Thammathi

¹M.A. (Information Studies) Chiang Mai University, Teacher, The Prince Royal's College Chiang Mai

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภูมิปัญญาพื้นบ้านสิ่งหนึ่งอันทรงคุณค่ายิ่งของชาวล้านนาคือ ดนตรีพื้นเมืองหรือเรียกว่า ดนตรีพื้นบ้านล้านนาเกี่ยวกับเรื่องนี้อิทธิพลกันตึงค์ (2548) อธิบายว่าเครื่องดนตรีประเภทกลอง โดยเฉพาะกลองสะบัดชัยจัดเป็นเครื่องดนตรีขนาดใหญ่ เรียกได้ว่าเป็นพระเอกของเครื่องดนตรีทั้งหมดเมื่อมีการเล่นผสมวง ในอดีตเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญ คนสมัยก่อนจะตีกลองเพื่อใช้เสียงกลองเป็นเครื่องส่งสัญญาณแจ้งข่าวสารต่างๆ โดยเฉพาะเมื่อมีข้าศึกโจมตี ในการรบนั้นเสียงกลองสามารถช่วยชีวิตครูและช่วยเร่งเร้าทหาร รวมทั้งชาวบ้านให้เกิดกำลังใจอีกเพิ่ม แต่การนำกลองขนาดใหญ่ติดตามไปในการรบเป็นเรื่องลำบาก จึงมีการย่อส่วนกลองให้เล็กลงและใช้คนแบกหามได้จากจุดนี้ถือเป็นต้นกำเนิดของกลองสะบัดชัย ซึ่งต่อมาได้มีการนำกลองสะบัดชัยมาใช้ในพิธีการสำคัญ และเป็นเครื่องดนตรีที่มีบทบาทเด่นในวัฒนธรรมการแสดงดนตรีพื้นบ้านล้านนาอย่างชัดเจน (มานพ ยาระณะ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 กันยายน 2550)

การตีกลองสะบัดชัยของนักดนตรีดั้งเดิมหรือที่เรียกว่าพ่อครูเป็นสิ่งที่มีความหมายลึกซึ้งแต่ก็เป็นภูมิปัญญาชาวบ้านที่ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นด้วยการบอกกล่าว การถ่ายทอดความรู้ด้วยวิธีการนี้จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มบุคคล เช่น คนในครอบครัว อีกทั้งการถ่ายทอดนั้นใช้วิธีให้เรียนรู้จากการสังเกตและฝึกฝนด้วยตนเอง สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือไม่เคยมีการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือรูปแบบใดๆ ทั้งสิ้น ซึ่งในปัจจุบันพ่อครูที่มีอยู่ (พ่อครูมานพ ยาระณะ ผู้เชี่ยวชาญด้านการตีกลองสะบัดชัยโบราณ และพ่อครูคำ กาวีโย ผู้เชี่ยวชาญด้านการตีกลองสะบัดชัยประยุกต์) เป็นผู้สูงอายุและมีเพียงสองท่านนี้ที่สามารถถ่ายทอดการตีกลองสะบัดชัยได้อย่างลุ่มลึก และคงความเป็นแบบแผนดั้งเดิมไว้ได้ ในส่วนของลูกศิษย์ บ้างได้รับการถ่ายทอดจากพ่อครูโดยตรง บ้างได้รับการถ่ายทอดจากลูกศิษย์ของพ่อครู บางคนใช้เวลาหลายปีในการเรียนรู้อย่างครบถ้วน แต่บางคนมีเวลาเรียนรู้เพียงระยะสั้นๆ ดังนั้นลูกศิษย์แต่ละคนจะมีความรู้ไม่เท่ากัน มีน้อยคนนักที่จะตีกลองสะบัดชัยได้เหมือนพ่อครูทุกประการ สำหรับการพบปะกันของลูกศิษย์แต่ละรุ่น จะรวมตัวกันได้มากที่สุดในวันไหว้ครู ซึ่งจะจัดขึ้นปีละหนึ่งครั้ง ฉะนั้นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพ่อครูกับ

ลูกศิษย์ หรือในกลุ่มลูกศิษย์อย่างสม่ำเสมอคือ มีการจัดการความรู้การตีกลองสะบัดชัยให้เป็นรูปธรรม

เนื่องด้วยความรู้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ และการคิดของคน คนจึงมีบทบาทเป็นทั้งผู้สร้าง ผู้ให้ และผู้ใช้ความรู้ การจัดการความรู้การตีกลองสะบัดชัยจะใช้วิธีการปรับเปลี่ยนความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ ทักษะและความเชี่ยวชาญของแต่ละคน (พ่อครูและลูกศิษย์) ให้เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยบันทึกเป็นลายลักษณ์บนเว็บไซต์ การจัดการความรู้ประกอบด้วยการแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) รวมทั้งกระบวนการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) (Marquardt, 1994)

จากการศึกษาข้อมูลและจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสงวนรักษาความรู้เกี่ยวกับกลองสะบัดชัยซึ่งเป็นภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาที่สำคัญยิ่งให้คงอยู่กับชาวล้านนาและสังคมไทยต่อไป ดังนั้นจึงมีความประสงค์ที่จะวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา เรื่อง กลองสะบัดชัย” โดยศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมสำหรับกลองสะบัดชัย เพื่อนำไปพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสร้างเวทีแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้และเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นบริบทสำคัญของกลองสะบัดชัยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในลักษณะของเว็บไซต์ ผู้วิจัยคาดหวังว่าการวิจัยนี้จะช่วยให้ทราบถึงรูปแบบและกระบวนการถ่ายทอดความรู้ความรู้กลองสะบัดชัยจากภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา ได้ระบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาเรื่อง กลองสะบัดชัย ซึ่งระบบดังกล่าวที่พัฒนาขึ้นนี้จะสามารถใช้เป็นต้นแบบของการจัดการความรู้เกี่ยวกับดนตรีที่เป็นภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาประเภทอื่นๆ ต่อไป

อนึ่งความสำคัญของการวิจัยนี้ยังจะเป็นการพัฒนาวิชาชีพทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ในการจัดการระบบของความรู้ และเอื้อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่อันจะเป็นประโยชน์ยิ่งทางวิชาการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการถ่ายทอดความรู้กลองสะบัดชัยจากภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา
2. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา เรื่อง กลองสะบัดชัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดการวิจัยที่เชื่อมโยงกัน 3 ส่วน ได้แก่ การเริ่มต้นศึกษารูปแบบและกระบวนการถ่ายทอดความรู้ “กลองสะบัดชัย” เพื่อได้ทราบถึงความรู้ฝังลึกและผู้ที่มีความรู้แน่นและสุดท้ายเป็นการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เน้นการแบ่งปันความรู้ฝึกกลอง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบและกระบวนการถ่ายทอดความรู้ หมายถึง ลักษณะเฉพาะในบริบทของกลองสะบัดชัย 2 ประเภท ได้แก่ กลองสะบัดชัยโบราณและกลองสะบัดชัยประยุกต์ รวมทั้งวิธีถ่ายทอดความรู้จากพ่อครูสู่ลูกศิษย์ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลความรู้ที่ได้จากการลงพื้นที่เก็บรวบรวมไปวางแผนพัฒนาระบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเป็นกลไกสำหรับการขับเคลื่อนของสารสนเทศและความรู้ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดลำดับกระบวนการในการจัดการความรู้ของ Marquardt (1994) ที่ได้กล่าวว่าการจัดการความรู้ต้องเริ่มที่การแสวงหาความรู้และมีการจัดเก็บ ก่อนจะนำความรู้ไปแพร่กระจายต่อไป

2. ความรู้แบบฝังลึก คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวของบุคคล รวมทั้งทักษะและประสบการณ์ในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการตีกลองสะบัดชัย ซึ่งไม่สามารถหรือยังไม่ได้บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์ลงในสื่อใดๆ อย่างเป็นทางการ ในงานวิจัยนี้ผู้มีความรู้ฝังลึกที่สำคัญ ได้แก่ พ่อครูและลูกศิษย์ที่ปัจจุบันได้ทำหน้าที่เป็นครูสอนตีกลองสะบัดชัย รวมทั้งนักวิชาการด้านดนตรีพื้นบ้านล้านนา

3. ระบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา คือ ระบบจัดการความรู้บนเว็บไซต์ในลักษณะเว็บไซต์การจัดการความรู้ (KM Website) ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนคือ (1) ส่วนเว็บบอร์ด (Webboard) สำหรับการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ และ (2) ส่วนนำเสนอข้อมูลที่เป็นบริบทสำคัญของกลองสะบัดชัย

อนึ่งเว็บไซต์นี้ได้พัฒนาขึ้นสำหรับกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (หมายถึงพ่อครูและนักวิชาการ) ลูกศิษย์ รวมทั้งผู้สนใจ เรื่องกลองสะบัดชัย โดยในการวิจัยเรียกกลุ่มคนที่ได้เข้ามาแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ หรือมีส่วนให้เกิดองค์ความรู้ใหม่จากระบบดังกล่าวว่า กลุ่มนักปฏิบัติหรือชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice)

วิธีการศึกษา

วิธีการวิจัยที่ใช้คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงพัฒนาโดยใช้กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ มีเป้าหมายเพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการถ่ายทอดความรู้กลองสะบัดชัยจากภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา (ตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1) รวมทั้งเพื่อได้ทราบถึงข้อจำกัดหรือปัญหาในการเรียนรู้และสภาพความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง อันจะนำไปแก้ปัญหาโดยการกำหนดโมเดลการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศต่อไป การวิจัยนี้มีผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พ่อครู นักวิชาการ และลูกศิษย์ วิธีการเก็บข้อมูลคือลงพื้นที่เพื่อเรียนรู้วิธีตีกลองสะบัดชัยจากพ่อครู และใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นระยะๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลด้วยการจดบันทึกอย่างไม่เป็นทางการ ใช้สื่อเทคโนโลยีชนิดดิจิทัลในการบันทึกภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง สำหรับการวิเคราะห์และสรุปผลใช้การประมวลผลสาระเนื้อหา เรียบเรียง จัดหมวดหมู่ความรู้ อธิบาย พรรณนาเชิงเนื้อหา เปรียบเทียบ เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับประเด็นวิจัยและตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งนี้มีการกำหนดรหัส (Code) สำหรับข้อมูลที่ได้รวบรวมมา ทั้งรหัสของผู้ให้ข้อมูลและรหัสของเนื้อหาข้อมูล

2. การวิจัยเชิงพัฒนาโดยใช้กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา เรื่อง กลองสะบัดชัย (ตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2) อันเป็นการสร้างแหล่งกระจายความรู้ และให้ CoP ใช้เว็บบอร์ดเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งความรู้เดิมที่มีหรือเกิดองค์ความรู้ใหม่ในระบบ ซึ่งจะช่วยให้ลูกศิษย์มีความรู้มากขึ้น และช่วยให้ผู้สนใจทั่วไปได้ความรู้เพิ่มเติมในบริบทของกลองสะบัดชัย (โดยอาจมีแนวโน้มที่จะพัฒนาเป็นลูกศิษย์

ต่อไปในอนาคต) ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาเรื่องกลองสะบัดชัยนี้ได้ดำเนินการ 5 ขั้นตอน ได้แก่

2.1) **ชั้นวางแผนความต้องการ** ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำผลจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้การตีกลองสะบัดชัย มาวางแผนความต้องการเพื่อกำหนดโมเดลการจัดการความรู้ (ภาพที่ 1) โมเดลดังกล่าวจะช่วยขับเคลื่อนให้กระบวนการสร้างและการปรับเปลี่ยนความรู้เป็นวงจรหมุนเวียนไปเรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับเกลียวความรู้ตามโมเดล SECI ของ Nonaka & Takeuchi

2.2) **ชั้นออกแบบการใช้งานการออกแบบ** ระบบการจัดการความรู้ “กลองสะบัดชัย” ประกอบด้วย การออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ และการออกแบบหน้าจอแสดงผล แบ่งกลุ่มผู้ใช้งานเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของผู้ดูแลระบบ (Administrator) และส่วนของผู้ใช้ทั่วไป (User)

2.3) **ชั้นการสร้างระบบ** ในขั้นตอนนี้การสร้างระบบนี้อาจมีการย้อนกลับไปออกแบบระบบใหม่ หรือมีการแก้ไขบางส่วนเพื่อให้ระบบสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้การตีกลองสะบัดชัยทั้งหมด อนึ่งระบบการจัดการความรู้ “กลองสะบัดชัย” ที่อยู่ในลักษณะของเว็บไซต์นี้ ผู้ใช้สามารถใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา แล้วพิมพ์ชื่อเว็บไซต์ <http://www.km-sabachai.com>

2.4) **ชั้นการใช้งานระบบการใช้ระบบนี้** ได้แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของผู้ดูแลระบบ (สามารถเข้าสู่ระบบบริหารจัดการเนื้อหาในเว็บไซต์และเว็บบอร์ด) และส่วนของผู้ใช้ทั่วไป ซึ่งได้มีการแนะนำหรือจัดอบรมการใช้งานโดยผู้ดูแลระบบ กรณีต้องการร่วมแบ่งปันความรู้ในเว็บบอร์ดจะต้องทำการสมัครเป็นสมาชิกก่อน และล็อกอินทุกครั้งเพื่อใช้งาน

2.5) **ชั้นการประเมินระบบ** ผู้ประเมินระบบแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ดูแลระบบ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มลูกศิษย์และกลุ่มผู้สนใจ เครื่องมือที่ใช้ประเมินคือแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สำหรับแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบ และประเมินประสิทธิผลของการจัดการความรู้ การวิเคราะห์

ข้อมูลใช้การหาค่าทางสถิติสำหรับแบบสอบถาม และการเขียนอภิปรายสรุปผลสำหรับการสัมภาษณ์

สรุปและอภิปรายผล

ในการสรุปและอภิปรายผล แบ่งตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ 2 ข้อ ดังนี้

1. รูปแบบและกระบวนการถ่ายทอดความรู้กลองสะบัดชัยจากภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา

จากการศึกษารูปแบบและกระบวนการถ่ายทอดความรู้กลองสะบัดชัยจากภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา สรุปได้ว่า ปัจจุบันมีกลองสะบัดชัย 2 ประเภทคือ กลองสะบัดชัยโบราณ และกลองสะบัดชัยประยุกต์ ทั้งนี้กลองทั้งสองประเภทจะแสดงในลักษณะเป็นวง เรียกว่า วงกลองสะบัดชัย เครื่องดนตรีที่ใช้ในวง ได้แก่ กลองสะบัดชัย ฉาบและโหม่ง ลักษณะความแตกต่างของกลองทั้งสองประเภทคือ กลองสะบัดชัยโบราณจะประกอบด้วยกลองใบใหญ่ 1 ใบและมีกลองใบเล็กที่เรียกว่า ลูกตบ อีก 3 ใบ ขนาดลดหลั่นกันไปอยู่ขวามือของกลองใบใหญ่ ส่วนกลองสะบัดชัยประยุกต์ประกอบด้วยกลองใบใหญ่เพียงใบเดียว การแต่งกายเวลาแสดงมีชุดอยู่ 4 ลักษณะ ได้แก่ ชุดเสื้อยันต์ ชุดนุ่งขาว ชุดมือซ่อม และชุดผ้าเมือง ทั้งนี้การเลือกสวมชุดขึ้นอยู่กับโอกาสต่างๆ ในการแสดง ในกระบวนการถ่ายทอดความรู้กลองสะบัดชัยทั้งสองประเภท มีความเกี่ยวข้องกับพิธีกรรมและความเชื่อกล่าวคือ การถ่ายทอดความรู้การตีกลองสะบัดชัยจะเริ่มต้นได้ต่อเมื่อมีการขึ้นขันครูเพื่อขอเป็นลูกศิษย์ การเรียนรู้ประกอบด้วยความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ในภาคปฏิบัติซึ่งเป็นความรู้ฝึกกลั่นนั้น พ่อครูจะสาธิตให้ดูแล้วให้ลูกศิษย์ปฏิบัติตามจนเกิดความชำนาญ ควบคู่กับการให้ความรู้ในภาคทฤษฎีซึ่งพ่อครูจะเล่าถึงที่มาที่ไป และอธิบายความสำคัญของแต่ละท่าในการตีกลอง รวมทั้งท่าตีฉาบและโหม่งและท่าตบมะผาบก่อนการตีกลองสะบัดชัยในระหว่างการฝึกซ้อมหรือหลังการฝึกซ้อมจะมีการทดสอบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ ลูกศิษย์ที่มีความชำนาญแล้วจะได้เริ่มแสดงหรือแข่งขันตามโอกาสต่างๆ รวมทั้งได้เป็นผู้ช่วยสอนหรือเป็นครูสอนตีกลองสะบัดชัยต่อไป ปัจจุบันข้อจำกัดและปัญหาที่พบจากการถ่ายทอด ความรู้การตีกลองสะบัดชัย คือ ลูกศิษย์ต้องไปขอรับการถ่ายทอด

ความรู้จากพ่อครูในสถานที่และวันเวลาที่นัดหมายเท่านั้น รวมทั้งพ่อครูยังไม่มีสื่อการสอนใดๆ ที่เป็นรูปธรรมและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา

2. การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาเรื่องกลองสะบัดชัย

จากการพัฒนาระบบดังกล่าวสรุปได้ว่าระบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาเรื่อง กลองสะบัดชัย เป็นระบบการจัดการความรู้บนเว็บ แบ่งผู้ใช้งานเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ดูแลระบบ และกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป ผู้ใช้ระบบสามารถเข้าสู่เว็บไซต์โดยผ่านยูอาร์แอล <http://www.km-sabadchai.com> ในหน้าแรกของเว็บไซต์นำเสนอข้อมูลความรู้ที่เป็นบริบทสำคัญของกลองสะบัดชัย ได้แก่ ประวัติกลองสะบัดชัย ความรู้เชิงลึกของกลองแต่ละประเภท (เครื่องดนตรีและอุปกรณ์ที่ใช้ในวง ทำไห่วัสดุ วิธีตีกลองวิธีตีฉาบวิธีตีโหม่งจังหวะเพลงที่ใช้การแต่งกาย โอกาสในการแสดง ลำดับในการแสดง ผู้ถ่ายทอดการตีกลอง) แหล่งทำกลองสะบัดชัย ชาว/ประชาสัมพันธเกี่ยวกับกลองสะบัดชัย เว็บไซต์ส่วนค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ ส่วนของ FAQ ส่วนของ Link และส่วนอื่นๆ เช่น รูปบุคคลสำคัญในวงการกลองสะบัดชัย ส่วนติดต่อผู้ดูแลระบบ แบบสำรวจออนไลน์ (Poll) และแผนผังเว็บไซต์ เป็นต้น ทั้งนี้ข้อมูลทั้งหมดได้นำเสนอในลักษณะของภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหว และเสียง ทั้งนี้เพื่อเอื้อให้ผู้เรียนได้เข้ามาศึกษาแล้วสามารถปฏิบัติตามแต่ละท่าของการตีกลองได้ และในหน้าแรกนี้เมื่อผู้ใช้ได้เข้าสู่ส่วนของเว็บไซต์ จะต้องทำการสมัครเป็นสมาชิกก่อนถึงจะสามารถร่วมแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ความรู้ใหม่ที่ได้จากเว็บไซต์ผู้ดูแลระบบจะส่งให้พ่อครูหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปเพิ่มไว้ในส่วนของคำถามที่คนถามบ่อย (FAQ) ซึ่งอยู่ในหน้าแรกของเว็บไซต์ต่อไป

ในส่วนการประเมินระบบ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน แยกเป็นผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ลูกศิษย์ 10 คน ผู้ดูแลระบบ 2 คน และผู้สนใจ 13 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1)แบบสอบถามตอนที่ 1 การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบ เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญลูกศิษย์และผู้สนใจ เห็นว่าเนื้อหาในเว็บไซต์มีความเหมาะสม ถูกต้อง ครบคลุมบริบทสำคัญของ

กลองสะบัดชัย และอ่านเข้าใจง่าย รวมทั้งเห็นว่าการระบบการสมัครสมาชิกเว็บบอร์ดทำได้ง่าย สำหรับกลุ่มผู้ดูแลระบบ เห็นว่าการใช้เมนูต่างๆ มีความสะดวก ไม่ซับซ้อน แบบตัวอักษร (Font) ขนาดสีมีความเหมาะสม ชัดเจน และง่ายต่อการอ่าน แผนผังเว็บไซต์อธิบายได้ชัดเจน ง่ายต่อการดูโครงสร้างของเว็บ รวมทั้งการจัดการข้อมูลของสมาชิกมีความง่ายและเหมาะสม

2.2)แบบสอบถามตอนที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพการจัดการความรู้ เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าถ้ามีโอกาสจะเข้ามาร่วมแบ่งปันความรู้ในระบบนี้ต่อไปเรื่อยๆ ในส่วนกลุ่มลูกศิษย์เห็นว่าการรู้ที่ไหลเวียนในเว็บไซต์ช่วยให้มีความรู้มากขึ้น และยังเห็นตรงกับผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มผู้สนใจ ว่าในอนาคตระบบนี้สามารถจะพัฒนาไปสู่การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ได้

2.3) การสัมภาษณ์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการจัดการความรู้ในภาคปฏิบัติ เนื่องด้วยการเรียนรู้การตีกลองสะบัดชัยเป็นเรื่องของการถ่ายทอดความรู้ฝังลึกจากคนสู่คน ดังนั้นเพื่อได้ทราบถึงผลการนำความรู้ไปใช้ จึงต้องทำการสัมภาษณ์พ่อครูและลูกศิษย์ ทั้งนี้สรุปผลได้ว่าลูกศิษย์สามารถนำความรู้จากระบบไปฝึกปฏิบัติได้ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และต้องให้พ่อครูประเมินความถูกต้องอีกครั้ง สำหรับองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากระบบ นับเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการเพิ่มเติมนำการถ่ายทอดความรู้ของพ่อครู ส่วนลูกศิษย์ได้รับความรู้ใหม่อันจะนำไปพัฒนาให้เกิดเป็นทักษะต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลที่ได้จากระบบ ผู้ดูแลระบบหรือเว็บมาสเตอร์สามารถนำไปพัฒนาให้เกิดระบบคัดกรองข้อมูลโดยอัตโนมัติ หรือระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) ต่อไป เพื่อการได้รับความรู้อย่างทันทั่วถึงของผู้ใช้ เพื่อให้องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นในเว็บไซต์สามารถดึงไปนำเสนอได้อย่างเป็นระบบ และเพื่อแก้ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างผู้ดูแลระบบให้ออนไลน์ตลอดเวลา

2. เพื่อให้ระบบการจัดการความรู้ “กลองสะบัดชัย” นี้ มีความเป็นสากลสามารถเผยแพร่ให้ชาวต่างประเทศทราบและผู้สนใจสามารถเรียนรู้ได้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์หรือเกี่ยวข้องกับ

ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา ควรเพิ่มการทำเว็บไซต์ ภาควิชาภาษาอังกฤษ

3. นักวิจัย บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ นักศึกษา หรือผู้ดูแลด้านภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา ควรมีการนำระบบการจัดการความรู้ “กลองสะบัดชัย” นี้ไปใช้ในการจัดการความรู้เครื่องดนตรีพื้นบ้านล้านนาประเภทอื่นๆ ต่อไป

4. ผู้ดูแลระบบควรอธิบายวิธีการใช้งานระบบทุกขั้นตอนอย่างละเอียดให้ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการจัดฝึกอบรมการใช้ระบบอย่างสม่ำเสมอ

5. เพื่อส่งเสริมให้ความรู้ในระบบเกิดคุณค่าและประสิทธิผลทางวิชาการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับระบบ ควรสร้างเครือข่ายสารสนเทศและแนะนำ ให้โรงเรียนหรือสถานศึกษาในประเทศไทยใช้ เว็บไซต์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนกลองสะบัดชัย

6. ในอนาคตเว็บไซต์นี้จะคงอยู่ต่อไปโดย นำไปเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศของสำนักส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมมหาวิทยาลัย เชียงใหม่เพื่อดูแลและใช้ในการแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) ตลอดจนมีการประเมิน ความรู้ที่ได้มาให้เป็นความรู้ใหม่ที่มีประโยชน์ใน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

รูปนา แก้วหนูพลและคณะ. (2546). **ศิลปะการ ตีกลองสะบัดชัยโบราณของนาย มานพ ยาระณะ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

ชนะรัตน์ อนุกุล. (2543). **กลองสะบัดชัยใน สังคมและวัฒนธรรมชาว เชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล.

ธิดา เกิดผล. (2542). **คำ กาวัวย ศิลปินแห่งชาติ : ชีวิตประวัติและผลงานการ แสดงพื้นบ้าน - ช่างพ้อ น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล.

ธิดพล กันตวงศ์. (2548). **ดนตรีพื้นบ้านล้านนา**. ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2550, จาก http://www.finearts.cmu.ac.th/thai/articles/detail/2548/detail_48017.php

พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). **การจัดการความรู้: พื้นฐานการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ต.

ยีน ภู่วรรณ. (2548). **การจัดการความรู้. ในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2548 และประชุมวิชาการ เรื่อง ยุทธศาสตร์การจัดการองค์ความรู้ในห้องสมุด**. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

วิจารณ์ พานิช. (2547). **การจัดการความรู้คืออะไร ไม่ทำไม่รู้**. [เอกสารประกอบการบรรยาย]. กรุงเทพฯ: สถาบันจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส).

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). **ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สนั่น ธรรมธิ. (2542). **กลองสะบัดชัย. ใน สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ (เล่มที่ 1, น.78-82)**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย ธนาคารไทยพาณิชย์.

สุรัสวดี อ๋องสกุล. (2542). **ล้านนา (ประวัติศาสตร์) ในสารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ (เล่มที่ 11, น.5916-5936)**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย ธนาคารไทยพาณิชย์.

สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ. (2548). **Knowledge management การจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์.

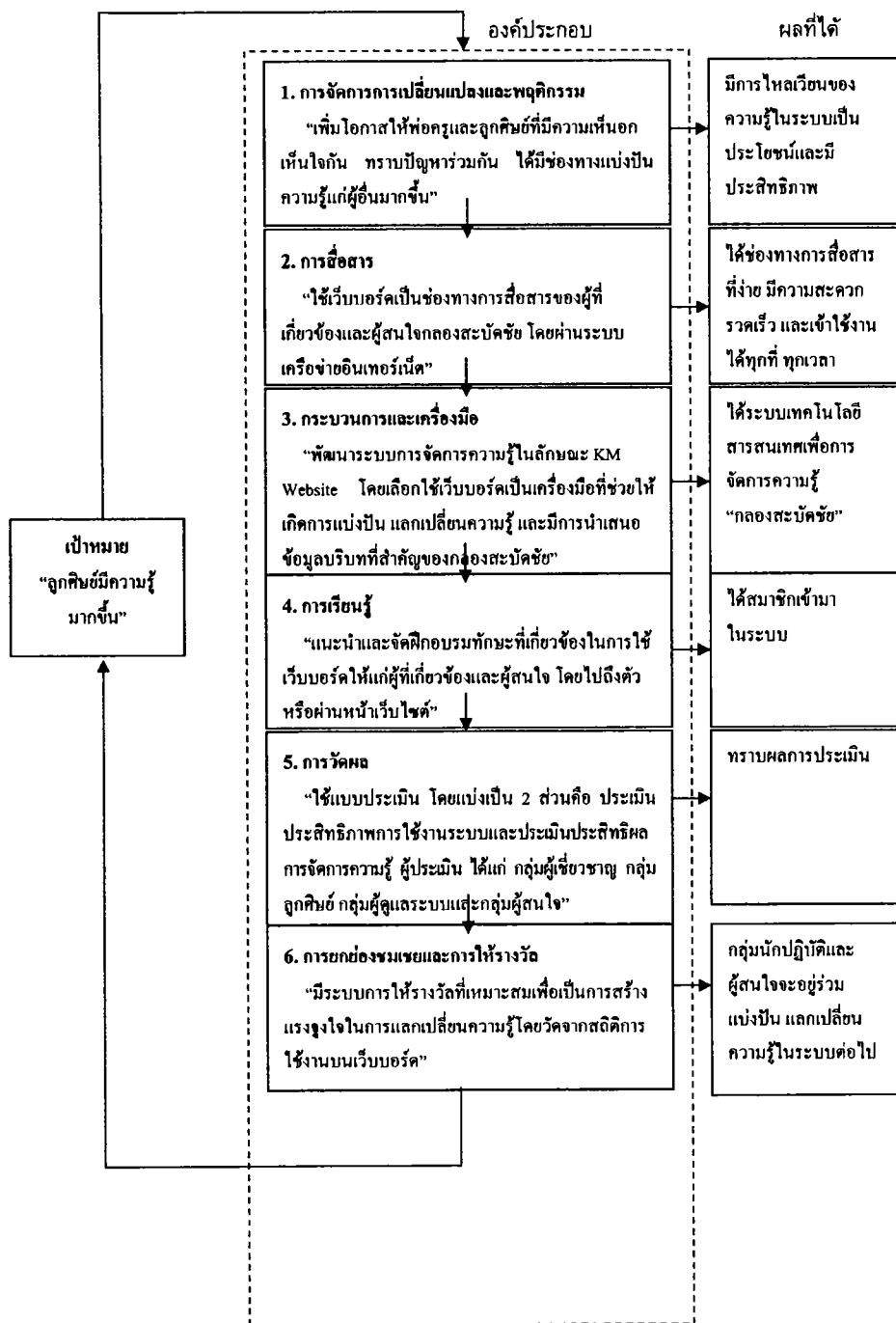
Davenport, T. & Laurence, P. (2000). **Working knowledge**. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Elias, A. & Hasson, G. (2004). **Knowledge management**. Upper Saddle River, NJ.: Pearson Education.

Henrie, M. & Hedgepeth, O. (2003). Size is important in knowledge management. **Journal of Knowledge Management Practice**. Retrieved April, 25, 2007, from <http://www.tlinc.com/article53.htm>

- Marquardt, M. (1994). **The global learning organization**. New York: IRWIN.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). **Knowledge creating company**. New York: Oxford University Press.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (2000). **Classic work: Theory of organizational knowledge creation**. New York: MIT Press.
- Schreiber, G., et.al. (2000). **Knowledge engineering and management: The common KADS methodology**. London: MIT Press.
- Snowden, D. (2003). Knowledge management to quality circle. Paper presented at the seminar of the Ministry of University Affairs, Bangkok.
- Srinivas, H., (2003). **Knowledge gaps**. Retrieved April, 25, 2007, from <http://gdrc.org/kmgmt/km-5.html>
- Turban, B., et.al. (2003). Applying self-determination theory to organizational research. **Personal and Human Resources Management** 22, 357-393.

โมเดลการจัดการความรู้กลองสะบัดชัย



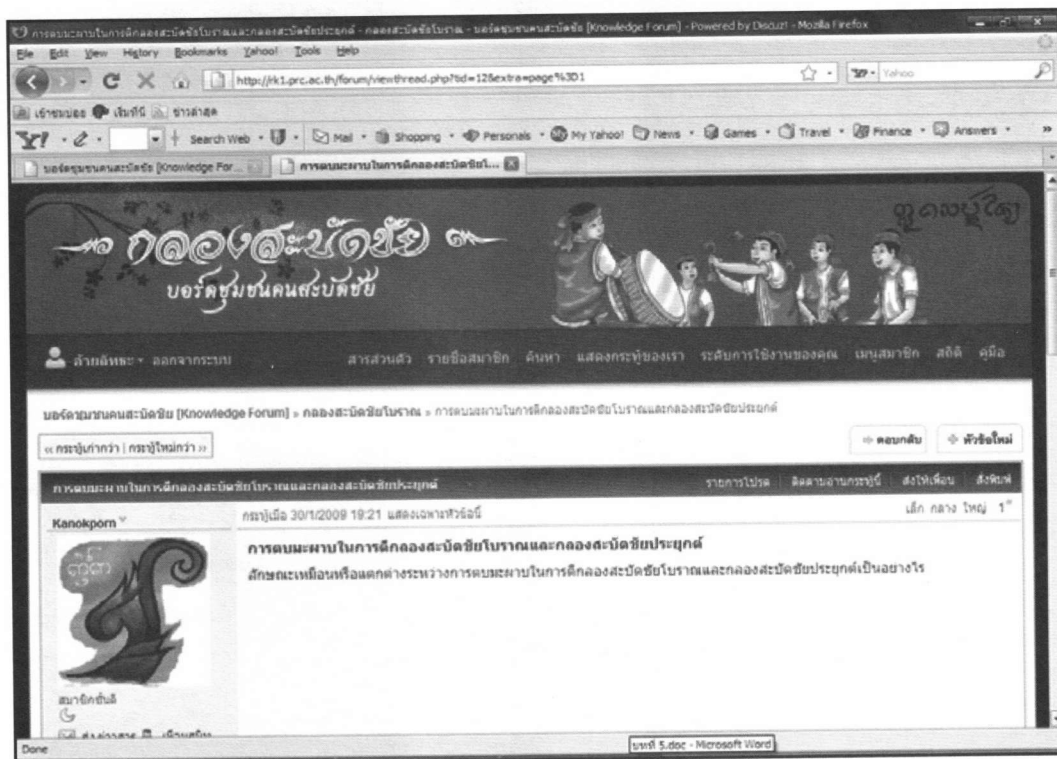
ภาพที่ 1 แสดงโมเดลการจัดการความรู้กลองสะบัดชัย ซึ่งกำหนดขึ้นมาเพื่อให้ระบบการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้น นั้นเกิดประสิทธิผลและมีคุณค่าทางวิชาการอย่างแท้จริง โดยโมเดลดังกล่าวจะช่วยขับเคลื่อนให้กระบวนการสร้างและการปรับเปลี่ยนความรู้เป็นวงจร หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ การใช้งานเว็บไซต์

การใช้งานเว็บไซต์



ภาพที่ 2 แสดงเมนูต่างๆ ที่ผู้ใช้สามารถเลือกศึกษาข้อมูลความรู้ต่างๆ โดยไม่ต้องสมัครเป็นสมาชิก และสำหรับผู้ดูแลระบบก็สามารถล็อกอินเพื่อเข้าบริหารจัดการเว็บไซต์ได้ในหน้านี้เช่นกันการใช้งานเว็บบอร์ด

การใช้งานเว็บบอร์ด



ภาพที่ 3 แสดงการใช้งานเว็บบอร์ด ซึ่งเมื่อผู้ใช้ได้สมัครเป็นสมาชิกแล้วจะสามารถเข้ามาถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับกลองสะบัดชัย ด้านผู้เชี่ยวชาญจะเข้ามาตอบคำถามนั้นๆ อย่างสม่ำเสมอ สมาชิกทุกคนสามารถปรับแต่งและแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ อีกทั้งยังสามารถพิมพ์ความรู้ที่ต้องการได้โดยตรงจากหน้าเว็บบอร์ด

การวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยในวารสารวิจัย ต่างประเทศ สาขารบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์

ชลดา พันภัย¹
กุลธิดา ท่วมสุข²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาของบทความวิจัย ที่ลงพิมพ์ในวารสารวิจัยต่างประเทศสาขารบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในด้าน หัวข้อวิจัย ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัย หน่วยงานที่ผู้เขียนหรือผู้วิจัยสังกัด ปีที่ตีพิมพ์เผยแพร่บทความ วิธีการวิจัย และผลการวิจัยโดยสรุป ผลการศึกษาพบว่า จากการวิเคราะห์บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิจัยต่างประเทศที่ได้รับการคัดเลือกตามเกณฑ์ 2 ชื่อคือ *College and Research Libraries* และ *Library and Information Science Research* ระหว่างปี ค.ศ. 2001-2006 มีบทความทั้งหมด 328 บทความ เป็นบทความวิจัยจำนวน 249 บทความ จากการวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยพบว่า หัวข้อวิจัยที่พบมากที่สุดคือ (1) ผู้ใช้ การใช้สารสนเทศและการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ (2) เทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และ (3) ทรัพยากรและแหล่งสารสนเทศ ตามลำดับ ด้านผู้เขียนบทความพบว่าผู้เขียนบทความเป็นบุคคลในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์และบรรณารักษ์ หน่วยงานที่ผู้เขียนบทความสังกัดมากที่สุดคือสถาบันอุดมศึกษาและมหาวิทยาลัย ปีที่ตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยมากที่สุดคือ ค.ศ. 2006 สำหรับวิธีการวิจัยพบว่าประเภทการวิจัยที่พบมากที่สุดคือ การวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่พบมากที่สุดคือ แบบสอบถาม วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ที่พบมากที่สุดคือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและสถิติเชิงพรรณนา

คำสำคัญ : บทความวิจัย การวิเคราะห์เนื้อหา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

¹ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

²D.A. (Library and Information Science) รองศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Content Analysis of Research Articles Published in Foreign Research Journals in Library and information Science.

Chollada Phonphai¹
Kulthida Tuamsuk²

ABSTRACT

This research aimed to conduct the content analysis of research articles published in the foreign research journals in library and information science in order to explore the developments and directions of researches in the field. The analysis focused on the research topics, the authors or researchers, the authors' affiliations, years of publications, research methodologies, and the research results in brief. The analysis found that among the total of 326 articles published in the selected 2 research journals: *College and Research Libraries* and *Library and Information Science Research*, there were 249 research articles. The research topics most found were (1) user studies, information use studies, and library and information center use studies, (2) technology and its applications in libraries and information centers, and (3) information resources and information sources. The authors of research articles mostly found were faculty staff in library and information science and librarians. The authors' affiliations were higher education institutes. Most numbers of research articles were published in 2006. The research methodology mostly used was survey research technique. The data collecting instrument was questionnaire, and data analysis was quantitative method using descriptive statistical analysis.

Keywords: Research articles, Content analysis, Library and Information Science

¹M.A. (Library and Information Science), Khon Kaen University

²D.A. (Library and Information Science), Associate Professor, Information and Communication Management Program Group, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

บทนำ

บรรณารักษศาสตร์เป็นวิชาที่มีการศึกษากันมาอย่างต่อเนื่องยาวนานนับตั้งแต่ปี 1887 จนกระทั่งถึงปัจจุบันวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ซึ่งเป็นผลกระทบมาจากการก้าวสู่สังคมสารสนเทศ มีการเพิ่มปริมาณของสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศอย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อพัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้นอกจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว บรรณารักษ์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถให้เท่าทันเทคโนโลยี เพื่อความก้าวหน้าทั้งทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติโดยการแสวงหาความรู้ แนวความคิด ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่จะส่งเสริมการปฏิบัติงานและบริการผู้ใช้ให้ทันสมัยสอดคล้องกับ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกาลเวลาที่เปลี่ยนไป การวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จึงมีความสำคัญ เนื่องจากประโยชน์ของการวิจัยนั้นทำให้ทราบข้อเท็จจริงของศาสตร์และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ช่วยให้วิชาการในสาขานี้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว (ชุดิมา สัจจามันท์, 2537)

การวิจัยเป็นวิธีการแสวงหาความรู้เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ ดังนั้นการวิจัยเพื่อให้เกิดการพัฒนาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ผู้วิจัยจำเป็นต้องเผยแพร่ผลงานวิจัยของตนให้บุคคลในวิชาชีพหรือบุคคลที่สนใจในงานวิจัยนั้นได้ศึกษาและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงต่อไป เนื่องจากงานวิจัยหนึ่งๆ แม้ว่าจะทำได้ดีมาก แต่ถ้าหากไม่ทำการเผยแพร่ออกไปจะทำให้งานวิจัยนั้นขาดคุณค่าไปได้ จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทยพบว่า การนำเสนอผลการวิจัยนั้นสามารถสรุปได้ 2 รูปแบบ คือการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบที่ไม่ใช่เอกสาร เช่น การประชุมทางวิชาการ การสัมมนา ซึ่งผู้วิจัยอาจนำเสนอผลงานด้วยปากเปล่า การนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะนี้ต้องเสนอผลงานวิจัยที่มีเนื้อหาครบถ้วนในเวลาที่ย่ำกัด จึงต้อง

ผลิตสื่อประกอบเพื่อความน่าสนใจ ได้แก่ สไลด์ แผนภาพการนำเสนอผลงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (เทียนฉาย กิระนันท์, 2544) และการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบเอกสารได้แก่ รายงานวิจัย ภาคนิพนธ์วิทยานิพนธ์ และบทความวิจัย (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547) เป็นการนำเสนอผลการวิจัยโดยการเขียนรายงาน จะมีรูปแบบการเขียนเอกสารเอาไว้อย่างชัดเจนเป็นรูปแบบเดียวกัน แม้ว่าผู้วิจัยส่วนใหญ่จะต้องเขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์อยู่แล้ว แต่ผู้วิจัยมักจะนิยมเขียนรายงานการวิจัยในรูปแบบบทความวิจัยออกมานำเสนอด้วย เนื่องจากบทความวิจัยมีความสั้น กระชับ มีความเฉพาะเจาะจงในการนำเสนอประเด็นสำคัญของการวิจัยเท่านั้น ทำให้ผู้อ่านได้ทราบรายละเอียดของการวิจัยได้ตั้งแต่ต้นจนจบอย่างรวดเร็วแทนการอ่านรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ (เทียนฉาย กิระนันท์, 2544) และที่สำคัญบทความวิจัยจะตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการในสาขาวิชา ซึ่งมีกำหนดออกที่แน่นอนส่งผลให้ผู้อ่านได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย ก่อให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า (บุษกร อุตสาห์กิจ, 2545)

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เป็นเทคนิคการวิจัยวิธีหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์สื่อและผลงานที่มีผู้ผลิตขึ้น การนำเอาเทคนิคนี้มาใช้ในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เพื่อวิเคราะห์สาระของทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ช่วยให้เห็นสภาพการณ์ของสิ่งที่ศึกษาเพื่อประโยชน์ในการจัดหาและการให้บริการผู้ใช้ อย่างเหมาะสม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, 2545; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530ก; ทวีป ศิริศรีคม, 2525) ในการวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยนั้นเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากบทความวิจัยได้แก่ หัวข้อวิจัย วิธีการวิจัย วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ยังไม่ปรากฏออกมาเป็นตัวเลข เนื่องจากยังไม่ได้จัดข้อมูลเป็นกลุ่มหรือประเภทต่างๆ ดังนั้นการวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยจะทำให้ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มและประเภทของข้อมูลที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายให้เป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการจัดตารางวิเคราะห์และหาข้อสรุปต่อไป (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530ก) ดังตัวอย่างงานวิจัยของภรณ์ ศิริโชติ (2544) วิเคราะห์วิทยานิพนธ์และรายงานการศึกษาอิสระ

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2539-2544 และพิธีอุปถัมภ์ (2543) วิเคราะห์วิทยานิพนธ์สาขารัฐศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทยที่เผยแพร่ระหว่างปีพ.ศ.2537-2541 ได้มีการจัดกลุ่มขอบเขตเนื้อหาและประเภทข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยอย่างเป็นระบบตามเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ปัจจุบันวารสารวิจัยสาขารัฐศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทยนั้นมีการผลิตและเผยแพร่น้อยมาก ผู้วิจัยจึงเลือกวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยในวารสารวิจัยต่างประเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยบอกรับ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบสภาพการทำวิจัยตลอดจนแนวโน้มและทิศทางการทำวิจัยในสาขารัฐศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในต่างประเทศ ในด้านขอบเขตเนื้อหา กลุ่มบุคคลที่ทำวิจัยและหน่วยงานที่ผู้ทำวิจัยสังกัด วิธีการวิจัยที่ใช้ และผลการวิจัยที่พบในงานวิจัยต่างๆ เหล่านั้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับอาจารย์ นักวิจัย บุคคลในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และนิสิตนักศึกษา ในการนำข้อมูลมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการสอนและการวิจัยในประเทศไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาของบทความวิจัยที่ลงพิมพ์ในวารสารวิจัยต่างประเทศสาขารัฐศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ในด้านหัวข้อวิจัย (Research topics) ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัย (Author(s)) หน่วยงานที่ผู้เขียนหรือผู้วิจัยสังกัด (Author's affiliation) ปีที่ตีพิมพ์เผยแพร่บทความ (Publication date) วิธีการวิจัย (Research methodology) และผลการวิจัยโดยสรุป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้วิธีการวิจัยแบบวิเคราะห์เนื้อหา โดยเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารต่างประเทศในสาขารัฐศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ที่บอกรับในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยและผ่านการคัดเลือกตามหลักเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด สามารถคัดเลือกได้วารสารวิจัย 2 รายชื่อคือ College and Research Libraries และ

Library and Information Science Research

ตัวแปรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือรายละเอียดต่างๆ ของบทความวิจัยในวารสารวิจัยต่างประเทศสาขารัฐศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ประกอบด้วย

1. หัวข้อการวิจัย ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดหัวข้อการวิจัยตามขอบเขตเนื้อหาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ไว้ดังนี้

1) ทฤษฎีพื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาความหมายพัฒนาการทฤษฎีทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ลักษณะและความแตกต่างระหว่างบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

2) การศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน วิธีการสอน การวัดและประเมินผลหลักสูตรการปรับปรุงหลักสูตร/รายวิชาการฝึกงานผู้เรียนและผู้สอนทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ การติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต การวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3) การบริหารและการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การบริหารงานบุคลากร การบริหารด้านอาคารสถานที่ การบริหารงานวัสดุและครุภัณฑ์ การบริหารงานธุรการ การบริหารงบประมาณ การจัดการระบบสารสนเทศ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด กลยุทธ์การตลาด มาตรฐานห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4) กระบวนการทางเทคนิคของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการคัดเลือก การจัดหา การแลกเปลี่ยน การรับบริจาค การทวงถาม การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ การจัดทำบรรณานุกรมและสารบัญชชีบบ หัวเรื่อง บรรณานุกรม การคัดลอกและทำลาย การซ่อมและการบำรุงรักษา การจัดเก็บสารสนเทศ เครื่องมือช่วยค้น และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5) การจัดบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวข้องกับกิจกรรมและงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การดำเนินงานบริการต่าง ๆ เช่น บริการทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่บริการสิ่งตีพิมพ์ บริการ

โสตทัศนวัสดุ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น บริการชุมชน บริการยืมคืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการข่าวสารทันสมัย บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ บริการสารสนเทศออนไลน์ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และบริการอื่น ๆ รวมทั้งเทคนิคหรือวิธีการให้บริการ และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

6) ทรัพยากรและแหล่งสารสนเทศ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์และการประเมินค่าทรัพยากร การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์การอ้างอิง บรรณมิติ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ แหล่งสารสนเทศ การเผยแพร่สารสนเทศ ข่ายงานและการจัดข่ายงานสารสนเทศ รวมทั้งที่เป็นองค์กรหรือสถาบัน และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

7) เทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ใน ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศ ทั้งการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปในงานห้องสมุด คอมพิวเตอร์ช่วยสอน อินเทอร์เน็ต การวิเคราะห์ ออกแบบ ประเมินผลและการจัดการฐานข้อมูล การวิเคราะห์ ออกแบบ และการประเมินระบบ การสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยี และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

8) การศึกษาผู้ใช้ การใช้สารสนเทศ ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ การศึกษาผู้ใช้ทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้ ความต้องการ การรับและการแสวงหาสารสนเทศ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การใช้เครื่องมือช่วยค้น การใช้ห้องสมุด บริการและแหล่งสารสนเทศ และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

9) เรื่องอื่นๆ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการอ่าน การเขียน จรรยาบรรณของบรรณารักษ์ และผู้ให้บริการสารสนเทศ สมาคมวิชาชีพ ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุด ชีวประวัติและผลงานของบรรณารักษ์ นักสารสนเทศ และนักประพันธ์ สำนักพิมพ์การพิมพ์กฎหมายการพิมพ์ลิขสิทธิ์และการละเมิด การจำหน่ายหนังสือ การโทรคมนาคมกฎหมายห้องสมุด และเรื่องอื่นๆ

2. ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) บุคคลในวิชาชีพ

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ได้แก่ อาจารย์ บรรณารักษ์/นักสารสนเทศ นิสิตนักศึกษา และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และ (2) บุคคลในสาขาวิชาอื่น

3. หน่วยงานที่ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยสังกัด ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดไว้ดังนี้ (1) ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ (2) มหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา/สถาบันการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (3) สมาคม/องค์กร ทางวิชาชีพ (4) บริษัท/หน่วยงานเอกชน และ (5) หน่วยงานอื่นๆ

4. ปีที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดปีที่ตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย เป็นระยะเวลาย้อนหลัง 6 ปี คือ ค.ศ. 2001 ถึง ค.ศ. 2006

5. วิธีการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการวิจัยไว้ดังนี้ (1) ประเภทการวิจัยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ การวิจัยเอกสาร การวิจัยเชิงสำรวจ การวิจัยเชิงทดลอง การวิจัยเชิงพัฒนา การวิเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์การอ้างอิง (2) เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ แบบสอบถาม แบบทดลอง แบบสำรวจ แบบบันทึกข้อมูล แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ (3) การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และ (4) สถิติที่ใช้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง

6. ผลการวิจัยโดยสรุป ในการวิจัยครั้งนี้จะจัดแบ่งผลการวิจัยตามหัวข้อการวิจัยที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นในข้อ 1

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบบันทึกการรวบรวมบทความวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เนื้อหา และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบบันทึกข้อมูล จากนั้นนำแบบบันทึกข้อมูลไปทดลองบันทึกข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ต่อมาทำการแก้ไขและปรับปรุงแบบบันทึกข้อมูลให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมบทความวิจัยในวารสารวิจัยต่างประเทศสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

2. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยจะพิจารณาจากชื่อเรื่อง บทคัดย่อหรือสารสังเขป (Abstract) และเนื้อหาบทความวิจัยที่สมบูรณ์

3. บันทึกรายละเอียดของบทความวิจัยลงในแบบบันทึกข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) บันทึกข้อมูลทั่วไปของบทความวิจัย ได้แก่ ชื่อวารสาร ชื่อบทความ ปีที่พิมพ์ ฉบับที่พิมพ์ จำนวนผู้เขียนบทความ และชื่อผู้เขียนบทความที่ระบุไว้ในบทความวิจัยอย่างชัดเจน

2) บันทึกหัวข้อวิจัยโดยพิจารณาจากชื่อบทความ บทคัดย่อ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และผลการวิจัย ซึ่งการแบ่งขอบเขตเนื้อหาของบทความวิจัยแต่ละบทความนั้น ผู้วิจัยจะอ่านชื่อเรื่องและบทคัดย่อของบทความดังกล่าวเพื่อจำแนกว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหาใด หากยังไม่สามารถจำแนกได้จะอ่านในส่วนของการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยเพิ่มเติม เพื่อสรุปสาระสำคัญของบทความวิจัยเกี่ยวข้องกับขอบเขตเนื้อหาใดบ้าง จากการจำแนกขอบเขตเนื้อหาพบว่าบทความวิจัย 1 เรื่อง สามารถจัดหมวดหมู่ให้ได้หลายหมวดหมู่เนื่องจากเนื้อหาของบทความวิจัยมีความเกี่ยวโยงกันโดยเฉพาะขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับผู้ใช้เทคโนโลยีทรัพยากรและแหล่งเป็นต้น ผู้วิจัยจึงไม่จำกัดจำนวนการกำหนดขอบเขตเนื้อหาของบทความวิจัย

3) บันทึกข้อมูลผู้เขียนและหน่วยงานที่สังกัดตามข้อมูลที่ระบุไว้อย่างชัดเจน ในการจัดกลุ่มผู้เขียนและหน่วยงานที่สังกัดนั้นผู้เขียน 1 คนสามารถมีสถานภาพทางวิชาชีพและสังกัดหน่วยงานได้มากกว่า 1 รายการในกรณีที่มีผู้เขียนและหน่วยงานที่สังกัดมากกว่าหนึ่งรายการ ผู้วิจัยจะบันทึกข้อมูลทุกรายการ เช่น Marie R. Kennedy is Administrative Assistant in the Carolina Population Center and a graduate student in the School of Information and Library Science at the University of North Carolina at Chapel Hill. เป็นต้น

4) บันทึกประเภทการวิจัยตามข้อมูลที่ระบุไว้ในบทความ หากไม่มีการระบุไว้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจะอ่านบทความวิจัยทั้งหมดเพื่อสรุปหาประเภทของการวิจัยส่วนในกรณีที่งานวิจัยดังกล่าวใช้การวิจัยมากกว่าหนึ่งประเภท ผู้วิจัยจะพิจารณานับทุกประเภทการวิจัยที่สำคัญที่สุด

5) บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่

ใช้ที่ระบุไว้ในบทความ ในกรณีที่ข้อมูลมากกว่าหนึ่งรายการผู้วิจัยจะบันทึกข้อมูลทุกรายการ

6) บันทึกข้อมูลผลการวิจัยโดยสรุปโดยการอ่านผลการวิจัยในบทความอย่างละเอียด จากนั้นจัดกลุ่มเนื้อหางานวิจัยตามเรื่องที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตเนื้อหาของหัวข้อวิจัยเพื่อสรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเรื่องนั้นๆ

ผลการวิจัย

1. จำนวนบทความวิจัย

1.1 จำนวนของฉบับพิมพ์ของวารสาร
จากวารสารทั้ง 2 รายชื่อ มีจำนวนฉบับพิมพ์ทั้งหมด 60 ฉบับ ในจำนวนนี้พบว่าวารสาร College and Research Libraries มีจำนวนฉบับพิมพ์จำนวน 36 ฉบับ (ร้อยละ 60.00) และวารสาร Library and Information Science Research มีจำนวนฉบับพิมพ์จำนวน 24 ฉบับ (ร้อยละ 40.00) เนื่องจากวารสาร College and Research Libraries มีกำหนดออกราย 2 เดือน ส่วนวารสาร Library and Information Science Research มีกำหนดออกราย 3 เดือน จึงทำให้วารสาร College and Research Libraries มีฉบับพิมพ์จำนวนมากกว่าวารสาร Library and Information Science Research

1.2 จำนวนของบทความ จำแนกตามรายชื่อวารสารและประเภทของบทความ
จำนวนบทความทั้งหมดที่รวบรวมได้มีจำนวน 328 บทความ ในจำนวนนี้พบว่าวารสาร College and Research Libraries มีบทความมากที่สุดจำนวน 194 บทความ (ร้อยละ 59.15) และวารสาร Library and Information Science Research มีบทความจำนวน 134 บทความ (ร้อยละ 40.85)

วารสาร College and Research Libraries มีบทความวิจัยจำนวน 134 บทความ (ร้อยละ 69.07) ส่วนบทความวิชาการมีจำนวน 60 บทความ (ร้อยละ 30.93) วารสาร Library and Information Science Research มีบทความวิจัยจำนวน 115 บทความ (ร้อยละ 85.82) บทความวิชาการจำนวน 19 บทความ (ร้อยละ 14.18) จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าจำนวนบทความวิจัยของวารสารทั้ง 2 รายชื่อ มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน และวารสาร College and Research Libraries มีบทความวิจัยมากกว่า แต่เมื่อคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละปรากฏว่าวารสาร Library and Information Science Research มีอัตราส่วนร้อยละของบทความวิจัยมากกว่า

2. การวิเคราะห์เนื้อหาบทความวารสารวิจัย

2.1 ขอบเขตเนื้อหาของบทความวิจัย

การจำแนกบทความวิจัยตามขอบเขตเนื้อหาของบทความวิจัย พบว่า ขอบเขตเนื้อหาของบทความวิจัยที่พบมากที่สุดคือ การศึกษาผู้ใช้ การใช้สารสนเทศ ทรัพยากรและบริการของห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศ จำนวน 113 บทความ (ร้อยละ 27.49) รองลงมาคือ เทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จำนวน 86 บทความ (ร้อยละ 20.93) และทรัพยากรและแหล่งสารสนเทศ จำนวน 85 บทความ (ร้อยละ 20.68) ตามลำดับ ส่วนขอบเขตเนื้อหาของบทความวิจัยที่พบน้อยที่สุดคือ ทฤษฎีพื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 บทความ (ร้อยละ 1.22) และเรื่องอื่นๆ จำนวน 5 บทความ (ร้อยละ 1.22)

บทความวิจัยที่มีขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ การใช้สารสนเทศ ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศ ทักษะสารสนเทศ พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ในห้องสมุด ส่วนขอบเขตเนื้อหาของเทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ บทความวิจัยที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการประเมินและพัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุด การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสืบค้น การใช้ Search engine การประเมินฐานข้อมูลทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ การประเมินระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การนำจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในงานตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นต้น และขอบเขตเนื้อหาของทรัพยากรและแหล่งสารสนเทศ บทความวิจัยที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ จากสถิติยืมคืนและสถิติการใช้ในห้องสมุด การวิเคราะห์เนื้อหาการวิเคราะห์การอ้างอิงของทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่จะเป็นการวิเคราะห์บทความวารสารทั้งในสาขาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ และบทความวารสารสาขาวิชาอื่นๆ ได้แก่ วิศวกรรมศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ วนศาสตร์ แพทยศาสตร์ การบริหารจัดการ การตลาด เป็นต้น ส่วนขอบเขตเนื้อหาเรื่องอื่นๆ ที่พบ

คือบทความวิจัยเกี่ยวกับผลงานทางวิชาการของบรรณารักษ์และจรรยาบรรณ เป็นต้น

2.2 ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัย

การจำแนกบทความวิจัยตามจำนวนของผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัย พบว่า บทความวิจัยส่วนใหญ่มีผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัย 2 คน จำนวน 117 บทความ (ร้อยละ 46.98) รองลงมาคือบทความวิจัยที่มีผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัย 1 คน จำนวน 91 บทความ (ร้อยละ 36.55) ส่วนบทความวิจัยที่มีผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยมากกว่า 3 คนขึ้นไป พบน้อยที่สุดคือ จำนวน 12 บทความ (ร้อยละ 4.82) บทความวิจัยที่มีผู้วิจัย 1 คนหรือ 2 คน ส่วนใหญ่เป็นรายงานการวิจัยของสถาบันหรืองานวิจัยในหน่วยงาน วิทยานิพนธ์ และคุณวุฒิพนธ์ของนักศึกษา ซึ่งมักศึกษาปัญหาทั่วไปที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ส่วนบทความวิจัยที่มีผู้เขียนวิจัยตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป เป็นงานวิจัยของสถาบันหรือการวิจัยในหน่วยงานที่มีเทคนิคและขั้นตอนการวิจัยที่ซับซ้อนมากขึ้น

การจำแนกบทความวิจัยตามกลุ่มวิชาชีพของผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยพบว่า บทความวิจัยที่มีผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยเป็นบุคคลในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ พบมากที่สุด คือ จำนวน 312 คน (ร้อยละ 93.41) ซึ่งผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาจารย์มากที่สุดคือจำนวน 144 คน (ร้อยละ 43.11) รองลงมาคือบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ จำนวน 127 คน (ร้อยละ 38.03) ส่วนบทความวิจัยที่มีผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยเป็นบุคคลในสาขาวิชาอื่น พบน้อยที่สุดคือจำนวน 22 คน (ร้อยละ 6.59)

การแบ่งกลุ่มอาชีพของผู้วิจัยนั้นผู้วิจัย 1 คน สามารถแบ่งกลุ่มได้มากกว่า 1 ประเภท บทความวิจัยทุกบทความส่วนใหญ่มีบุคคลในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เป็นผู้แต่งหลัก ได้แก่ อาจารย์มากที่สุด รองลงมาคือบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ นิสิตนักศึกษา และบุคคลอื่นๆ ในวิชาชีพได้แก่นักวิจัยบรรณธิการ โปรแกรมเมอร์ ส่วนบุคคลในสาขาวิชาอื่นส่วนใหญ่เป็นผู้วิจัยร่วมซึ่งบุคคลในสาขาวิชาอื่นส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ทางด้านการศึกษากฎหมาย สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การตลาด และการแพทย์นอกจากนี้ยังมีนักจิตวิทยานักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล เป็นต้น

ประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้เขียนส่วนใหญ่ทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษและออสเตรเลีย

ส่วนผู้เขียนชาวเอเชียที่พบคือจีน และเกาหลีใต้

2.3 หน่วยงานสังกัดของผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัย

การจำแนกบทความวิจัยตามหน่วยงานสังกัดของผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัย พบว่าหน่วยงานที่มีผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยสังกัดมากที่สุดคือ มหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา/สถาบันการศึกษาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จำนวน 176 คน (ร้อยละ 57.71) รองลงมาคือ ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 39.34) ส่วนหน่วยงานที่มีผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยสังกัดน้อยที่สุดคือ หน่วยงานอื่นๆ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.66) ได้แก่ สถาบันวิจัยและพัฒนา สมาคมและองค์กรทางวิชาชีพที่พบคือ สมาคมห้องสมุดสถานสังคมสงเคราะห์ และศูนย์วิทยาศาสตร์และสุขภาพ ส่วนบริษัทและหน่วยงานเอกชนที่พบคือ สำนักพิมพ์และสำนักทนายความ

2.4 ปีที่ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยผลิตบทความวิจัย

การจำแนกบทความวิจัยตามปีที่ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยผลิตบทความวิจัย พบว่าบทความวิจัยที่ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยผลิตบทความวิจัยมากที่สุดคือ ปี ค.ศ. 2006 จำนวน 45 บทความ (ร้อยละ 18.07) รองลงมาคือปี ค.ศ. 2005 จำนวน 44 บทความ (ร้อยละ 17.67) และปี ค.ศ. 2002 จำนวน 42 บทความ (ร้อยละ 16.87) ตามลำดับ ส่วนบทความวิจัยที่ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยผลิตบทความวิจัยน้อยที่สุด คือ ปี ค.ศ. 2001 จำนวน 37 บทความ (ร้อยละ 14.86) จากผลการวิจัยพบว่าบทความวิจัยมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีแสดงว่าการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มีการส่งเสริมให้บุคลากรในวิชาชีพผลิตผลงานวิจัยมากขึ้นและนำเสนอผลงานการวิจัยในรูปแบบบทความวิจัยเพื่อคัดเลือกตีพิมพ์ในวารสารวิจัยทางวิชาชีพ

2.5 ประเภทการวิจัย

การจำแนกบทความวิจัยตามประเภทการวิจัย พบว่า ประเภทการวิจัยที่พบมากที่สุดคือ การวิจัยเชิงสำรวจ จำนวน 154 บทความ (ร้อยละ 61.85) ส่วนใหญ่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องผู้ใช้การใช้สารสนเทศ ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ รองลงมาคือการวิเคราะห์เนื้อหา จำนวน 33 บทความ (ร้อยละ 13.25) ส่วนใหญ่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการวิเคราะห์

บทความวารสาร วิเคราะห์เนื้อหาและประเมินเว็บไซต์ และการวิจัยเชิงพัฒนาจำนวน 26 บทความ (ร้อยละ 10.44) ส่วนใหญ่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการบริหารและการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ส่วนประเภทการวิจัยที่พบน้อยที่สุดคือ การวิจัยเอกสารจำนวน 2 บทความ (ร้อยละ 0.80) ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องทฤษฎีพื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

ประเด็นที่น่าสนใจคือ การนำเทคนิคการจัดประชุมกลุ่มมาใช้ในการวิจัยมากขึ้นโดยเฉพาะการวิจัยเชิงพัฒนา ซึ่งใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

2.6 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

การจำแนกบทความวิจัยตามเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลพบมากที่สุดคือ แบบสอบถาม จำนวน 101 บทความ (ร้อยละ 34.83) ส่วนใหญ่ใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจ รองลงมาคือ แบบบันทึกข้อมูล จำนวน 78 บทความ (ร้อยละ 26.90) ส่วนใหญ่ใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์เนื้อหาและวิเคราะห์การอ้างอิง และแบบสัมภาษณ์จำนวน 56 บทความ (ร้อยละ 19.31) ตามลำดับ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงพัฒนา ส่วนเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลพบน้อยที่สุดคือ แบบทดลอง จำนวน 9 บทความ (ร้อยละ 3.10) ใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงทดลอง แบบทดลองที่พบในสาขบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เป็นแบบทดสอบหรือแบบฝึกหัดก่อนและหลังการเข้าอบรมเกี่ยวกับเรื่องทักษะสารสนเทศ

ประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้วิจัยนิยมใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถามที่เป็นหน้าต่างปรากฏให้ผู้ใช้อตอบแบบสอบถามก่อนจะเข้าใช้โฮมเพจของห้องสมุด ส่วนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และการจัดประชุมกลุ่ม

2.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การจำแนกบทความวิจัยตามวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลพบมากที่สุดคือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจำนวน 199 บทความ (ร้อยละ 76.54) ส่วนวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีเพียง 61 บทความ (ร้อยละ

23.46) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวเลขเหมาะสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจ การวิเคราะห์เนื้อหาและการวิเคราะห์การอ้างอิง ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเหมาะเป็นการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลที่เป็นข้อความเหมาะสำหรับการวิจัยเชิงพัฒนาที่ใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หรือใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะหรือคำตอบในแบบสอบถามที่มีคำถามแบบปลายเปิด

2.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การจำแนกบทความวิจัยตามสถิติที่ใช้ในการวิจัย พบว่า สถิติที่ใช้ในการวิจัยพบมากที่สุดคือ สถิติเชิงพรรณนา จำนวน 226 บทความ (ร้อยละ 84.01) เป็นสถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิจัยพบน้อยที่สุดคือ สถิติอ้างอิง จำนวน 43 บทความ (ร้อยละ 15.99) เป็นสถิติที่ใช้อธิบายงานวิจัยที่มีการสุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัย งานวิจัยที่ต้องพิสูจน์สมมติฐานและงานวิจัยที่มีการเปรียบเทียบประชากร 2 กลุ่ม ส่วนใหญ่พบในเรื่องเกี่ยวกับผู้ใช้ การใช้สารสนเทศ ทรัพยากรและการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

2.9 การจัดอันดับและผลการวิจัยโดยสรุป

ผลการวิจัยโดยสรุปจำแนกตามขอบเขตเนื้อหา พบว่าบทความวิจัยที่พบมากอันดับ 1 คือ การศึกษาผู้ใช้ การใช้สารสนเทศ ทรัพยากรและการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จำนวน 113 บทความ อันดับ 2 คือเทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จำนวน 86 บทความ และอันดับ 3 คือทรัพยากรและแหล่งสารสนเทศ จำนวน 85 บทความ ส่วนบทความวิจัยที่พบน้อยที่สุดคือทฤษฎีพื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์จำนวน 5 บทความ และเรื่องอื่นๆ จำนวน 5 บทความเท่ากัน จากผลการจัดอันดับบทความวิจัยโดยจำแนกตามขอบเขตเนื้อหาพบว่าจำนวนบทความวิจัยอันดับ 1, 2 และ 3 มีจำนวนใกล้เคียงกัน เนื่องจากเนื้อหาของบทความมีความเกี่ยวข้องกัน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยในวารสารวิจัยต่างประเทศ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมา

อภิปรายผลดังนี้

1. สภาพการผลิตบทความวิจัยในวารสารวิจัยต่างประเทศ

ด้านการผลิตวารสารวิจัยสาขารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ พบว่าในต่างประเทศมีการผลิตและเผยแพร่วารสารที่มุ่งเน้นนำเสนอบทความวิจัยจำนวนมากหลายชื่อเรื่อง กำหนดวาระการจัดพิมพ์ที่แน่นอนและเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งแตกต่างกับการผลิตวารสารวิจัยในประเทศไทยที่มีการผลิตวารสารทางวิชาการจำนวนน้อยการผลิตวารสารส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเรื่องขาดแคลนบทความที่จะลงพิมพ์ และวารสารออกไม่ตรงตามกำหนดเวลา เนื่องจากสาเหตุหลายประการ ได้แก่ ขาดแคลนบทความที่นำมาลงพิมพ์ ผู้เขียนส่งต้นฉบับช้าหรือใช้เวลาแก้ไขบทความนานเกินไป และกองบรรณาธิการไม่มีเวลาเพียงพอในการจัดทำวารสาร เป็นต้น (กนกพร ตังมหาสถิตยกุล และสมาน ลอยฟ้า, 2546)

ด้านงานวิจัย สังเกตได้ว่าในต่างประเทศนั้นงานวิจัยที่นำมาเผยแพร่ในวารสารวิจัยจะเป็นงานวิจัยในสถาบันหรือหน่วยงานของผู้ประกอบวิชาชีพแสดงให้เห็นว่าในต่างประเทศมีการสนับสนุนและให้ความสำคัญต่อการผลิตผลงานทางวิชาการของผู้ประกอบวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกับงานวิจัยในประเทศไทยซึ่งส่วนใหญ่เป็นวิทยานิพนธ์ของนิสิต นักศึกษาปริญญาโท (ประภาวดี สิบสนธิ์, 2530ข; ชูติมา สัจจามันท์, 2537) เนื่องจากการวิจัยส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมตามหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2534) ดังนั้นบทความวิจัยจึงเป็นวิทยานิพนธ์ของนิสิตนักศึกษา มากกว่างานวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพ

ด้านผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยพบว่าผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยในต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นอาจารย์และบรรณารักษ์ ที่สังกัดหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษาและมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Williams and Winston (2003) Julien et.al. (2005) ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมีความแตกต่างกันกับสภาพผู้เขียนบทความและหน่วยงานที่ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยสังกัดในประเทศไทยที่งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นผลงานของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์ (กนกพร ตังมหาสถิตยกุล และสมาน ลอยฟ้า, 2546) เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาและมหาวิทยาลัยได้มีการเปิดสอนในหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ในระดับปริญญาโท ซึ่งในหลักสูตร

กำหนดให้นักศึกษาทำวิทยานิพนธ์หรือการศึกษานิพนธ์ (ประเภทดุษฎีบัณฑิต, 2530ข; ชูติมา สัจจามันท์, 2537) ส่วนผู้เขียนหรือผู้วิจัยที่เป็นอาจารย์และบรรณารักษ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากในสถาบันหรือหน่วยงานได้สอดคล้องงานวิจัยเข้าเป็นตัวอย่างสำคัญแสดงผลงานทางวิชาการเท่ากับเป็นตัวจูงใจเชิงบังคับให้บุคคลทั้งสองกลุ่มต้องทำงานวิจัยด้วย (จารุวรรณ ลินธุโสภณ, 2534) เพื่อการเลื่อนตำแหน่งซึ่งมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. เนื้อหาการวิจัยที่ปรากฏในบทความวิจัย

ด้านขอบเขตเนื้อหาพบว่าขอบเขตเนื้อหาของบทความวิจัยที่พบมากที่สุดคือ การศึกษาผู้ใช้ การใช้สารสนเทศ การใช้ทรัพยากร และการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูติมา สัจจามันท์ (2537) เพ็ญสุภา นาทอง (2543) ภรณ์ ศิริโชติ (2544) Brown and Otega (2005) Julien et. al. (2005) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแม้ระยะเวลาจะผ่านถึง 10 ปี สังเกตได้ว่าการศึกษากับผู้ใช้ยังมีความนิยมเหมือนเดิมอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะหัวใจสำคัญของงานห้องสมุดคือการบริการผู้ใช้ จึงจำเป็นต้องศึกษาปัญหาที่เกิดกับการบริการผู้ใช้เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการบริการแก่ผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้นทั้งนี้ขอบเขตเนื้อหาดังกล่าวยังครอบคลุมหลายเรื่อง ได้แก่ การศึกษาผู้ใช้ ทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้การรับและการแสวงหาสารสนเทศ การใช้ห้องสมุด การใช้สารสนเทศ เครื่องมือช่วยค้นเหล่านี้เป็นต้น (เพ็ญสุภา นาทอง, 2543)

ส่วนขอบเขตเนื้อหาที่รองลงมาคือเทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่าบทความวิจัยมีจำนวนใกล้เคียงกันมากแสดงถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างขอบเขตเนื้อหาทั้งสองหัวข้อ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในห้องสมุดทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีรูปแบบที่เปลี่ยนไปเป็นทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทำให้ขอบเขตเนื้อหาในด้านนี้ได้รับความสนใจและคาดว่าจะมีงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้เพิ่มมากขึ้น (พรพิมล กัมปนาธิกรัณ, 2546)

ด้านประเภทการวิจัย ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล สอดคล้องกับผลการวิจัยทั้งของ

ไทยและต่างประเทศได้แก่ ชูติมา สัจจามันท์ (2537) เพ็ญสุภา นาทอง (2543) ภรณ์ ศิริโชติ (2544) Burkell (2003) Williams and Winston (2003) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าวิธีการวิจัยเชิงสำรวจและการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการที่เหมาะสม สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์แต่ในความเป็นจริงความก้าวหน้าของการวิจัยบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สามารถเพิ่มพูนได้โดยการประยุกต์เทคนิคการวิจัยที่ใช้ในสาขาอื่นมาศึกษาปัญหาทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ได้ (ประเภทดุษฎีบัณฑิต, 2530ข) เช่น เทคนิคการประชุมกลุ่ม การใช้แบบทดสอบหรือแบบฝึกหัดการเก็บข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบสอบถามที่ปรากฏก่อนเข้าโฮมเพจของห้องสมุด และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นต้น

ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ พบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และสถิติที่ใช้มากที่สุดคือ สถิติเชิงพรรณนา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูติมา สัจจามันท์ (2537) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเนื่องจากการวิจัยในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและสถิติเชิงพรรณนาจึงเป็นวิธีที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ข้อสังเกตเกี่ยวกับเนื้อหาการวิจัย

จากการวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยพบว่า งานวิจัยในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์มากขึ้น ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ การวิเคราะห์การอ้างอิงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ การใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้ Search engine การประเมินเว็บไซต์ เป็นต้น ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับ พรพิมล กัมปนาธิกรัณ (2546) แสดงให้เห็นว่าขอบเขตเนื้อหาทางด้านนี้กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และคาดว่าจะมีการวิจัยในขอบเขตเนื้อหาดังกล่าวยังจะเป็นที่นิยมเพิ่มขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้แสดงถึงผลการวิจัยในด้านหัวข้อวิจัย ผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยหน่วยงานที่ผู้เขียนหรือผู้วิจัยสังกัดปีที่ผลิตบทความวิธีการวิจัยและผลการวิจัยโดยสรุปดังนั้นจึงสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ดังต่อไปนี้

1. เป็นแนวทางในการเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์หรือการศึกษาระดับของนักศึกษา
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ให้สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการด้านขอบเขตเนื้อหาและความก้าวหน้าของเทคนิคการทำวิจัยใหม่ๆ
3. เป็นแนวทางสำหรับการจัดอบรมเรื่อง การวิจัยและเทคนิคการวิจัยแก่นักวิชาการในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาเอกสารภาษาต่างประเทศประเภทอื่นๆ ได้แก่ เอกสารการประชุมทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และบทความวิจัยในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อทราบสภาพและทิศทางการพัฒนาทางวิชาการซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
2. ควรพิจารณาศึกษาตัวแปรที่จะทำการวิจัยเพิ่มเติมโดยจำแนกตัวแปรให้ละเอียดยิ่งขึ้น ได้แก่ ด้านหัวข้อวิจัยควรจำแนกหัวข้อย่อยภายใต้หัวข้อใหญ่ ด้านผู้เขียนบทความหรือผู้วิจัยควรจำแนกผู้เขียนหลักและผู้เขียนร่วม ด้านวิธีการวิจัยควรจำแนกประเภทการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียด เช่น การวิจัยเชิงสำรวจเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กนกพร ตั้งมหาสถิตยกุล และ สมาน ลอยฟ้า. (2546). การผลิตวารสารวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 21(1), 27-38.

จารุวรรณ สินธุโสภณ. (2534). เอกสารประกอบสัมมนาเรื่องความก้าวหน้าของการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ในประเทศไทย ครั้งที่ 1. (หน้า 1-9). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาบรรณารักษศาสตร์.

ชุดิมา สัจจามันท์. (2537). *สถานภาพงานวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.

ทวีป ศิริรัศมี. (2525). *การวิจัยทางการศึกษา*. นครปฐม: แผนกบริการกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เทียนฉาย กิระนันท์. (2544). *สังคมศาสตร์วิจัย*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

น้ำทิพย์วิภาวิน. (2547). *การใช้ห้องสมุดยุคใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บุษกร อุตส่าห์กิจ. (2545). *การดำเนินงานวารสารทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติ*. ขอนแก่น: หน่วยวารสารและเอกสาร ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประภาวดี สิบสนธิ์. (2530ก). *การวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----- (2530ข). *สถานะงานวิจัยบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์: การวิเคราะห์เชิงปริมาณ*. กรุงเทพฯ: คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรพิมล กัมปนาบุญรักษ์. (2546). *การวิเคราะห์การอ้างอิงในบทความวารสารภาษาไทยสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เพ็ญสุภา นาทอง. (2543). *การวิเคราะห์วิทยานิพนธ์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ในประเทศไทยที่เผยแพร่ระหว่างปีพุทธศักราช*

- 2537-2541. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภรณ์ ศิริโชติ. (2544). การวิเคราะห์วิทยานิพนธ์และรายงานการศึกษาอิสระสาขารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ พ.ศ.2539-2544. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2545). **ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 1-7.** (หน้า 340-352). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมิกราช.
- Brown, C.M. & Ortega, L. (2005). Information-seeking behavior of physical science librarians: Does research inform practice?. **College & Research Libraries**. 66(3): 231-245.
- Burkell, J. (2003). The dilemma of survey nonresponse. **Library & Information Science Research**. 25(3):239-263.
- Julien, H., et al. (2005). Affective issues in library and information science systems work: a content analysis. **Library & Information Science Research**. 27(4):453-466.
- Williams, J.F. & Winston, M.D. (2003). Leadership competencies and the importance of research methods and statistical analysis in decision making and research and publication: a study of citation patterns. **Library & Information Science Research**. 25(4):387-402.

**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความที่ตีพิมพ์ใน
วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ฯ
ปีที่ 2 ฉบับที่ 1-2 พ.ศ. 2552
T.L.A. Research Journal (Volume 2, Number 1-2, 2009)**

Professor Dr. Robert D. Stueart, Simmons College, USA.

ดร. ขวัญฉวีล พิศาลพงศ์ มหาวิทยาลัยบูรพา

รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ดร. ปราวีณยา สุวรรณรัฐโชติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ภรณ์ ศิริโชติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รองศาสตราจารย์ ดร. มาลี ไชยเสนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร. ยุพิน เดชะมณี วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย

รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน ลอยฟ้ามหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทความทุกบทความที่จะได้รับตีพิมพ์ในวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
ต้องผ่านการพิจารณาตรวจอ่านและประเมินโดยกองบรรณาธิการ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชา

ข้อกำหนดในการส่งต้นฉบับบทความเพื่อลงพิมพ์ ในวารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

เรื่องที่จะเสนอตีพิมพ์

✧ ผลงานที่รับตีพิมพ์ ต้องเป็นบทความวิจัย หรือบทความปริทัศน์ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารใดมาก่อนและไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่นเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้ บทความที่จะได้รับลงพิมพ์ ต้องผ่านการตรวจอ่าน และประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องนั้นๆ และยอมรับให้ลงพิมพ์โดยกองบรรณาธิการ

การเตรียมต้นฉบับ

✧ ต้นฉบับต้องมีความยาวไม่เกิน 15 หน้า กระดาษขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว พร้อมไฟล์บันทึกข้อมูล

✧ ส่วนประกอบของต้นฉบับบทความประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียนทุกคน พร้อมคุณวุฒิสูงสุด ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

- บทคัดย่อ ความยาวไม่เกิน 200 คำ และคำสำคัญ 3-5 คำ (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

- เนื้อเรื่องประกอบด้วย บทนำ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และเอกสารอ้างอิง

- หากมีตารางหรือรูปประกอบ ให้แยกออกจากเนื้อเรื่องรูปภาพควรมีความชัดเจนคุณภาพดี

การอ้างอิงเอกสาร

✧ การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนาม-ปี โดยระบุชื่อผู้แต่ง และปีพิมพ์ของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังของข้อความที่ต้องการอ้างอิง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้น และอาจจะระบุเลขหน้าของเอกสารที่อ้างด้วยก็ได้ ดังตัวอย่างภาษาไทย กุลธิดา ท้วมสุข (2548)... หรือ... (กุลธิดา ท้วมสุข, 2548) ภาษาอังกฤษ Stueart and Moran (1998) หรือ (Stueart and Moran, 1998) กรณีใส่เลขหน้าดังตัวอย่าง (กุลธิดา ท้วมสุข, 2548: 12) หรือ Stueart and Moran (1998: 44-45)

✧ การอ้างอิงท้ายบทความให้รวบรวมเอกสาร ทั้งหมดที่ใช้อ้างอิงไว้ท้ายบทความ จัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง ถ้ามีเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้เรียงภาษาไทยไว้

ก่อน สำหรับรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง ให้ใช้ตามระบบ APA (American Psychological Association) ดังตัวอย่าง

หนังสือ

ชุดมาสัจจานันท์. (2546). การวิจัยกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

Stueart, Robert D. and Moran, Barbara B. (1998). Library and information center management. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

บทความวารสาร

กุลธิดา ท้วมสุข และคณะ. (2548). บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน. ว.ห้องสมุด 49(4): 16-34.

Gazan, Rich. (2006). Library Management Education and Reality: A Clearer Connection. Adv. Lib. Admin. & Org. 24: 231-248.

สิ่งที่ผู้เขียนจะได้รับตอบแทน

✧ กองบรรณาธิการจะมอบวารสารฉบับที่บทความของผู้เขียนลงตีพิมพ์ จำนวน 2 ฉบับ ในกรณีที่ผู้เขียนร่วม จะมอบให้ผู้เขียนชื่อแรก

การส่งต้นฉบับ

✧ ส่งต้นฉบับบทความ พร้อมไฟล์บันทึกข้อมูลไปที่

รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุข
บรรณาธิการวารสารวิจัยสมาคมฯ
ฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น 40002
email: kultua@kku.ac.th
หรือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวดี วิเศษฐานันท์
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 0-2734-9022-3; 0-2736-7838
โทรสาร 0-2734-9021; 0-2736-7838
email: suwadee_tla@yahoo.co.th

Requirements for Manuscript Submission To Publish in TLA Research Journal

Contributions:

✧ Contributions can be research article or review article in library and information science and related fields. All articles are considered for publication in *TLA Research Journal* with the understanding that they have not been published elsewhere and are not currently being submitted to any other journals. The article can be in Thai or English. All articles are reviewed and evaluated by specialists in the topics and must be approved by editorial board before accepted for publication.

Manuscripts:

✧ The manuscript of article should be no longer than 15 pages, printed on one-side of the A4 paper, submitted with an electronic document.

✧ The article should include with the following components:

- Title of the article, author's name(s) and their affiliations (educational degree, professional title or position, name of organization) in both Thai and English.

- Abstract, no longer than 200 words, and a maximum of 5 keywords in both Thai and English.

- Contents of the article should include an Introduction, Methodology, Results, Conclusions, Discussion, Recommendations and References.

- Accompanied tables, pictures, diagrams should be on separated sheets of paper. Pictures may be either colored or black and white prints, but should be of high quality.

Citations and References:

✧ **In-text citations.** This journal uses the author-date method of citation; that is the name or surname of the author(s) and the year of publication are inserted in the text at the appropriate point. If the name of the author appears as part of narrative, cite only the year of publication in parentheses. Otherwise, place both the name and the year, separated by a comma in parentheses. The page number(s) may be cited as a specific part of a source.

Examples of citation of Thai name: Kulthida Tuamsuk (2005)... or ... (Kulthida Tuamsuk, 2005); Foreign name: Stueart and Moran (1998)... or ... (Stueart and Moran, 1998); with paging: (Kulthida Tuamsuk, 2005: 12) or Stueart and Moran (1998: 44-45).

✧ **References.** All the works cited in text must be listed alphabetically at the end of the article. If the cited items are both in Thai and English, listed Thai items first and then followed by English items. APA (American Psychological Association) style is used for writing of the references. Examples are as follows:

Books:

Stueart, Robert D. and Moran, Barbara B. (1998). **Library and information center management.** 7th ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Journal Articles:

Gazan, Rich. (2006). Library Management Education and Reality: A Clearer Connection. **Adv. Lib. Admin. & Org.** 24: 231-248.

Reprints:

✧ Authors of articles published in TLA Research Journal receive two complementary copies of the issue of the journal in which their articles are published. The complementary issues will be given to the first author only in case there are co-authors.

Submission of the Manuscript:

✧ All correspondences, printed and electronic, should be submitted to:

Assoc. Prof. Dr. Kulthida Tuamsuk
Editor, TLA Research Journal
Div. of Academic & International Affairs,
Khon Kaen University, Khon Kaen 40002
Email: kultua@kku.ac.th
OR

Asst. Prof. Suwadee Vichetpan
THAILIBRARY ASSOCIATION
1346 Arkarn Songkrua Road 5,
Klongchan, Bangkok, Bangkok 10240
Tel. 0-2734-9022-3; Fax. 0-2734-9021
Email: suwadee_tla@yahoo.co.th



สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 0-2734-9022-3 โทรสาร 0-2734-9021

ใบบอกรับ/ใบสั่งซื้อ วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

อัตราค่าบอกรับ/สั่งซื้อวารสาร

- สำหรับผู้ที่เป็นสมาชิกสมาคมฯ
ปีละ 150 บาท หรือฉบับปลีกฉบับละ 80 บาท (รวมค่าส่ง)
- สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมฯ
ปีละ 250 บาท หรือฉบับปลีกฉบับละ 130 บาท (รวมค่าส่ง)

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) _____ สมาชิกสมาคมเลขที่ _____
ชื่อหน่วยงานที่สังกัด _____
ที่อยู่สำหรับส่งวารสารเลขที่ _____ ถนน _____ ตำบล/แขวง _____
อำเภอ/เขต _____ จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____
โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____

มีความประสงค์จะบอกรับ/สั่งซื้อวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยดังนี้

- () บอกรับเป็นสมาชิกรายปี ปีที่.....พ.ศ.....จำนวน.....ชุด (copy) ชุดละ.....บาท
รวมเป็นเงิน.....บาท
- () สั่งซื้อฉบับปลีก ปีที่.....ฉบับที่.....พ.ศ.....จำนวน.....ชุด (copy) ชุดละ.....บาท
รวมเป็นเงิน.....บาท

ทั้งนี้ได้ส่งเงินค่าวารสารจำนวนเงิน.....บาท(.....)
มาด้วยแล้ว โดย

() ธนาณัติ () เช็คไปรษณีย์ สั่งจ่าย ปณ. คลองจั่น

ในนาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวดี วิเศษฐพันธ์
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 0-2734-9022-3; โทรสาร 0-2734-9021



TLA Research Journal

(Thai Library Association)

Vol.2 No.2 July-December 2009

ISSN 1905-0793

Editorial

- | | |
|--|----|
| Features and Development Factors of the Academic Library as a Quality Organization
Sumattra Saenwa, Sujin Butdisuwan, Chaweeluck Bunyakanchana, Surithong Srisa-Ard | 1 |
| The Evaluation of the Academic Library Web Sites Evaluation Checklist*
Sasipimol Prapinpongakorn | 16 |
| Effects of Problem-based Instruction in Library Use and Report Writing on the PSU
First Year Students' Information Literacy
Chusri Wongsanuwat | 30 |
| Information Uses and Information Needs of Tourists in the Provinces in Lower
Northeastern Region
Kingkaew Patitungkho, Sommai Patitungkho, Jittree Pootrakool | 45 |
| Knowledge Management of Lanna Local Wisdom Concerning the Klong Sabad Chai
Latthawat Sonsrinusorn | 52 |
| Content Analysis of Research Articles Published in Foreign Research Journals in Library
and Information Science
Chollada Phonphai, Kulthida Tuamsuk | 63 |