



วารสารวิจัย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2553

ISSN 1905-0793

บทบรรณาธิการ

การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ชุดมา สัจจนันท์.....	1
ภาพลักษณ์ของห้องสมุดยุคใหม่ : การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อ การบริหารคุณภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นฤมล กิจไพศาลรัตน.....	13
สารสนเทศที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคง ทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ สดใส ศรีสอาด และคณะ.....	27
การใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เปี่ยมสุข ท่งกาวิ.....	39
การจัดการความรู้ของธุรกิจสวดมนต์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ธงชัย พาบุ และคณะ.....	52
บทความปริทัศน์ : กลยุทธ์การพัฒนาระบบสารสนเทศ องค์กรภาครัฐสู่ความสำเร็จ ทศพนธ์ นรทัศน์.....	68
บทความปริทัศน์ : ปัจจัยความสำเร็จและความล้มเหลวใน การพัฒนาระบบสารสนเทศ กุลยา พัฒนากุล.....	83
บทวิจารณ์หนังสือ : New IFLA Publication: Global Library and Information Science – a Textbook for Students and Educators. บรรณาธิการ.....	95



วารสารวิจัย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ISSN 1905-0793

ผู้จัดพิมพ์	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ที่ปรึกษาบรรณาธิการ	คณะกรรมการบริหาร สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
บรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุขมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยบรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชลภัสส์ 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 รองศาสตราจารย์รัตนา ณ ลำพูนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองศาสตราจารย์ ดร. ลำปาง แม่นมัตย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 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	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวดี วิเชษฐ์พันธุ์
สำนักงาน	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทร. 0-2734-9022-3; โทรสาร 0-2734-9021
พิมพ์ที่	หจก.โรงพิมพ์คลังน่านาวิทยา
การบอกรับ	สำหรับสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 150 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 80 บาท รวมค่าส่ง สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 250 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 130 บาท รวมค่าส่ง ติดต่อบอกรับและสมัครเป็นสมาชิกได้ที่บรรณาธิการจัดการตามที่อยู่ของสมาคมฯ

◇ บทความทุกเรื่องที่ยอมรับตีพิมพ์จะได้รับการตรวจอ่านโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ◇
◇ ความคิดเห็นและบทความที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นของผู้เขียนซึ่งมิใช่เป็นความคิดเห็นของ
คณะผู้จัดทำและมิใช่ความรับผิดชอบของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ◇
◇ 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 Suebpondhi, 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) ได้จัดพิมพ์มาครบสองปีแล้วฉบับนี้เป็นฉบับขึ้นปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2553) มีบทความที่มีเนื้อหาหลากหลาย ครอบคลุมบทความวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน การประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่ในการบริหารห้องสมุด สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ การศึกษาการใช้เว็บไซต์ของห้องสมุด การจัดการความรู้ภูมิปัญญาชุมชน และบทความปริทัศน์สองบทความเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีทวิจารย์หนังสือที่จัดพิมพ์โดย IFLA เล่มล่าสุดคือ *Global Library and Information Science-a Textbook for Students and Educators* ที่รวบรวมผลงานเขียนเกี่ยวกับบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ระหว่างประเทศ เขียนโดยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติจาก 6 ภูมิภาคของโลก เนื้อหากล่าวถึงบทบาทของห้องสมุดประชาชน ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดโรงเรียน และการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จากยุคเริ่มแรกของการพัฒนาจนถึงยุคปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ผู้อ่านเข้าใจบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในภูมิภาคต่างๆ ได้แก่ แอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป ละตินอเมริกา ตะวันออกกลาง และอเมริกาเหนือได้เป็นอย่างดี เป็นหนังสือที่นักศึกษาและอาจารย์ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และบรรณารักษ์ต้องอ่าน และยังเป็นประโยชน์สำหรับนักวิชาการที่สนใจในด้านนี้อีกด้วย

ขอย้ำอีกเช่นเดิมว่าวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (TLA Research Journal) เป็นเวทีมาตรฐานสำหรับการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และสาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จึงหวังว่านักวิชาการ อาจารย์ นักวิจัย ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพ ตลอดจนนิสิตนักศึกษาจะใช้เวทีนี้ให้เป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ผลงานบรรณาธิการในฐานะที่เป็นคนหนึ่งที่อยู่ในวิชาชีพนี้มาเกือบ 30 ปี มีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะพัฒนาคุณภาพงานวิจัยในสาขานี้ให้ได้มาตรฐาน เสริมสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาวิชาและนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาวิชาการอย่างแท้จริง เพราะในศาสตร์ใดๆ หากเราไม่ทำการวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้และถ่ายทอดไปยังคนรุ่นต่อไปแล้วศาสตร์นั้นก็หยุดนิ่งและอาจจะตายไปในที่สุด ดังนั้นจึงยินดีมอบรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านทั้งหลายที่อยากจะมีส่วนร่วมในการชี้แนะแนวทางต่างๆ เพื่อการส่งเสริมและพัฒนางานวิจัยต่อไปด้วย

รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุข
ประธานแผนกวิจัยและพัฒนา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
บรรณาธิการ

การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ ห้องสมุดประชาชน*

ชุดิมา สัจจามันท์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน โดยเน้นด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ การวิจัยและการใช้ภาษาอังกฤษ การดำเนินการวิจัยอิงกรอบแนวคิดการวิจัยและกระบวนการพัฒนาชุดฝึกอบรมโดยอิงระบบการศึกษาทางไกล ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ การประเมินความต้องการการอบรมของหน่วยงานและบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน การพัฒนาหลักสูตรและออกแบบชุดฝึกอบรมการผลิตชุดฝึกอบรมการประเมินผล และการติดตามผลโครงการ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงประกอบด้วยบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจำนวน 174 คนเพื่อประเมินความต้องการฝึกอบรม ผู้ทรงคุณวุฒิที่คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมหลักสูตรละ 10 คน บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมหลักสูตรละ 10 คน บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่ใช้ชุดฝึกอบรมและเข้ารับการอบรมจำนวน 58 คนเพื่อประเมินความคิดเห็นและติดตามผลโครงการ เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย แบบวิเคราะห์เนื้อหา แบบสอบถาม แบบประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรม และชุดฝึกอบรม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนประกอบด้วย เอกสารฝึกอบรมและซีดีประกอบการฝึกอบรม 3 หลักสูตร มีความเหมาะสมระดับมาก ผลการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นทุกหลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในโครงการระดับมากและส่วนใหญ่ได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาชุดฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรไปใช้และมีการปฏิบัติที่วางแผนหรือเตรียมการจะทำในอนาคต

คำสำคัญ : ห้องสมุดประชาชน ชุดฝึกอบรม บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน

*งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน โดย ศ.ดร. ชุดิมา สัจจามันท์, รศ.ดร. บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และ รศ.ดร. อลิสา วาณิชดี แหล่งทุนงบประมาณอุดหนุนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน) ประจำปี 2551 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

¹อ.บ., พ.ม., อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) ฅ Post-Grad. Diploma, M.L.S.(Information Science), Ed.D. (Charles Sturt University, Australia) ศาสตราจารย์ระดับ 10 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Development of the Self-Training Packages for Public Librarians' Competency Development*

Chutima Sacchanand¹

ABSTRACT

This research and development study was aimed at developing and evaluating a training course for developing professional competencies of public librarians, with the emphasis on communication and public relations, research, and English usage. The framework of the research was based on the research method and development process of a training course under a distance education concept, comprising 5 steps: needs analysis of the public librarians; development of curriculum and materials design; production of training materials and CDs; the training and evaluation including training package evaluation, comparison of pre- and post-test, the opinion and satisfaction of trainees, and follow-up plan. The sample group consisted of 174 public librarians for needs analysis; 10 experts for evaluating the training package of each curriculum; 58 public librarians for opinion and satisfaction evaluation and project follow-up. The research instrument included content analysis form, questionnaires, evaluation forms, and training packages. Statistics used were percentage, means, standard deviation, and t-test.

The research findings were as follows: the training packages to develop public librarians' performance covered three curriculums and were appropriate at the high level; the experts and public librarians' evaluation of the training packages are of good quality. The users and the trainees gain more knowledge after the training in every course. Most of them applied their knowledge and experience gained in the study and the training, and used this knowledge for future planning.

Keywords: Public library, Training package, Public librarians

*Research report by Professor Dr. Chutima Sacchanand, Associate Professor Dr. Boonsri Prommapun and Associate Professor Dr. Alisa Vanijdee; Support budget for academic services project for public (public fund), Sukhothai Thammathirat Open University, Fiscal Year 2008

¹B.A., M.A. (Library Science), M.L.S. (Information Science), Ed.D. (Charles Sturt University, Australia), Professor, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ผลงานวิจัยจำนวนมากทั้งในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และสาขาการศึกษา โดยเฉพาะการศึกษาผู้ใหญ่ การศึกษานอกระบบ ได้ทำการศึกษาวิจัยห้องสมุดประชาชนในด้านต่างๆ โดยทั่วไปเป็นการวิจัยเฉพาะด้าน เฉพาะสังกัด เฉพาะพื้นที่ หรือเฉพาะแห่ง แสดงให้เห็นถึงสภาพการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยที่ยังมีปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดในการพัฒนาสู่บทบาทที่พึงประสงค์และจากการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของชุดิมา สัจจามันท์, บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจามันท์ (2550) พบว่าบุคลากรห้องสมุดไม่มีวุฒิทางวิชาชีพ ขาดความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพ

เนื่องจากบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาห้องสมุดประชาชน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนมีความต้องการพัฒนาทางวิชาชีพ และมีความเห็นว่าการศึกษาต่อเนื่องมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนผู้บริหารมีทัศนคติว่ามีความสำคัญต่อบรรณารักษ์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการพัฒนาวิชาชีพ แต่มีอุปสรรคในการศึกษาต่อเนื่องคือ ขาดงบประมาณค่าใช้จ่ายและขาดผู้ทำงานแทน (ภารติรัตน์อุดม, 2527) สอดคล้องกับผลการวิจัยของชุดิมา สัจจามันท์, บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจามันท์ (2550) พบว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมหรือประชุมทางวิชาชีพ และไม่ได้รับการนิเทศอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้จิราภรณ์ ไนราช (2537) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือของประเทศไทย พบว่าความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ โอกาสเข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสงัด ประดิษฐ์สุวรรณ (2542) ที่พบว่าขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุสำคัญประการหนึ่งเพราะขาดการสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน ฝึกอบรม ศึกษาต่อเกี่ยวกับงานห้องสมุดประชาชน

บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางวิชาชีพในหลายด้าน ประเด็นที่เร่งด่วนเมื่อพิจารณาบริบทของการเปลี่ยนแปลงในสังคมและการปรับกระบวนการทัศน์ในวิชาชีพและบนพื้นฐานของการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของชุดิมา สัจจามันท์, บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจามันท์ (2550) พบว่า ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เป็นประเด็นสำคัญ เนื่องจากพบว่ามีความเฉลี่ยผลการดำเนินงานระดับน้อยและมีปัญหาสูงส่งตรงลงมาจากงบประมาณและการเงิน ประชาชนไม่ค่อยทราบทั่วถึงว่าห้องสมุดประชาชนมีความสำคัญ เกี่ยวข้องหรือมีประโยชน์อย่างไร มีกิจกรรมอะไรบ้างและมีข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก ให้พัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและวิสัยทัศน์ใหม่ของห้องสมุดประชาชน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยการพัฒนาบทบาทของห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ของมาลีไชยเสนา (2549) ห้องสมุดประชาชนควรประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและบริการของห้องสมุดให้มากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าประชาชนยังไม่ทราบถึงบทบาทของห้องสมุดประชาชน ไม่ทราบที่ตั้งของห้องสมุดประชาชน ไม่ทราบว่าห้องสมุดจัดบริการอะไรบ้าง และไม่เคยมได้รับข่าวสารของห้องสมุดประชาชน ทำให้มีผู้ใช้บริการน้อยหรือบริการที่จัดขึ้นไม่ได้ใช้ให้เกิดประโยชน์เต็มตามศักยภาพที่มีอยู่ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความคุ้นเคยกับห้องสมุดและเข้าใช้ห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น และเป็นไปตามข้อค้นพบจากผลการวิจัยของเพทาย นาคสุข (2541) พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก และพัชรา เติงรังสรรค์ (2530) พบว่าวิธีการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดที่บรรณารักษ์ใช้อยู่ไม่สอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหาร งานห้องสมุดประชาชนในต่างประเทศ Newlands (1988) วิจัยพบว่าห้องสมุดประชาชนแอฟริกาใต้ขาดความเข้าใจในคุณค่าของการประชาสัมพันธ์และความจำเป็นของการประชาสัมพันธ์ในบริบทของการจัดการห้องสมุด แสดงถึงปัญหาในการทำงานของบรรณารักษ์ซึ่งขาดการทำงานเชิงรุกหรือไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ซึ่งมีความสำคัญยิ่งในการบริหารจัดการในยุคปัจจุบัน

ด้านการวิจัย การวิจัยมีความสำคัญต่อการพัฒนา ทั้งการพัฒนาบุคคล องค์กร วิชาชีพและสังคม บทบาทที่สำคัญประการหนึ่งของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนคือ บทบาทของนักวิจัย ตระหนักถึงความสำคัญและสร้างแนวคิดในการวิจัย รู้จักทำวิจัย ใช้การวิจัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาขององค์กรและวิชาชีพ บรรณารักษ์คือนักวิจัยปฏิบัติการ (practitioner-researchers) ซึ่งหมายถึงผู้ที่แก้ปัญหาในงานโดยใช้วิธีการและกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ข้อสรุปและความเข้าใจที่ชัดเจนในการปรับปรุงพัฒนางาน (Watson-Bone, 2000: 85) บรรณารักษ์โดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับการวิจัยในงานประจำ โดยเฉพาะการวิจัยเพื่อการศึกษาผู้ใช้นี้ในด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้และการประเมินบริการและกิจกรรมซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุด

ด้านภาษาอังกฤษ สุกัญญา เยาวชิรพงศ์ (2540) ได้ศึกษาคุณลักษณะของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนตามนโยบายใหม่ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ระหว่างผู้บริหารห้องสมุดประชาชนและบรรณารักษ์ และกำหนดความต้องการพัฒนาคุณลักษณะของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนเมื่อพิจารณาคุณลักษณะตามสภาพปัจจุบันของบรรณารักษ์ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์พบว่าความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับน้อยที่สุด ในโลกไร้พรมแดน ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการเข้าถึงสารสนเทศ เนื่องจากสารสนเทศส่วนใหญ่เผยแพร่เป็นภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บรรณารักษ์มีบทบาทในการวิเคราะห์ บริการและเผยแพร่สารสนเทศ สมรรถนะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการเข้าถึงแหล่งวิทยาการเพื่อการบริการจึงมีความจำเป็นยิ่ง

จากเอกสารและการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ การวิจัย และการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสมรรถนะทางวิชาชีพที่มีความจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาเร่งด่วนเพื่อเป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ และการบริการเชิงรุกเพื่อตอบสนองการพัฒนาการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้และแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ซึ่งมุ่งเน้นผล

สัมฤทธิ์ ความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและผลผลิตขององค์กร ความคุ้มค่า การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน การพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล ดังระบุไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

การพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดสามารถดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ การฝึกอบรมเป็นรูปแบบหนึ่ง โดยมุ่งให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมและ/หรือทัศนคติของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เป็นไปในทางที่ต้องการสามารถปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ขององค์กรนั้นๆ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กร (Dessler, 1994: 238) ในยุคในปัจจุบัน มีความนิยมดำเนินการวิจัยและพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเอื้ออำนวยการศึกษาด้วยตนเองในรูปแบบของเอกสารฝึกอบรม ซีดีออปไลน์ บทเรียนออนไลน์ หรือสื่อประสม สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย เช่น ครูอาจารย์ข้าราชการผู้บริหารพนักงานบริษัท เกษตรกร ช่าง นักเรียน นิสิต นักศึกษา และมีขอบเขตครอบคลุมทุกสาขาวิชา โดยเฉพาะในสาขาวิชาศึกษาศาสตร์/ครุศาสตร์/การศึกษา ในสาขามานุษยวิทยาและสารสนเทศศาสตร์ มีการพัฒนาชุดฝึกอบรมเช่น ชุดฝึกอบรมเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านเว็บเรื่องการสืบค้นสารสนเทศ โดยอิงระบบการศึกษาทางไกล (Chutima Sacchanand and Vipa Jaroenpantarak, 2004) การพัฒนาบทเรียน e-Learning ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับเป็นสื่อเสริมประกอบการเรียนการสอนชุดวิชาในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ปีพ.พ.ม. ยืนยันบำรุง และคณะ, 2548)

จากผลการปฏิบัติงานวิจัยที่แสดงให้เห็นปัญหาและข้อจำกัดในด้านโอกาสในการพัฒนาบุคลากรของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนและผลการวิจัยของชุดวิชา สัจจามันท์, บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจามันท์ (2550) พบว่าห้องสมุด

ประชาชนส่วนใหญ่มีบุคลากรแห่งละ 1 คนส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมหรือประชุมทางวิชาชีพ กอปรกับความก้าวหน้าของนวัตกรรมซึ่งแสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนด้วยชุดฝึกอบรม และในประเทศไทยมีการวิจัยและพัฒนาชุดฝึกอบรมสำหรับกลุ่มบรรณารักษ์โดยตรงน้อยมาก และเน้นสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก คณะผู้วิจัยจึงเห็นสมควรดำเนินโครงการการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน เพื่อขยายโอกาสการเรียนรู้ด้วยตนเองและส่งเสริมการพัฒนาบรรณารักษ์ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนและการพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน โดยเน้นด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ การวิจัยและการใช้ภาษาอังกฤษ

สมมติฐานการวิจัย

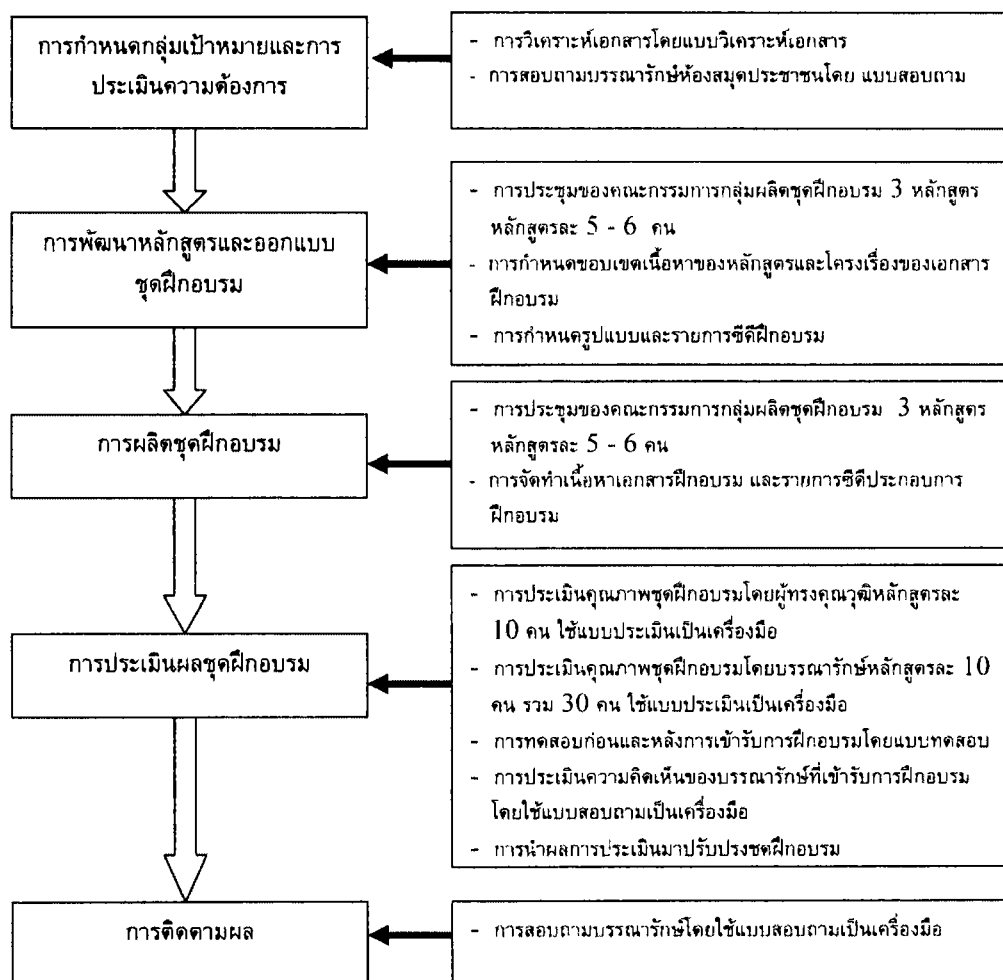
ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นทุกหลักสูตรมีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการการพัฒนาทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนได้ในระดับมาก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนโดยใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลที่พัฒนาขึ้น 3 หลักสูตรคือ หลักสูตรการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน หลักสูตรการวิจัยสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนและหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน อันจะช่วยขับเคลื่อนบทบาทของห้องสมุดประชาชนให้ตอบสนองพันธกิจและเป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่กำหนด ให้ทันการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัลและกระแสโลกาภิวัตน์และรองรับนโยบายและทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยและประเทศชาติ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประเภทอื่นๆ ด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

กระบวนการพัฒนาชุดฝึกอบรมอิงระบบทางไกล ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและการประเมินความต้องการ การพัฒนาหลักสูตรและออกแบบชุดฝึกอบรม การผลิตชุดฝึกอบรม การประเมินผลชุดฝึกอบรม และการติดตามผล (ภาพที่ 1)



กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย (1) บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนซึ่งปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนระดับจังหวัดอำเภอและตำบลและห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารีทั่วประเทศ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง โดยกระจายตามภูมิภาคและตามประเภทห้องสมุด จำนวน 200 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 (2) คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม 3 หลักสูตร เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ออกแบบชุดฝึกอบรมและผลิตชุดฝึกอบรม (3) ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินชุดฝึกอบรมโดยเลือกแบบเจาะจงผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาชีพระดับหลักสูตรฝึกอบรม อาจารย์ผู้สอน บรรณารักษ์ นักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องและ

ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมการศึกษาทางไกล เพื่อประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรม หลักสูตรละ 10 คน (4) บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนระดับจังหวัดอำเภอและตำบลและห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี ซึ่งศึกษาด้วยตนเองจากชุดฝึกอบรม ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง โดยกระจายตามภูมิภาคและตามประเภทห้องสมุด เพื่อประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมก่อนดำเนินการฝึกอบรม หลักสูตรละ 10 คน รวม 30 คนได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100.00 และ (5) บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนซึ่งใช้ชุดฝึกอบรมและได้รับเชิญให้เข้ารับการอบรม ซึ่งผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงตามรายชื่อที่บรรณารักษ์ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความจำนงและได้รับการยืนยันการตอบรับ หลักสูตรละ 50 คน จำนวน 150 คน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้

ซึ่งประกอบด้วย การทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
ความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรม การจัดฝึกอบรมและ
ติดตามผลโครงการ มีผู้มาเข้ารับการอบรมจำนวน
58 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย
แบบวิเคราะห์เนื้อหา แบบสอบถาม แบบประเมิน
แบบทดสอบ และชุดฝึกอบรม เครื่องมือการวิจัยทุก
ชุดได้รับการตรวจสอบคุณภาพ โดยการหาความ
ตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น

สรุปผลการวิจัย

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและ การประเมินความต้องการฝึกอบรม

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุด ประชาชนพบว่า

1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง (ร้อยละ 89.1) อายุ 26-30 ปี (ร้อยละ
24.5) สถานภาพโสด (ร้อยละ 51.5) การศึกษา
ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 94.3) วุฒิ ศศ.บ. (ร้อยละ
70.7) วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ สารนิเทศศาสตร์
/ สารสนเทศศาสตร์ (ร้อยละ 70.7) สำเร็จการศึกษา
จากมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ร้อยละ 89.7) ปีการ
ศึกษา 2546-2550 (ร้อยละ 27.6) มีพื้นฐานความรู้
วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์/
สารสนเทศศาสตร์ (ร้อยละ 93.7) โดยศึกษาเป็น
วิชาเอก/วิชาโทในระดับอุดมศึกษา (ร้อยละ 75.9)
ตำแหน่งงานปัจจุบันได้แก่ บรรณารักษ์ (ร้อยละ
51.7) และไม่มีตำแหน่งบริหาร (ร้อยละ 60.9) สถานที่
ทำงาน ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี
อำเภอ/จังหวัด (ร้อยละ 31.0) จำนวนใกล้เคียงกับ
ห้องสมุดประชาชนจังหวัด (ร้อยละ 30.5) ลักษณะ
งานที่ทำ ได้แก่ ทำงานห้องสมุดทุกงาน (ร้อยละ
83.3) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน (ร้อยละ
76.4) และงานบริการ (ร้อยละ 72.4)

1.1.2 สมรรถนะทางวิชาชีพที่เป็นจริง บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนประเมิน
สมรรถนะทางวิชาชีพของตนเองที่เป็นจริงโดยรวม
ระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.42$) ไม่มีสมรรถนะทาง
วิชาชีพที่เป็นจริงด้านใดและรายการใดอยู่ในระดับ
มากที่สุด น้อย หรือน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
สมรรถนะที่เป็นจริงโดยรวมในระดับมาก เรียงตาม

ลำดับได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
($\bar{x}=3.82$) ด้านการบริการและการจัดกิจกรรม
ส่งเสริมการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ($\bar{x}=3.66$) ด้านการบริหาร ($\bar{x}=3.63$) ด้าน
การวิเคราะห์สารสนเทศ ($\bar{x}=3.58$) สมรรถนะที่เป็น
จริงโดยรวมในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่
ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=3.47$) ด้าน
การสอนและการเป็นวิทยากร ($\bar{x}=3.33$) ด้านภาษา
อังกฤษ ($\bar{x}=2.91$) และด้านการวิจัย ($\bar{x}=2.76$) ตาม
ลำดับ

รายการสมรรถนะทางวิชาชีพที่เป็นจริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับ
มากที่สุดได้แก่ ด้านการบริหาร การมีมนุษยสัมพันธ์
($\bar{x}=4.17$) การทำงานเป็นทีม ($\bar{x}=3.94$) การสร้าง
ความร่วมมือและเครือข่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้โปรแกรมสำเร็จใน
งานห้องสมุด ($\bar{x}=3.93$) รายการสมรรถนะทาง
วิชาชีพที่เป็นจริงที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ อยู่ใน
ระดับปานกลางทุกรายการ โดยอยู่ในสมรรถนะ
ด้านการวิจัยได้แก่ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
วิเคราะห์ข้อมูล ($\bar{x}=2.55$) การออกแบบการวิจัย มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล
($\bar{x}=2.68$)

1.1.3 สมรรถนะทางวิชาชีพที่
จำเป็น บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนประเมิน
สมรรถนะทางวิชาชีพที่จำเป็นระดับมาก ($\bar{x}=4.38$)
และ ไม่มีด้านใดและรายการใดอยู่ในระดับปาน
กลาง น้อยหรือน้อยที่สุด

สมรรถนะทางวิชาชีพที่จำเป็นที่
อยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ด้านได้แก่ ด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ($\bar{x}=4.57$) ด้านการพัฒนาทรัพยากร
สารสนเทศ เท่ากับด้านการบริการและจัดกิจกรรม
ส่งเสริมการใช้บริการ ($\bar{x}=4.52$) ด้านอื่นๆ โดยรวม
ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านการสื่อสาร
และประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=4.48$) ด้านการสอนและการ
เป็นวิทยากร ($\bar{x}=4.40$) ด้านการบริหาร ($\bar{x}=4.38$)
ด้านการวิเคราะห์สารสนเทศ ($\bar{x}=4.24$) ด้านภาษา
อังกฤษ ($\bar{x}=4.23$) ด้านการวิจัย ($\bar{x}=4.05$) ด้านการ
พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการและ
การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ ($\bar{x}=3.82$)

รายการสมรรถนะทางวิชาชีพที่จำเป็นที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด 3 รายการได้แก่
การมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับการจัด
บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้า

หมาย ($\bar{x}=4.67$) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ($\bar{x}=4.66$) และการใช้โปรแกรมสำเร็จในงานห้องสมุด ($\bar{x}=4.64$) รายการสมรรถนะทางวิชาชีพที่จำเป็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ โดยอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านการบริหาร ความรู้ด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ($\bar{x}=3.83$) ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=3.93$) และด้านการวิจัย การปริทัศน์เอกสารและการวิจัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ การออกแบบการวิจัย ($\bar{x}=3.98$) และไม่มีสมรรถนะทางวิชาชีพที่จำเป็นด้านใดหรือรายการใดอยู่ในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด

1.2 ผลการประเมินความต้องการฝึกอบรมของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนพบว่า

1.2.1 บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนมีความต้องการได้รับการพัฒนาตนเองโดยวิธีการศึกษาต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.17$) วิธีการที่มีความต้องการในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม การศึกษาต่อเนื่อง หลักสูตรระยะสั้น การประชุมทางวิชาการ การศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา การสัมมนา การเป็นสมาชิกสมาคมวิชาชีพ/วิชาการ และการศึกษาด้วยตนเอง

1.2.1 บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนมีความต้องการฝึกอบรม หลักสูตรฝึกอบรมที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจัดฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับ 1 ได้แก่ หลักสูตรการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประชาชน (ร้อยละ 65.5 หรือ $\bar{x}=2.53$) อันดับ 2 ได้แก่ หลักสูตรการวิจัยสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน (ร้อยละ 45.4 หรือ $\bar{x}=1.81$) และอันดับ 3 ได้แก่ หลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษในงานห้องสมุด (ร้อยละ 50.6 หรือ $\bar{x}=1.67$)

รายการสมรรถนะที่ต้องการฝึกอบรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ด้านภาษาอังกฤษ การนำชม อันดับรองลงมาการต้อนรับผู้มาเยี่ยมชม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และอันดับ 3 ด้านการวิจัยการเขียนโครงการวิจัย

2. ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรม

ผลการวิจัยพบว่าชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนประกอบด้วยเอกสารฝึกอบรม และซีดีชุด

ฝึกอบรมหลักสูตรการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน การวิจัยสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน และการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน เอกสารฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรแบ่งเนื้อหาเป็น 9 ตอนและซีดีประกอบการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรนำเสนอเนื้อหาเชิงบูรณาการหลักสูตรละ 4-5 รายการ นอกจากนี้ยังมีการจัดฝึกอบรมโดยใช้สื่อบุคคลประกอบกับเอกสารการฝึกอบรมและซีดีประกอบการฝึกอบรม

3. ผลการประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นได้รับการประเมินคุณภาพตั้งแต่กระบวนการพัฒนาหลักสูตรและออกแบบชุดฝึกอบรม การผลิตชุดฝึกอบรม และการประเมินผลในแต่ละขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรม โดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกลุ่มเป้าหมายการใช้ชุดฝึกอบรม

3.1 การพัฒนาหลักสูตร การออกแบบ และการผลิตชุดฝึกอบรม มีกระบวนการดำเนินการอย่างมีคุณภาพโดยคณะผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ นักวิชาการ/นักวิชาชีพที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหลักสูตรในรูปคณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดฝึกอบรม

3.2 การประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนพบว่าชุดฝึกอบรมที่สร้างทุกหลักสูตรมีความเหมาะสมระดับมาก จำแนกความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มได้ดังนี้ ชุดฝึกอบรมหลักสูตรการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ($\bar{x}=4.32$ และ 4.25) ชุดฝึกอบรมหลักสูตรการวิจัยสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ($\bar{x}=4.49$ และ 4.37) และชุดฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ($\bar{x}=4.41$ และ 4.15)

3.3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทุกหลักสูตรมีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.4 ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

และการติดตามผลโครงการ พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกหลักสูตรมีความคิดเห็นว่าทุกหลักสูตรมีความสำคัญและคุณค่าและการนำไปใช้ประโยชน์โดยรวมในระดับมาก

3.5 ผลการติดตามผลโครงการ
พบว่าผู้เข้ารับการอบรมทุกหลักสูตรส่วนใหญ่ได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาชุดฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรไปใช้และมีการปฏิบัติที่วางแผนหรือเตรียมการจะทำในอนาคต ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาชุดฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมไปใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันดับ 1 ได้แก่งบประมาณ อันดับ 2 ได้แก่ตัวบรรณารักษ์เอง และอันดับ 3 ได้แก่ ผู้บริหารและผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกหลักสูตรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำชุดฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน อันดับ 1 ได้แก่ การจัดฝึกอบรมเจาะลึกเฉพาะเรื่อง อันดับ 2 การจัดฝึกอบรมให้กับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนกลุ่มอื่น และอันดับ 3 การจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน

สรุปได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นทุกหลักสูตรมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการการพัฒนาทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนได้ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ประกอบด้วยเอกสารฝึกอบรม และซีดีประกอบการฝึกอบรม หลักสูตรการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน หลักสูตรการวิจัยสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนและหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาชุดฝึกอบรมอิงระบบทางไกล โดยมีกระบวนการหลักเช่นเดียวกับการพัฒนาชุดฝึกอบรมจากการปฏิศน์เอกสารและงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (Baker, 1993: 4; สมบัติ สุวรรณพิทักษ์, 2529; สุรเชษฐ์ เวชพิทักษ์, 2544; เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์, 2544; Chutima Sacchanand and Vip Jaroenpantarak, 2004; ปัทมาพร เย็นบำรุง และคณะ, 2549) และประยุกต์

ให้เหมาะสมกับงานวิจัยนี้ กระบวนการดำเนินการประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและการประเมินความต้องการ การพัฒนาหลักสูตรและออกแบบชุดฝึกอบรม การผลิตชุดฝึกอบรม การประเมินผลชุดฝึกอบรม และยังมีกระบวนการที่เพิ่มขึ้น คือการติดตามผลโครงการวิจัย ซึ่งเป็นจุดแข็งของงานวิจัยนี้ ทำให้ได้ชุดฝึกอบรมที่เป็นไปตามมาตรฐาน

2. ชุดฝึกอบรมที่มีพัฒนาขึ้นมีจุดแข็งในด้านคุณภาพระดับมากเพราะมีการพัฒนาหลักสูตรการออกแบบชุดฝึกอบรมและการผลิตชุดฝึกอบรม โดยเฉพาะในด้านเนื้อหาโดยนำความต้องการและความจำเป็นของกลุ่มเป้าหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและผลการปรัศน์เอกสารสมรรถนะทางวิชาชีพสำหรับบรรณารักษ์ โดยเน้นบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่ปรากฏในมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พุทธศักราช 2550 (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2550) เอกสาร ขององค์การยูเนสโก (STOU & UNESCO, 1997: 8-10) ผลการพัฒนาตัวซีดีเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยของชุดิมา สัจจันันท์ และบุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2549) ผลการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชนของชุดิมา สัจจันันท์, บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจันันท์ (2550) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร การออกแบบและผลิตชุดฝึกอบรม ซึ่งดำเนินการโดยคณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดฝึกอบรมประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิอาจารย์ นักวิชาการ นักวิชาชีพที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาและมีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้อง และมีการประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมทั้งโดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวอย่างบรรณารักษ์และกลุ่มบรรณารักษ์ที่เข้ารับการอบรมด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่การประเมินโดยแบบสอบถาม การทดสอบ และการติดตามผล ผลที่ได้นำมาใช้ปรับปรุงชุดฝึกอบรมในขั้นตอนสุดท้ายก่อนนำไปใช้ประโยชน์และเผยแพร่

3. ผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่ฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยและพัฒนาชุดฝึกอบรมของสมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2529), เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์ (2544), สุรเชษฐ์ เวชพิทักษ์

(2544), วัชร สามีลย์ (2545), สุขแก้ว คำสอน (2547), ประภาสพิมพ์ทอง (2548), ปัทมาพร เอ็นบำรุง และคณะ (2548), ประสพ ปุโรโปรง (2549), Sacchanand and Jaroenpantarak (2004) ซึ่งทุกหลักสูตรพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนหลังเรียนด้วยชุดฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเรียน ทั้งนี้เป็นเพราะชุดฝึกอบรมที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมอย่างมีระบบทุกขั้นตอน สอดคล้องกับผลการประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนพบว่าชุดฝึกอบรมที่สร้างทุกหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความสำคัญและคุณค่าและการนำไปใช้ประโยชน์โดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากทั้งสามหลักสูตรตอบสนองความจำเป็นของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนซึ่งมีปัญหาในการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน และมีสมรรถนะในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวตามผลการประเมินตนเองของบรรณารักษ์ในระดับปานกลางแต่มีความจำเป็นระดับมาก นอกจากนี้เนื้อหาชุดฝึกอบรมครอบคลุมรายการสมรรถนะที่จำเป็นโดยเน้นบริบท ทัศนศึกษาสถานการณ์ที่เหมาะสมกับห้องสมุดประชาชนและกลุ่มเป้าหมายคือบรรณารักษ์หรือนุคลากรห้องสมุดประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่พบ

1.1 การขยายผลโดยการพัฒนาเป็นสื่อออนไลน์ รูปแบบ elearning เพื่อการจัดฝึกอบรมทางไกลแก่กลุ่มเป้าหมายคือบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน อันจะช่วยส่งเสริมภารกิจการจัดบริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยให้กว้างขวางยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับจุดเน้นระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัย

1.2 การขยายผลในการจัดฝึกอบรมแก่บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนกลุ่มอื่นๆ โดยร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 การขยายผลการดำเนินการในลักษณะเดียวกันนี้ไปสู่กลุ่มเป้าหมายบรรณารักษ์ห้องสมุดประเภทอื่นๆ โดยเฉพาะห้องสมุดโรงเรียนที่มีปัญหาขาดแคลนบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานที่มีวุฒิทางวิชาชีพ โดยการปรับปรุงเนื้อหากรณีศึกษาให้เหมาะกับห้องสมุดประเภทนั้นๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยและพัฒนาชุดฝึกอบรมในเนื้อหาวิชาอื่นๆ ที่บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพ โดยเฉพาะหลักสูตรที่บรรณารักษ์ประเมินว่าเป็นสมรรถนะที่จำเป็นระดับมากที่สุดและยังมิได้มีการดำเนินการในการวิจัยนี้ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ และด้านการสอนและการเป็นวิทยากร

2.2 ควรติดตามผลอย่างต่อเนื่องในเรื่องการนำความรู้จากโครงการวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3 ควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน

บรรณานุกรม

จิราภรณ์ โนราช. (2537). องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ. ปรินญา นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ชุตินา สัจจนันท์. (2548). รายงานการวิจัยการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย. สิ่งพิมพ์สกศอับดับที่ 9/2549. กรุงเทพฯ:สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

----- และบุญศรี พรหมมาพันธุ์. (2549). การพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย. กรุงเทพฯ:สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

-----, บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจนันท์. (2550). การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย. กรุงเทพฯ:สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และคณะ. (2549). การพัฒนาเครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ประภาส พิมพ์ทอง. (2548). การสร้างชุดฝึกอบรม เรื่องการพัฒนาความรู้พื้นฐานการวิจัยในชั้นเรียน สำหรับข้าราชการครู สำนักงานเขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประสพ พรุโปร่ง. (2549). การสร้างชุดฝึกอบรม เรื่องการเขียนเค้าโครงการวิจัยปฏิบัติการ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปัทมาพร เย็นบำรุง และคณะ. (2549). รายงานการวิจัยการพัฒนาคทเรียน e-Learning ของมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบ พ.ศ.2550- 2554. (2544). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. (2545). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- พระราชบัญญัติบริหารระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545-2554. (2545). กรุงเทพฯ.
- พัชรา เต็งจรัสสรค์. (2530). การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรมการศึกษาออกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต(บรรณารักษศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิศมัย หลงเจริญ. (2549). สภาพการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในเขตภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพทาย นาคสุข. (2541). การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประชาชนสำหรับนักศึกษาทางไกลระดับมัธยมศึกษาตอนต้น วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาวดี รัตนอุดม. (2527). ความต้องการในการศึกษาต่อเนื่องของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต(บรรณารักษศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลี ไชยเสนา. (2549). การพัฒนามหาบัณฑิตห้องสมุดประชาชนในสังกัด ค ม ความรู้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต (พัฒน ศาส ตร์) บั น ติ ต วิ ท ย า ลั ย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เรื่องชัย ทรัพย์นรินทร์. (2544). ชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่องการบรรณการหนังสือเล่มสำหรับ สำนักพิมพ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วัชร สามีลย์. (2545). การพัฒนาชุดฝึกอบรมการวิจัยชั้นเรียนเรื่องความรู้เกี่ยวกับการวิจัยชั้นเรียนและการวิเคราะห์ปัญหา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สงัด ประดิษฐ์สุวรรณ. (2542). ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. (2529). การสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเกี่ยวกับการประเมินโครงการของบุคลากรศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคและศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด. ปริญญาโทการศึกษาดุษฎีบัณฑิต (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ. (2550). มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550. www.tla.or.th ค้นคืนวันที่ 15 กันยายน 2551
- สุกัญญาเขาวชิรพงศ์. (2540). การศึกษาคุณลักษณะของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนตามนโยบายใหม่ของกรมการศึกษานอกโรงเรียนกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต(การศึกษานอกระบบ) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุขแก้ว คำสอน. (2547). การวิจัยและพัฒนาชุด
ฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาและฝึกอบรม
ครูเรื่องการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียน
รู้ . พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล
สงคราม.

สุรเชษฐ์ เวชพิทักษ์. (2544). การพัฒนาชุดฝึก
อบรมทางไกลโดยใช้ซีดีรอมเป็นสื่อหลัก
เรื่องการออกเสียงภาษาอังกฤษสำหรับ
ครูภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหา
บัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Dessler, G. (1994). **Human Resource
Management**. 6th ed. Englewood Cliff,
NJ: Prentice Hall.

Newlands, Susanna. (1988). Evaluation of Public
Relations in the Functioning of the
Public Library with Special Reference
to Extension Services. PhD dissertation,
University of South Africa.

Sacchanand, Chutima and Jareonpuntarak,
Vipa. (2004). The Development of
Self-Training Package for Information
Retrieval Using Distance Education
Approach (Funded by Advancement of
Librarianship in the Third World
Programme, International Federation of
Library Associations and Institutions-IFLA)

ภาพลักษณ์ของห้องสมุดยุคใหม่: การประยุกต์ใช้ กลยุทธ์การตลาดเพื่อการบริหารคุณภาพ ในห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*

นฤมล กิจไพศาลรัตนา¹

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้เป็นการศึกษาการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดกับกระบวนการแสวงหาการบริหาร
คุณภาพที่เหนือความคาดหมาย โดยใช้ทฤษฎี Kano model เป็นแนวทางในการปรับปรุง และสร้างสรรค์
รูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้

ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมผู้ใช้พึงพอใจห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน
ระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สูงกว่าด้านอื่น รองลงมาเป็นด้านลักษณะการบริการ ด้านสถานที่
และสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ จุดเด่นของห้องสมุดได้แก่
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีและห้องสมุดมีสภาพแวดล้อมที่ดีและสะอาดสำหรับด้านที่ควรปรับปรุงได้แก่เสียงดัง
อุณหภูมิในห้องสมุดต่ำ คอมพิวเตอร์บริการอินเทอร์เน็ตมีน้อย เจ้าหน้าที่แผนกวารสารฯ และจากการ
เปรียบเทียบกับห้องสมุดทางสังคมศาสตร์อื่นๆในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พบว่าห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการยืมหนังสือมากที่สุด รองลงมาเป็นห้องสมุด
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำหรับ
ห้องสมุดที่มีผู้ใช้มากที่สุดได้แก่ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีห้องสมุดคณะครุศาสตร์และ
ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามลำดับ ส่วนห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผู้ใช้มากเป็นอันดับ 4

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์ห้องสมุด กลยุทธ์การตลาดกับการบริหารห้องสมุด การบริหารคุณภาพ

*ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากโครงการ DD: Diagnosis & Development Project ส่วนประกัน
คุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2551

¹ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าบรรณารักษ์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Image of Library in New Era: The Implementation of Marketing Strategy for Quality Management in Political Science Library, Chulalongkorn University*

Narumon Kijpaisalratana¹

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the user satisfaction in Political Science Library, Chulalongkorn University by applying marketing strategies with Kano model to improve, develop and create library services.

The results are on average, users are satisfied with the Library in high level pertaining to competence and demeanor of library staffs; progressive services; physical appearance; information resources and library equipment. The average score for competence and demeanor of library staffs is higher than the other aspects. The strength of the Library are the competence and demeanor of library staffs and clean environment. User experiences some difficulties in using kinds of services concerning loud noise, cool in the library, inadequacy of computer and poor quality of photocopying machines. From the comparison with Political Science Library, Chulalongkorn University and the other six social science libraries in Chulalongkorn University and Thammasat University we found that the number of book borrowed was highest at the Political Science Library, followed by Education Library, Chulalongkorn University and Political Science Library, Thammasat University respectively. The number of users was highest at Commerce and Accountancy Library, followed by Education Library and Economics Library, Chulalongkorn University and Political Science Library, Chulalongkorn University was at the fourth rank.

Keywords : Library images, Marketing strategies and library management, Quality management

*The Research Project funded by The DD: Diagnosis & Development Project, The Quality Assurance Unit, Academic Administration Office, Chulalongkorn University, Fiscal Year of 2009.

¹ Assistant Dean and Head Librarian of Political Science Library, Chulalongkorn University, Henri Dunant Road, Patumwan, Bangkok 10330.

บทนำ

จากสภาพความเป็นจริงในระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมาหรือประมาณปี 1969 บทบาทของห้องสมุดและบรรณารักษ์ได้เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากห้องสมุดต้องเผชิญทั้งปัญหาสภาวะเศรษฐกิจและสังคม ปัญหาค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหางบประมาณที่ได้รับน้อยลง และจำนวนข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มขึ้นทั้งในรูปสิ่งพิมพ์และสิ่งไม่ตีพิมพ์ ทำให้รูปแบบของห้องสมุดเปลี่ยนจากสถานที่จัดเก็บหนังสือและต้นฉบับตัวเขียนกลายเป็นแหล่งบริการสารสนเทศ ห้องสมุดจึงพบกับความท้าทายใหม่ที่ไม่เพียงเรื่องความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เรื่องการบริการแนวใหม่แบบบริการเสมือนจริง (Virtual reference services) แต่ยังต้องทำหน้าที่เดิมคือการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเตรียมบริการรูปแบบใหม่ รวมทั้งคิดค้นรูปแบบวิธีการและเครื่องมือเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการแก้ปัญหาและลดภาระดังกล่าว ห้องสมุดจำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติหรือแนวคิดจากการเน้นการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ปรัชญาการตลาดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ทั้งในปัจจุบันและการคาดการณ์ในอนาคตตลอดจนการมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Gambles and Schuster, 2003: 362) ห้องสมุดหลายแห่งจึงได้มีการคิดหาวิธีการประยุกต์ใช้แนวคิดทางการตลาดมาใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ (Spalding and Wang, 2006: 494; Wenhong, 2006: 337) เพราะการตลาดช่วยให้เข้าใจผู้ใช้ และสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี (Kavulya, 2004: 124-125) เช่นเดียวกับที่ Kotler and Armstrong (2003) ได้ให้ความเห็นว่า หัวใจแห่งความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเอกชนที่แสวงผลกำไร หรือหน่วยงานที่ไม่แสวงผลกำไร เช่น โรงเรียนหรือโรงพยาบาล คือการดำเนินการตลาดที่ดี

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดเฉพาะทางสังคมศาสตร์ที่สำคัญมากแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่มีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อตอบสนองต่อปรัชญาและปณิธานของคณะรัฐศาสตร์ และชุมชนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และประชาคมภายนอก รวมทั้งเป็น

แหล่งสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาการที่สำคัญ และก่อให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตที่ยั่งยืนในทางรัฐศาสตร์ ตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาห้องสมุดได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการในรูปแบบต่างๆ ที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจและใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น โดยพิจารณาจากดัชนีวัดความสำเร็จที่สูงขึ้นทุกปีได้แก่ จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ อัตราการยืมหนังสือในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์เปรียบเทียบกับห้องสมุดคณะทางสังคมศาสตร์อื่นๆ รวมถึงรางวัลต่างๆ ที่ได้รับ อาทิ รางวัลดีเด่นคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU-Quality Prize ด้านประสิทธิภาพการบริการ ประจำปี 2550 และรางวัลดีเด่นคุณภาพการให้บริการประชาชน ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ กระบวนการให้บริการห้องสมุดแบบครบวงจรด้วยกลยุทธ์การตลาด จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประจำปี 2551

ถึงแม้จะเคยมีการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ เช่น การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด (นฤมล กิจไพศาลรัตน์, 2545) มาแล้วก็ตาม แต่จากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและแนวคิดดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าตลอดเวลาทันกับความเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำเสนอการบริการด้วยรูปแบบใหม่ให้ถึงมือผู้ใช้ มีการใช้ทักษะใหม่ เปลี่ยนทัศนคติและรับรู้ใหม่ เพื่อให้ห้องสมุดดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับห้องสมุดอื่นทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติได้จึงจำเป็นต้องศึกษาหาวิธีปรับเปลี่ยนการบริการเป็นเชิงรุกโดยประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดกับกระบวนการแสวงหาการบริหารคุณภาพที่เหนือความคาดหมาย (Attractive quality) โดยใช้ทฤษฎี Kanomodel เป็นแนวทางในการปรับปรุง และสร้างสรรค์รูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เป็นการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกลยุทธ์การตลาดในการบริหารคุณภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อปรับปรุง พัฒนาและ

สร้างสรรค์แนวทางการให้บริการให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดในงานห้องสมุด

กลยุทธ์การตลาดเป็นการวางแผนการดำเนินงานทางการตลาดที่ต้องมีการเตรียมการและเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนได้แก่ ตลาดเป้าหมาย และส่วนประสมการตลาด โดยตลาดเป้าหมายเป็นสิ่งที่นักการตลาดต้องกำหนดขึ้นก่อนเป็นหลักหรือแกนในการคิดพัฒนากลยุทธ์อื่นๆ ให้สอดคล้องประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่ การแบ่งส่วนของตลาด (Marketing segmentation) การเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target market) การกำหนดตำแหน่งของหน่วยงาน (Positioning) ส่วนกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด เป็นการวางแผนกลยุทธ์ทั้งหมดให้สอดคล้องกับตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วย 4P's ได้แก่ Product (and service), Price, Place, Promotion (ปรัชญนันท์ นิลสุขและทิพภากรรังศรี, 2550: 4) และการวางแผนกลยุทธ์การตลาดจะช่วยทำให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องทำก่อนหลัง

การตลาดเป็นเรื่องใหม่ที่น่าสนใจในงานห้องสมุด ได้มีการนำการตลาดมาใช้ในห้องสมุดอย่างแพร่หลายและประสบความสำเร็จมาแล้ว (Carroll, 1982: 212) ด้วยเหตุผลความจำเป็นหลายประการได้แก่ ได้รับงบประมาณสนับสนุนไม่มากเท่าที่ควรและมีแนวโน้มได้รับน้อยลง ทำให้ห้องสมุดต้องปรับตัวเพื่อสร้างความน่าสนใจเพิ่มระดับความสำคัญของงานเพื่อนำไปสู่การได้รับการสนับสนุนในเชิงงบประมาณมากขึ้น การมีแหล่งข้อมูลรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมายเช่นอินเทอร์เน็ต บริการออนไลน์ต่างๆ มีจำนวนสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นทำให้ห้องสมุดต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันมีการเปลี่ยนแปลงในระบบการศึกษา และการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการบริการที่ดีขึ้น และการขาดแคลนทรัพยากรบุคคล เช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นที่ประเทศเคนยา (Kavulya, 2004:122) ทำให้ห้องสมุดต้องเร่งยกระดับและสร้างความท้าทายในงาน จากประเด็นอุปสรรคดังกล่าวจึงมีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ

ด้านการตลาดและบรรณารักษ์หลายท่านแสดงความเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์เทคนิคการตลาดเพื่อใช้ในการบริหารห้องสมุด เช่น

Kotler and Levy (1969) ตั้งข้อสังเกตว่า ในองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร การตลาดไม่ได้เกี่ยวกับการขายหรือการส่งเสริมการขายเพียงอย่างเดียวแต่ยังเกี่ยวกับการบริการเพื่อสร้างคุณค่าและสนองความต้องการลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งตรงกับความเห็นของ Levitt (1986: 45, 50) ที่เห็นว่าหากนำเสนอการตลาดด้วยการให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์มากกว่าความเข้าใจลูกค้า จะทำให้องค์กรนั้นประสบความล้มเหลว

Edinger (1980) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริหารห้องสมุดด้วยกลยุทธ์การตลาดว่า การตลาดเป็นกิจกรรมที่ได้มีการนำมาใช้และประสบความสำเร็จในหน่วยงานภาคเอกชน โดยใช้เพื่อกระตุ้นความต้องการในสินค้าและบริการ และเมื่อไม่นานมานี้ได้มีการนำไปใช้ในห้องสมุดภาครัฐ และหน่วยงานที่ไม่หวังผลกำไร รวมทั้งห้องสมุดซึ่งต่างก็ตระหนักว่ากิจกรรมทางการตลาดเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้วยเช่นกัน และเหตุผลประการสำคัญสำหรับบรรณารักษ์ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการตลาดก็เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด สำหรับ Wasserman and Ford (1980: 21) ได้ให้ความเห็นถึงการตลาดห้องสมุดว่า หมายถึงกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความสะดวและความพึงพอใจซึ่งกันและกันระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้

Adeyoyin (2005: 497) ได้เปรียบเทียบแนวคิดการตลาดกับการบริการสารสนเทศของห้องสมุดไว้ดังนี้ การตลาดเน้นศูนย์กลางที่ผู้บริโภค บริการสารสนเทศทางการตลาดก็เน้นผู้ใช้ห้องสมุดเช่นเดียวกัน การตลาดเน้นศูนย์กลางที่กำไร ห้องสมุดหลายแห่งก็มีแนวโน้มการบริการเปลี่ยนไปเป็นการให้บริการในเชิงพาณิชย์มากขึ้น และการตลาดมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในตนเอง เดียวกันกับการบริการสารสนเทศในห้องสมุดก็เปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกันตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากบทประยุกต์เปรียบเทียบ ชี้ให้เห็นถึงการให้บริการสารสนเทศยุคใหม่ที่เป็นมากกว่าการเผยแพร่ในที่สาธารณะหรือการส่งเสริมการขายและมากกว่าการแสดงสถิติการยืมหนังสือ (Pfeil, 2005: 1) แต่การตลาดเป็นกระบวนการช่วยให้เป้าหมาย

และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดบรรลุผล ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้กลุ่มเดิมและดึงดูดความสนใจจากผู้ใช้กลุ่มใหม่ และเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ การลดจำนวนบุคลากรในห้องสมุดหลายแห่ง การตลาดจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เกิดการปรับทิศทางการทำงานของห้องสมุดไปในเชิงการสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนมากขึ้น

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้ด้วย Kano model

Kano model เป็นเทคนิคการบริหารคุณภาพและเทคนิคการตลาดที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย (Pawitra and Tan, 2003: 400) และสามารถนำมาใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดีโดยการแบ่งคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการเป็น 3 ประเภทได้แก่ Must-be เป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่จะต้องมีในสินค้าหรือบริการนั้น หากไม่มีคุณสมบัติดังกล่าวจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ One-dimensional เป็นคุณสมบัติที่มีผลต่อความพึงพอใจและถ้าขาดส่วนนี้จะทำให้ขาดความพึงพอใจเช่นเดียวกัน และ Attractive เป็นคุณสมบัติที่เหนือความคาดหมาย สินค้าหรือบริการที่ขาดคุณสมบัตินี้จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Pawitra and Tan, 2003: 401) จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ Kano model กับบริการต่างๆหรือคุณสมบัติของสินค้ามีดังนี้

Nilsson-Witell and Fundin (2005) ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการ e-service ด้านต่างๆและความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของคุณสมบัติด้านการบริการเหล่านั้น โดยการใช้ทฤษฎี Kano model เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูลและผลจากการศึกษาพบว่า ความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงเป็นวัฏจักร โดยในระยะเริ่มแรกเมื่อมีการแนะนำบริการ e-service ลูกค้าจะรู้สึกถึงความแตกต่าง แต่ในปัจจุบันลูกค้ารู้สึกได้ว่าเป็นบริการเหล่านั้นมีคุณสมบัติที่เหนือความคาดหมาย

Witell and Lofgren (2007) ศึกษาระดับความแตกต่างของคุณภาพการบริการ โดยการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ e-service จำนวน 430 คน ด้วย Kano model และผลจากการศึกษาพบว่าระดับของคุณสมบัติการบริการแตกต่างกันตามการนำไปใช้ และการพัฒนารูปแบบใหม่ในการจัดแบ่งระดับคุณสมบัติการบริการควร

เป็นไปตามกระบวนการที่ตายตัวเพื่อให้ได้ผลที่มีความน่าเชื่อถือและได้ผลที่คงที่

Bayraktaroglu and Ozgen (2008) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อบริการของห้องสมุด Dokuz Eylul University (DEU) ที่เมืองอิซเมียร์ ประเทศตุรกี ด้วยการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาด และใช้เครื่องมือหลายประเภทในการศึกษาได้แก่ Kano model, AHP (Analytical Hierarchy Process) และ planning matrix โดยเริ่มจากการศึกษากลุ่มเป้าหมายเพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อบริการต่างๆในห้องสมุด จากนั้นนำไปจัดกลุ่มด้วย Kano model แบ่งประเภทด้วย AHP และใช้ planning matrix เป็นขั้นตอนสุดท้าย ผลจากการศึกษาพบว่ากลยุทธ์การตลาดเป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดหรือหน่วยงานที่ไม่แสวงผลกำไรเป็นอย่างมาก เพราะช่วยสร้างความโดดเด่นและสามารถชนะคู่แข่งได้อีกด้วย

นที ดำรงค์กิจการ (2542) ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการของบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด ที่มีการนำแนวความคิดการสร้างสรรคคุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality creation) มาใช้ และผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า โครงการต่างๆสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าและสร้างสรรค์การให้บริการรูปแบบใหม่ๆที่แตกต่างจากคู่แข่งได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการของสถานบริการของบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด มากกว่าบริษัทคู่แข่ง

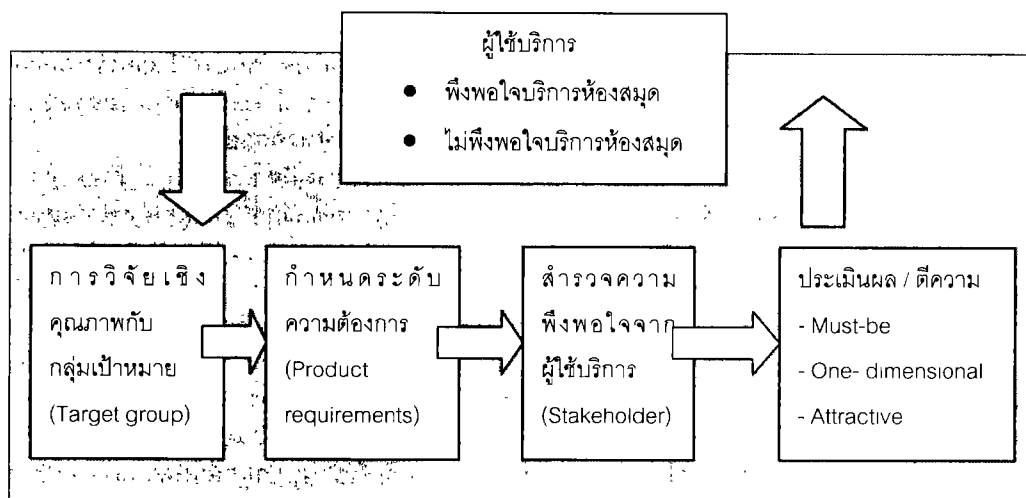
กวิณ เตชะวิเศษ (2548) ศึกษาการนำกลยุทธ์และกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพให้กับบริษัทรถยนต์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยการใช้ Kano model ที่ได้รับการปรับปรุงให้มีการเพิ่มปัจจัยในเรื่องของราคาในการศึกษาความต้องการของลูกค้าซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางหรือมาตรฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ดีและเหมาะสมกับตลาดมากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่า Kano model เป็นเครื่องมือวัดระดับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี เพราะมีการศึกษาข้อมูลอย่างละเอียดเป็นลำดับ ตั้งแต่การหาข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยการสัมภาษณ์ทัศนคติเชิงลึกในกลุ่มเป้าหมายเพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการใน

สินค้าหรือบริการระดับต่างๆทั้งที่เป็นความต้องการหรือคุณสมบัติพื้นฐานของผลิตภัณฑ์ และความต้องการหรือคุณสมบัติที่เหนือความคาดหมาย และการสอบถามผู้ใช้งานต่างๆในภาพรวม ซึ่งการสอบถามหรือหาข้อมูลดังกล่าวเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้มากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการตลาด การบริหารคุณภาพ และเครื่องมือคุณภาพในการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์กลยุทธ์การตลาดในประเด็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketingmix) ในการกำหนดระดับความต้องการ (Product requirements) โดยใช้เครื่องมือประเมินการบริหารคุณภาพ Kano model ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปแบบและวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากแบบสอบถาม และจากข้อมูลตัวชี้วัดปริมาณการยืมหนังสือ และจำนวนผู้ใช้ห้องสมุดดังนี้

1. ในการสัมภาษณ์นั้นศึกษาจากผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิสิตคณะรัฐศาสตร์ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ นิสิตคณะนิติศาสตร์ นิสิตคณะครุศาสตร์และนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะละ 5 คน จำนวนรวม 25 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เป็นการศึกษาทัศนคติเชิงลึกเพื่อนำมากำหนดเป็นมิติคุณภาพหรือความต้องการในมุมมองของผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2551 จำนวนทั้งสิ้น 398 คน โดยการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้ได้แก่สถานภาพ ห้องสมุดที่ใช้บ่อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการในห้องสมุด (ได้แก่ ปัจจัยที่ทำให้ใช้หรืออยากใช้ห้องสมุดมากที่สุด ประเด็นสำคัญที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ควรปรับปรุง อันดับในการใช้บริการ และความคิดเห็นที่มีต่อบริการ 18 ประเภท) และศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม 14 ประเภท ด้วย Kano model (Kano, Takahashi and Tsuji 1984) ในรูปแบบของคำถาม (Kano questionnaire) โดยจัดแบ่งระดับความต้องการเป็น

ระดับ Must be, One-dimensional และ Attractive มีคำถามทั้งด้านบวกและด้านลบ และมีคำตอบ 5 ระดับได้แก่ ชอบ (Like) รู้สึกดี (Must-be) เฉยๆ (Neutral) พอทนได้ (Livewith) และไม่ชอบ (Dislike) นอกจากนี้ยังศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆของห้องสมุดในด้านสภาพแวดล้อม สถานที่และบรรยากาศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ และด้านลักษณะการบริการและความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อห้องสมุด

3. สำหรับข้อมูลจากการศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) ได้ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลตัวชี้วัดด้านปริมาณการยืมหนังสือ และจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด 7 แห่งระหว่างเดือนมิถุนายน 2551-เดือนมกราคม 2552 ได้แก่ ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การสรุปและอภิปรายผล

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารคุณภาพ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ด้วยการปรับปรุงคุณภาพองค์กร สินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ นโยบายคุณภาพ ความรับผิดชอบ การวางแผน การกำหนดวิธีการ ขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพรวมทั้งมีการตรวจสอบและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

1. เน้นการบริการเชิงรุกด้วยการประยุกต์แนวคิดกลยุทธ์การตลาดของคอตเลอร์ (2550, 70) มาใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุดโดยการ

1.1 กำหนดเป้าหมายของห้องสมุด (Focusing) อย่างชัดเจนคือ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ โดยทางห้องสมุดได้มีการประเมินความพึงพอใจและสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ในด้านต่างๆอย่างสม่ำเสมอ

1.2 วางตำแหน่งของห้องสมุด (Positioning) ให้เป็นห้องสมุดชั้นนำทางสังคมศาสตร์ระดับประเทศ

1.3 สร้างความโดดเด่นและแตกต่าง (Differentiation) ด้วยการจัดการบริการและกิจกรรมที่หลากหลาย (18 บริการ และ 14 กิจกรรม) ประกอบด้วยการบริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอน เช่น บริการ Cyberzone บริการหนังสือใหม่ทันใจในวันเดียวและการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองระบบออนไลน์ การบริการที่ยืดหยุ่น เช่น การไม่เข้มงวดเรื่องการแต่งกายของผู้ใช้ การอนุญาตให้ใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด การอนุญาตให้หนังสือพิมพ์ได้เพิ่มและให้กลุ่มอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ไม่จำกัด และการอนุญาตให้หนังสือต่างคณะและบุคคลภายนอกเข้าใช้ห้องสมุดได้ทุกวันในห้องสมุดเปิดบริการ บริการที่โดดเด่นและแตกต่างจากห้องสมุดอื่น เช่น บริการ Citation clinic บริการห้องปฏิบัติการ (ห้องละหมาด) บริการชาวเด่นประเด็นร้อน บริการมุขกัณฑ์ บริการชาวเที่ยงวันทันเหตุการณ์ บริการ POL SCI Citation Database และบริการห้องนำเสนอเสียงเพลงตามสาย เป็นต้น

2. ศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นที่มีต่อห้องสมุดในด้านต่างๆ โดยใช้ Kanomodel และ Kano questionnaire เป็นแนวทางการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษาและความคิดเห็นดังกล่าวไปปรับปรุงและพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่ทำให้เข้าใช้หรืออยากเข้าใช้ห้องสมุด ผลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยสำคัญที่สุด 3 ประการที่ทำให้ผู้ใช้เข้าใช้หรืออยากเข้าใช้ห้องสมุดได้แก่ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในห้องสมุด (ร้อยละ 26.38) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 24.63) และสิ่งพิมพ์หลากหลายและตรงกับความต้องการ (ร้อยละ 19.85) เป็นที่น่าสังเกตว่าปัจจัยแวดล้อม อาทิ บรรยากาศและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แม้เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่กลับมีอิทธิพลสำคัญจูงใจผู้ใช้ยิ่งไปกว่าสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สิ่งพิมพ์ ผลจากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ที่เป็นนิสิตคณะรัฐศาสตร์ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ นิสิตคณะนิติศาสตร์ นิสิตคณะครุศาสตร์ และนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะละ 5 คน รวม 25 คน ที่พบว่ารู้สึกประทับใจห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในประเด็นสำคัญได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีอัธยาศัยดี กระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ และมีความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย

ห้องสมุดที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณสมบัติ “Smart and smile” ห้องสมุดเปิดบริการทุกวันวันละ 12 ชั่วโมงในวันจันทร์-ศุกร์ และ 8 ชั่วโมงในวันเสาร์-อาทิตย์ ทำให้ผู้ใช้มีโอกาสเข้ามาศึกษาค้นคว้าได้มากขึ้น ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ทันสมัย มีบริการที่หลากหลาย ยืดหยุ่นและแตกต่างจากห้องสมุดอื่น เช่น การเพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้ยืม การมีบริการมุมกาแฟ มีห้องสมุดบริการ Citation clinic บริการ POL SCICitation Database บริการห้องน้ำสะอาดเสียงเพลงตามสาย และข่าวเด่น...ประเด็นร้อน (Hot news) รวมทั้งพื้นที่ในห้องสมุดสะอาด เป็นระเบียบ และมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี

นอกจากนี้ผลจากการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับที่ นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2545: 55) ได้เคยประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ในปี 2545 และพบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้จำนวนมากที่สุดร้อยละ 24.78 พึงพอใจบริการของห้องสมุดในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอธยาศัยดี รองลงมาร้อยละ 13.70 เห็นว่าห้องสมุดสะอาดและเป็นระเบียบ และร้อยละ 7.85 เห็นว่าห้องสมุดมีหนังสือให้บริการจำนวนมากเพียงพอ และขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับการค้นพบของ Andaleeb abd Simmonds (1998: 163) ที่พบว่าปัจจัย 3 ประการได้แก่ ความรู้ความสามารถการมีอธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ และความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของผู้ใช้ และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

2.2 ประเด็นสำคัญที่ห้องสมุดควรปรับปรุง จากการศึกษพบว่าประเด็นสำคัญที่ห้องสมุดควรปรับปรุงได้แก่ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีน้อยเกินไปและเครื่องถ่ายเอกสารคุณภาพไม่ค่อยดี (ร้อยละ 22.87) และรองลงมาร้อยละ 17.09 เห็นว่าสิ่งพิมพ์โดยเฉพาะหนังสือมีจำนวนชื่อเรื่อง (Title) และจำนวนเล่ม (Copy) น้อยเกินไป ผลจากการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2545: 73) อีกเช่นกันที่พบว่าบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด (ร้อยละ 26.24) โดยควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารให้มากขึ้น (ขณะนั้นปี 2545 มีเครื่องถ่ายเอกสาร 2 เครื่อง และเจ้าหน้าที่ 1 คน ปัจจุบันเครื่องถ่าย

เอกสารเพิ่มเป็น 3 เครื่องและมีเจ้าหน้าที่ 2 คน) และควรปรับปรุงคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารให้ชัดและรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และปัญหายังตรงกับผลการศึกษาของ Niyonsenga (1996: 236) ที่พบว่า การไม่มีบริการถ่ายเอกสาร หรือจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารน้อยเป็นปัญหาสำคัญที่สะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ซื้ออุปกรณ์ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสารซึ่งต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับขนาดของห้องสมุดและจำนวนผู้ใช้บริการ และยังคงคำนึงถึงปริมาณความต้องการใช้ประกอบกัน ซึ่งในการวิเคราะห์ประเด็นที่ 3 (อันดับการใช้บริการ) ชี้ให้เห็นว่าบริการถ่ายสำเนาวารสาร เป็นบริการที่มีผู้ใช้มากเป็นอันดับ 2 จึงควรเร่งแก้ไขปัญหาคุณภาพเครื่อง สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ปรากฏในอันดับการใช้บริการมาก อาจเนื่องด้วยผู้ใช้มีทางเลือก

2.3 อันดับในการใช้บริการประเภทต่างๆ ในการศึกษาการใช้บริการประเภทต่างๆ 18 ประเภท พบว่าผู้ใช้มากที่สุดจำนวน 205 คน ใช้บริการยืม-คืนหนังสือเป็นอันดับ 1 รองลงมาใช้บริการอ่านและถ่ายสำเนาวารสารเป็นอันดับ 2 (จำนวน 83 คน) ใช้บริการห้องน้ำสะอาดเสียงเพลงตามสายอันดับ 3 (จำนวน 59 คน) และใช้บริการมุมกาแฟเป็นอันดับ 4 (จำนวน 67 คน) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยน้ำหนักความถี่ในการใช้บริการแต่ละประเภทสรุปได้ว่าการใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุดเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก 57.17) รองลงมาเป็นการใช้บริการอ่านและสำเนาวารสาร (ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก 24.67) ใช้บริการ Cyber zone (ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก 22.94) ใช้บริการมุมกาแฟ (ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก 21.61) และใช้ห้องน้ำสะอาดเสียงเพลงตามสาย (ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก 21.00) ตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2545, 56) ที่พบว่าผู้ใช้ร้อยละ 63.45 พึงพอใจบริการยืม-คืนหนังสือมากเป็นอันดับ 1 และใกล้เคียงกับ Niyonsenga (1996: 235) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติราวันดาใช้บริการยืมหนังสือมากกว่าบริการอื่นและการใช้บริการยืม-คืนหนังสือที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัย Dokuz Eylul University ประเทศ ตุรกี มากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ยน้ำหนักสูง 70.8) อันดับ 2

ใช้สิ่งพิมพ์ออนไลน์ (ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก 46.1) อันดับ 3 ใช้บริการคอมพิวเตอร์ในการค้นข้อมูล (ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก 29.8) และอันดับ 4 ใช้บริการมูมกาแฟ (ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก 27.0) เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาจากประเทศตุรกี นำไปสู่ข้อสังเกตว่าการใช้

บริการหลักของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ เป็นบริการเชิงกายภาพมากกว่าบริการออนไลน์ อาจเนื่องด้วยคอมพิวเตอร์ไม่พอ ผู้ใช้มีช่องทางอื่นในการค้นข้อมูล หรือผู้ใช้ขาดความรู้ในการใช้ฐานข้อมูล

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความถี่ในการใช้บริการประเภทต่างๆ

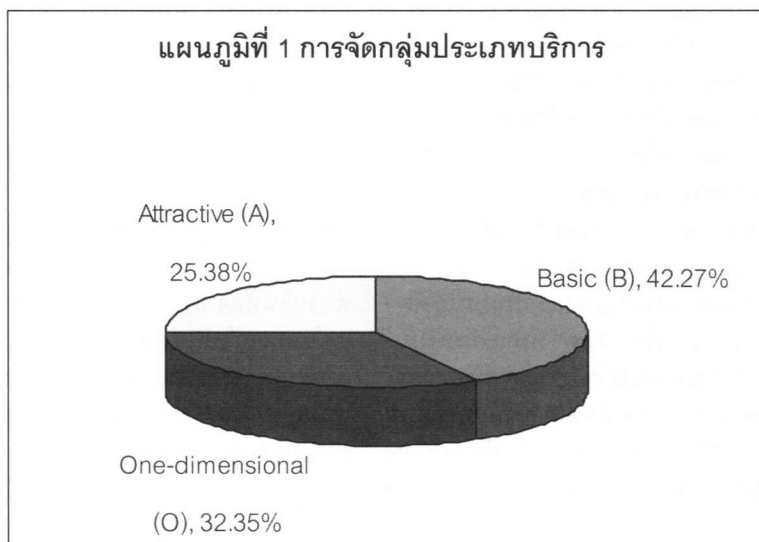
ประเภทบริการ	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก*
ยืม-คืนหนังสือ	205	43	27	26	57.17**
อ่าน / ถ่ายสำเนาวารสาร	23	83	42	19	24.67**
อ่าน / ถ่ายสำเนาวิทยานิพนธ์	2	45	34	13	12.44
อ่าน / ถ่ายสำเนาข่าวเด่นประเด็นร้อน	8	14	12	20	6.56
บริการโสตทัศนวัสดุ	0	1	7	7	1.33
ค้น / อ่านข้อมูลออนไลน์	19	41	52	35	18.78
ยืมระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯ	5	4	7	5	2.83
บริการ Cyber zone	52	38	30	31	22.94**
หนังสือใหม่ทันใจในวันเดียว	2	3	4	8	1.83
บริการมูมกาแฟ	25	42	48	67	21.61**
ยืมต่อหนังสือด้วยตนเองระบบออนไลน์	0	5	8	8	2.17
บริการห้องสัมมนา	7	14	20	24	7.44
ข่าวเที่ยงวันทันเหตุการณ์	2	10	15	22	5.00
Citation clinic	0	0	1	1	0.17
ห้องน้ำสะอาด ... เสียงเพลงตามสาย	22	37	59	61	21.00**
บริการห้องละหมาด	0	1	1	5	0.56
ยืมระหว่างห้องสมุดต่างมหาวิทยาลัย	0	0	1	2	0.22
Wireless area	25	15	29	51	14.11

*การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (อันดับ 1x4 + อันดับ 2x3 + อันดับ 3x2 + อันดับ 4x1) / 18

**ค่าเฉลี่ยน้ำหนักของบริการประเภทต่างๆที่มีค่าสูง

2.4 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการประเภทต่างๆ ในการจัดกลุ่มประเภทบริการ 18 ประเภทในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ผู้ใช้เห็นว่าในจำนวนนี้เป็นบริการที่ห้องสมุดต้องมีร้อยละ

42.27 เป็นบริการที่ห้องสมุดควรมีเพราะทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจมากขึ้นร้อยละ 32.35 และเป็นบริการที่เหนือความคาดหมายเพราะผู้ใช้ไม่คาดคิดว่าจะมีบริการเหล่านี้ร้อยละ 25.38 (รายละเอียดแผนภูมิที่ 1)



อย่างไรก็ตามการที่ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญกับความต้องการทั้ง 3 ระดับดังกล่าว เพราะระดับความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Shen, Tan and Xie, 2000: 92) และเป็นวัฏจักรหมุนเวียน เช่นเดียวกับที่ Kano (2001) ได้เคยสำรวจความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับremotecontrol ในปี 1984 พบว่าเป็นสิ่งแปลกใหม่และเหนือความคาดหมาย และเมื่อสำรวจซ้ำในปี 1989 ลูกค้าเห็นว่าเป็นสิ่งที่เครื่องรับโทรทัศน์ทุกเครื่องควรมี และการสำรวจในปี 2001 ลูกค้าเห็นว่าเป็นสิ่งที่เครื่องรับโทรทัศน์ทุกเครื่องต้องมี เช่นเดียวกับบริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ เช่น บริการห้องปฏิบัติศาสนกิจ (ห้องละหมาด) ซึ่งปัจจุบันเป็นบริการเหนือความคาดหมาย แต่อาจเปลี่ยนเป็นบริการที่ห้องสมุดควรมีในปีหน้า หรืออาจกลายเป็นบริการที่ห้องสมุดต้องมีในที่สุด หากคณะรัฐศาสตร์มีนโยบายที่จะรับนักเรียนจากจังหวัดชายแดนภาคใต้เพิ่มขึ้นเป็นต้น ดังนั้นทางห้องสมุดต้องให้ความสนใจกับความต้องการเหล่านี้อยู่ตลอดเวลา เพื่อจะได้ทราบและสามารถตอบสนองได้ตามที่ผู้ใช้องการ

2.5 ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมต่างๆในห้องสมุด จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อกิจกรรมในห้องสมุด 14 กิจกรรมพบว่ามีความเห็นไม่แตกต่าง (I = Indifferent) โดยเห็นว่าห้องสมุดมีหรือไม่มีบริการเหล่านี้ก็ไม่เป็นไร เมื่อพิจารณาจากจำนวนที่ร้องลงมาพบว่า มีกิจกรรม 6 ประเภทที่ผู้ใช้มีความเห็นตรงกันข้ามกับที่ห้องสมุดจัดขึ้นหรือไม่เห็นด้วยกับข้อกำหนดดังกล่าวได้แก่ การอนุญาตให้ใช้ Cyber zone คนละ 45 นาที/ครั้ง การเปลี่ยนรองเท้าเมื่อเข้าห้องน้ำ การเก็บค่าธรรมเนียมบุคคลภายนอก การกำหนดระเบียบเรื่องการแต่งกายของผู้ใช้ การให้สิทธิ์อาจารย์คณะรัฐศาสตร์ยืมหนังสือได้ไม่จำกัด และการอนุญาตให้ใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด

รองลงมามี 5 กิจกรรมที่ผู้ใช้เห็นว่า เป็นกิจกรรมที่เกินความคาดหมาย (A = Attractive) ได้แก่ การให้นิสิตต่างคณะ/คนภายนอกใช้ห้องสมุดได้ตลอดเวลา การให้นิสิตต่างคณะยืมเพิ่มได้คนละ 3 เล่ม การให้เฉพาะนิสิต/อาจารย์รัฐศาสตร์ใช้ห้อง Study room การให้ยืมต่อหนังสือออนไลน์ได้คนละ 1 ครั้ง และการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯเฉพาะอาจารย์ นิสิตปริญญาโท และปริญญาเอก

นอกจากนี้ยังมีอีก 2 กิจกรรมที่ผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดต้องมี (M = Must be) ได้แก่ เสียงตามสายเตือนผู้ใช้เสียงดัง และกล่องรับคืนหนังสือหน้าห้องสมุด และอีก 1 กิจกรรมที่ห้องสมุดมีแล้วทำให้ผู้ใช้พึงพอใจ (O = One dimensional) คือการให้นิสิตต่างคณะและบุคคลภายนอกใช้ Cyber zone ได้

นอกจากการศึกษาในภาพกว้างดังกล่าวเพื่อดูว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นต่อกิจกรรมแต่ละประเภทในแบบใดแล้ว ผู้วิจัยยังได้ศึกษาระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกิจกรรมดังกล่าวด้วย ทั้งนี้เพราะผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจและความคาดหวังที่แตกต่างกันโดยศึกษาจากค่าสหสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจ หรือ Customer Satisfaction Coefficient (CS Coefficient) (Berger et al., 1993) และผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจกิจกรรมต่างๆ 9 ประเภท ได้แก่ การอนุญาตให้ใช้ Cyber zone คนละ 45 นาที/ครั้ง การเปลี่ยนรองเท้าเมื่อเข้าห้องน้ำ การเก็บค่าธรรมเนียมบุคคลภายนอก (ยกเว้นนักเรียน) การให้นิสิตต่างคณะ/คนภายนอกใช้ห้องสมุดได้ตลอดเวลา การกำหนดระเบียบเรื่องการแต่งกายของผู้ใช้ การให้นิสิตต่างคณะยืมเพิ่มได้คนละ 3 เล่มทุกวัน อังคารการให้เฉพาะนิสิต/อาจารย์รัฐศาสตร์ใช้ห้อง Study room การให้ยืมต่อหนังสือออนไลน์ด้วยตนเองได้คนละ 1 ครั้ง และการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯเฉพาะอาจารย์ นิสิตปริญญาโท และปริญญาเอก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ไม่พึงพอใจกิจกรรม 5 ประเภทได้แก่ การให้นิสิตต่างคณะ/สถาบันในจุฬาฯ และบุคคลภายนอกใช้ Cyber zone ได้ การให้สิทธิ์อาจารย์รัฐศาสตร์ยืมหนังสือได้ไม่จำกัด การอนุญาตให้ใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด การมีบริการ "เสียงตามสาย" เตือนเมื่อผู้ใช้เสียงดัง (เพราะเสียงเตือนดังกล่าวดังเกินไปทำให้ผู้ใช้ตกใจจึงควรปรับปรุงให้เหมาะสม) และการมีบริการ "กล่องรับคืนหนังสือ" หน้าห้องสมุด

2.6 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการต่างๆในห้องสมุด จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการด้านต่างๆในห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ (ลำดับคะแนน 1-5 จากพึงพอใจน้อยที่สุดถึงมากที่สุด) โดยรวมพบว่าผู้ใช้พึงพอใจห้องสมุดระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.91) และเมื่อพิจารณารายละเอียดทั้ง 5 ด้านได้แก่สภาพแวดล้อมสถานที่และบรรยากาศ เจ้าหน้าที่ให้บริการ

ทรัพยากรสารสนเทศ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ และลักษณะการบริการ พบว่าผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทุกด้านดังกล่าวในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงกว่าด้านอื่น ($\bar{x}=4.08$) รองลงมาเป็นด้านลักษณะการบริการ ($\bar{x}=4.05$) ด้านบรรยากาศ สภาพแวดล้อมและสถานที่ ($\bar{x}=3.82$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=3.81$) และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ($\bar{x}=3.79$) ตามลำดับ และจากการเปรียบเทียบผลการศึกษาค้างนี้กับการศึกษาของ นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2545, 86) พบว่าโดยรวมผู้ใช้พึงพอใจห้องสมุดระดับมาก ($\bar{x}=3.81$) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบุคลิกและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงกว่าด้านอื่น ($\bar{x}=3.79$) เช่นเดียวกัน รองลงมาพึงพอใจด้านกายภาพ ($\bar{x}=3.77$) ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ($\bar{x}=3.53$) และลักษณะการให้บริการ ($\bar{x}=3.53$) และเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นจากปี 2545 ทุกด้านโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรและด้านการบริการ

2.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อห้องสมุด จากการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ของห้องสมุด พบว่ามีผู้แสดงความคิดเห็นประเด็นนี้เพียง 91 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 22.86 และผลการศึกษาพบว่าห้องสมุดมีทั้งด้านที่ดี และด้านที่ควรปรับปรุง สำหรับด้านดีหรือที่เป็นจุดเด่นได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมีจิตใจรักการบริการ และห้องสมุดมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด และมีห้องน้ำที่สะอาดมาก สำหรับด้านที่ควรพิจารณาปรับปรุงที่สำคัญได้แก่บางครั้งนิสิตเสียงดังรบกวนผู้ใช้คนอื่น

อุณหภูมิในห้องสมุดต่ำเกินไป จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีน้อยเกินไป และเจ้าหน้าที่แผนกวารสารดู

การศึกษาเปรียบเทียบกับห้องสมุดทางสังคมศาสตร์ในจุฬาฯ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากการเปรียบเทียบห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ กับห้องสมุดคณะทางสังคมศาสตร์ ทั้งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อีก 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาฯ และห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2551-มกราคม 2552 พบว่าห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ เป็นห้องสมุดที่มีการยืมหนังสือมากที่สุด โดยมีการยืมทั้งสิ้น 57,229 เล่ม หรือคิดเป็นร้อยละ 24.15 รองลงมาเป็นห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ จำนวน 55,249 เล่ม หรือร้อยละ 23.31 และอันดับที่ 3 ได้แก่ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 30,835 เล่ม หรือร้อยละ 13.01

สำหรับห้องสมุดที่มีผู้ใช้เข้าใช้มากที่สุดได้แก่ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 310,734 คน หรือร้อยละ 29.68 รองลงมาได้แก่ ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 210,089 คน หรือร้อยละ 20.07 และอันดับ 3 ได้แก่ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 175,764 คน หรือร้อยละ 16.79 ส่วนห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผู้ใช้เข้าใช้มากที่สุดเป็นอันดับ 4 จำนวนทั้งสิ้น 127,613 คน หรือร้อยละ 12.19

ตารางที่ 2 อัตราการยืมหนังสือ

ห้องสมุด	การยืมหนังสือ (เล่ม)	จำนวนผู้ใช้ (คน)	อัตราการยืม (เล่ม / คน)
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ	57,229 (1)	127,613 (4)	0.45
คณะพาณิชยศาสตร์ฯ จุฬาฯ	24,406 (6)	310,734 (1)	0.08
คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ	55,249 (2)	210,089 (2)	0.26
คณะนิติศาสตร์ จุฬาฯ	29,936 (4)	101,556 (5)	0.29
คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาฯ	10,185 (7)	175,764 (3)	0.06
คณะเศรษฐศาสตร์ ม.ธ.	29,157 (5)	63,678 (6)	0.46
คณะรัฐศาสตร์ ม.ธ.	30,835 (3)	57,438 (7)	0.54

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาด และ ทฤษฎี Kano model เพื่อการบริหารคุณภาพใน ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ โดยพิจารณาจาก ความต้องการของผู้ใช้ (Requirement) และการปฏิบัติงาน (Performance) นับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการวางแผนการบริหารจัดการห้องสมุดให้เป็น ห้องสมุดที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสูง ทัดเทียมกับต่างประเทศ และการศึกษาค้นคว้า ครั้งนี้เป็นครั้งแรกในประเทศไทยที่มีการประยุกต์ Kano model กับงานบริการในห้องสมุด จึงเป็นแนวทาง สำหรับบรรณารักษ์ในการพิจารณาความต้องการ ของผู้ใช้เพื่อการพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ ผล จากการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้ดังนี้

1. เพื่อการจัดสรรงบประมาณได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้มากที่สุด ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทางห้องสมุดทราบ ถึงความจำเป็นก่อนหลัง ในการจัดสรรงบประมาณ สำหรับบริการและกิจกรรมที่ผู้ใช้พึงพอใจ รวมทั้ง การจัดสรรงบประมาณสำหรับบริการแต่ละประเภท ทั้งที่ห้องสมุดมีอยู่แล้ว และการคิดค้นบริการ หรือกิจกรรมใหม่ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะ อย่างยิ่งบริการประเภทที่ห้องสมุดควรมีและบริการ ประเภทเหนือความคาดหมาย เช่น เตรียมการ จัดสรรงบประมาณสำหรับบริการ Book mobile ซึ่งเป็นโครงการใหม่ที่ยังไม่มีห้องสมุดแห่งใดในจุฬาฯ มีบริการนี้ หรือจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุง มุมกาแฟ ซึ่งเป็นบริการที่ผู้ใช้พึงพอใจมากให้ทันสมัยและน่าสนใจมากยิ่งขึ้นทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ โดดเด่นและแตกต่างจาก ห้องสมุดทั่วไป

2. การประยุกต์ใช้เทคนิคการตลาดใน การบริหารคุณภาพในห้องสมุด โดยการใช้ทฤษฎี Kano model เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความ ต้องการกิจกรรมและบริการประเภทต่างๆ ของ ห้องสมุด โดยเฉพาะบริการประเภทเหนือความ คาดหมายผสมผสานกับการคิดค้นบริการใหม่และ หมั่นตรวจสอบความต้องการและความพึงพอใจ ของผู้ใช้อยู่เสมอ จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถทราบ ประมาณการรอบระยะเวลาของบริการดังกล่าวได้ เป็นอย่างดีว่าต้องใช้เวลาเท่าใด ห้องสมุดจะได้

เตรียมการสำหรับบริการดังกล่าวได้ (Nilsson- Witell and Fundin, 2005: 166)

3. ห้องสมุดเป็นหน่วยงานไม่แสวงหา กำไรที่มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนได้แก่ ลูกค้าหรือ ผู้ใช้ และสถาบันต้นสังกัด ในขณะที่ห้องสมุดมี บทบาทสำคัญในการช่วยสนับสนุนการเรียนการสอน ของนิสิต ห้องสมุดเองก็ประสบปัญหาหลายด้าน ทั้งการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ความคาดหวังของผู้ใช้ที่สูงขึ้น มีการแข่งขันกันมากขึ้นโดย เฉพาะอย่างยิ่งอาจกล่าวได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นคู่แข่ง ที่สำคัญของห้องสมุด รวมทั้งการเพิ่มขึ้นของ คุณภาพการบริการในห้องสมุด (Snoj and Petermanec, 2001) อย่างไรก็ตามผลจากการศึกษาปัจจัยหลักที่ จูงใจผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ บรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในห้องสมุด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งพิมพ์ที่มีหลากหลาย ซึ่งให้เห็นถึงจุดยืนที่ สำคัญของบริการห้องสมุดที่แตกต่างไปจากการใช้ บริการอินเทอร์เน็ต นำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ที่ ให้ความสำคัญกับ 3P ได้แก่ Place, People และ Product การประยุกต์หลักการและเทคนิคการตลาดกับงาน ห้องสมุด นอกจากจะช่วยให้การวางแผนกลยุทธ์ ง่ายและบรรลุจุดมุ่งหมายแล้ว (De Saez, 2002) ยัง ช่วยให้สื่อสารกับผู้ใช้และเข้าถึงความต้องการของ ผู้ใช้ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (Spalding and Wang, 2006: 495)

เอกสารอ้างอิง

- กวิณ เตชะวิเศษ. (2548). **การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับ รถยนต์นั่งขนาดเล็ก**. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา คุนยระดับภูมิภาคทางวิศวกรรมระบบ การผลิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คอตเลอร์, ฟิลิป. (2550). **คุณถาม คอตเลอร์ ตอบ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: Brand Agebooks.
- นที ดำรงค์กิจการ. (2542). **การสร้างสรรค คุณภาพที่ประทับใจในงานบริการ: กรณีศึกษาบริษัทแทค เซอร์วิส จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรม อุตสาหการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นฤมล กิจไพศาลรัตนนา. (2545). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการของห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข และ ทิพภากรรังคศิริ. (2550) การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด: ข้อคิดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ. <http://gotoknow.org/file/tippakorn> 2 หน้า 3
- Adeyoyin, Samuel Olu. (2005). Strategic planning for marketing library services. **Library Management** 26 (8/9): 494-507.
- Andaleeb, Syed Saad and Simmonds, Patience L. (1998). Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. **College & Research Libraries** 59(March): 156-167.
- Bayraktaroglu, Gul and Ozgen, Ozge. (2008). Integrating the Kano model, AHP and planning matrix QFD application in library services. **Library Management** 29(45): 327-351.
- Berger, Charles et al. (1993). Kano's methods for understanding customer-defined quality. **Center for Quality Management Journal** 4(Fall): 3-36.
- Carroll, Daniel. (1982). Library marketing: Old and new truths. **Wilson Library Bulletin** 57(3): 212-216.
- De Saez, E.E. (2002). **Marketing concepts for libraries and information services**. 2nd ed. London: Facet.
- Edinger, Joyce A. (1980). Marketing library services: Strategy for survival. **College & Research Libraries** 41 (July): 328-332.
- Gambles, Brian and Schuster, Heike. (2003). The changing image of Birmingham Libraries: Marketing strategy into action. **New Library World** 104(1192): 361-371.
- Kano, N. (2001). Life cycle and creation of attractive quality: Paper presented at the fourth International QMOD Conference on Quality Management and Organisational Development. University of Linköping, Linköping.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi F. and Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. **The Journal of the Japanese Society for Quality Control** 14(April): 39-48.
- Kavulya, Joseph Muema. (2004). Marketing of library services: A case study of selected university libraries in Kenya. **Library Management** 25(3): 118-126.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2003). **Principles of marketing**. New York: Pearson Education Indochina Ltd.
- Kotler, Philip, and Sidney J. Levy. (1969). Broadening the concept of marketing. **Journal of Marketing** 33(January): 10-15.
- Levitt, Theodore. (1986). **The marketing imagination**. 2nd ed. New York: The Free Press.
- Nilsson-Witett, Lars and Fundin, Anders. (2005). Dynamics of service attributes: A test of Kanō's theory of attractive quality. **International Journal of Service Industry management** 16(2): 152-168.
- Niyonsenga, Theophile. (1996). Measures of library use and user satisfaction with academic library services. **Library & Information Science Research** 18: 225-240.
- Pawitra, Theresia A. and Tan, Kay C. (2003). Tourist satisfaction in Singapore: A perspective from Indonesian tourists. **Managing Service Quality** 13(5): 399-411.

- Shen, X.X., Tan, K.C. and Xie, M. (2000). An integrated approach to innovative product development using Kano's model and QFD. **European Journal of Innovation Management** 3(2):91-99.
- Snoj, B. and Petermanec, Z. (2001). Let users judge the quality of faculty library service. **New Library World** 102(1168): 314-324.
- Spalding, Helen H. and Wang, Jian. (2006). The challenges and opportunities of marketing academic libraries in the USA. **Library Management** 27(6/7): 494-504.
- Wasserman, Paul and Gary T. Ford. (1980). Marketing and marketing research: What the library manager should learn. **Journal of Library Administration** 1(1): 19-29.
- Wenhong, Ju. (2006). Marketing and service promotion practices in the LCAS. **Library Management** 27(6/7): 336-343.
- Witell, Lars and Lofgren, Martin. (2007). Classification of quality attributes. **Managing Service Quality** 17(1): 54-73.

สารสนเทศที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการสร้างหลัก ประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทย เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ

สดใส ศรีสอาด¹
ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ²
พิรลิตี คำนวนศิลป์³

บทคัดย่อ

ปัจจุบันปัญหาความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ มีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้น จากการที่จำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สังคมทุกภาคส่วนเร่งวางแผนเตรียมความพร้อมรองรับปัญหาดังกล่าว และสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้การวางแผนเป็นไปด้วยดีคือ การมีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับผู้สูงอายุ บทความนี้จึงได้นำเสนอสารสนเทศที่จำเป็นต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งพบว่า สารสนเทศที่จำเป็นประกอบด้วย 3 กลุ่มสารสนเทศคือ สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับประชากร เศรษฐกิจ และแบบแผนบำนาญ และจากกระบวนการกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญในลักษณะของเดลฟายเทคนิค ชี้ให้เห็นในรายละเอียดว่า สารสนเทศทั้ง 3 กลุ่มควรประกอบด้วย 5 ด้านหลักคือ สารสนเทศด้านจำนวนประชากรที่เข้าร่วมในระบบ ด้านจำนวนเงินออมเข้ากองทุนของประชาชน ด้านจำนวนเงินสมทบของภาครัฐ ด้านจำนวนเงินบำนาญของผู้สูงอายุ และด้านการบริหารจัดการกองทุน ทั้งนี้ สารสนเทศเหล่านี้จะเป็นปัจจัยนำเข้าในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจในขั้นตอนต่อไป.

คำสำคัญ : สารสนเทศ หลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ระบบบำนาญ

¹วทม.(สาธารณสุขศาสตร์) นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² Ph.D. (Demography), รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ ปร.ด.(พัฒนศาสตร์) รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Needed Information for Economic Insurance Supporting of Thai Elderly

Sodsai Srisaad¹
Supawatanakorn Wongthanavas²
Peerasit Kamnuasilpa³

ABSTRACT

Nowadays, no economic insurance is the more seriously problem of Thai elderly, because of the rapid increase of the aging population. That makes all organization haste to plan, in order to meet this challenge. One of the well planning is the information system for economic insurance supporting of Thai elderly. This article presents the findings of a study that was shown the needed information to develop information system. The findings indicate that the needed information classified to three groups : (a) population (b) economic and (c) pension scheme. The results from the expert groups, delphi technique, suggest that the three needed information groups are composed of five elements : population in this pension system, private saving to pension fund, government contribution, pension benefit for elderly and pension fund management. These needed information were brought into use to develop the new informationsystem in the next stage.

Keywords : information; economic insurance; pension system

¹M.Sc. (Public Health), Student of the PhD Program in Information Studies, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

²Ph.D. (Demography), Associate Professor, College of Local Administration, Khon Kaen University.

³Ph.D. (Development Studies), Associate Professor, College of Local Administration, Khon Kaen University.

บทนำ

ปัจจุบันนี้ สังคมทุกภาคส่วนมีการเตรียมความพร้อมในการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในยุทธศาสตร์ที่ 1 ตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) ในการเตรียมความพร้อมให้กับประชาชนเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างมีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548ก) ทั้งนี้ เนื่องจากจำนวนประชากรวัยสูงอายุในประเทศไทยเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็ว จากร้อยละ 10.7 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550) เพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าจากการคาดประมาณในอีก 18 ปีข้างหน้า (พริลลิตี คำนวณศิลป์และคณะ, 2547; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550) แสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้สูงอายุที่ไม่มีหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจ จะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัวในอนาคตอันใกล้ เนื่องมาจากปี 2550 ประชากรสูงอายุที่ยากจนถึงร้อยละ 61.86 ไม่ได้รับการช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550) และหากปัญหานี้ยังคงอยู่ในอัตราเดิม แนวโน้มความรุนแรงของปัญหาจะยิ่งเพิ่มมากขึ้นถ้าประชากรวัยแรงงานส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 73.0 ในปัจจุบันที่ยังไม่มีหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจใดๆ ก้าวเข้าสู่วัยสูงอายุในอนาคตข้างหน้า (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2552) การเตรียมการเพื่อให้ประชาชนไทยเมื่อก้าวเข้าสู่วัยสูงอายุมีหลักประกันทางเศรษฐกิจที่มั่นคง จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินการ

การจะวางแผนเตรียมความพร้อมในการสร้างหลักประกันความมั่นคงข้างต้นได้ดั่งนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบายสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในอนาคต เพราะสารสนเทศเป็นระบบสนับสนุนหลักในกระบวนการเชิงนโยบาย (Maceviciute & Wilson, 2002; Koundouraki, 2007) เพื่อการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจในการบริหารงานที่สำคัญ (Donnell & David, 2000; De Alwis & Higgins, 2001; Niedzwiedzka, 2003; Arnold, 2006; Koundouraki, 2007) และเป็นทรัพยากรสำคัญสำหรับผู้บริหารในการทำงานเชิงกลยุทธ์ (Middleton, 2007) ดังนั้นจึง

มีความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนนโยบายข้างต้นนี้ แต่การที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายดังกล่าวนี้ จะต้องเริ่มต้นด้วยการศึกษาโครงสร้างและองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ที่สนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจก่อน

จากการทบทวนวรรณกรรม ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ นับตั้งแต่พ.ศ. 2545-2551 ข้อมูลที่มีอยู่สะท้อนให้เห็นว่า ไม่มีการวิจัยใดที่ศึกษาสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุโดยตรง มีเพียงการศึกษาระบบหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ดังจะเห็นได้จากงานของ พริลลิตี คำนวณศิลป์ และคณะ (2547, 2549) วรเวศม์ สุวรรณระดา (2550) วรวรรณชาญด้วยวิทย์ และคณะ (2551)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาสารสนเทศซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ และจะนำไปสู่การพัฒนาบบสารสนเทศใหม่ในขั้นตอนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสารสนเทศที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเริ่มจากการวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศที่ปรากฏในงานวิจัยกองทุนประกันอนาคต (พริลลิตี คำนวณศิลป์และคณะ, 2547 และ 2549) ด้วยเหตุผลที่ว่า การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ต่อเนื่องจากงานวิจัยกองทุนประกันอนาคต ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ และยังได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาสาร

สนเทศที่ปรากฏในการประชุมสัมมนาในช่วงเวลาเดียวกัน เรื่อง การสร้างหลักประกันทางเศรษฐกิจเพื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุได้อย่างมั่นคง วันที่ 30 สิงหาคม 2548 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548ข) จากนั้นนำมาวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศร่วมกันและทำการจัดกลุ่มสารสนเทศได้ 3 กลุ่มคือ สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับประชากร สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ และสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับแบบแผนบ้านานู

2. เมื่อจัดกลุ่มสารสนเทศเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในลักษณะของเดลฟายเทคนิค ที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากกระทรวงแรงงาน กระทรวงการคลัง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สถาบันการศึกษาที่ศึกษาด้านผู้สูงอายุและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเพื่อพิจารณาร่วมกันถึงประเด็นสารสนเทศที่จำเป็นต่อการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ จากนั้นผู้วิจัยทำการบันทึกประเด็นสารสนเทศตามความคิดเห็นโดยสรุปของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไว้

3. นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมจากเอกสารงานวิจัยและรายงานการประชุมสัมมนาระดับประเทศในปีต่อมา ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ พบว่า ในปีพ.ศ. 2550 และ 2551 มีเอกสารงานวิจัยและเอกสารการประชุมสัมมนาที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมอีกรวม 4 เรื่อง ได้แก่ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางเศรษฐศาสตร์ของการจัดตั้งระบบบ้านานูแห่งชาติในประเทศไทย (วรเวศม์ สุวรรณระดา, 2550) การวิจัยเรื่องหลักประกันด้านรายได้สำหรับผู้สูงอายุไทย (วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์และคณะ, 2551) การประชุมระดับชาติ เรื่อง บ้านานูสำหรับผู้สูงอายุไทย วันที่ 1 ตุลาคม 2550 (มูลนิธิสืบนาคะเสถียรแห่งชาติ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2550) และการประชุมสมัชชาผู้สูงอายุระดับชาติ เรื่อง การเพิ่มรายได้ การส่งเสริมการออม และระบบบ้านานูผู้สูงอายุไทย เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2551 (สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ, 2551) ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศที่ปรากฏใน

เอกสารงานวิจัยและการประชุมข้างต้น แล้วนำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องกับประเด็นสารสนเทศที่ได้จากข้อ 2 เพื่อยืนยันความถูกต้องของสารสนเทศที่จำเป็นต่อการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุต่อไป

ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป โดยการดึงใจความสำคัญของเนื้อหาสาระจากเอกสารที่ศึกษา ที่มีการกล่าวถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ แล้วนำมาตีความ จัดกลุ่มข้อมูล และสร้างข้อสรุปข้อมูลภายใต้เนื้อหาที่ปรากฏในเอกสารที่ศึกษา

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศที่ปรากฏในงานวิจัย การประชุมสัมมนาระดับประเทศ และจากการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ สามารถจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาสารสนเทศได้เป็น 3 กลุ่มสารสนเทศคือ สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับประชากร สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ และสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับแบบแผนบ้านานู ดังนี้

สาร ส น เท ศ ก ลุ ม ที่ ก ี ย ว กั บ ป ร ะ ช า ก ร

จากการวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศพบว่า สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับประชากร เป็นประเด็นแรกที่ทุกภาคส่วนมีการกล่าวถึง เนื่องจาก สารสนเทศในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับจำนวนประชากรที่ต้องเข้าสู่ในระบบหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ โดยสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับประชากรที่ปรากฏในงานวิจัยนี้จะกำหนดเป็นตัวเลขที่ชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้นๆ เช่น งานวิจัยกองทุนประกันอนาคต ได้เริ่มจากการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชากรหลายส่วน นำมาประมวลผลร่วมกันเพื่อฉายภาพให้เห็นถึงจำนวนประชากรจำแนกตามกลุ่มอายุในอีก 20 ปีข้างหน้า (พิธีสิทธิ์ คำวนณศิลป์ และคณะ, 2547 และ 2549) เช่นเดียวกับงานวิจัยอีก 2 เรื่อง ที่ได้เริ่มจากการคำนวณหาจำนวนประชากรที่ต้องเข้าสู่ระบบบ้านานู ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในการวิจัยนั้นๆ (วรเวศม์ สุวรรณระดา, 2550; วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และคณะ, 2551) ในขณะที่

เนื้อหาสารสนเทศที่ปรากฏในการประชุมสัมมนา ก็ระบุว่า ระบบบำนาญต้องครอบคลุมประชากรทุกคนทั้งในและนอกระบบ ซึ่งก็มีความหมายโดยนัยที่แสดงถึงสารสนเทศในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประชากร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548ข; มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2550; สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ, 2551)

ดังนั้น สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประชากรที่สำคัญ ที่จะสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุก็คือสารสนเทศที่แสดงถึงจำนวนประชากรวัยแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่ต้องเข้าร่วมในระบบบำนาญ ซึ่งเป็นระบบหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่เตรียมความพร้อมสำหรับผู้สูงอายุในอนาคต โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นตรงกันว่า สารสนเทศในกลุ่มนี้ควรประกอบด้วย จำนวนประชากรวัยแรงงานจำแนกตามกลุ่มอายุ ณ ปีปัจจุบัน นำมาประมวลผลร่วมกับอัตราการเกิด อัตราการตายและอัตราการเจริญพันธุ์ เพื่อทำการฉายภาพหรือประมาณการจำนวนประชากรวัยแรงงานตามกลุ่มอายุในอนาคตข้างหน้า (พิรสิทธิ์ คำนวนศิศิลป์ และคณะ, 2547 และ 2549; วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์และคณะ, 2551)

ส่วนการจะใช้สารสนเทศที่แสดงถึงจำนวนประชากรวัยแรงงานจำแนกตามกลุ่มอาชีพทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่จะต้องเข้าร่วมในระบบบำนาญหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับรูปแบบของระบบบำนาญที่กำหนดขึ้น ดังที่ผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆที่เกี่ยวข้องให้มุมมองว่าการกำหนดจำนวนประชากรขึ้นอยู่กับรูปแบบของระบบบำนาญ ที่เป็นทางเลือกของการออมทั้งภาคบังคับ หรือภาคสมัครใจ หรือเฉพาะกลุ่มอาชีพ

สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ

จากการวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศพบว่า สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ ที่สามารถสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุเกี่ยวข้องกับทั้งเศรษฐกิจระดับจุลภาคและเศรษฐกิจระดับมหภาค โดยผลการวิจัยชี้ว่า สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ มีส่วนสำคัญต่อการคำนวณ

หาความสามารถในการออมเงินเข้ากองทุนของประชาชน การคำนวณหาความสามารถ ในการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ และมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการกองทุน ในระบบหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ

ในประเด็นสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ ที่แสดงถึงความสามารถในการออมเงินเข้ากองทุนของประชาชนที่ร่วมในระบบบำนาญนั้น ผลการวิจัยชี้ว่า ต้องใช้ข้อมูลทางเศรษฐกิจที่หลากหลาย นำมาประมวลผลร่วมกัน โดยใช้ข้อมูลจำนวนเงินรายได้ของประชากร ประมวลผลร่วมกับข้อมูลจำนวนเงินรายจ่ายของประชากรแล้วคำนวณหาจำนวนเงินคงเหลือที่สามารถออมเข้ากองทุนได้ ณ ปีปัจจุบัน และทำการปรับมูลค่าเงินตามอัตราเงินเฟ้อให้เป็นจำนวนเงินรายได้ รายจ่าย และจำนวนเงินคงเหลือที่สามารถออมเข้ากองทุนได้ในอนาคต และใช้เป็นฐานคิดในการกำหนดอัตราเงินออมเข้ากองทุนของประชาชน เช่นเดียวกับการคำนวณจำนวนเงินรายจ่ายของผู้สูงอายุ ณ ปีปัจจุบัน และปรับมูลค่าเงินตามอัตราเงินเฟ้อเป็นจำนวนเงินรายจ่ายผู้สูงอายุในอนาคต เพื่อใช้เป็นฐานคิดในการกำหนดจำนวนเงินบำนาญที่จ่ายให้ผู้สูงอายุรายเดือน (พิรสิทธิ์ คำนวนศิศิลป์ และคณะ, 2547 และ 2549) อย่างไรก็ตาม แม้บางงานวิจัยจะอ้างอิงผลงานวิจัยอื่นๆเพื่อใช้เป็นฐานในการกำหนดจำนวนเงินออมเข้ากองทุนของประชาชนรวมทั้งจำนวนเงินบำนาญ แต่ที่มาของฐานคิดก็มาจากหลักการเดียวกันคือการใช้ข้อมูลรายได้รายจ่ายจำนวนเงินคงเหลือ มาประมวลผลร่วมกัน คำนวณหาจำนวนเงินออมทั้งในปัจจุบัน และปรับมูลค่าเงินตามอัตราเงินเฟ้อเป็นจำนวนเงินออมในอนาคตและกำหนดเป็นทางเลือกในการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนั้นๆ (วรเวศม์ สุวรรณระดา, 2550; วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์และคณะ, 2551)

นอกจากสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจระดับจุลภาคแล้วยังเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจระดับมหภาค อันได้แก่ สารสนเทศที่แสดงถึงความสามารถในการจ่ายสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ และสารสนเทศที่แสดงถึงการบริหารจัดการกองทุน แม้เนื้อหาสารสนเทศที่ปรากฏในงานวิจัยและการประชุมสัมมนาไม่ได้มีการวิเคราะห์ให้เห็นถึงความสามารถในการจ่ายสมทบเข้า

กองทุนของภาครัฐ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องใช้ข้อมูลทางเศรษฐกิจที่หลากหลาย ทั้งจำนวนเงินรายได้จำนวนเงินรายจ่ายของภาครัฐ มาประมวลผลร่วมกันหาจำนวนเงินที่ภาครัฐสามารถสมทบเข้ากองทุนในระบบบำนาญได้

ในประเด็นสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการกองทุน ผลการวิจัยพบว่า เนื้อหาสารสนเทศที่ปรากฏในการประชุมสัมมนา ชี้ชัดว่า ต้องมีการบริหารจัดการกองทุน จากการนำเงินในกองทุนไปลงทุนให้เกิดรายได้ และภาครัฐควรเป็นผู้ให้การสนับสนุน เพื่อให้เกิดการเติบโตของเงินในกองทุน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548ข; มูลนิธิสธารณสุขแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2550; สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ, 2551) เช่นเดียวกับเนื้อหาสารสนเทศที่ปรากฏในงานวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า การบริหารจัดการกองทุนต้องใช้ข้อมูลทางเศรษฐกิจที่หลากหลาย เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราผลตอบแทนในการนำเงินไปลงทุน อัตราเงินเฟ้อ ในการประมาณขนาดของกองทุนในระยะยาว (พิธีสิทธิ์ คำนวณศิลป์ และคณะ, 2547 และ 2549; วรเวศม์ สุวรรณระดา, 2550; วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และคณะ, 2551)

ดังนั้น สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ ที่สำคัญที่จะสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ก็คือสารสนเทศที่แสดงถึงจำนวนเงินรายได้ จำนวนเงินรายจ่าย และจำนวนเงินคงเหลือของประชาชนวัยแรงงานที่เข้าร่วมในระบบบำนาญ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำไปประมวลผลหาอัตราเงินออมเข้ากองทุนของประชาชนที่อยู่ในส่วนของสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับแบบแผนบำนาญ อีกทั้งยังต้องใช้ข้อมูลจำนวนเงินรายจ่ายผู้สูงอายุในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำไปเป็นฐานคิดในการกำหนดจำนวนเงินบำนาญที่จ่ายให้ผู้สูงอายุที่อยู่ในส่วนของสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับแบบแผนบำนาญ นอกจากนี้ สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ ยังต้องใช้ข้อมูลจำนวนเงินรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ เพื่อนำไปประมวลผลหาอัตราหรือจำนวนเงินสมทบที่ภาครัฐสามารถจ่ายเข้ากองทุนได้ และที่สำคัญต้องมีข้อมูลอัตราดอกเบี้ย อัตราผลตอบแทน

ในการนำเงินไปลงทุน อัตราเงินเฟ้อ และขนาดของเงินในกองทุน เพื่อนำไปประมวลผลในการบริหารจัดการกองทุน ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้นัยให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องมีการบริหารจัดการเงินในกองทุน ในการนำไปลงทุนทางเศรษฐกิจ เพื่อความเป็นไปได้ในเชิงนโยบายที่จะกำหนดให้มโนนโยบายการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ

สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับแบบแผนบำนาญ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อธิบายให้เห็นถึงแบบแผนบำนาญว่าเป็นระบบการสร้างรายได้ไว้ใช้จ่ายสำหรับประชาชนเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ โดยหลักการแล้วแบบแผนบำนาญนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ระบบตามลักษณะของการจัดสรรเงินที่แตกต่างกันคือระบบการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนไว้ล่วงหน้า (Defined Benefit) เป็นระบบที่เก็บเงินจากประชาชนวัยทำงาน อาจอยู่ในรูปของเงินสมทบหรือไม่เก็บสมทบแต่ใช้เงินจากภาษีทั่วไป นำไปจ่ายเป็นเงินบำนาญรายเดือนที่กำหนดไว้ล่วงหน้าแก่ผู้เกษียณอายุ ในลักษณะที่รับเงินจากแหล่งหนึ่งแล้วจ่ายออกไป ระบบที่ 2 คือระบบการกำหนดอัตราเงินสมทบไว้ล่วงหน้า (Defined Contribution) เป็นระบบที่เก็บเงินจากประชาชนวัยทำงานในรูปของเงินสมทบ ร่วมกับภาครัฐสมทบนำมาเก็บไว้เป็นกองทุน เพื่อจ่ายเงินบำนาญให้แก่ผู้เกษียณอายุตามจำนวนเงินที่ส่งสมทบรวมกับผลตอบแทนจากการลงทุนที่กองทุนสามารถบริหารได้

จากการศึกษาของพิธีสิทธิ์ คำนวณศิลป์ และคณะ (2547, 2549) วรเวศม์ สุวรรณระดา (2550) และวรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และคณะ (2551) ชี้ให้เห็นตรงกันว่า แบบแผนบำนาญที่ครอบคลุมประชาชนไทยทุกคน ควรผสมผสานระหว่างระบบการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนไว้ล่วงหน้า (Defined Benefit) และระบบการกำหนดอัตราเงินสมทบไว้ล่วงหน้า (Defined Contribution) กล่าวคือ ประชาชนควรมีการจ่ายเงินเข้ากองทุน ร่วมกับการสมทบของภาครัฐ นำไปบริหารจัดการกองทุนให้ออกดอกผล แล้วจ่ายออกไปเป็นเงินบำนาญที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเป็นรายเดือนที่เพียงพอต่อการใช้จ่ายเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ดังนั้น สารสนเทศ

หลายๆ ด้านในกลุ่มที่เกี่ยวกับแบบแผนบำนาญจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศด้านเงินออมเข้ากองทุนของประชาชน ด้านเงินสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ และด้านเงินบำนาญรายเดือนที่ผู้สูงอายุควรได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญ ที่แสดงถึงความสามารถในการออมเงินเข้ากองทุนของประชาชนและความสามารถในการจ่ายสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ ก็คือ จำนวนเงินหรืออัตราเงินออมเข้ากองทุนของประชาชนและจำนวนเงินสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ ที่มีฐานคิดมาจากการประมวลผลข้อมูลที่หลากหลายในกลุ่มสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ ดังปรากฏในเนื้อหางานวิจัยและการประชุมสัมมนา แต่ก็อาจมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนั้นๆ เช่น งานวิจัยกองทุนประกันอนาคตกำหนดอัตราเงินออมของประชาชนและอัตราเงินสมทบของภาครัฐ ในอัตราเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของเงินรายได้ต่อเดือน (พิรสิทธิ์ คำวนศิริ และคณะ, 2547 และ 2549) ในขณะที่งานวิจัยและการประชุมสัมมนาอื่นๆ กำหนดอัตราเงินออมเป็นจำนวนเงิน และมีการปรับตามเงื่อนไขที่กำหนด ส่วนอัตราเงินสมทบของภาครัฐที่กำหนดให้รัฐลงทุนเป็นเงินก้อนเริ่มแรกของโครงการ เป็นต้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับแบบแผนบำนาญ ที่แสดงถึงเงินบำนาญนั้น ก็คือ จำนวนเงินที่จ่ายให้ผู้สูงอายุเป็นรายเดือนทั้งในปัจจุบันและอนาคต ที่มีฐานคิดมาจากการประมวลผลข้อมูลที่หลากหลายในกลุ่มสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ แต่จะมีความแตกต่างกันในปริมาณเงินที่ควรจ่ายภายใต้ฐานคิดที่แตกต่างกันในวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้นๆ ดังที่ปรากฏในเนื้อหางานวิจัยและการประชุมสัมมนา เช่น งานวิจัยกองทุนประกันอนาคต กำหนดจำนวนเงินบำนาญจาก ข้อมูลรายจ่ายของผู้สูงอายุจากการสำรวจแล้วนำมาปรับมูลค่าของเงิน เป็นจำนวนเงินบำนาญคงที่รายเดือน (พิรสิทธิ์ คำวนศิริ และคณะ, 2547 และ 2549) ในขณะที่งานวิจัยอื่น กำหนดจำนวนเงินบำนาญจากการประมาณค่าใช้จ่ายพื้นฐานสำหรับความจำเป็นพื้นฐานของผู้สูงอายุ และอ้างอิงจากระบบเงินสงเคราะห์ ปรับตาม

มูลค่าเงินเพื่อ ให้เป็นทางเลือกของการจ่ายเงินบำนาญรายเดือน ที่เป็นค่าใช้จ่ายขั้นต่ำที่ผู้สูงอายุควรได้รับ (วรเวศม์ สุวรรณระดา, 2550; วรวรรณชาญด้วยวิทย์ และคณะ, 2551)

ดังนั้น สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับแบบแผนบำนาญ ที่สำคัญต่อการสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ก็คือ **จำนวนเงินหรืออัตราเงินออมเข้ากองทุนของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต จำนวนเงินหรืออัตราเงินสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐในปัจจุบันและอนาคต และจำนวนเงินบำนาญที่จ่ายให้ผู้สูงอายุเป็นรายเดือนทั้งในปัจจุบัน และอนาคต** ทั้งนี้สอดคล้องกับมุมมองของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า เงินออมเข้ากองทุนสามารถกำหนด ได้ทั้งอัตราต่อรายได้ต่อเดือนหรือกำหนดเป็นจำนวนเงินและอาจแตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพก็ได้ ส่วนการจ่ายสมทบของภาครัฐ ต้องพิจารณาความสามารถในการจ่ายของภาครัฐที่เป็นไปได้ทั้งในรูปของตัวเงินหรือไม่ใช้ตัวเงิน โดยอาจกำหนดเป็นอัตราหรือจำนวนเงินรายเดือน หรือจำนวนเงินก้อนเป็นทุนประเดิมของโครงการก็ได้เช่นกันสำหรับเงินบำนาญสำหรับผู้สูงอายุนั้น สามารถกำหนดได้เป็นหลายเงื่อนไข เช่น กำหนดไว้ในอัตราเดียวกันตลอด หรือปรับขึ้นตามอัตราเงินเพื่อหรือกำหนดให้แตกต่างกันตามจำนวนเงินที่ออมเข้ากองทุน หรือตามจำนวนปีที่ส่งเงินเข้ากองทุนก็ได้

ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศที่ปรากฏในงานวิจัย การประชุมสัมมนาและการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญดังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1 ที่แสดงถึงสารสนเทศที่จำเป็นต่อการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ มี 5 ด้านคือ

1. สารสนเทศด้านประชากรที่เข้าร่วมในระบบบำนาญ
2. สารสนเทศด้านเงินออมเข้ากองทุนของประชาชน
3. สารสนเทศด้านเงิน สมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ
4. สารสนเทศด้านเงินบำนาญรายเดือนที่ผู้สูงอายุควรได้รับ
5. สารสนเทศด้านการบริหารจัดการกองทุน ไม่ว่าจะเป็นอัตราดอกเบี้ย อัตราเงินเพื่อขนาดของเงินในกองทุน

ตารางที่ 1 สารสนเทศที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการสร้างระบบบำนาญ

สารสนเทศด้านต่างๆ	กลุ่มสารสนเทศ	สารสนเทศที่จำเป็น	การนำสารสนเทศไปใช้
1. ด้านประชากรที่เข้าร่วมในระบบบำนาญ	สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประชากร	- จำนวนประชากรวัยแรงงานจำแนกตามกลุ่มอายุ ณ ปัจจุบันและอนาคต - อัตราการเกิด - อัตราการตาย - อัตราการเจริญพันธุ์	นำไปประมวลผลร่วมกับสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญ
2. ด้านเงินออมเข้ากองทุนของประชาชน	สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ(เศรษฐกิจระดับจุลภาค)	- จำนวนเงินรายได้ของประชาชนวัยแรงงานที่เข้าร่วมในระบบบำนาญทั้งในปัจจุบันและอนาคต - จำนวนเงินรายจ่ายของประชาชนวัยแรงงานที่เข้าร่วมในระบบบำนาญทั้งในปัจจุบันและอนาคต - จำนวนเงินคงเหลือของประชาชนวัยแรงงานที่เข้าร่วมในระบบบำนาญทั้งในปัจจุบันและอนาคต	นำมาประมวลผลร่วมกัน เพื่อเป็นฐานคิดในการกำหนดอัตราเงินออมเข้ากองทุนของประชาชน
	สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญ	- จำนวนเงินหรืออัตราเงินออมเข้ากองทุนของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต	นำไปประมวลผลร่วมกับสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประชากรเพื่อคำนวณหาขนาดของกองทุน
3. ด้านเงินสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ	สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ(เศรษฐกิจระดับมหภาค)	- จำนวนเงินรายได้ของภาครัฐ - จำนวนเงินรายจ่ายของภาครัฐ	นำมาประมวลผลร่วมกัน เพื่อเป็นฐานคิดในการกำหนดอัตราเงินสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ
	สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญ	- จำนวนเงินหรืออัตราเงินสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐในปัจจุบันและอนาคต	นำไปประมวลผลร่วมกับสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญ เพื่อคำนวณหาขนาดของกองทุน
4. ด้านเงินบำนาญรายเดือนที่ผู้สูงอายุควรได้รับ	สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ(เศรษฐกิจระดับจุลภาค)	- จำนวนเงินรายจ่ายของผู้สูงอายุในปัจจุบันและอนาคต	นำมาประมวลผลร่วมกัน เพื่อเป็นฐานคิดในการกำหนดจำนวนเงินบำนาญรายเดือนที่จ่ายให้ผู้สูงอายุ
	สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญ	- จำนวนเงินบำนาญที่จ่ายให้ผู้สูงอายุเป็นรายเดือนทั้งในปัจจุบันและอนาคต	นำไปประมวลผลร่วมกับสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญ เพื่อคำนวณหาขนาดของกองทุน

ตารางที่ 1 สารสนเทศที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการสร้างระบบบำนาญ (ต่อ)

สารสนเทศด้านต่างๆ	กลุ่มสารสนเทศ	สารสนเทศที่จำเป็น	การนำสารสนเทศไปใช้
5. ด้านการบริหารจัดการกองทุน	สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ(เศรษฐกิจระดับมหภาค)	- อัตราดอกเบี้ย - อัตราผลตอบแทนในการนำเงินไปลงทุน - อัตราเงินเฟ้อ	นำไปประมวลผลร่วมกับสารสนเทศ กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญ เพื่อคำนวณหาขนาดของกองทุน
	สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญ	- จำนวนเงินในกองทุนทั้งในปัจจุบันและอนาคต	นำไปประมวลผลร่วมกับสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เพื่อคำนวณหาขนาดของกองทุน

จากตารางที่ 1 ชี้ให้เห็นว่า สารสนเทศที่จำเป็นทั้ง 5 ด้านอยู่ในทั้ง 3 กลุ่มสารสนเทศคือ สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประชากร สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ และสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนบำนาญซึ่งประกอบด้วยข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องนำไปประมวลผลร่วมกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการจึงเป็นการแสดงให้เห็นว่าสารสนเทศทั้ง 3 กลุ่มนี้มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน เพื่อนำไปสู่สารสนเทศที่สนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์สารสนเทศที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ จากทั้ง 3 กลุ่มสารสนเทศ อภิปรายได้ว่า สารสนเทศด้านประชากรที่เข้าร่วมในระบบบำนาญด้านเงินออมของประชาชน ด้านเงินสมทบภาครัฐ ด้านเงินบำนาญ และด้านการบริหารจัดการกองทุนเป็นสารสนเทศที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการสนับสนุนการสร้างหลักประกันข้างต้น เนื่องจากงานวิจัยทั้ง 3 เรื่องให้มุมมองที่ตรงกันว่ารูปแบบของระบบบำนาญควรเป็นแบบผสมผสานระหว่าง defined benefit กับ defined contribution (พิรสิทธิ์ คำวนณศิลป์และคณะ, 2547 และ 2549; วรเวศม์ สุวรรณระดา, 2550; วรวรรณชาญด้วยวิทย์และคณะ, 2551) ด้วยเหตุผลว่า การสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจในครั้งนี้ ควรครอบคลุมประชาชนไทยทุกคนเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ บนพื้นฐานของการร่วมจ่าย

ของประชาชนทุกคน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วมีความแตกต่างทางรายได้อยู่มาก ถ้าใช้รูปแบบ defined contribution เพียงอย่างเดียว ประชาชนที่มีความสามารถในการออมน้อยจะได้รับเงินบำนาญน้อยไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ดังนั้น การกำหนดเงินบำนาญขั้นต่ำที่เพียงพอต่อการดำรงชีพของผู้สูงอายุในอนาคตไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นรูปแบบของ defined benefit จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้สูงอายุในภาพรวมได้ดีกว่า รูปแบบระบบบำนาญจึงควรผสมผสานทั้ง defined benefit กับ defined contribution โดยประชาชนส่งเงินออมเข้ากองทุน ร่วมกับการสมทบจากภาครัฐ และจ่ายเป็นเงินบำนาญรายเดือนให้ผู้สูงอายุตามที่กำหนดไว้

ดังนั้น การทราบจำนวนประชากรวัยแรงงาน ซึ่งเป็นวัยที่ก่อให้เกิดรายได้ ที่จะเข้าร่วมในระบบนี้ จึงเป็นการแสดงถึงความครอบคลุมของการมีหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับผู้สูงอายุในอนาคต ที่สอดคล้องกับผลการประชุมสัมมนาที่มองว่า ระบบบำนาญหรือระบบการออมเพื่อการชราภาพ ต้องครอบคลุมประชากรทุกคนทั้งในระบบและนอกระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548; มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2550; สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชนด้วยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ, 2551) ส่วนสารสนเทศด้านเงินออมของประชาชน ก็แสดงถึงความสามารถในการจ่ายเงินเข้ากองทุนของประชาชน ที่ต้องพิจารณาทั้งรายได้ รายจ่ายและเงินคงเหลือของประชาชน นำไปกำหนด

เป็นจำนวนเงินออมของประชาชน และคำนวณร่วมกับจำนวนประชากรวัยแรงงานที่เข้าร่วมในระบบเพื่อทราบรายรับของกองทุนในแต่ละปีทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงสารสนเทศด้านการจ่ายสมทบของภาครัฐ ที่ต้องทราบทั้งรายรับและรายจ่ายของภาครัฐ เพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ในการจ่ายสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ สอดคล้องกับผลการประชุมสัมมนาที่มองว่า การสมทบภาครัฐอาจใช้การอุดหนุนเป็นทุนประเดิม เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการเริ่มต้นจัดตั้งโครงการ ให้ประชาชนสนใจเข้าสู่ระบบบำนาญนี้ (มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2550; สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชนด้วยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ, 2551) และจำนวนเงินสมทบนี้จะถูกประมวลผลเป็นรายรับของกองทุนด้วยเช่นกัน

สารสนเทศที่จำเป็นอีก 2 ด้านคือ ด้านเงินบำนาญ และด้านการบริหารจัดการกองทุน การทราบจำนวนเงินบำนาญที่ต้องจ่ายให้ผู้สูงอายุรายเดือนทั้งในปัจจุบันและอนาคต จะถูกนำมาประมวลผลเป็นรายจ่ายของกองทุน ทำให้มองเห็นภาพความยั่งยืนของกองทุนในอนาคตได้ชัดเจนขึ้น รวมถึงสารสนเทศด้านการบริหารจัดการกองทุน ไม่ว่าจะเป็นการนำเงินในกองทุนไปลงทุนในด้านใดๆ ข้อมูลที่ต้องเกี่ยวข้องคือ อัตราดอกเบี้ย อัตราผลตอบแทนจากการไปลงทุน และการปรับมูลค่าของเงินตามอัตราเงินเฟ้อ ก็จะทำให้มองเห็นภาพขนาดของกองทุนที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ส่งผลต่อการตัดสินใจเชิงนโยบายได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการประชุมสัมมนาที่มองว่า สารสนเทศด้านการบริหารจัดการกองทุน จะทำให้ผู้กำหนดนโยบายสามารถบริหารจัดการระบบที่มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์จากการลงทุน และเกิดผลกระทบต่อส่วนรวม เช่น ระดับเงินออมและเงินลงทุนของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548ข; มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2550; สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชนด้วยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ, 2551)

อย่างไรก็ตามรายละเอียดของสารสนเทศในแต่ละด้าน ยังสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขที่หลากหลายในระบบบำนาญได้อีก เช่น สารสนเทศด้านเงินออมของประชาชน อาจกำหนดเป็นอัตรา

ต่อรายได้ต่อเดือน หรือกำหนดเป็นจำนวนเงินที่แตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ หรือกำหนดจำนวนเงินเป็นระดับการออมมาก ปานกลางและน้อย ทั้งนี้ต้องพิจารณาร่วมกับจำนวนเงินบำนาญที่ต้องจ่าย และจำนวนเงินสมทบของภาครัฐ เพื่อคงความอยู่รอดของกองทุนในระยะยาวด้วย

บทสรุป

สารสนเทศเป็นระบบสนับสนุนที่สำคัญต่อการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ แต่ในปีที่ผ่านมาไม่มีการวิจัยใดเลยที่ศึกษาสารสนเทศที่สนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุโดยตรง มีเพียงการศึกษาวิจัยและการจัดประชุมสัมมนาระดับประเทศในเรื่องรูปแบบหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจดังกล่าว

บทความนี้ชี้ให้เห็นถึงผลการวิจัย ที่ศึกษาสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ พบว่า สารสนเทศที่สำคัญมี 3 กลุ่มสารสนเทศคือ สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับประชากร สารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ และสารสนเทศกลุ่มที่เกี่ยวกับแบบแผนบำนาญ สารสนเทศทั้ง 3 กลุ่มประกอบด้วยสารสนเทศที่สำคัญ 5 ด้านคือ สารสนเทศด้านประชากรที่เข้าร่วมในระบบบำนาญ ได้แก่ จำนวนประชากรวัยแรงงาน จำแนกตามกลุ่มอายุ ณ ปัจจุบันและอนาคต อัตราการเกิด อัตราการตายและอัตราการเจริญพันธุ์ สารสนเทศด้านเงินออมเข้ากองทุนของประชาชน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้รายจ่ายและ จำนวนเงินคงเหลือของประชาชนวัยแรงงานที่เข้าร่วมในระบบบำนาญทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำมาประมวลผลร่วมกันเพื่อใช้เป็นฐานคิดในการกำหนดจำนวนเงินออมเข้ากองทุนของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต สารสนเทศด้านเงินสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐ ได้แก่ จำนวนเงินรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ นำมาประมวลผลร่วมกันเพื่อใช้เป็นฐานคิดในการกำหนดจำนวนเงินสมทบเข้ากองทุนของภาครัฐในปัจจุบันและอนาคต สารสนเทศด้านเงินบำนาญ รายเดือนที่ผู้สูงอายุควรได้รับ ได้แก่ จำนวนเงินรายจ่ายผู้สูงอายุในปัจจุบันและอนาคต นำมาใช้เป็นฐานคิดในการกำหนดจำนวนเงินบำนาญที่จ่าย

ให้ผู้สูงอายุเป็นรายเดือนทั้งในปัจจุบันและอนาคต และสารสนเทศด้านการบริหารจัดการกองทุน ไม่ว่าจะเป็นอัตราดอกเบี้ย อัตราเงินเฟ้อ และขนาดของเงินในกองทุน

สารสนเทศที่สำคัญทั้ง 5 ด้านเหล่านี้ จะนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในการพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนไทยเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยในขั้นตอนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

พิรสิทธิ์ คำวนศิลป์และคณะ. (2547). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ กองทุนประกันอนาคต: ขนาดและการบริหารจัดการ ระยะที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

พิรสิทธิ์ คำวนศิลป์และคณะ. (2549). กองทุนประกันอนาคต: ขนาดและการบริหารจัดการ ระยะที่ 2. เอกสารประกอบการประชุมประเมินความก้าวหน้าโครงการกองทุนประกันอนาคต. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ.

มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ, & สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (2550, ธันวาคม). ระบบบำนาญแห่งชาติ. การประชุมระดับชาติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: บ. เปนไท่พัลลขซึ่ง.

วรวรรณ ขาญด้วยวิทย์และคณะ. (2551). หลักประกันด้านรายได้สำหรับผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วรเวชม์สุวรรณระดา. (2550). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางเศรษฐศาสตร์ของการจัดตั้งระบบบำนาญแห่งชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548ก). กรอบยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมสังคมไทยสู่สังคมผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

----- (2548ข). การสร้างหลักประกันทางเศรษฐกิจเพื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุได้อย่างมั่นคง. เอกสารประกอบการสัมมนาการสร้างหลักประกันทางเศรษฐกิจเพื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุได้อย่างมั่นคง. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.

----- (2550). การคาดประมาณประชากรของประเทศไทยปี 2543-2573. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2550). รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.

----- (2552). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่วัยสูงอายุและการตระหนักเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.

สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ. (2551). สรุปผลการประชุมสมัชชาผู้สูงอายุระดับชาติ ปี 2551 เรื่อง "การเพิ่มรายได้ การส่งเสริมการออม และระบบบำนาญผู้สูงอายุไทย". ค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2551, จาก http://www.opp.go.th/fileupload/news/fileup/news_11_04_51_1207885367.doc

Arnold, Vicky. (2006). Behavioral research opportunities: Understanding the impact of enterprise systems. *International Journal of Accounting Information Systems* (7) 7-17.

De Alwis, Shrianjani M. and Higgins, Susan E. (2001). Information as a tool for management decision making: a case study of Singapore. *Information research* 7 (1) October.

Donnell, Ed O. and David, Julie S. (2000). How information systems influence user decisions: a research framework and literature review. *International Journal of Accounting Information Systems* (1) 178-203.

- Koundouraki, Evangelia. (2007). The information cycle in the European Commission's policy-making process. **Information research** 12 (4) October.
- Maceviciute, Elena and Wilson, T.D. (2002). The development of the information management research area. **Information research** 7 (3) April.
- Middleton, Michael. (2007). A framework for information management: Using case studies to test application. **International Journal of Information Management** 27(-)9-21.
- Niedzwiedzka, Barbara. (2003). A proposed general model of information behaviour. **Information research** 9 (1) October.

การใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*

เปี่ยมสุข ทุงกาวิ¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ และเปรียบเทียบปัญหาการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 356 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC + สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้เว็บไซต์สัปดาห์ละ 2-3 ครั้งๆ ใช้ครั้งละ 1 ชั่วโมง หรือน้อยกว่า 1 ชั่วโมง โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สำนักหอสมุดกลาง หรือนำมาและเข้าใช้ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมากที่สุด

2. การใช้บริการข้อมูลบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาพบว่า (1) ใช้บริการข้อมูลหน้าโฮมเพจโดยรวมในระดับน้อย ข้อที่ใช้ระดับมากคือบริการสืบค้นฐานข้อมูลสำนักหอสมุดกลาง (OPAC) (2) ใช้บริการข้อมูลสำนักหอสมุดกลางโดยรวมในระดับน้อย ข้อที่ใช้ในระดับปานกลางคือปฏิทินบริการประจำภาคการศึกษา และเวลาเปิด-ปิดบริการ (3) ใช้บริการข้อมูลงานบริการโดยรวมในระดับปานกลาง ข้อที่ใช้ในระดับมากคือบริการยืม-คืนหนังสือและตรวจสอบการยืม-คืนด้วยตนเอง (4) ใช้บริการข้อมูลทรัพยากรโดยรวมในระดับปานกลาง ข้อที่ใช้ในระดับน้อยคือรายชื่อหนังสือที่ได้รับรางวัลและ (5) ใช้บริการค้นหาข้อมูลออนไลน์โดยรวมในระดับปานกลาง ข้อมูลที่ใช้ในระดับมากคือ ฐานข้อมูลปริญญาานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ (Full-text) รองลงมาคือฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ 75 สถาบัน (Thailis_TDC) ฐานข้อมูล Science Direct และฐานข้อมูล H.W.Wilson

3. ปัญหาการเข้าใช้เว็บไซต์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับนิสิตโดยรวมประสบปัญหาในระดับน้อย ข้อที่ประสบปัญหาในระดับปานกลาง คือ ไม่มีเวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์อย่างพอเพียง และขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ และ (2) ปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ โดยรวมประสบปัญหาในระดับปานกลาง ข้อที่ประสบปัญหามากคือ ใช้เวลานานในการแสดงข้อมูลครบทั้งหน้า เว็บเพจบางหน้า ช้า ช้อนคลิกหลายครั้งกว่าจะพบข้อมูล และไม่มีการดาวน์โหลดโปรแกรมอื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้

4. เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้เว็บไซต์ พบว่า (1) นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้เว็บไซต์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตระดับปริญญาเอกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากกว่านิสิตระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตและปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) นิสิตบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีการใช้เว็บไซต์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้เมนูห้องสมุดและเมนูบริการ มากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาในการใช้เว็บไซต์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ (4) นิสิตบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีปัญหาในการใช้เว็บไซต์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : เว็บไซต์ห้องสมุด การศึกษาการใช้เว็บไซต์ เวิร์ลไวด์เว็บ

*ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายได้มหาวิทยาลัย (เงินรายได้สำนักหอสมุดกลาง ประจำปีงบประมาณ 2550)

¹ อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์), บรรณารักษงานส่งเสริมผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (piamsuk@swu.ac.th)

Central Library Website Usage by Graduate Students of Srinakharinwirot University*

Piamsuk Thungkawee¹

ABSTRACT

The purposes of the study were to investigate and compare usage of Central Library website and its problems as perceived by graduate students of Srinakharinwirot University. The subjects consisted of 356 graduate students of Srinakharinwirot University. Questionnaire was administered and then data were analyzed and presented by frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The results revealed as follows:

1. Most of the graduate students accessed the library website through university website's channel with 2-3 times/week and less than or 1 hour, using personal computer or computers at the library.

2. According to the library website content's use, it was found that: (1) Library homepage was used at a low level as a whole while OPAC was mostly used; (2) The menu of library information was used at a low level as a whole while university semester calendar and library's open hour were moderately used; (3) The menu of library service was used at a moderate level as a whole while the circulation and borrower information was mostly used; (4) The menu of library resources was used at a moderate level as a whole while rewarded book list was lowly used; and (5) The menu of online databases was used at a moderate level as a whole while SWU thesis and dissertation with full-text, ThaiLIS (TDC), Science Direct, and H.W. Wilson were mostly used, respectively.

3. In accordance with the problems, it showed that: (1) The students usage's problem was at low level as a whole while those at moderate level included having no time and insufficient English language skill; and (2) The problem about the website as a whole was at a moderate level while those at the high level included long time of page loading, complicated pages, and not allowing to download other programs needed.

4. Comparison of usage and problem according to education level and subjects could be concluded that: (1) There were no significant differences among those of usages by graduate students with different education level. When considered each aspects, it was found that doctoral students statistically significant more used at .05 level than those of certificate ones; (2) There were no significant differences among those of usage by graduate students with different subject. When considered each aspect, it was found that students in social sciences and humanities statistically significant more used menu of library information and library service at .05 level than those of students in science and technology and health science; (3) There were no significant differences among those of problem by graduate students with different education level as a whole and in each aspect; and (4) There were no significant differences among those of problem by graduate students with different subject, as a whole and in each aspect.

Keywords: Library web site, ; Use study of web site, World Wide Web

*Research budget was supported by Srinakharinwirot University (Fiscal Year of 2007)

¹M.A. (Library and Information Science), Reference Librarian, Central Library, Srinakharinwirot University.

บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศในสังคมปัจจุบัน ก่อให้เกิดการรวมตัวกันอย่างรวดเร็วของพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ทำให้เกิดการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนมาก มีผลกระทบต่อสังคมทุกระดับ และเปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้คนในปัจจุบันอย่างรวดเร็ว โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยจัดการเรื่องการจัดเก็บ และการประมวลผล และเทคโนโลยีโทรคมนาคมช่วยในการถ่ายทอดและเผยแพร่สารสนเทศ ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีสารสนเทศคือ เครือข่ายการสื่อสารของสังคมโลกบนอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่ทำให้ผู้คนในสังคมสามารถติดต่อสื่อสาร เชื่อมโยงกันได้ทั่วโลก อย่างไร้ขีดจำกัดในเรื่องเวลา และสถานที่ อินเทอร์เน็ต เป็นระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ที่สามารถเชื่อมต่อผู้คน จากทุกมุมโลกเข้าไว้ด้วยกันบนโลกอินเทอร์เน็ตที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์จากที่บ้าน ที่ทำงาน โรงเรียน ธนาคาร ร้านค้า และที่ต่างๆ ทั่วโลกสามารถเชื่อมโยงกันได้ตลอดเวลา ทำให้ผู้คนในสังคมยุคสารสนเทศนี้สามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้อย่างไร้ขีดจำกัดในทุกมิติ ทั้งเวลา สถานที่ อย่างสะดวกรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2543)

พัฒนาการความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สังคมโลกพัฒนารูปแบบใหม่เพื่อการติดต่อสื่อสาร เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการดำเนินชีวิต กลายเป็นวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันของคนต่างชาติ ต่างภาษา ซึ่งอยู่ห่างไกลกัน สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกันสร้างภูมิปัญญาเพื่อการอยู่ร่วมกันของผู้คนร่วมยุคสมัย โดยการใช้เว็บไซต์ (Website) เป็นเครื่องมือสื่อสารข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์กลายเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยุคใหม่ ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในทุกองค์กรทั่วโลก ส่งผลให้มีการจัดทำเว็บไซต์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างแพร่หลาย

ปัจจุบัน หน่วยงานต่างๆ มีการสร้างเว็บไซต์ขึ้นจำนวนมาก ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา แต่ละหน่วยงานมีการใช้เว็บไซต์เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเผยแพร่ข้อมูลส่งไปถึงคนทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง ผู้จัดทำเว็บไซต์เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อประเภทอื่น

และเข้าไปปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลได้หลายประเภทในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การนำเสนอข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น มีระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างรวดเร็วในลักษณะโต้ตอบกันโต้ทันที (Interactive) ตลอดจนสามารถใช้แหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เชื่อมโยงกันไปทั่วโลกได้ฟรี เช่น บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล (e-mail หรือ Electronic mail) บริการเว็บบล็อกหรือบล็อก (WebBlog/Blog) บริการโปรแกรมค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (Search engine) และเว็บไซต์ส่วนบุคคลซึ่งให้บริการเนื้อที่ฝากข้อมูลทุกประเภททั้งข้อความภาพ ในลักษณะสื่อผสม (Multimedia) เป็นต้น ด้วยคุณสมบัติที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ อย่างมากมายทำให้มีผู้นิยมใช้เว็บไซต์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (Brophy, 2000; Ingersoll and Culshaw, 2004)

เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา คือ รูปแบบหนึ่งของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นให้ถึงมือผู้ใช้บริการในเวลารวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม สอดคล้อง กับวิวัฒนาการของทักษะการเรียนรู้ในโลกยุคใหม่ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากทุกมุมโลก เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในประเทศไทย จึงเป็นห้องสมุดที่มีการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อใช้ในการให้บริการสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดประเภทอื่น เป็นเว็บไซต์ห้องสมุดที่มีการพัฒนารูปแบบ และเทคนิคในการให้บริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ได้อย่างมีความหลากหลาย และทันสมัย ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้จำนวนมาก เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือ ในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุด หรือ โอแพก (Online Public Access Catalog - OPAC) สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดที่ให้บริการเผยแพร่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังเป็นแหล่งให้บริการจัดเชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และ

การวิจัย รวมทั้งห้องสมุดยังได้ใช้เว็บไซต์ในงานประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เว็บไซต์ห้องสมุด จึงเป็นช่องทางสำหรับการติดต่อสื่อสารเพื่อรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากสมาชิกของห้องสมุด และผู้ใช้บริการทั่วไป (Stover, 1997)

เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://lib.swu.ac.th>) เริ่มดำเนินการให้บริการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2540 มีการปรับปรุงเนื้อหาตลอด โดยใช้เนื้อที่เก็บข้อมูลร่วมกับเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (สำนักหอสมุดกลาง, 2542) ทำให้สำนักหอสมุดกลางสามารถให้บริการต่างๆ ผ่านเว็บไซต์เพิ่มมากขึ้น โดยได้จัดทำเนื้อหาออกเป็น 6 กลุ่มหลัก คือ

1. เมนูห้องสมุด นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดและบุคลากร
2. เมนูบริการ นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและกิจกรรม
3. เมนูทรัพยากร นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดและการเข้าใช้
4. เมนูฐานข้อมูลออนไลน์นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์
5. เมนูอื่นๆ และบริการสารสนเทศผ่านโฮมเพจที่นำเสนอข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร

6. ข้อมูลการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ

ปัจจุบัน มีผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางประมาณวันละ 600-800 ครั้ง นับแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2547 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2550 มีผู้ใช้บริการเว็บไซต์มากกว่า 600,000 ครั้ง (สำนักคอมพิวเตอร์, 2550) ตั้งแต่สำนักหอสมุดกลาง เปิดให้บริการเว็บไซต์ ยังไม่มีการศึกษาการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางมาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เกี่ยวกับการใช้และปัญหาการใช้เว็บไซต์ โดยเน้นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เพราะเป็นกลุ่มที่ต้องทำวิจัยและมีการศึกษาค้นคว้าฐานข้อมูลออนไลน์หลากหลายมากมาย อย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำแนกตามระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา

สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้เว็บไซต์ต่างกัน
2. นิสิตบัณฑิตศึกษาที่ศึกษากลุ่มวิชาต่างกัน มีการใช้เว็บไซต์ต่างกัน
3. นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้เว็บไซต์ต่างกัน
4. นิสิตบัณฑิตศึกษาที่ศึกษากลุ่มวิชาต่างกัน มีปัญหาการใช้เว็บไซต์ต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำนวน 4,887 คนที่ลงทะเบียนในปีการศึกษา 2549 (บัณฑิตวิทยาลัย, 2549)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนิสิตบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้จำนวน 356 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ นิสิตบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตและปริญญาโท และระดับปริญญาเอก และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา 2 กลุ่ม

คือ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.2 ตัวแปรตามได้แก่การใช้เว็บไซต์ และปัญหาการใช้เว็บไซต์ 2 ด้าน คือ ด้านผู้ใช้บริการ และด้านเว็บไซต์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม 1 ชุด มีเนื้อหาของคำถาม 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้เว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเรื่องการให้บริการข้อมูลบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเรื่องปัญหาการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง 2 ส่วน คือ ปัญหาเกี่ยวกับ นิสิตบัณฑิตศึกษาผู้ใช้เว็บไซต์ และปัญหาเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ ตอนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบ แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมท้ายแบบสอบถาม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจำนวน 500 ชุด ใช้เวลา 3 เดือน ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2550 ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 213 ชุด และนำแบบสอบถามขึ้นเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โดยรับข้อมูลตอบกลับผ่านเว็บไซต์ ใช้เวลา 2 เดือน ระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2551 ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 143 ชุด จากนั้น นำแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบการใช้และปัญหาในการใช้บริการเว็บไซต์ ระหว่างตัวแปรระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาโดยใช้ t-test

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษา การใช้เว็บไซต์และปัญหาการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางของนิสิตบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นิสิตบัณฑิตศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น นิสิตระดับประกาศนียบัตรและปริญญาโท ที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2. สภาพการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางของนิสิตบัณฑิตศึกษา 4 ด้านคือ

2.1 ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาเป็น นิสิตกลุ่มที่มีความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์สัปดาห์ละ 1 ครั้ง นอกจากนี้พบว่า นิสิต 2 กลุ่มที่มีความถี่ในการเข้าใช้จำนวนเท่ากันคือ กลุ่มที่เข้าใช้เว็บไซต์เดือนละ 1 ครั้ง และกลุ่มที่เข้าใช้เว็บไซต์ทุกวันๆ ละ 1 ครั้ง

2.2 ระยะเวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์ แต่ละครั้ง พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งละ 1 ชั่วโมง รองลงมาคือ นิสิตเข้าใช้ครั้งละ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง และนิสิตที่เข้าใช้ครั้งละ 2 ชั่วโมง โดยมีนิสิตเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งละ 3 ชั่วโมง เป็นจำนวนน้อยที่สุด

2.3 สถานที่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่เข้าใช้เว็บไซต์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ณ สำนักหอสมุดกลางมากที่สุด รองลงมาเข้าใช้เว็บไซต์มาจากที่บ้าน และที่ทำงาน นอกจากนี้ เป็นนิสิตที่เข้าใช้เว็บไซต์ผ่านเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย และเข้าใช้เว็บไซต์จากจุดบริการอินเทอร์เน็ตทั่วไป

2.4 วิธีการเข้าใช้เว็บไซต์ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่เข้าใช้ผ่านเว็บไซต์ มศว มากที่สุด รองลงมาเป็นการเข้าโดยตรงที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง

3. การใช้บริการข้อมูลบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง 5 ด้าน คือ

3.1 บริการข้อมูลหน้าโฮมเพจ พบว่า นิสิตใช้บริการข้อมูลหน้าโฮมเพจโดยรวมในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด มีนิสิตใช้บริการในระดับมาก บริการที่นิสิตใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ การค้นข้อมูลด้วยเครื่องมือช่วยค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การค้นข้อมูลภายในเครือข่ายมหาวิทยาลัย การสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่าย มศว การแนะนำการสืบค้นข้อมูล เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง และการสอนการสืบค้นข้อมูล สำหรับบริการอื่นๆ บนหน้าโฮมเพจมีนิสิตใช้ในระดับน้อย

3.2 บริการข้อมูลสำนักหอสมุดกลาง (เมนูห้องสมุด) พบว่า นิสิตใช้บริการข้อมูลสำนักหอสมุดกลางโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีนิสิตใช้บริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิดบริการ และปฏิทินบริการประจำภาคการศึกษา ในระดับปานกลาง ส่วนบริการข้อมูลอื่นๆ มีนิสิตใช้ในระดับน้อย

3.3 บริการข้อมูลงานบริการ (เมนูบริการ) พบว่า นิสิตใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการข้อมูลบริการยืม-คืนหนังสือ และการตรวจสอบข้อมูลการยืม-คืนด้วยตนเอง มีนิสิตใช้บริการในระดับมาก ส่วนบริการข้อมูลงานบริการข้ออื่นๆ มีนิสิตใช้ในระดับปานกลาง

3.4 บริการข้อมูลทรัพยากร (เมนูทรัพยากร) พบว่า นิสิตใช้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายชื่อปริญญาณิพนธ์ใหม่ รายชื่อวารสารที่สำนักหอสมุดกลางบอกรับ และรายชื่อหนังสือใหม่ มีนิสิตใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วนบริการข้อมูลที่มีนิสิตใช้ในระดับน้อยคือ รายชื่อหนังสือได้รับรางวัล

3.5 บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (เมนูฐานข้อมูลออนไลน์) พบว่า นิสิตเข้าใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าฐานข้อมูลปริญญาณิพนธ์ มศว (Full-text) มีนิสิตเข้าใช้บริการในระดับมาก รองลงมามีฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีนิสิตใช้บริการในระดับปานกลาง 3 ฐานได้แก่ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ 75 สถาบัน (ThaiLis_TDC) ฐานข้อมูล Science Direct และฐานข้อมูล H.W.Wilson

4. ปัญหาในการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง

4.1 ปัญหาเกี่ยวกับนิสิตผู้ใช้เว็บไซต์ พบว่า นิสิตมีปัญหาการใช้เว็บไซต์ เกี่ยวกับตัวนิสิตผู้ใช้เว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีปัญหาในระดับปานกลางคือไม่มีเวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์อย่างพอเพียงและขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ

4.2 ปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ พบว่า นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

4.2.1 ด้านเนื้อหาพบว่า นิสิตมีปัญหาในการเข้าใช้เว็บไซต์ในระดับปานกลาง ได้แก่ข้อมูลบางหน้าล้าสมัยไม่มีการปรับปรุงข้อมูล เนื้อหาข้อมูลบางส่วนไม่ถูกต้องครบถ้วน และไม่มี

การจัดลำดับในการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์

4.2.2 ด้านการออกแบบ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลางคือหน้าเว็บไซต์ซับซ้อนคลิกหลายครั้งกว่าจะพบข้อมูล

4.2.3 ด้านความง่ายในการเข้าใช้งาน พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้เวลานานในการแสดงข้อมูลครบทั้งหน้าจุดเชื่อมโยงภายนอกใช้งานไม่ได้ (DeadLink) และเมนูนำทางเพื่อเข้าถึงข้อมูลไม่คงที่/สับสน

4.2.4 ด้านความสะดวกอื่นๆ ในการเข้าใช้งาน พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีบริการดาวน์โหลดโปรแกรมอื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ไม่มีบริการข้อมูลที่ถูกลามบ่อๆ (FAQ) และปัญหาวิธีติดต่อกับห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ไม่สะดวก

5. เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้เว็บไซต์ของนิสิตบัณฑิตศึกษาพบว่า

5.1 นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้เว็บไซต์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตใช้เมนูฐานข้อมูลออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ นิสิตระดับปริญญาเอก ใช้มากกว่านิสิตระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตและปริญญาโท

5.2 นิสิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีการใช้เว็บไซต์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ข้อ 2 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตใช้เมนูห้องสมุด และเมนูบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีการใช้เมนูห้องสมุด และเมนูบริการ มากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

5.3 นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาในการใช้เว็บไซต์โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 3

5.4 นิสิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีปัญหาในการใช้เว็บไซต์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่

สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 4

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ จาก
ผู้ใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มี 6 เรื่อง เรียงตาม
ลำดับดังนี้

6.1 เข้าใช้เว็บไซต์ โดยใช้เครื่องมือ
ช่วยค้นหา URL ของสำนักหอสมุดกลางผ่านเว็บไซต์
อื่นๆ คือ www.google.com

6.2 บริการเครือข่ายไร้สายในสำนัก
หอสมุดกลางไม่เพียงพอควรเพิ่มให้เต็มตลอดทุกชั้น

6.3 เข้าใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด
กลางผ่านเว็บไซต์อื่นๆ

6.4 ให้เพิ่มฐานข้อมูลออนไลน์ และ
สามารถเข้าอ่านฉบับเต็มได้ทุกฐาน

6.5 ห้องสมุดเสียงดังมาก อยากให้
เงียบกว่านี้

6.6 ห้องสมุดควรเปิดแอร์ทุกชั้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย การใช้และปัญหา
การใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตบัณฑิต
ศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้นำ
ประเด็นหลักมาอภิปรายผลดังนี้

1. สภาพการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด
กลาง

นิสิตบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ มีความถนัดใน
การเข้าใช้เว็บไซต์ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา
เป็นนิสิตกลุ่มที่มีความถนัดในการเข้าใช้เว็บไซต์
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีระยะเวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์
แต่ละครั้ง 1 ชั่วโมง สำหรับสถานที่ในการเข้า
ใช้เว็บไซต์ พบว่า นิสิตเข้าใช้เว็บไซต์โดยใช้เครื่อง
คอมพิวเตอร์ ณ สำนักหอสมุดกลางมากที่สุด รอง
ลงมาเข้าใช้เว็บไซต์มาจากที่บ้านและที่ทำงาน

จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงว่านิสิต
บัณฑิตศึกษาเข้าใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางน้อย
อาจเนื่องจากนิสิตส่วนใหญ่มีภารกิจในหน้าที่การ
งาน ทำให้ไม่มีเวลาเข้าใช้เว็บไซต์อย่างเพียงพอ
และสถานที่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ นิสิตใช้เครื่อง
คอมพิวเตอร์ จากบริการอินเทอร์เน็ตภายในสำนัก
หอสมุดกลาง มากกว่าการเข้าใช้งานจากที่อื่นๆ ซึ่ง
สอดคล้องกับงานวิจัยของ งามพล เผ่าศิริ (2546)
ส่วนเรื่องวิธีการเข้าใช้เว็บไซต์ พบว่า นิสิตเข้าผ่าน
เว็บไซต์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมากที่สุด
รองลงมาเป็นการเข้าโดยตรงที่เว็บไซต์สำนักหอ

สมุดกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติยา
ไวทยมัย (2546) และพรพิศ อุปถัมภ์ (2545)

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า นิสิตบัณฑิต
ศึกษาส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าใช้เว็บไซต์สำนักหอ
สมุดกลาง โดยวิธีการเข้าผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย
เพราะนิสิตส่วนใหญ่สามารถจดจำชื่อสั้นๆ หรือ URL
ของเว็บไซต์หน่วยงานหลักคือเว็บไซต์มหาวิทยาลัย
ได้ดีกว่าเว็บไซต์หน่วยงานย่อย คือ สำนักหอสมุด
กลาง ดังนั้น ในการออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุด
มหาวิทยาลัย ควรคำนึงถึงความต้องการใช้ และ
ความสะดวกของผู้เข้าใช้บริการเป็นหลัก (Raward,
2001; Olsina, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ
เบา, ซู-หมิง (Bao, Xue-Ming, 2000) ที่สำรวจ
เว็บไซต์มหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา จำนวน 143
แห่ง พบว่า มีมหาวิทยาลัยจำนวนประมาณ ร้อยละ
57 ที่นำ URL ของเว็บไซต์ห้องสมุดขึ้นเชื่อมโยง
(Links) ไว้ที่หน้าโฮมเพจของเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ยังไม่มีวิธีการที่
นิสิตเข้ามาใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางอีกช่อง
ทางหนึ่งคือการเข้าสืบค้นหา URL ของสำนักหอสมุด
กลาง ผ่านเครื่องมือสืบค้นบนเว็บไซต์ เช่น Yahoo
หรือ Google นั้น แม้จะมีนิสิตเข้าใช้เว็บไซต์ด้วยวิธีนี้
ในระดับน้อยที่สุด แต่เป็นข้อมูลทางเทคนิค ที่มี
ความสำคัญต่อการออกแบบเว็บไซต์ในเรื่องที่ควร
ใช้มาตรฐานสากลในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้ Meta
Tag เพื่อทำให้เว็บไซต์และสารสนเทศในหน้าเว็บ
ทุกหน้าของสำนักหอสมุดกลางสามารถค้นพบที่อยู่
หรือ URL และเชื่อมโยงได้โดยอัตโนมัติ ให้สามารถ
เข้าใช้ได้ ผ่านเครื่องมือสืบค้นบนอินเทอร์เน็ต
ไม่ทำให้เว็บไซต์ห้องสมุดกลายเป็นเว็บไซต์ที่ไม่มี
ใครค้นพบ (Academic invisible web) หรือค้นพบ
ได้ยาก บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Lewandowski
and Philipp, 2006)

2. การใช้บริการข้อมูลบนเว็บไซต์สำนัก
หอสมุดกลาง

2.1. บริการข้อมูลหน้าโฮมเพจ พบว่า
นิสิตใช้บริการข้อมูลหน้าโฮมเพจโดยรวมในระดับ
น้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการ
สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดมีนิสิตใช้บริการ
ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์
ศรีวรชันต์ (2546) และงามพล เผ่าศิริ (2546)

นอกจากนี้ พบว่ามีบริการข้อมูลหน้า
โฮมเพจ ที่นิสิตใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ การค้น
ข้อมูลด้วยเครื่องมือช่วยค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การค้นข้อมูลภายในเครือข่ายมหาวิทยาลัย การสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่าย มศว การแนะนำการสืบค้นข้อมูล เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง และการสอนการสืบค้นข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิศ อุปถัมภ์ (2545)

จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่านิสิตใช้บริการระบบสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดในระดับมากนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย (Liu, 2008) ที่ต้องการให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างไม่มีข้อจำกัดทั้งเรื่องของเวลาและสถานที่ นอกจากนี้ นิสิตยังอาจเข้าถึงเนื้อหาโดยละเอียดทั้งหมด ซึ่งเป็นเอกสารฉบับสมบูรณ์ของทรัพยากรบางประเภทเช่น ปรินต์ฉบับผ่านระบบสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด โดยไม่ต้องเข้ามาที่สำนักหอสมุดกลาง ช่วยประหยัดเวลาดค้นหา และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จึงเป็นเหตุผลที่นิสิตเข้ามาใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดในระดับมาก เพราะให้ความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศได้ตามความต้องการด้วยตนเองตลอดเวลา

สำหรับบริการการค้นข้อมูลด้วยเครื่องมือช่วยค้น และเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ที่พบว่ามีนิสิตใช้ในระดับปานกลางนั้น ยังคงมีความต้องการใช้ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง เนื่องจากนิสิตได้รับความสะดวกเมื่อต้องการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ต นิสิตไม่ต้องออกจากเว็บไซต์ห้องสมุด และไม่ต้องจดจำ URL ของแหล่งข้อมูลอื่นๆ ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย นิสิตสามารถใช้เครื่องมือช่วยค้น ที่เชื่อมโยงไว้ที่หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางได้ทันที ส่วนเว็บไซต์นั้น นิสิตสามารถใช้เป็นช่องทางติดต่อกับทางสำนักหอสมุดกลางได้ในเรื่องเกี่ยวกับบริการและปัญหาในการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด ก็สามารถติดต่อสื่อสารกับห้องสมุดได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาออกไปใช้วิธีอื่น เช่น ส่งอีเมลหรือใช้โทรศัพท์

นอกจากนี้ สารสนเทศเรื่อง การแนะนำการสืบค้นข้อมูล และการสอนการสืบค้นข้อมูล ที่พบว่ามีนิสิตใช้ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันนั้น ยังคงมีความต้องการและจำเป็นต้องให้บริการผ่าน

เว็บไซต์ และควรต้องจัดทำการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่อประเภทอื่นเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ถึงกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ ที่ไม่ได้ใช้สื่อบนอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์

2.2. บริการข้อมูลสำนักหอสมุดกลาง (เมนูห้องสมุด) พบว่า นิสิตใช้บริการข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีนิสิตใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิดบริการ และปฏิทินบริการประจำภาคการศึกษาในระดับปานกลางเช่นเดียวกับงานวิจัยของกฤติยา ไวยมัย (2546)

จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่าบริการข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดในเรื่องวันและเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง เป็นสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจำเป็นต้องมีการปรับปรุงข้อมูล ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพราะนิสิตผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการตรวจสอบอยู่เป็นระยะๆ ตลอดเวลา โดยเฉพาะปฏิทินบริการตลอดทั้งภาคการศึกษา เพื่อทำการตรวจสอบให้ทราบเวลาเปิดบริการที่แน่นอนก่อนการเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง ณ อาคารสำนักหอสมุดกลาง

2.3. บริการข้อมูลงานบริการ (เมนูบริการ) พบว่า นิสิตใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการข้อมูลบริการยืม-คืนหนังสือ และการตรวจสอบข้อมูลการยืม-คืน ด้วยตนเอง มีนิสิตใช้บริการในระดับมาก เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของพรพิศ อุปถัมภ์ (2545) และงานวิจัยของ กฤติยา ไวยมัย (2546)

จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่าบริการข้อมูลงานบริการ เกี่ยวกับบริการยืม-คืน มีนิสิตใช้บริการในระดับมาก เนื่องจาก เป็นบริการที่น่าเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ ระเบียบ ข้อตกลง และสิทธิในการยืมหนังสือ สิ่งพิมพ์ และทรัพยากรประเภทต่างๆ ในห้องสมุดที่นำมาเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งนิสิตสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเองตลอดเวลา ทำให้นิสิตได้รับความสะดวกรวดเร็ว เมื่อต้องการทราบข้อมูลในเรื่องสิทธิการยืม จำนวนรายการ จำนวนวัน ของทรัพยากรที่ตนสามารถยืมออกไปใช้นอกห้องสมุดได้ จึงเป็นสารสนเทศที่นิสิต จำเป็นต้องทราบอย่างถูกต้องครบถ้วน ก่อนการเข้ามายืม-คืน ทรัพยากร

ณ จุดให้บริการ

สำหรับบริการตรวจสอบข้อมูลการยืม-คืนด้วยตนเองนั้น พบว่า มีนิสิตเข้าใช้บริการในระดับมากเช่นเดียวกัน เนื่องจาก เป็นบริการที่เชื่อมโยงเข้าไปที่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานภาพการยืม-คืนทรัพยากรได้โดยตรงแบบออนไลน์ ไม่ต้องเข้ามาใช้บริการผ่านจุดบริการยืม-คืนอาคารสำนักหอสมุดกลาง นิสิตสามารถตรวจสอบวันกำหนดส่งคืน และจำนวนของหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุอื่นๆ ที่ตนยืมออกไปจากห้องสมุด รวมทั้งสามารถทำการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง จากที่บ้าน หรือที่อื่นใดภายนอกมหาวิทยาลัย โดยไม่ต้องนำตัวเล่มมาทำการยืมต่อ ณ จุดบริการ เช่นกัน จึงทำให้นิสิตได้รับความสะดวก

2.4. บริการข้อมูลทรัพยากร (เมนูทรัพยากร) พบว่า นิสิตใช้บริการข้อมูลทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายชื่อปริยญาณิพนธ์ใหม่ รายชื่อวารสารที่สำนักหอสมุดกลางบอกรับ และรายชื่อหนังสือใหม่ มีนิสิตใช้บริการในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิศ อุปถัมภ์ (2545)

จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่าบริการข้อมูลทรัพยากรที่นิสิตเข้ามาใช้ในระดับปานกลางในลำดับแรก ได้แก่ รายชื่อปริยญาณิพนธ์ใหม่ รายชื่อวารสารที่สำนักหอสมุดกลางบอกรับ และรายชื่อหนังสือใหม่นั้น แสดงว่า นิสิตต้องการติดตามรายการข้อมูลของหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือทรัพยากรใหม่ๆ ที่มีเข้ามาให้บริการในห้องสมุด โดยเฉพาะรายชื่อปริยญาณิพนธ์ใหม่ เพราะสารสนเทศเหล่านี้ช่วยให้นิสิตสามารถติดตามเข้าถึงรายการสารสนเทศใหม่ๆ ซึ่งมีเนื้อหาตรงตามที่ต้องการได้ง่ายขึ้น และประหยัดเวลาสืบค้น

2.5. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (เมนูฐานข้อมูลออนไลน์) พบว่า นิสิตใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีฐานข้อมูลปริยญาณิพนธ์ มศว (Full-text) ที่มีนิสิตใช้บริการในระดับมาก รองลงมา มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีนิสิตใช้บริการในระดับปานกลาง 3 ฐาน ได้แก่ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ 75 สถาบัน (ThaiLis_TDC) ฐานข้อมูล Science Direct และฐานข้อมูล H.W.Wilson ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิศ อุปถัมภ์ (2545)

งานวิจัยของ กฤติยา ไวยมัย (2546) และงานวิจัยของริช และเรโบน์ (Rich and Rabine, 2001) ที่ทำการสำรวจเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 105 แห่งในสหรัฐอเมริกา พบว่ามีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 64 แห่ง (ร้อยละ 60.9) ที่เชื่อมโยง URL ในการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์โดยตรงไว้ที่หน้าโฮมเพจของห้องสมุด ช่วยให้ผู้ต้องการใช้บริการ สามารถเข้าถึงบทความอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลออนไลน์ได้โดยตรง ซึ่งเป็นการคลิกเพียงครั้งเดียวจากหน้าโฮมเพจ

จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่าบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีนิสิตเข้ามาใช้บริการในระดับมาก ลำดับแรกคือ ฐานข้อมูลปริยญาณิพนธ์ มศว (Full-text) อาจเป็นเพราะนิสิตสามารถใช้บริการดาวน์โหลด (Download) บทความย่อ และเนื้อหาปริยญาณิพนธ์ได้ทั้งเล่มไปใช้งานได้สะดวก โดยเฉพาะปริยญาณิพนธ์ใหม่ ที่ได้ส่งเข้ามาให้บริการในห้องสมุด ซึ่งทำให้นิสิตสามารถติดตามอ่านปริยญาณิพนธ์เรื่องใหม่ ได้รวดเร็วทันสมัย เพราะมีการปรับปรุงข้อมูลเป็นรายเดือน และรายสัปดาห์ รวมทั้งนิสิตไม่ต้องเข้ามาอ่านจากตัวเล่มในห้องสมุด สามารถเข้าถึงผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางได้ด้วยตนเองตลอดเวลา

สำหรับบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่นิสิตเข้ามาใช้ในระดับมาก รองลงมาเป็นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์จากมหาวิทยาลัยภายในประเทศ 75 แห่ง ส่วนฐานข้อมูลจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ 2 สาขาวิชา ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดกลางบอกรับจากผู้จัดทำรายจากต่างประเทศ ได้แก่ ฐานข้อมูล ScienceDirect และฐานข้อมูล H.W.Wilson ซึ่งมีนิสิตเข้ามาใช้มากเช่นเดียวกันนั้น เป็นฐานข้อมูลที่นิสิตสามารถเข้าอ่านและดาวน์โหลดบทความทั้งเรื่องได้ด้วยตนเองอีกเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากทั้งฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัย 75 สถาบัน และฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 2 สาขานั้น นิสิตได้รับความสะดวกในการเข้าถึงผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ที่สามารถเข้าอ่านเอกสารฉบับสมบูรณ์ทั้งวิทยานิพนธ์ ทุกสาขาวิชา และบทความจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และสาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยนิสิตไม่ต้องเข้ามาใช้ตัวเล่มที่สำนักหอสมุดกลางและเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่นิสิตมีความจำเป็นต้องใช้เพื่อประกอบการศึกษา

ค้นคว้า และใช้เพื่อการเขียนปริยฐานิพนธ์ตามหลักสูตรที่แต่ละสาขาวิชาที่ศึกษากำหนดไว้

3. ปัญหาในการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง 2 ด้าน คือ

3.1. ปัญหาเกี่ยวกับนิสิตผู้ใช้เว็บไซต์พบว่า นิสิตมีปัญหาการใช้เว็บไซต์เกี่ยวกับตัวนิสิตผู้ใช้เว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีปัญหาในระดับปานกลาง 2 เรื่องคือ ไม่มีเวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์อย่างพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิศอุปถัมภ์ (2545) และกฤติยา ไวยมัย (2546) รวมทั้งมีปัญหาเรื่องขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ เช่นเดียวกับงานวิจัยของงามพล เผ่าศิริ (2546) ทั้งนี้เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ทราบกันว่าเด็กไทยมักมีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ

3.2. ปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ พบว่า นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยหลายเรื่องที่พบว่า เว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้น ยังไม่สมบูรณ์ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.2.1. ด้านเนื้อหาพบว่านิสิตมีปัญหาการใช้เว็บไซต์ด้านเนื้อหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อมูลบางหน้าล้าสมัยไม่มีการปรับปรุงข้อมูล เนื้อหาข้อมูลบางส่วนไม่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติยา ไวยมัย (2546) และไม่มีการจัดลำดับในการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิศอุปถัมภ์ (2545) ที่พบว่าสารสนเทศที่น่าเสนอบนเว็บไซต์ไม่คงที่และขาดความสมบูรณ์

3.2.2. ด้านการออกแบบ พบว่านิสิตมีปัญหาการใช้เว็บไซต์ด้านการออกแบบในระดับปานกลาง คือ หน้าเว็บไซต์ซับซ้อนคลิกหลายครั้งกว่าจะพบข้อมูล ส่วนปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การใช้ตัวอักษรหลายแบบ / หลายขนาด / หลากสี การนำเสนอข้อมูลหลายรูปแบบต้องใช้โปรแกรมพิเศษอื่นๆ เพิ่ม และปัญหาข้อมูลประเภทข้อความสะกดผิด / ตกหล่น ไม่น่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นปัญหาเช่นเดียวกับปัญหาด้านการออกแบบจากงานวิจัยของพรพิศ อุปถัมภ์ (2545) และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงศักดิ์ ศรีวรขันธ์ (2546)

3.2.3. ด้านความง่ายในการเข้าใช้งาน พบว่านิสิตมีปัญหาการใช้เว็บไซต์ด้านความง่ายในการใช้งาน ในระดับปานกลาง ได้แก่

การใช้เวลานานในการแสดงข้อมูลครบทั้งหน้า จุดเชื่อมโยงภายนอกใช้งานไม่ได้ และเมนูนำทางเพื่อเข้าถึงข้อมูลไม่คงที่ / สับสน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิศอุปถัมภ์ (2545)

3.2.4. ด้านความสะดวกอื่นๆ ในการเข้าใช้งาน นิสิตมีปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีบริการดาวน์โหลดโปรแกรมอื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ไม่มีบริการข้อมูลที่ถูกลบบ่อยๆ (FAQ) และปัญหาวิธีติดต่อกับห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ไม่สะดวกซึ่งต่างจากผลการวิจัยของกฤติยาไวยมัย (2546) ที่พบว่านิสิตใช้บริการดาวน์โหลดโดยรวมในระดับน้อย และเป็นการดาวน์โหลดคู่มือการสืบค้น ไม่ใช่การดาวน์โหลดโปรแกรมอื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้

4. เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้เว็บไซต์ของนิสิตบัณฑิตศึกษา พบว่าโดยภาพรวมนิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีการใช้และปัญหาในการใช้เว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในแต่ละระดับการศึกษาพบว่านิสิตระดับปริญญาเอกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากกว่านิสิตระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตและปริญญาโท และนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าใช้เมนูห้องสมุดและเมนูบริการมากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์สุขภาพซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่นิสิตระดับปริญญาเอกมีความจำเป็นต้องการศึกษาค้นคว้าเพื่อการเขียนปริยฐานิพนธ์ที่มีความละเอียดเฉพาะเจาะจงลึกในเนื้อหาที่ลึกซึ้งกว่าการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตและปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอกจึงใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากกว่านิสิตระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตและปริญญาโท และในการศึกษาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นั้นเป็นการศึกษาในสาขาที่มีความต้องการศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาที่จำเป็นต้องค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศในห้องสมุด จึงเข้าใช้เมนูห้องสมุดและเมนูบริการ มากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าจากห้องปฏิบัติการและผลการทดลอง

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. ควรปรับปรุงเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางในเรื่องต่อไปนี้

1.1. ด้านเนื้อหา

ควรปรับปรุงเนื้อหาให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและระบุวัน เดือน ปีและเวลาที่ทำการปรับปรุงข้อมูลครั้งล่าสุด ไว้ในหน้าเว็บย่อย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับ สารสนเทศที่มีเนื้อหาครบถ้วน มีความถูกต้อง และ ทันสมัย

1.2. ด้านการออกแบบ

1.2.1 ควรควบคุมการใช้คำ ข้อความ และตัวอักษร ควรใช้สี ขนาด ประเภท ชนิด ของตัวอักษรชนิดเดียวกันทั้งเว็บไซต์ และควรมี การจัดลำดับเนื้อหาในการนำเสนอขึ้นเว็บไซต์

1.2.2 ควรพิจารณาแสดง ข้อมูลภาพเคลื่อนไหว การแสดงข้อมูลเสียง หรือ การแสดงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่ต้องใช้หน่วย ความจำสูงในการแสดงผล แต่เพียงเล็กน้อย ตาม ความจำเป็น

1.2.3 ควรหลีกเลี่ยงการใช้ ภาพกราฟิกที่มีความละเอียดของภาพสูงมากๆ หรือ หลีกเลี่ยงการใช้สีต่างกันหลายสีของตัวอักษร และ สีของพื้นหลังของเว็บเพจแต่ละหน้า

1.2.4 ควรปรับปรุงแผนผัง และเมนูนำทางให้มีความชัดเจน มีการจัดหมวดหมู่ และจัดลำดับเนื้อหาให้ครบถ้วน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ บริการสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.3. ด้านความง่ายในการเข้าใช้งาน

1.3.1 ควรปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ เครือข่ายเพื่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตและการ เข้าใช้เว็บไซต์ภายในอาคารสำนักหอสมุดกลาง

1.3.2 ควรปรับปรุงตรวจสอบจุดเชื่อมโยงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ควรทำการ ตรวจสอบการเชื่อมโยงหน้าเว็บ และติดตามการใช้ งานจุดเชื่อมโยงทุกตำแหน่ง อยู่สม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ควรกำหนดเป็นภาระ หน้าที่หลักของผู้ดูแล เว็บไซต์ที่ต้องตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องสามารถ ใช้งานได้จริงอยู่ตลอดเวลา

1.3.3 ควรเพิ่มข้อมูลในเมนู นำทางในหน้าเว็บย่อยทุกหน้า เพื่อช่วยผู้เข้าใช้ ทราบว่า หน้าเว็บที่กำลังใช้งานอยู่นั้นอยู่ภายใน โครงสร้างส่วนไหน เป็นการลดปัญหาความสับสน ไม่ต้องเปิดเข้าใช้ซ้ำซ้อน

1.4. ด้านความสะดวกอื่นๆในการ เข้าใช้งาน

ควรเพิ่มเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่มี ประสิทธิภาพสำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษามากขึ้น ควร จัดทำบริการหน้าคำถาม-คำตอบที่ถูกถามบ่อยๆ (FAQ) และควรปรับปรุงข้อมูลที่บริการเว็บบอร์ด ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควรจัดทำบล็อก (Blogs) สำนักหอสมุดกลางเพื่อเพิ่มช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ ควรเพิ่มช่องทางการ สื่อสารกับสำนักหอสมุดกลางด้วยวิธีอื่นๆ เช่น บริการส่งคำถามถึงบรรณารักษ์ (Asked Librarian) และเพิ่มช่องทางการสนทนา (Chat room) กับผู้ใช้ บริการ เป็นต้น

2. สำรวจความต้องการใช้สารสนเทศ บนเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง เป็นระยะๆ เพื่อนำ ข้อมูลมาปรับปรุงเว็บไซต์ ให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

3. จัดอบรมแนวทางการใช้บริการต่างๆ จากเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางอย่างมีประสิทธิภาพ ให้แก่ผู้ใช้บริการและผู้สนใจทั่วไปทุกกลุ่ม

4. นำเสนอต่อมหาวิทยาลัย ให้นำ URL ของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางขึ้นเชื่อมโยงไว้บน เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน ทันทีที่หน้าโฮมเพจ

5. ทำการประชาสัมพันธ์ URL เว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง ในแง่การการใช้ประโยชน์ และ การเข้าถึง ให้แก่คณะ และหน่วยงานย่อยทุกหน่วย งานของมหาวิทยาลัย

6. จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลางลงในสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย เช่น ปฏิทินการศึกษา คู่มือการศึกษา และสื่อสิ่ง พิมพ์อื่นๆ ของสำนักหอสมุดกลางเช่นแผ่นพับ แผ่น ปลิว โปสเตอร์โปสเตอร์ติดตลกเกอร์ที่คั่นหนังสือ ฯลฯ

7. จัดแนะนำการใช้บริการเว็บไซต์สำนัก หอสมุดกลาง ในงานปฐมนิเทศ ให้แก่สมาชิกใหม่ ทุกระดับ ได้แก่นักปฐมนิเทศนิสิตบัณฑิตศึกษางาน ปฐมนิเทศนิสิตปริญญาตรีและงานปฐมนิเทศอาจารย์ และบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัย

8. มีคณะกรรมการดำเนินงานเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์ ให้มีทิศทางการนำเสนอเนื้อหาผ่านเว็บไซต์ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่น

เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีบริบทและมีสภาพการให้บริการเว็บไซต์คล้ายคลึงกัน ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นที่มีการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเว็บไซต์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของตนต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการใช้เว็บไซต์ และปัญหาการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆ เช่น อาจารย์และนิสิตปริญญาตรี รวมทั้งบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ศึกษาประเมินเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของนิสิต อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง

เอกสารอ้างอิง

กฤติยา ไวยมัย. (2546). การใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2549, จาก <http://index.dc.thailis.uni.net.th:8000/dcms/ru/02448/abstract.pdf>

เกรียงศักดิ์ ศรีวรขันธ์. (2546). พฤติกรรมและปัญหาการใช้เว็บไซต์สำนักบรรณสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (บรรณารักษศาสตร์

และสารสนเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2549, จาก <http://khoon.msu.ac.th/full67/kreangsak5690/abstract.pdf>

งามพล เผ่าศิริ. (2546). สภาพและปัญหาการใช้บริการเว็บไซต์ของห้องสมุดและลักษณะเว็บไซต์ห้องสมุดที่ต้องการของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2549, จาก <http://khoon.msu.ac.th/full22/ngamphon2037/Thai.pdf>

บัณฑิตวิทยาลัย. (2549). สรุปจำนวนนิสิตปีการศึกษา 2549. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2543). สารสนเทศในบริบทสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

พรพิศ อุปถัมภ์. (2545). การใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บศูนย์สนเทศและหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2549, จาก http://202.28.18.231/dcms/browse.php?option=show&browse_type=title&title=22699

สำนักคอมพิวเตอร์. (2550). สถิติการเข้าใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2550, จาก <http://counter.swu.ac.th/stat.asp?yeu2xk>

สำนักหอสมุดกลาง. (2542). เอกสารโครงการปรับปรุง Website ของสำนักหอสมุดกลาง มศว. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ถ่ายสำเนา).

- Bao, Xue-Ming. (2000). Academic Library Home Pages: Link Location and Database Provision. **Journal of Academic Librarianship**, Volume 26, Issue 3, May 2000, Pages 191-195. Retrieved June 8, 2009, from [http://www.sciencedirect.com/doi:10.1016/S0099-1333\(00\)00098-7](http://www.sciencedirect.com/doi:10.1016/S0099-1333(00)00098-7)
- Brophy, Peter. (2000). **The Academic Library**. London: Library Association. 214p.
- Ingersol, Patricia and Culshaw, John. (2004). **Managing Information Technology: A Handbook for Systems Librarians**. London: Librarians Unlimited.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Education and Psychological Measurement**. 30(3): 607-610.
- Lewandowski, Dirk and Philipp, Mayer. (2006). Exploring the Academic Invisible Web. **Library Hi Tech**, 24(4): 529-539. Retrieved March 13, 2009, from <http://www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm>
- Lui, Shu. (2008). Engaging users: the future of academic library web sites. **College & Research Libraries**, 69, n.1: 6-27.
- Olsina, Luis et al. (2001). Specifying Quality Characteristics and Attributes for Websites. In **Web Engineering 2000**. pp. 266-278 Berlin: Springer-Verlag.
- Roslyn. (2001, April). Academic Library Web Site Design Principles: Development of a Checklist. **Australian Academic & Research Libraries**, 32(2): 123-136.
- Rich, Linda A. and Rabine, Julie L. (2001). The Changing Access to Electronic Journals: A Survey of Academic Library Websites Revisited. **Serials Review**, 27 (3-4): 1-16. Retrieved June 8, 2009, from [http://www.sciencedirect.com/doi:10.1016/S0098-7913\(01\)00148-4](http://www.sciencedirect.com/doi:10.1016/S0098-7913(01)00148-4)
- Stover, Mark. (1997). **The Mission and Role of the Library Web Site**. Retrieved April 16, 2006, from <http://www.library.ucsb.edu/universe/stover.html>

การจัดการความรู้ของธุรกิจสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์

ธงชัย พาบุ¹ กุลธิดา ท้วมสุข²
ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ³ บุญชม ศรีสะอาด⁴

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอผลการวิจัยที่ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ และรูปแบบของการจัดการความรู้ของธุรกิจสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มธุรกิจชุมชนที่ประสบความสำเร็จมากกลุ่มหนึ่ง วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และสมาชิกของกลุ่ม จำนวนรวม 46 คน การสังเกตการดำเนินงานของกลุ่มแบบมีส่วนร่วม และการยืนยันผลการวิจัยโดยการอ้างอิงผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการวิจัยสรุปพบว่า (1) การจัดการความรู้ของธุรกิจสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ มีรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ มีกระบวนการจัดการความรู้ครบทุกขั้นตอนตามหลักวิชาการแต่ไม่เป็นไปในลักษณะที่ต่อเนื่องตามลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน บางกระบวนการอาจทำไปพร้อมๆกัน และบางกระบวนการอาจมีการข้ามขั้นตอนหรือสลับกันไปมาได้ การจัดการความรู้ที่ปรากฏเห็นได้ชัดเจนในกระบวนการจัดการธุรกิจของกลุ่มสรุปได้ว่ามี 4 กระบวนการคือการกำหนดความต้องการความรู้ การสร้างและการจัดหาความรู้ การจัดเก็บและการเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้และการวัดผล (2) ความรู้ที่ใช้ในกระบวนการจัดการธุรกิจของกลุ่ม ส่วนใหญ่เป็นความรู้โดยนัยที่มีอยู่ในตัวคน เป็นความรู้ที่ได้รับถ่ายทอด สั่งสม และเรียนรู้จากคนในครอบครัวและเครือข่าย การถ่ายทอดความรู้ไปเป็นความรู้ที่ชัดเจนมีอยู่น้อยมาก สำหรับความรู้ที่มีการจัดการเพื่อการดำเนินธุรกิจได้แก่ความรู้เกี่ยวกับการทอผ้าไหม ซึ่งเป็นความรู้ที่มาจากภูมิปัญญาและวิถีชีวิตของชุมชน และความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจและการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่มาจากแหล่งภายนอก (3) กิจกรรมการจัดการความรู้ที่ดำเนินการ ส่วนใหญ่อาศัยกระบวนการทางสังคม ได้แก่ กระบวนการกลุ่มกระบวนการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการเล่าเรื่องบอกต่อการประชุมชี้แจง และการติดป้ายประกาศ นอกจากนี้ยังมีการเรียนรู้จากการเข้าร่วมการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสินค้าและการจัดจำหน่ายสินค้า (4) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ของธุรกิจสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 4 ประการคือ (ก) ภาวะผู้นำ ที่มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ และเป็นบุคคลที่สมาชิกเชื่อถือ ศรัทธา (ข) คนซึ่งหมายถึงสมาชิกกลุ่มที่มีอุดมการณ์เดียวกัน มีความต้องการเหมือนกัน มีความสามัคคี และมีความรักและหวงแหนในภูมิปัญญาท้องถิ่น (ค) วัฒนธรรมองค์กร ที่มีลักษณะการทำงานแบบให้สมาชิกมีส่วนร่วม มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเห็นแก่ประโยชน์ของกลุ่มเป็นหลัก และ (ง) ภาพลักษณ์ตราสินค้า ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นเป็นที่รู้จักของลูกค้าในวงกว้าง ปัจจัยรองมี 2 ประการคือ (ก) ความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งกลุ่มมีความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของสินค้าและบริการ และกลับมาซื้อสินค้าอีกอย่างต่อเนื่องและ (ข) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกลุ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการใช้เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และการตลาด และการดำเนินการระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อจำหน่ายและกระจายสินค้าทั้งในและต่างประเทศ

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ การจัดการธุรกิจชุมชน ธุรกิจสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
วิทยาเขตสุรินทร์

²รองศาสตราจารย์กลุ่มสาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

⁴รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Knowledge Management of the OTOP Champion -The Ikat Silk Weaving Business, Napho District Handicraft Center

**Thongchai Phabu¹ Kulthida Tuamsuk²
Chollabhat Vongprasert³ Boonchom Srisaad⁴**

ABSTRACT

This article presents the research study of knowledge management of one of the most successful community business in Thailand and the recipient of the OTOP Champion Award - the Ikat Silk Weaving Business, Napho District Handicraft Center. The study focused on the KM processes and the impact factors on the success of KM in its community business management. Qualitative research method was used in this study. The data collection were conducted by using dept-interview and focus group with 46 managers, staff and members of the business group; participative observations, and connoisseurship method.

The research results: (1) KM of the Ikat Silk Weaving Business, Napho District Handicraft Center was conducted in informal form. The KM processes were comprised of all processes as appeared in the theory. However, the processes were not continued in order. They were performed in a non-linear form, sometimes many processes were done at the same times, and sometimes the processes were skipped or changed in the order. KM processes which obviously found in its business management were the following 4 processes; knowledge identification, knowledge creation and acquisition, knowledge storing and distribution, and knowledge application and evaluation. (2) The knowledge used in the business management was mostly the tacit knowledge. The knowledge was taught and learned, collected and transferred from and among the members of the family and relatives. The tacit knowledge that had been transferred to be an explicit knowledge was rarely found. The knowledge for business management were 2 types: knowledge of silk weaving which was learned and transferred from the local wisdom and the community ways of life, and academic knowledge of business management and products quality development which was brought from external sources. (3) KM activities were conducted via the social processes such as group process and knowledge sharing by using the story telling, informing, meetings, and board posting. In addition, the learning activities were done by attending the training programs and seminars, study visits, and participating in the events of products exhibitions. (4) Factors that had impact on the success of KM in this business management were 2 types: the primary key success factors and the secondary key success factors. There were 4 primary key success factors including: (a) Leadership-the leader who has vision and potential of management, and was trusted and respected by the members; (b) People - the member of the business

group who had the same objectives and needs, and had loves for and prides of their local wisdom, (c) Organizational culture² the culture of working participation, trust of each others and the organizational benefit, and (d) Products' image - the products with the unique identity and well recognized by the customers. There were 2 secondary key success factors including: (a) Customer relations - the ability to manage customer relation ship, create the customers' experiences in recognizing the values of the products and services, and motivate the customer to continue to buy the products, and (b) Information and communication technology - the use of Internet as a channel for public relations and marketing, and the use of e-commerce for selling and distributing the products.

Keywords: Knowledge management, Community business management, OTOP Champion

¹Assistant Professor, Director of the Central Library, Rajamangkla Technology Isan University, Surin Campus.

²Associate Professor, Information and Communication Division, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

³Assistant Professor, Department of Information Management, Faculty of Information Technology, Rungsit University.

⁴Associate Professor, Faculty of Education, Mahasarakham University.

บทนำ

ในโลกสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ ทุกสังคมต้องสามารถนำความรู้มาสร้างนวัตกรรมสำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาสังคม (วิจารณ์ พานิช, 2546) การจัดการความรู้จึงเป็นหัวข้อสำคัญในการศึกษาและนำไปใช้ในการพัฒนาองค์การอย่างกว้างขวาง องค์การไม่สามารถดำเนินธุรกิจในแนวทางแบบเดิม ต้องเปลี่ยนกลยุทธ์ในการรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (โกศล ดีศีลธรรม, 2545) การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่นำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยผ่านกระบวนการสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ (วิจารณ์ พานิช, 2546) ซึ่งตามหลักการของ Nonaka and Takeuchi (1985) เรียกว่า SECI model เป็นกระบวนการถ่ายโอนความรู้จากความรู้โดยนัย (Tacit knowledge) ไปสู่ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit knowledge) อาศัยกระบวนการทางสังคม (Socialization) ด้วยการสนทนาพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันถ่ายโอนความรู้โดยนัยไปสู่ความรู้ที่ชัดเจนโดยกระบวนการแปลงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนไปเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Externalization) ให้ปรากฏในรูปของสื่อชนิดต่างๆ จากนั้นรวบรวมจัดระบบหรือจัดหมวดหมู่ความรู้ให้ชัดเจนเพื่อนำไปถ่ายโอนอีกทอดหนึ่ง (Combination) อันจะนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดเป็นความรู้โดยนัยต่อผู้ที่ฝึกฝน ผ่านกระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่ชัดเจนไปสู่ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในคน (Internalization) เป็นกระบวนการไม่รู้จบ

นโยบายเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองเป็นกลไกสำคัญที่รัฐบาลหลายประเทศนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ เนื่องจากธุรกิจชุมชนเป็นของชุมชน โดยชุมชนและเพื่อชุมชน เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน เป็นการรวมคนมากกว่ารวมทุน และในเชิงกระบวนการแล้วธุรกิจชุมชนเป็นกระบวนการเรียนรู้หรือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (รังสรรค์ ปิติปัญญา, 2545) ในปี พ.ศ.2544 รัฐบาลไทยก็ได้นำเอานโยบายเศรษฐกิจชุมชนมาใช้โดยริเริ่มโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product ซึ่งในบทความนี้จะใช้คำว่า OTOP) ขึ้น เป็นโครงการเร่งด่วนของรัฐบาลภายใต้นโยบายแก้ปัญหา

เศรษฐกิจและความยากจน เน้นการพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจชุมชนให้มีรายได้เป็นของตนเองสามารถพึ่งตนเองได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยนำภูมิปัญญาท้องถิ่น ทรัพยากรท้องถิ่นมาปรับใช้ในการผลิตและพัฒนาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของแต่ละชุมชนให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างงานสร้างรายได้ สร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ส่งเสริมทรัพยากรมนุษย์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของชุมชนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์, 2544) ภายใต้แนวคิดและปรัชญาในการดำเนินงานให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของชุมชนในการสร้างเอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ชุมชนของแต่ละพื้นที่ที่ตลาดรองรับและทำเป็นธุรกิจที่ยั่งยืนโดยเน้นกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนบนพื้นฐานของการพึ่งตนเอง มีหลักการพื้นฐานหรือปรัชญา 3 ประการคือ ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่สากล (Local yet global) พึ่งตนเองอย่างสร้างสรรค์ (Self reliance creativity) และการสร้างทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้แก่ประชาชนระดับรากหญ้าซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากแหล่งความรู้ ตลาด เทคโนโลยี เงินทุน หน่วยงานของรัฐและเอกชน ตลอดจนการมีความคิดสร้างสรรค์และความปรารถนาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับศักยภาพและวัฒนธรรมชุมชน และความต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการสนับสนุน ส่งเสริมการวางรากฐานการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนที่พึ่งตนเองและการสืบสานวัฒนธรรมที่ดีงามของท้องถิ่นให้คงอยู่ต่อไป ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเข้มแข็งมั่นคงอย่างยั่งยืน (ภาณีชนธิปกรณ์ และวัชรีย์ พุ่มทอง, 2546; อัจฉรวรรณ มณีชัยดี, 2547)

กลุ่มทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2519 มีสมาชิกเริ่มก่อตั้งราว 35 คน ได้รับการสนับสนุนจากโครงการมูลนิธิศิลปาชีพใน พ.ศ. 2542 ได้เข้าโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยการจัดตั้งศูนย์หัตถกรรมผ้าไหมนาโพธิ์ เป็นศูนย์กลางการทอผ้าไหมที่มีการรวมกลุ่มของแม่บ้านเกษตรกร

บ้านนาโพธิ์ เพื่อส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนแบบครบวงจร มีการผลิต การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ การจำหน่ายและเป็นศูนย์ถ่ายทอดความรู้แก่ประชาชน ผ้าไหมนาโพธิ์เป็นสินทรัพย์ชุมชนที่มีตัวตน วัตถุจับที่จับคือเส้นไหมที่ผลิตขึ้นในชุมชน โดยเครือข่ายสมาชิกทำการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม สาวไหม ย้อมไหม รวมถึงจัดทำผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากไหมและผ้าไหม มีการผลิตครบทั้งกระบวนการโดยเครือข่ายภายในท้องถิ่น (สุภาพร พรหมนิยม, 2543; วิจิต วิจิตรจินดา, 2547) การดำเนินงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ต่อมา พ.ศ. 2544 ได้เข้าร่วมโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์และส่งผลิตภัณฑ์เข้าประกวด ได้รับการคัดสรรให้เป็นสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP Product Champion) ระดับ 5 ดาว ซึ่งมีกรอบแนวคิดในการคัดสรรคือ สามารถส่งออกได้ (Exportable) มีความแกร่งของตราสินค้า (Brand equity) มีการผลิตอย่างต่อเนื่องโดยมีคุณภาพคงเดิม (Continuous & consistent) มีมาตรฐาน (Standardization) มีคุณภาพ (Quality) และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (Satisfaction) (เกณฑ์คัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ไทย พ.ศ. 2547, 2547)

ถึงแม้ว่าการดำเนินงานของกลุ่มทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์ถ่ายทอดกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ จะประสบความสำเร็จหลายด้าน สามารถเป็นตัวอย่างให้กับกลุ่มธุรกิจชุมชนอื่นๆ ได้ แต่ยังไม่พบว่ามีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการจัดการธุรกิจชุมชนที่ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการธุรกิจชุมชนในลักษณะที่ต้องอาศัยองค์ความรู้ที่มาจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้เห็นได้ว่ากลุ่มทอผ้าไหมมัดหมี่ที่บ้านนาโพธิ์ ได้มีการจัดการความรู้และนำเอาความรู้ที่มีอยู่มาใช้ในการจัดการธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างไร งานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของชุมชน สภาพการบริหารจัดการชุมชน และปัจจัยความสำเร็จของการจัดการธุรกิจชุมชน เช่น สุภาพรพรหมนิยม (2543) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจทอผ้าไหมมัดหมี่ของกลุ่มสตรีบ้านนาโพธิ์ พบว่ามีปัจจัยสำคัญคือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ แรงบันดาลใจจากการได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ ความสนใจใฝ่รู้ ความคิดที่อยากจะทอผ้าเป็น ความมีใจรักและชอบผ้าไหม ความชอบและรักในธุรกิจทอผ้ามัดหมี่ ความคาดหวังต่ออาชีพที่ต้องการจะสร้าง

รายได้ให้ครอบครัว เป็นต้น ส่วน วิจิต วิจิตรจินดา (2547) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดด้านการบริหารจัดการและการตลาดของกลุ่มอาชีพต่างๆ ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในเขตอำเภอนาโพธิ์ พบว่า โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การพัฒนาความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของประชาชนในชนบท การยกระดับฐานเศรษฐกิจของระบบการเงินและสังคมให้สูงขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้ และการที่ชุมชนต่างๆ มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจและการตลาด เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการจัดการธุรกิจอย่างมีกลยุทธ์และประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ โกลินทร์ ศรีเพชรพงษ์ (2548) ได้ศึกษารูปแบบและวิธีการพัฒนากลุ่มสตรีแม่บ้านอำเภอนาโพธิ์ ที่ประสบความสำเร็จตามโครงการ OTOP พบว่าการดำเนินการของกลุ่มเป็นไปตามทฤษฎีการมีส่วนร่วม และการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนแบบพึ่งตนเองตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนากลุ่มสตรีได้แก่ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม แรงจูงใจ ผลประโยชน์ที่ได้รับการผูกพันและการยอมรับ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษางานวิจัยของต่างประเทศพบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ แสดงให้เห็นว่าการจัดการความรู้สามารถนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ (Yang, 2001) การจัดการธุรกิจขนาดย่อมสามารถใช้ความรู้ในองค์การเพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน และใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้ได้อย่างยั่งยืน มีการประยุกต์การจัดการความรู้อย่างกว้างขวางในธุรกิจขนาดย่อม Mannington (2006) โดยมีข้อเสนอว่า การจัดการความรู้ในธุรกิจขนาดย่อมต้องอาศัยการจัดการองค์การอย่างเป็นระบบ จำเป็นต้องสร้างความตระหนักเรื่องการจัดการความรู้ ตั้งเป้าหมายที่ต้องการ และดำเนินการสำรวจและหาลักษณะความรู้และแหล่งความรู้ ในที่สุดจะได้การจัดการความรู้ที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพและพัฒนาองค์การ Handzic (2004)

จากผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์ถ่ายทอดกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ส่งผลให้เศรษฐกิจชุมชนดีขึ้น สมาชิกชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น มีชีวิต

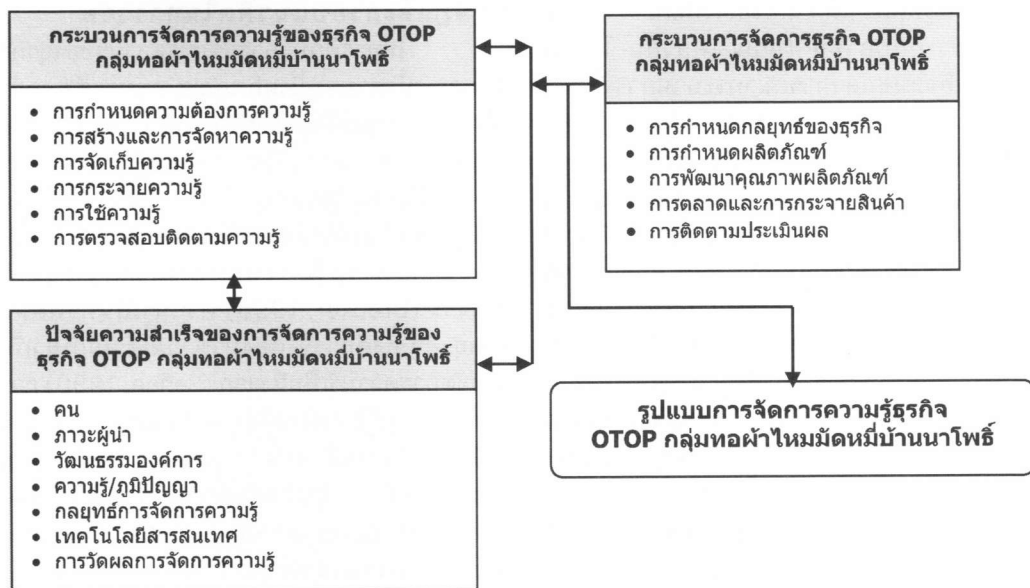
ความเป็นอยู่ที่ดีกว่าเดิม และมีการพัฒนาการเรียนรู้ในการประกอบอาชีพ ในขณะเดียวกัน ในการจัดการธุรกิจชุมชนสามารถนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ และเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน และใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้ได้อย่างยั่งยืน ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ได้ถือว่าเป็นสินค้าสุดยอดสินค้าระดับ 5 ดาว ตามกรอบแนวคิดของการคัดสรรคือ สามารถส่งออกได้ มีความแกร่งของตราสินค้า มีการผลิตรายต่อเนื่องโดยคุณภาพคงเดิมมีมาตรฐานมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านั้น ถือได้ว่าเป็นธุรกิจชุมชนที่ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างมาก ดังนั้นหากการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการผลักดันให้การจัดการธุรกิจชุมชนเกิดการพัฒนาระบบผลิตภัณฑ์และสร้างมูลค่าเพิ่มได้อย่างแท้จริงแล้วจึงเป็นที่น่าสนใจว่า ธุรกิจของกลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ได้นำกระบวนการจัดการความรู้เข้ามาใช้มากน้อยเพียงไร และกระบวนการจัดการความรู้ของธุรกิจเหล่านี้เป็นอย่างไร ดังนั้นการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพการจัดการความรู้ของธุรกิจสตูดิโอ OTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ตลอดจนปัจจัยที่ส่งเสริมให้กระบวนการจัดการความรู้ของธุรกิจประสบผลสำเร็จ จะนำไปสู่การพัฒนาแบบการจัดการความรู้ของธุรกิจOTOPที่ประสบผลสำเร็จซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาการจัดการธุรกิจชุมชนอื่นๆในภาพใหญ่ให้ประสบผลสำเร็จได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ของธุรกิจสตูดิโอหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยในการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสตูดิโอหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์

ทฤษฎีและกรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาการจัดการความรู้ของธุรกิจสตูดิโอหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การจัดการความรู้ขององค์การธุรกิจข้อสมมุติฐานเบื้องต้นคือ การจัดการความรู้เป็นปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจOTOPทั้งนี้เนื่องจาก ความรู้มีความสำคัญมากกว่าทุนและแรงงาน (Drucker, 1993) ความรู้เป็นทรัพย์สินทางธุรกิจ องค์การจึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นสิ่งแรก (Senge, 1990) การจัดการความรู้จะก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นในองค์การ (บดินทร์ วิจารณ์, 2547) และความรู้เป็นความสามารถหลัก เป็นปัจจัยชี้ขาดการอยู่รอดขององค์การ (Prahalad and Hamel, 1990) การจัดการความรู้ที่จะส่งผลสำเร็จต่อการประกอบธุรกิจขององค์การ ต้องประกอบด้วย ความเชื่อมโยงของกระบวนการจัดการความรู้กับกระบวนการจัดการทางธุรกิจนั้นๆ และการกำหนดองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งเสริมและผลักดันให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ (บดินทร์ วิจารณ์, 2547; Kim, 2002; Alavi, 2003; Keyser, 2004) ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์เนื้อหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้นเพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดและทฤษฎีการวิจัย 3 เรื่องคือ (1) กระบวนการจัดการธุรกิจผ้าไหม OTOP ที่ประสบผลสำเร็จ (2) กระบวนการจัดการความรู้ของธุรกิจผ้าไหม OTOP ที่ประสบผลสำเร็จ และ (3) ปัจจัยในการจัดการความรู้ที่ส่งผลให้ธุรกิจผ้าไหม OTOP ประสบผลสำเร็จ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยการจัดการความรู้ธุรกิจ OTOP กลุ่มหอผ้าไหมมัดหมี่บ้านนาโพธิ์

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 การศึกษากระบวนการจัดการความรู้ และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ ของธุรกิจสุดยอด OTOP กลุ่มอาชีพหอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การสนทนากลุ่มสมาชิก และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ระยะที่ 2 การนำผลการศึกษาระยะที่ 1 มาสังเคราะห์และร่างรูปแบบการจัดการความรู้ที่ควรจะเป็น (tentative model) บนพื้นฐานของข้อมูลที่ค้นพบและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และระยะที่ 3 การยืนยันรูปแบบ นำรูปแบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นไปทำการยืนยันความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือโดยอาศัยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship)

หน่วยที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ ธุรกิจสุดยอด OTOP กลุ่มอาชีพหอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย (1) ผู้บริหาร ได้แก่ คณะกรรมการบริหารกลุ่มฯ จำนวน 8 คน (2) ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ใน

ระบบการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่การเงินเจ้าหน้าที่การผลิตเจ้าหน้าที่การตลาดและอื่นๆ จำนวน 8 คน (3) สมาชิก ได้แก่ ผู้ที่เป็นสมาชิกของกลุ่มฯ ซึ่งไม่ได้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร และไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติงานเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่างรวม 30 คน และ (4) ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้แทนจากภาคส่วนต่างๆ เพื่อทำหน้าที่ในการยืนยันรูปแบบการจัดการความรู้ซึ่งเป็นผลจากการวิจัยระยะที่ 2 จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม และแบบบันทึกการสังเกตแบบมีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเป็นหลัก และใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลเชิงปริมาณ

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการจัดการธุรกิจชุมชนของธุรกิจสุดยอด OTOP กลุ่มอาชีพหอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์

อำเภอนาโพธิ์เป็นอำเภอเล็กๆที่อยู่เหนือสุดของ สภาพทั่วไป สมาชิกกลุ่มสืบเชื้อสายมาจาก

บรรพบุรุษที่เป็นลาวพวน อพยพมาจากจากนครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเข้ามาอาศัยในอำเภอนาโพธิ์ราว 200 ปีมาแล้วชาวบ้านส่วนใหญ่ยากจนมีอาชีพทำนาและปลูกหม่อนเลี้ยงไหม เริ่มมีการรวมกลุ่มการผลิตผ้าไหมอย่างจริงจังใน พ.ศ. 2519 มีสมาชิกเริ่มก่อตั้งราว 35 คน ต่อมาได้รับการสนับสนุนจากโครงการมูลนิธิศิลปาชีพพิเศษในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถช่วยในการส่งเสริมฝึกอบรมการเลือกเส้นไหม การฟอกย้อม การมัดลาย และเทคนิคการทอผ้า ทำให้กลุ่มมีความรู้และมีเทคนิคการทอที่มีความชำนาญทำให้การพัฒนาคุณภาพของผ้าไหมให้ดีขึ้นทำให้สมาชิกมีรายได้ในการจุนเจือครอบครัว และในปี พ.ศ. 2542 ได้เข้าโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ตามแนวพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยการจัดตั้งศูนย์หัตถกรรมผ้าไหมนาโพธิ์ เป็นศูนย์กลางการทอผ้าไหมที่มีการรวมกลุ่มของแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาโพธิ์ เพื่อส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน แบบครบวงจร มีการผลิต การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ การจำหน่ายและเป็นศูนย์ถ่ายทอดความรู้แก่ประชาชน ผ้าไหมนาโพธิ์เกิดจากการใช้ภูมิปัญญาของชุมชนในการผลิตซึ่งจัดอยู่ในประเภทหัตถกรรมและการฝีมือ การทอผ้าไหมจนมีชื่อเสียงของอำเภอนาโพธิ์มีต้นกำเนิดมาจากการทอผ้าของอำเภอนาโพธิ์ ที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ ยังไม่มีคุณภาพเพียงพอ ทำให้จำหน่ายไม่ได้หรือจำหน่ายไม่ได้ราคาประกอบกับผู้ทอดตัดราคากันเอง การรวมกลุ่มกันขึ้นเพื่อผลิตผ้าให้มีคุณภาพให้สามารถจำหน่ายได้ราคา ทำให้สมาชิกมีรายได้สามารถจุนเจือครอบครัวได้ ซึ่งปัจจุบันการทอผ้าไหมจะทอด้วยกี่ทอผ้าไหมธรรมดา หรือกี่ชาวบ้านมีการทอผ้าไหมมัดหมี่ลายดั้งเดิม และลายประยุกต์ขึ้นมาใหม่โดยลูกหลานของชาวนาโพธิ์ ที่ได้ช่วยกันคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ จากการศึกษาฝึกอบรมและดูงานจากที่ต่าง ๆ ผลสานกับวัฒนธรรมภูมิปัญญาและสภาพแวดล้อมของชุมชนภายใต้แนวคิดของกลุ่มที่ว่า “คิด ไม่ใช้ฝืน คิดให้ไกลไปถึง แม้ครึ่งทางก็ยังดี” ทำให้ผ้าไหมมัดหมี่นาโพธิ์ มีความงดงามประณีต เนื้อแน่นที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น โดยความงดงามของลวดลายบนผ้าไหมเป็นมรดกล้ำค่าของบรรพบุรุษในท้องถิ่น ที่มีการอนุรักษ์ สืบทอดมาสู่รุ่นลูกหลานนับระยะเวลาเป็นร้อยเป็นพันปี

สภาพการจัดการธุรกิจด้านการบริหารจัดการ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ปัจจุบันมีสมาชิกราว 130 คน มีทุนการดำเนินงานมากกว่า 1,000,000 ล้านบาท มีคณะกรรมการดำเนินการประกอบด้วย กรรมการทั้งหมด 8 คน ปฏิบัติหน้าที่บริหารกลุ่มครอบคลุมกิจกรรมของกลุ่มมีวาระ 2 ปี กำหนดแนวทางการดำเนินงานเป็นของกลุ่ม ด้านการผลิต การแปรรูป การตลาด การแปรรูป การประชาสัมพันธ์ เทรนด์ยุค และเลขานุการ มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรโดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้กับวิทยากรจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งด้านการผลิต การตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมทั้งเป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้ของกลุ่มให้แก่เยาวชน มีการสร้างความเข้มแข็งแก่บุคลากร โดยการกำหนดกิจกรรมตามโครงการต่างๆ ได้แก่ โครงการศึกษาดูงาน โครงการพัฒนาความรู้ของบุคลากรด้านการบริหารจัดการองค์กร โดยฝึกอบรมความรู้ด้านการจัดการด้านการตลาดด้านบัญชีและการเงิน โครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ กับกลุ่มเครือข่ายต่าง ๆ และมีการเตรียมการพัฒนาบุคลากรชดเชยเพื่อสืบทอดภูมิปัญญาตลอดไปภายใต้แนวคิดคิดไม่ใช้ฝืน คิดให้ไกลไปถึง แม้ครึ่งทางก็ยังดี กลุ่มมีการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ของอำเภอนาโพธิ์ และมีการกำหนดแนวทางการทำงานภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “สามัคคี สร้างงาน สืบสานภูมิปัญญา ร่วมมือกันพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ต้องการของตลาดมากที่สุด ส่งเสริมอาชีพให้มีความได้มั่นคงสามารถพึ่งตนเองและเกื้อกูลสังคมท้องถิ่นได้”

สภาพการจัดการธุรกิจด้านการผลิต มีการวางแผนด้านการผลิตโดยการพัฒนาการออกแบบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ผ้าไหมเป็นส่วนประกอบหลักเพื่อสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์และขยายตลาดให้กว้างขึ้นทั้งในและต่างประเทศ ด้วยการออกแบบลายสีเส้นให้สวยงามแปลกตาเหมาะกับประโยชน์ใช้สอยในปัจจุบันภายใต้สภาพแวดล้อมและภูมิปัญญาของชุมชน พัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหมให้มีคุณภาพทั้งลวดลาย สีเส้น และรูปแบบให้โดดเด่นมีความหลากหลาย ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของลูกค้า พัฒนาความประณีตในการมัดลายของสมาชิกให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ พัฒนาการย้อมสีให้คงทนสีไม่ตก ดึงดูดความสนใจของผู้พบเห็น และมีการพัฒนาสีใหม่ๆ กลุ่มให้ความสำคัญกับตราสินค้าโดยเฉพาะผลิตภัณฑ์

ผ้าไหมมัดหมี่ที่ใช้ตรารานกุงพระราชทาน ผลิตภัณฑ์ทุกชิ้นจะต้องผ่านการตรวจสอบมาตรฐานก่อนเสมอ มีการค้นหาผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเด่นในท้องถิ่นที่ได้รับการสืบทอดมาจากบรรพบุรุษ

สภาพการจัดการธุรกิจด้านการตลาด และการกระจายสินค้า มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดผ้าไหมมัดหมี่ทั้งในและต่างประเทศ มีผู้รับผิดชอบด้านการตลาดที่มีความรู้ความสามารถ มีการพัฒนาช่องทางการจำหน่ายเพิ่มขึ้น มีการวางแผนขยายตลาดไปสู่ตลาด นอกท้องถิ่นทั้งภายในและต่างประเทศ อาศัยการโฆษณาผ่านเว็บไซต์ พัฒนาศูนย์จัดจำหน่าย สร้างความเชื่อมโยงกับเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าให้มีความหลากหลาย ปรับปรุงประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผ้าไหมมัดหมี่บ้านนาโพธิ์ สร้างความน่าเชื่อถือ ภาพพจน์ และภาพลักษณ์ของสินค้า และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผ้าไหมมัดหมี่นาโพธิ์ ด้วยการจัดทำเอกสารและวารสารเผยแพร่กลุ่มมีกลยุทธ์การตลาดเชิงรุกด้วยการดำเนินงานของฝ่ายการตลาด ทำหน้าที่เข้าหาลูกค้าผ่านห้างสรรพสินค้าและส่วนราชการต่างๆ

สภาพการจัดการธุรกิจด้านการบรรจุภัณฑ์ มีการประกวดการออกแบบบรรจุภัณฑ์ การกำหนดบรรจุภัณฑ์ให้สวยงามเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ และดึงดูดความสนใจของตลาด เป็นการสร้างคุณค่าให้กับสินค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้น โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ในด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มใช้บรรจุภัณฑ์ถุงพลาสติกตามขนาดของผลิตภัณฑ์ ปิดทับด้วยตราสัญลักษณ์ของกลุ่ม และบรรจุในถุงกระดาษหุ้มตราสัญลักษณ์ของกลุ่มซึ่งพัฒนาโดยหน่วยงานในท้องถิ่น รวมทั้งพัฒนาบรรจุภัณฑ์ขึ้นใช้เอง

สภาพการจัดการธุรกิจด้านการเงิน มีการดำเนินการทางด้านการเงินอย่างเป็นระบบผ่านเหรียญกษาปณ์ของกลุ่ม มีการตรวจสอบบัญชีรายรับรายจ่ายทางการเงิน และมีแหล่งทุนสนับสนุนทางการเงินจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน มีการระดมทุนจากการออม จากการรวมหุ้นของสมาชิก จากการกู้เงินธนาคารออมสิน และเงินสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลจากกองทุนเพื่อสังคมและจากพัฒนากองทุนออมทรัพย์ มีการให้ผลตอบแทนสมาชิกในอัตราที่สมาชิกมีความพึงพอใจ

สภาพการจัดการธุรกิจด้านการติดตามและประเมินผล มีระบบประเมินและติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อการตรวจสอบควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานต่างๆเป็นเกณฑ์ มีการประเมินในการประชุมประจำเดือน และการประชุมใหญ่ประจำปี และมีหน่วยงานภายนอก ตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกลุ่มด้วย มีการติดตามและประเมินผลในแต่ละฝ่ายพร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี

2. การจัดการความรู้ของธุรกิจสุดยอดOTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์

การจัดการความรู้ของธุรกิจสุดยอด OTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์มีรูปแบบที่ไม่เป็นทางการแม้จะมีกระบวนการจัดการความรู้ครบทุกขั้นตอนตามหลักวิชาการ แต่ไม่เป็นไปในลักษณะที่ต่อเนื่องตามลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน บางกระบวนการอาจทำไปพร้อมๆกัน และบางกระบวนการอาจมีการข้ามขั้นตอนหรือสลับกันไปมาได้ การจัดการความรู้ในกระบวนการจัดการธุรกิจของกลุ่ม มีประเด็นที่สำคัญโดยสรุปดังนี้

2.1 กระบวนการจัดการความรู้จากการศึกษากระบวนการจัดการความรู้ตามกรอบแนวคิดการวิจัยทั้งหมด 6 กระบวนการ พบว่ากระบวนการจัดการความรู้ของธุรกิจสุดยอด OTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ที่ปรากฏเห็นเด่นชัดสามารถจัดกลุ่มรวมกันได้เป็น 4 กระบวนการคือ

(1) การกำหนดความต้องการความรู้ การกำหนดความต้องการความรู้มีปรากฏในทุกกระบวนการของการจัดการธุรกิจของกลุ่ม โดยในขั้นตอนของการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจ มีการกำหนดความรู้จากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจคืออยากให้สมาชิกมีรายได้จากการทอผ้าเพิ่มขึ้น กำหนดจากปัญหาสังคมคือต้องการให้ครอบครัวอยู่ด้วยกันอย่างอบอุ่น กำหนดจากปัญหาสุขภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการประกอบอาชีพอื่น และกำหนดขึ้นภายใต้บริบททางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของบรรพบุรุษที่ตกทอดกันมาถึงลูกหลาน การกำหนดความต้องการความรู้ของกลุ่มเกิดขึ้นจากภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์มองเห็นปัญหาและต้องการแก้ปัญหาภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียง

บนพื้นฐานทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในขั้นตอนการกำหนดผลิตภัณฑ์และการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีการกำหนดความรู้จากความต้องการของลูกค้า และเชื่อมโยงกับความรู้จากภูมิปัญญาและสภาพแวดล้อมของชุมชน โดยเน้นให้ผลิตภัณฑ์ทุกชนิดของกลุ่มมีเอกลักษณ์โดดเด่นสามารถมองด้วยตาแล้วบอกได้ว่าเป็นสินค้าของบ้านนาโพธิ์ ในขั้นตอนการตลาดและการกระจายสินค้า มีการกำหนดความรู้จากพฤติกรรมผู้บริโภค การวิเคราะห์ลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และการวิเคราะห์แนวโน้มของแฟชั่น ส่วนในขั้นตอนการติดตามประเมินผล มีการกำหนดความรู้จากผลสะท้อนความคิดเห็นของลูกค้า และการวิเคราะห์ผลการจำหน่ายสินค้าในแต่ละรอบระยะเวลา เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการธุรกิจในรอบต่อไป

(2) การสร้างและการจัดการความรู้ ในกระบวนการจัดการธุรกิจของกลุ่ม มีการสร้างและการจัดหาความรู้ที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกัน ในทุกกระบวนการคือ ความรู้ที่มาจากภูมิปัญญาท้องถิ่นมีรูปแบบการสร้างและการจัดหาที่ไม่ชัดเจน ส่วนใหญ่จะยึดถือตัวบุคคลที่มีองค์ความรู้เป็นหลัก ดังนั้นกระบวนการสร้างและการจัดหาจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการถ่ายทอดความรู้ที่มีความจำเป็นต้องนำมาใช้ในขณะหนึ่ง ซึ่งความรู้ที่เกิดขึ้นอาจเป็นความรู้ดั้งเดิมที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากรุ่นบุรุษ ในขณะที่เดียวกันก็อาจมีความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ที่เกิดจากการบูรณาการองค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับการสั่งสมจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลในกลุ่มธุรกิจ ส่วนการสร้างและการจัดหาความรู้ใหม่ที่เป็นความรู้ทางวิชาการจากแหล่งภายนอก มีกระบวนการจัดหาโดยการให้เข้ารับการอบรม การศึกษาดูงาน และการติดตามการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อชนิดต่างๆ ที่จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดการธุรกิจของกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

(3) การจัดเก็บและการเผยแพร่ความรู้ ในกระบวนการจัดการธุรกิจของกลุ่ม พบว่ายังไม่มีระบบการจัดเก็บความรู้ที่เป็นรูปธรรม เนื่องจากความรู้ที่มีและใช้ส่วนใหญ่เป็นความรู้โดยนัย ดังนั้นจะมีกระบวนการจัดเก็บความรู้จะเป็นไปโดยธรรมชาติ จะมีปรากฏอยู่บ้างได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบลายผ้า และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นการ

จัดบันทึกช่วยจำมากกว่าการบันทึกเพื่อการเก็บรักษาและการสืบค้นอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจของกลุ่ม ที่เขียนโดยบุคคลหรือองค์กรภายนอก เช่น ผลงานวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัย สำหรับกระบวนการเผยแพร่ความรู้ เป็นกระบวนการที่เห็นได้ชัดเจนว่า ในกรณีที่ เป็นความรู้เกี่ยวกับการทอผ้าไหม จะใช้กระบวนการทางสังคมเป็นหลัก เช่น การสอน การบอกต่อ การเล่าเรื่อง การประชุมกลุ่ม ส่วนการเผยแพร่ความรู้เพื่อการตลาดและการจำหน่ายสินค้าจะมีการใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ เนื่องจากธุรกิจนี้มีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ

(4) การใช้ความรู้และการวัดผล พบว่า ในทุกกระบวนการจัดการธุรกิจของกลุ่มมีการใช้ความรู้เป็นส่วนสำคัญของการกำหนดเป้าหมาย การตัดสินใจ และกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างชัดเจน เนื่องจากการจัดการธุรกิจอยู่ในสภาวะแวดล้อมของการแข่งขัน จึงต้องมีการนำความรู้และวิธีการใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดการพัฒนา ทั้งในด้านตัวผลิตภัณฑ์ ที่ต้องมีคุณภาพ มีความแปลกใหม่และหลากหลาย และมีเอกลักษณ์โดดเด่น และในด้านการจัดการธุรกิจที่ต้องใช้ความรู้ในการดำเนินการในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างตราสินค้าและขยายโอกาสในการขายสินค้าไปสู่กว้างและหลากหลายมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันความรู้ที่นำมาใช้ต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับลูกค้า และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ที่ต้องมีความทันสมัยและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลมากขึ้น

2.2 ความรู้ที่ใช้ในกระบวนการจัดการธุรกิจของกลุ่ม ส่วนใหญ่เป็นความรู้โดยนัยที่มีอยู่ในตัวคน เป็นความรู้ที่ได้รับถ่ายทอด สั่งสม และเรียนรู้จากคนในครอบครัวและเครือข่าย การถ่ายทอดความรู้ไปเป็นความรู้ที่ชัดเจนมีอยู่น้อยมาก สำหรับความรู้ที่มีการจัดการเพื่อการดำเนินธุรกิจได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการทอผ้าไหม ซึ่งเป็นความรู้ที่มาจากภูมิปัญญาและวิถีชีวิตของชุมชน และความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจและการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่มาจากแหล่งภายนอก

2.3 กิจกรรมการจัดการความรู้ที่ดำเนินการ ส่วนใหญ่อาศัยกระบวนการทางสังคม ได้แก่ กระบวนการกลุ่ม กระบวนการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการเล่าเรื่องบอกต่อ การประชุมชี้แจง และการติดป้ายประกาศ นอกจากนี้ยังมีการเรียนรู้จากการเข้าร่วมการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสินค้าและการจัดจำหน่ายสินค้า

3. ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์

ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการคือ ภาวะผู้นำ คนหรือสมาชิกกลุ่ม วัฒนธรรมองค์กร และภาพลักษณ์ตราสินค้า และปัจจัยรองอีก 2 ประการคือ ความสัมพันธ์กับลูกค้า และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ของกลุ่มมากที่สุด กลุ่มมีผู้นำที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเป็นผู้เริ่มก่อตั้งกลุ่มมาแต่แรกและสานต่อการพัฒนากลุ่มต่อจากบิดา เป็นผู้นำกลุ่มที่มีอิทธิพลโน้มน้าวให้สมาชิกเคารพเชื่อฟัง เป็นผู้มีบุคลิกดี มีคุณลักษณะการเป็นผู้นำ เป็นผู้ได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากสมาชิก สามารถบริหารจัดการกลุ่มให้เป็นไปตามเป้าหมายจากที่เป็นเพียงกลุ่มแม่บ้านเล็กๆ จนสามารถขยายกิจการมีสมาชิกเพิ่มขึ้นจำนวนมาก สามารถบริหารจัดการจนทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจ บริหารจัดการผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม มีใจเป็นกลางและเสมอภาค มีความโปร่งใสจริงใจต่อการทำงาน ห่วงเทเลียดเสียสละเอื้อเฟื้อ มีทัศนคติและเจตคติที่ดีต่อทุกคน และเป็นครูภูมิปัญญาที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษที่ชุมชนเคารพนับถือ ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างให้สมาชิกได้และทุกคนยึดถือเป็นแบบอย่าง จนได้รับรางวัลบุคคลดีเด่น เป็นผู้ที่สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในกลุ่ม ภายในชุมชน ในท้องถิ่น และระดับประเทศได้ดี ภาวะผู้นำจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้กลุ่มประสบความสำเร็จทั้งในเชิงบริหารจัดการธุรกิจ และการจัดการความรู้ของกลุ่ม

3.2 คน ซึ่งหมายถึงสมาชิกของกลุ่มทุกคนเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่ม สมาชิกทุกคนของกลุ่มมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ ต้องการสร้างรายได้เสริมให้กับครอบครัว ต้องการทำงานอยู่กับครอบครัวในท้องถิ่นมีความรักความผูกพันกับสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มเสมือนเครือญาติ ภายในกลุ่มจึงมีความสมัครสมานสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ไว้นื้อเชื่อใจกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ของกลุ่ม ด้วยลักษณะดังกล่าวทำให้สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผยจริงใจ นอกจากนี้สมาชิกกลุ่มเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการทอผ้าเป็นอย่างดี ทำให้การจัดการความรู้ของกลุ่มประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

3.3 วัฒนธรรมองค์กร อำเภอนาโพธิ์มีวัฒนธรรมการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ได้รับการปลูกฝังให้เคารพผู้ใหญ่หรือผู้อาวุโส และยึดมั่นในวัฒนธรรมประเพณีของชุมชน คนในชุมชนจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยด้วยอัธยาศัยไมตรีในเทศกาลและงานต่างๆ การจัดตั้งกลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์จึงรักษาวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ ทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันพัฒนากลุ่มให้ก้าวหน้าสามารถแข่งขันได้ในระดับหนึ่ง การที่จะเป็นเช่นนั้นได้สมาชิกในกลุ่มมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ค้นหาคำความรู้ จัดเก็บความรู้ ใช้ความรู้ร่วมกันตลอดเวลา เพื่อให้กลุ่มสามารถแข่งขันได้ โดยใช้สำนักงานของกลุ่มซึ่งตั้งอยู่ในศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์เป็นสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

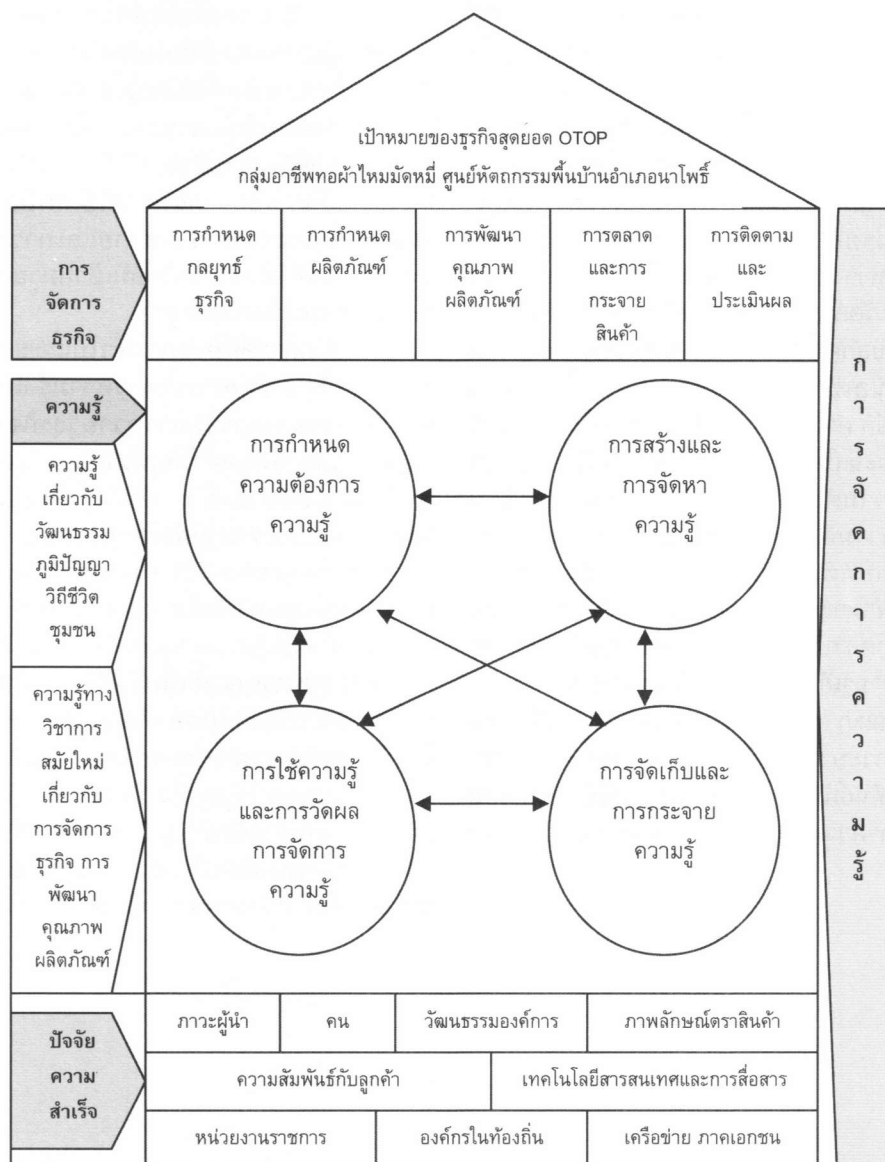
3.4 ภาพลักษณ์ตราสินค้า ผ้าขึ้นดินแดงเก็บดินดาวลายลูกแก้วของกลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์มีลักษณะโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ เป็นศิลปหัตถกรรมของชาวอำเภอนาโพธิ์ ถือกำเนิดมาร่วมสองร้อยปี เป็นผ้าไหมที่มีคุณภาพดี สวยงามเป็นที่นิยมของลูกค้า การผลิตให้ความใส่ใจทุกขั้นตอนการผลิต ตั้งแต่การคัดเลือกไหมที่สม่ำเสมอ เส้นเหนียวไม่ขาดง่าย การมัดย้อมเลือกใช้สีคุณภาพ ถ้าเป็นสีธรรมชาติจะพิถีพิถันเป็นพิเศษ มีการออกแบบลวดลายสวยงามทรงคุณค่า และการทอผ้าทอเป็นผู้มีทักษะความชำนาญทำให้พื้นเรียบสม่ำเสมอ เนื้อแน่น รีดง่าย ใช้ได้นาน ทั้งหมดคือภาพลักษณ์

ตราสินค้าของกลุ่มฯ ที่ทำให้ได้รับผลสะท้อนที่ดี จากจากลูกค้า มีชื่อเสียงและได้รับความเชื่อถือทั้ง ในประเทศและต่างประเทศ

3.5 ความสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้า ของกลุ่มฯ มีหลากหลายระดับ ตั้งแต่ลูกค้าใน ท้องถิ่น ลูกค้าต่างจังหวัด ลูกค้าต่างประเทศ การจำหน่ายสินค้าแก่ลูกค้าทำให้เกิดการติดต่อ สื่อสารระหว่างกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ สินค้าและวัฒนธรรมระหว่างกันกลุ่มได้สร้างความ สัมพันธ์กับลูกค้าทุกระดับโดยการสร้างความผูกพัน ความไว้วางใจของลูกค้าให้กลับมาซื้อสินค้า ของกลุ่มอีก คำแนะนำจากลูกค้าเป็นคำแนะนำที่มี คุณค่าที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขการผลิตสินค้าให้ ตรงกับความต้องการของลูกค้า การแลกเปลี่ยน ทัศนคติความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างสมาชิกกลุ่มกับข้อมูล ลูกค้าถูกนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในกลุ่ม มีการบอกต่อ การประชุมสมาชิกของกลุ่มเพื่อชี้แจง และให้ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า การ ประชุมคณะกรรมการ การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เกี่ยวกับกระบวนการผลิตและการตลาด ฉะนั้น ความสัมพันธ์กับลูกค้าจึงเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำเกิด การจัดการความรู้ของกลุ่มให้เป็นไปตามเป้าหมาย ของกลุ่ม

3.6 เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรม พื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การจัดการความรู้เพื่อการประชาสัมพันธ์และการ ตลาด โดยได้รับความช่วยเหลือในการพัฒนาจาก หน่วยงานอื่น นอกจากนี้มีการใช้เทคโนโลยีสาร สนเทศเป็นช่องทางการจำหน่ายและการกระจาย สินค้าให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นโดยมีเป้าหมายด้านการ ตลาดระดับประเทศและสากล

จากการศึกษาสภาพทั่วไปและสภาพการ จัดการธุรกิจ สภาพการจัดการความรู้ และปัจจัย ความสำเร็จของการจัดการความรู้ธุรกิจสตูดิโอ OTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรม พื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มา สังเคราะห์องค์ความรู้แล้วร่างรูปแบบการจัดการ ความรู้ธุรกิจสตูดิโอ OTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหม มัดหมี่ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ โดย อ้างอิงหลักทฤษฎีตามกรอบแนวคิดการวิจัย แล้ว นำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อยืนยันความเหมาะสม และความน่าเชื่อถือโดยอาศัยเทคนิคการสัมมนา อ้างอิงผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship) จากนั้น นำมาปรับปรุงแก้ไข สรุปได้เป็นรูปแบบการจัดการ ความรู้สำหรับการจัดการธุรกิจสตูดิโอ OTOP กลุ่ม อาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้าน อำเภอนาโพธิ์ที่ประสบผลสำเร็จดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการความรู้ธุรกิจสุดยอด OTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดการความรู้ธุรกิจสุตยอด OTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ มีฐานของความรู้ที่มาจากวัฒนธรรมภูมิปัญญา และวิถีชีวิตของชุมชน ซึ่งเป็นความรู้โดยนัย และความรู้ทางวิชาการสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นความรู้ที่มีโครงสร้าง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ได้ (Edvinson, 2000) ทั้งความรู้โดยนัยและความรู้ที่ชัดเจนสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ที่สำคัญที่สุดขององค์กร และจะช่วยพัฒนาธุรกิจในอนาคตได้ มีผลสำเร็จทางธุรกิจอย่างยั่งยืน (Lee et.al., 2005) การจัดการความรู้ใช้กิจกรรมการเล่าเรื่อง การบอกต่อ การประชุมกลุ่มย่อย การพบปะสนทนา การชี้แจง การศึกษาดูงาน การสาธิต และการฝึกปฏิบัตินั้น สอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จคือ การเรียนรู้จากการกระทำ การรู้จักใช้ภูมิปัญญา เทคโนโลยี และแนวคิดด้านวิชาการ ผสมผสานรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยอาศัยกระบวนการทางสังคม (ธ.ก.ส., 2546; พรจันท์ สราญรักษ์, 2547; ชาตรี เจริญศิริ, 2546)

การจัดการความรู้ธุรกิจสุตยอด OTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ เป็นการจัดการความรู้ธุรกิจที่ดำเนินการตามปรัชญา 5 ประการคือ 1) สร้างเงินสร้างรายได้แก่ชุมชน 2) สร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนให้สามารถคิดเองทำเองในการพัฒนาท้องถิ่น 3) ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น 4) ส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 5) ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของชุมชนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น (กรมการพัฒนาชุมชน, 2550) ดำเนินการโดยเน้นกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนบนพื้นฐานของการพึ่งตนเอง กระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างการเรียนรู้ (ภาณี ชวนธิปกรณ์ และวัชรีย์ พุ่มทอง, 2546) เป็นแนวคิดการพัฒนาศักยภาพชุมชนในการสร้างเอกลักษณ์สินค้าชุมชนมีตลาดรองรับและทำธุรกิจอย่างยั่งยืน (สมพร ลิ่มไทย, 2545)

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ สอดคล้องกับการวิจัยของ Ahmed, Lim and Loh (2002) บดินทร์ วิจารณ์

(2547) Keyser (2004) Mathi (2004) และโกสินทร์ ศรีเพชรพงษ์ (2548) ซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำ คน วัฒนธรรมองค์กร ภาพลักษณ์ตราสินค้า ความสัมพันธ์กับลูกค้า และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามลำดับ ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีความเชื่อมโยงที่ชัดเจนกับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจ เนื่องจากเป็นความเชื่อมโยงระหว่างความรักและความศรัทธาที่มีต่อวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่น กับสถานะทางเศรษฐกิจและความอยู่รอดของชุมชน กล่าวคือ การมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ และเป็นบุคคลที่สมาชิกเชื่อถือ ศรัทธา การมีสมาชิกของกลุ่มธุรกิจที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน มีความต้องการเหมือนกัน มีความสามัคคี และมีความรักและหวงแหนในภูมิปัญญาท้องถิ่น การมีวัฒนธรรมองค์กร ที่มีลักษณะการทำงานแบบให้สมาชิกมีส่วนร่วม มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเห็นแก่ประโยชน์ของกลุ่มเป็นหลัก และการมีภาพลักษณ์ตราสินค้า ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นเป็นที่รู้จักของลูกค้าในวงกว้าง ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การจัดการธุรกิจสุตยอด OTOP กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมมัดหมี่ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านอำเภอนาโพธิ์ ประสบความสำเร็จ มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้
ผลจากการวิจัยทำให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความรู้สำหรับการจัดการธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจชุมชนอื่นๆ ทั้งในระดับนโยบายและระดับการบริหารจัดการดังนี้

1. การนำไปใช้ในระดับนโยบาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดองค์ความรู้และรวบรวมองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการจัดการธุรกิจชุมชน ควรมีการกำหนดให้องค์กรในระดับท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับชุมชนจัดกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้และส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์จากความรู้เพื่อการจัดการธุรกิจชุมชนได้อย่างเหมาะสม และควรมีการสนับสนุนทั้งในรูปงบประมาณและการส่งเสริมการดำเนินการเพื่อการจัดการความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการประชาสัมพันธ์และการตลาด

2. การนำไปใช้ในระดับการบริหารจัดการ ควรมีการนำความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจและการจัดการองค์การมาใช้ในการจัดการธุรกิจชุมชน และควรมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการจัดการความรู้ให้กว้างขวางมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

การวิจัยเรื่องนี้ได้ทำการศึกษาเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีของการจัดการความรู้สำหรับการจัดการธุรกิจชุมชน แต่มีขอบเขตจำกัดเกี่ยวกับพื้นที่ศึกษา และระเบียบวิธีวิจัย ผลการวิจัยเรื่องนี้จึงยังมีประเด็นที่สามารถนำไปทำการวิจัยต่อยอดและขยายผลเพื่อให้ได้ความรู้ที่ครอบคลุมและยืนยันผลวิจัยให้นำเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์ได้กว้างขวางมากขึ้น ได้แก่ (1) กระบวนการจัดการความรู้ของธุรกิจชุมชนอื่นๆ ซึ่งอาจจะทำให้ได้ผลวิจัยที่เทียบเคียงทั้งในมุมมองที่เหมือนและแตกต่างกันได้ (2) การวิจัยเชิงพัฒนา โดยการนำรูปแบบการจัดการความรู้จากผลการวิจัยนี้ ลงไปดำเนินการกับกลุ่มธุรกิจที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงยืนยันที่น่าเชื่อถือและนำไปสู่การปรับปรุงรูปแบบการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นจากการนำไปปฏิบัติจริงมาแล้ว

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน. (2550). **ประวัติความเป็นมาผลิตภัณฑ์ 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์**. ค้นเมื่อ 9 มกราคม 2550, จาก <http://www.Otop5star.com/about-th.php>

เกณฑ์คัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ไทย (OTOP Product Champion) พ.ศ. 2547. ค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2547, จาก <http://www.thaitambon.com/OTOP2547/selectionHB/OTOP47P1B.jpg>

โกศล ดีศีลธรรม. (2545). การจัดการความรู้ในโลกแห่งเศรษฐกิจยุคใหม่. *Industrial Technology Review*(101):156-162.

โกสินทร์ ศรีเพชรพงษ์. (2548). รูปแบบและวิธีการพัฒนามูลนิธิแม่บ้านที่ประสบความสำเร็จตามโครงการ OTOP: กรณีศึกษากลุ่มสตรีแม่บ้าน

อำเภอหนองโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์. (2544). ค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2547, จาก <http://www.Thaitambon.com/OTOP/project.pdf>

ชาติรีเจริญศิริ. (2546). **ประชาคมนำนกับการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.).

ธ.ก.ส. (2546). **สรุปการเสวนาวิชาการเรื่อง มก. ธกส. สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ตำบลไทยไปตลาดโลก**. กรุงเทพฯ.

บดีนทร์วิจารณ์. (2547). **การจัดการความรู้สู่ปัญญาประดิษฐ์**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

พรจันทร์ สรานุรักษ์. (2547). กลุ่มทอผ้าไหมศรี. ว. **พัฒนาชุมชน** 42-44.

ภาณี ชนาธิปกรณ และวัชร พุ่มทอง. (2546). หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ชาวบ้านได้อะไร. ว. **เศรษฐกิจและสังคม** 40(3): 51-54.

รังสรรค์ ปิติปัญญา. (2545). ศักยภาพของชุมชนในการทำธุรกิจชุมชนอุตสาหกรรม. **วารสารเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์** 5(2):99-113.

รังสรรค์ปิติปัญญา. (2545). แนวคิดและประสบการณ์ธุรกิจชุมชนไทย. ว. **เพื่อการพัฒนาชนบท** 1(1):23-32.

วิจารณ์ พานิช. (2546). **การจัดการความรู้**. ค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2546, จาก http://www.Kmi.or.th/document/experience/km_article.pdf.

สมพร ลิ้มไทย. (2547). มก.ธกส. พัฒนาผลิตภัณฑ์โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของเกษตรกร. ว. **เพื่อการพัฒนาชนบท** 4(1):63-75.

สุภาพร พรหมนิยม. (2543). **ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจทอผ้าไหมมัดหมี่ของกลุ่มสตรีและผลกระทบต่อชุมชนชนบท : กรณีศึกษาตำบลนาโพธิ์ อำเภอหนองโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร

- มหาวิทยาลัย สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์เพื่อ
พัฒนาชุมชนบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- อัจฉราวรรณ มณีชัย. (2547). ยุทธศาสตร์กรอบ
แนวทางการปฏิบัติงานโครงการ OTOP ปี
2547.ว. **พัฒนาชุมชน** 43(1): 14-20.
- Ahmed, P.K.; Lim, K.K. and Loh, A.Y.E. (2002).
**Learning though knowledge
management**. Oxford: Butterwort
Heinemann.
- Alavi, Maryam. (2003). **Knowledge Man-
agement**. Retrieved March 3, 2005,
from [http://www.rhsmith.umd.edu/
is/malavi](http://www.rhsmith.umd.edu/is/malavi).
- Drucker, P.F. (1993). **Post-capitalist So-
ciety**. New York: Harper Business.
- Edvinson, L. (2000). Developing Intellectual
Capital at Skandia. **Long Range
Planning** 30(3): 366-373.
- Handzic, M. (2004). Knowledge Management
in SMEs. **CACCI Journal** 1: Reprinted
from Asia-Pacific Twch Monitor, Jan-
Feb. 2004, pp.21-34. Retrieved
October 25, 2006, from [http://
www.cacci.org.tw/Journal/
2006%20vol%201/](http://www.cacci.org.tw/Journal/2006%20vol%201/Handzic-mar2004.pdf) Handzic-
mar2004.pdf.
- Keyser, R.L. (2004). **Assessing the Relation-
ship between Knowledge Manage-
ment and Plant Performance at the
Tennessee Authority**. Ph.D. Thesis,
Huntsville: The University of Alabama
in Huntsville.
- Kim, M. (2002). A knowledge management
model for SMEs in the Knowledge-
based Economy. Edited by Tan Wee
Liang. **Entrepreneurship and in-
novation in the knowledge
based economy : Challenges
and strategies**. Retrieved March
3, 2005, from www.apo-tokyo.org/
ooe-books/is-06/Enterprenueship/
02kim.emterinnov.pdf
- Lee, C. C., et. al. (2005). **Knowledge Man-
agement for Small Medium En-
terprise: Capturing and Com-
municating Learning and Expe-
riences**. Retrieved March 3, 2005,
from [http://www.lhds.uce.ac.uk/
kem4construction/docs
knowledge20%Management20%
for20%Small%20
Meduim%20Enterprise%20Ca](http://www.lhds.uce.ac.uk/kem4construction/docsknowledge20%Management20%for20%Small%20Meduim%20Enterprise%20Ca)
- Mannington, M. (2006). **Knowledge man-
agement for SMEs with particu-
lar emphasis on the tourism in-
dustry**. Retrieved March 3, 2006,
from [http://www.adt.caul.edu.au/
homesearch/find.?recordid=
131124&format=main](http://www.adt.caul.edu.au/homesearch/find.?recordid=131124&format=main).
- Mathi, K. (2004). **Key Success Factors for
Knowledge Management**. Master
thesis in MBA: International Business
Management & Consulting, University
of Applied Sciences, Germany.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1985). **The
Knowledge Creating Company**.
New York: Oxford University Press.
- Prahalad, C. and Hamel, G. (1990) The Core
Competence of the Corporation.
Harvard Business Review 68(2):
79-93.
- Senge, P. M. (1990). **The Fifth Discipline**.
New York: Doubleday/Century.
- Yang, L. (2001). **The Impact of Knowl-
edge Management on the Per-
formance of New Product De-
velopment**. [Abstract]. Ph.D. Hong
Kong : Chinese University of Hong
Kong. Reteievd Mar, 2002 from [http://
www.lib.umi.com/dessestations/
fullcit/3025855](http://www.lib.umi.com/dessestations/fullcit/3025855)

กลยุทธ์การพัฒนาระบบสารสนเทศองค์กรภาครัฐสู่ ความสำเร็จ

ทศพนธ์ นรทัศน์¹

บทคัดย่อ

ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่มีมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานองค์กรภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงในการให้บริการประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ทำให้องค์กรภาครัฐต้องวางกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพียงการใช้จ่ายงบประมาณในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศให้หมดไปในแต่ละปีงบประมาณตามที่ได้บริหารจัดการ ในขณะที่ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ หรือบุคลากรในองค์กรไม่ยอมใช้งานระบบซึ่งนับเป็นความสูญเสียเปล่าในการลงทุนภาครัฐ ดังนั้น องค์กรภาครัฐจะต้องมีการวางแผน การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมและกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย การนำมาตรฐานสากลด้านการจัดการและประเมินผลโครงการ การพัฒนาระบบสารสนเทศ และ IT Governance มาประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์การพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรไปสู่ความสำเร็จก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและประชาชนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ : การพัฒนาระบบสารสนเทศ องค์กรภาครัฐ องค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

¹Grad.Dip in Project Management and Evaluation, B.Sc. (Honor1) in MIS นิสิตปริญญาโท
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Strategy to Succeed in Information Systems Development for Public Organizations

Tossapon Noratas¹

ABSTRACT

Information Systems are impacting new public management, and are the keys for building up an e-Government for raising the quality of public sector management of high performance organizations which deliver public services and to achieve the government's missions. Therefore, public organizations must set their strategy to succeed in Information System(s) development, not just to expend their budgets by the end of the fiscal year, because the Information System(s) do not operate to full efficiency or are discarded by the users. If this happens, there is a loss of government IT project(s) investment. For this reason, public organizations must plan, share visions, and proceed by a participation process from all sides, monitoring and controlling project(s) by standardization of project management and evaluation, complying with Information System development methodology and IT Governance. By applying all or part of these tools, IT project(s) will be driven to succeed and will benefit public organizations and public services.

Keywords: Information system development; Public organizations; High performance organizations; e-Government

¹Grad.Dip in Project Management and Evaluation, B.Sc. (Honor1) in MIS, A student of Master of Science Program in Business Information Technology, Chulalongkorn University.

บทนำ

ระบบสารสนเทศ (Information System) และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ได้เข้ามามีบทบาทและอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานและการบริหารจัดการภาครัฐทั้งในด้านการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อบริการประชาชน (Front Office) และสนับสนุนการดำเนินงานภายในส่วนราชการ (Back Office) ภายใต้งานภายใต้แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government ซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 (eGov, 2546:2) และเริ่มต้นชัดเจนขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในปีพ.ศ. 2547 เป็นต้นมาเมื่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้มีประเด็นประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของส่วนราชการไว้ด้วย ทำให้ทุกส่วนราชการมีความตื่นตัวในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ประเมินผล แม้ว่าเกณฑ์ประเมินดังกล่าวจะยังห่างไกลจากมาตรฐานสากล แต่อย่างน้อยก็ช่วยให้ส่วนราชการมีแนวทางและทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรให้มีความเป็นระบบระเบียบมากขึ้น จากเดิมในอดีตที่ทำงานอย่างไรทิศทางหรือไม่ได้นำมาตรฐานใดๆมาประกอบการดำเนินงาน ทำให้โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรภาครัฐหลายโครงการเป็นการลงทุนที่สูญเปล่า เพราะเมื่อพัฒนาระบบเสร็จแล้วไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง หรือใช้ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ แต่หลายหน่วยงานก็สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้ประสบความสำเร็จ จนถึงได้ว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการภาครัฐ เช่น บริการจัดเก็บภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร หรือ สำนักงานสถิติแห่งชาติให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Webservices เป็นต้น

บทความนี้ จะนำเสนอถึงกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรภาครัฐ จากประสบการณ์ มุมมองของผู้เขียน รวมถึงจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องในอันที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างแท้จริง มิใช่เป็นเพียงการใช้งบประมาณในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศให้หมดไปตามที่ได้รับจัดสรร แต่ระบบไม่สามารถใช้งานได้จริงหรือใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

พร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) และส่วนราชการที่ผู้เขียนเคยปฏิบัติงานอยู่จริง

นิยามศัพท์

การพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินโครงการสร้างระบบสารสนเทศขึ้นมาใหม่ หรือเป็นโครงการต่อเนื่อง หรือเป็นการปรับปรุงคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีอยู่เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐทั้งในส่วนกระบวนการภายในและการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายสื่อสารข้อมูล โดยใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินในการว่าจ้างบริษัทหรือหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ

องค์กรภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐทั้งหน่วยงานราชการ หน่วยงานอิสระ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน ซึ่งมีขนาดองค์กรที่เล็กถึงขนาดกลาง และการบริหารจัดการระบบสารสนเทศยังไม่ได้มาตรฐานสากล หรือมาตรฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป แต่ไม่รวมถึงหน่วยงานระดับจังหวัด หรือสถาบันการศึกษา

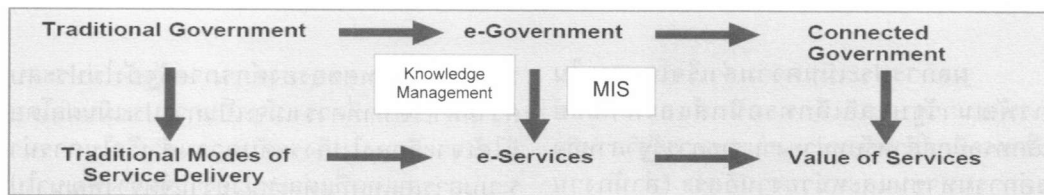
ระบบสารสนเทศกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551ก:1)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555) ซึ่งจัดทำขึ้นภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่างๆ (e-Service) แก่ประชาชน การบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน (Single Window Service) ส่งเสริมให้มีการจัดทำหน้าเว็บหลักหรือเว็บท่าของภาครัฐ (Web Portal) ในลักษณะที่เป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท (Government Gateway) ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยเชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีระบบการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศหน่วยงานของรัฐ (IT Audit) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551: 26-31)

แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐจะได้มีการวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและการเตรียมความพร้อมของการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ก็ยังไม่มีผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมมากเท่าที่ควร คงมีแต่การเสนอโครงการเพื่อขอจัดสรรเงินงบประมาณและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เน้นเพียงแต่การมีวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่กำหนดไว้เท่านั้น ทำให้มีผลต่อการจัดอันดับเกี่ยวกับความพร้อมในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ซึ่งจากรายงานการจัดอันดับความพร้อมของการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ ทั่วโลกจำนวน 182 ประเทศ ประจำปี พ.ศ. 2551 (United Nations e-Government Survey, 2008) พบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 64 มีค่าดัชนีความพร้อม 0.5031 (ดัชนีนี้มีค่าระหว่าง 0-1) (United Nations, 2008: 174)



แผนภาพที่ 1 แสดงถึงการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่กับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาก้าวต่อไป

ที่มา : ดัดแปลงจาก United Nations (2008:4) e-Government Survey 2008, Evolving Approach to Public Service Delivery และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551ก:13) ความเชื่อมโยงของระบบการจัดการกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของภาครัฐ โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งภาครัฐจะต้องเน้นประสิทธิผลในด้านการจัดการความรู้และการใช้สารสนเทศ มากกว่าการจัดการหาเทคโนโลยี โดยเฉพาะความจำเป็นที่ต้องเร่งรัดให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551: 13) ดังนั้น องค์กรภาครัฐจะต้องวางกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดีสู่การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สถานภาพการพัฒนาระบบสารสนเทศองค์กรภาครัฐ

รายงานผลที่สำคัญสำหรับสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน พ.ศ. 2551 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2551: xii-xiii) พบว่า หน่วยงานมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้ หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 33.8) มีบุคลากรด้านไอซีทีอยู่ระหว่าง 1-5 คน รองลงมาอยู่ระหว่าง 6-10 คน (ร้อยละ 21.6) 11-20 คน (ร้อยละ 17.0) 21-50 คน (ร้อยละ 14.1) และมากกว่า 50 คน (ร้อยละ 13.5) ส่วนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานในรอบปี 2550 นั้น ผลสำรวจเกี่ยวกับเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้านไอซีทีในภาพรวม พบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 25.9) ใช้เงินลงทุนใน

รอบปี 2550 ไม่เกิน 5 ล้านบาท รองลงมาลงทุนอยู่ระหว่าง 10 ล้าน - 25 ล้านบาท (ร้อยละ 17.9) ระหว่าง 25 ล้าน - 50 ล้านบาท (ร้อยละ 17.3)

ตารางที่ 1 แสดงงบประมาณรวมของโครงการลงทุนไอซีทีที่หน่วยงานภาครัฐ (ข้อมูลเบื้องต้น) จำนวน 22 กระทรวง 383 กรม

ปีงบประมาณ	งบประมาณ (บาท)
2549	47,632,545,252.60
2550	21,587,056,313.75
2551	8,647,404,836.40
2552	709,565,487.48
2553	267,412,000.00

ที่มา: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนโครงการ ICT ภาครัฐ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://202.47.227.36/ICTPDS/>. วันที่ค้นข้อมูล: 11 ตุลาคม 2552.

ผลการประเมินความสำเร็จโดยรวมในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, อ้างแล้ว: xiv-xv) พบว่ามีระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.17 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งสรุปตามประเภทหน่วยงานได้ดังนี้

ก. กลุ่มหน่วยงานราชการผลการประเมินความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.24 จากคะแนนเต็ม 5

ข. กลุ่มรัฐวิสาหกิจ ผลการประเมินความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.10 จากคะแนนเต็ม 5

ค. กลุ่มองค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ ผลการประเมินความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.06 จากคะแนนเต็ม 5

จากรายงานการประเมินผลความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการพัฒนา

ระบบสารสนเทศขององค์กรภาครัฐยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร แม้จะเป็นการประเมินผลโดยมิได้เจาะลึกลงไปถึงระดับความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานจัดจ้างพัฒนาไปใช้ประโยชน์จริง คาดว่าหากประเมินในประเด็นดังกล่าวด้วย ระดับความสำเร็จอาจจะต่ำกว่าค่าที่ได้ี้ เพราะจากประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่าหลายหน่วยงานเมื่อจัดจ้างหน่วยงานภายนอกพัฒนาระบบสารสนเทศเสร็จเรียบร้อยแล้วระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนั้นก็ได้ถูกนำไปใช้งานจริง หรือถูกใช้งานไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และสำนักงานงบประมาณ ควรตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณในส่วนนี้ว่ามีความคุ้มค่าต่อการลงทุน(Value for money) จริงหรือไม่ มิใช่เพียงการตรวจสอบเฉพาะเอกสารการส่งมอบงานเท่านั้น หากแต่ควรตรวจสอบถึงการนำไปใช้ประโยชน์จริงด้วย

บทวิเคราะห์การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ

1) การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภาวะคุกคามต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ

Strategy Audit	จุดแข็ง - มีกรอบนโยบายไอที 2010 (2544-2553) และแผนแม่บทไอซีทีของประเทศ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2552-2556 - มีงบประมาณในภาพรวมที่สูง - มีกระทรวงไอซีที เป็นองค์กรขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	จุดอ่อน - มุ่งจัดหาเทคโนโลยี มากกว่าประสิทธิผลในการใช้สารสนเทศ - ยังไม่สามารถเชื่อมโยงระบบสารสนเทศของภาครัฐเข้าด้วยกัน - ขาดการติดตามตรวจสอบและประเมินผล ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุนพัฒนาระบบสารสนเทศที่เป็นระบบ
Capability Audit	โอกาส - การเติบโตของอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการภาครัฐผ่าน Government ได้มากขึ้น - ความก้าวหน้าทางไอซีทีที่ทำการพัฒนาและเชื่อมโยงระบบสารสนเทศระหว่างกันทำได้ง่ายเช่น Web services, SOA	ภัยคุกคาม - วิฤตเศรษฐกิจได้ส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับลดงบประมาณด้านไอทีของภาครัฐลง - ค่าจ้างแรงงานในตลาดไอทีที่เพิ่มสูงขึ้น - ภัยคุกคามทางด้านไวรัสคอมพิวเตอร์และผู้นุกรก (Hacker)

2) แนวทางสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ด้วยไอที

เครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรภาครัฐไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง คือ ความสามารถในการบริหารยุทธศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนยุทธศาสตร์ (Formulation) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (Implementation or Execution) และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (Measurement and Evaluation) (พล เดชะรินทร์, 2549:8-9) ผู้เขียนจึงเห็นว่าหากองค์กรจะใช้ไอทีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง องค์กรจะต้องใช้ไอทีเป็นตัวนำในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร เช่น กรณีของกรมสรรพากร หรือกรมการค้าภายใน เป็นต้น

3) ปัจจัยสู่ความสำเร็จ ในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่าปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศองค์กรภาครัฐ ได้แก่ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการและ CIO ที่จะใช้ไอทีขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร ภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย รวมถึงการได้

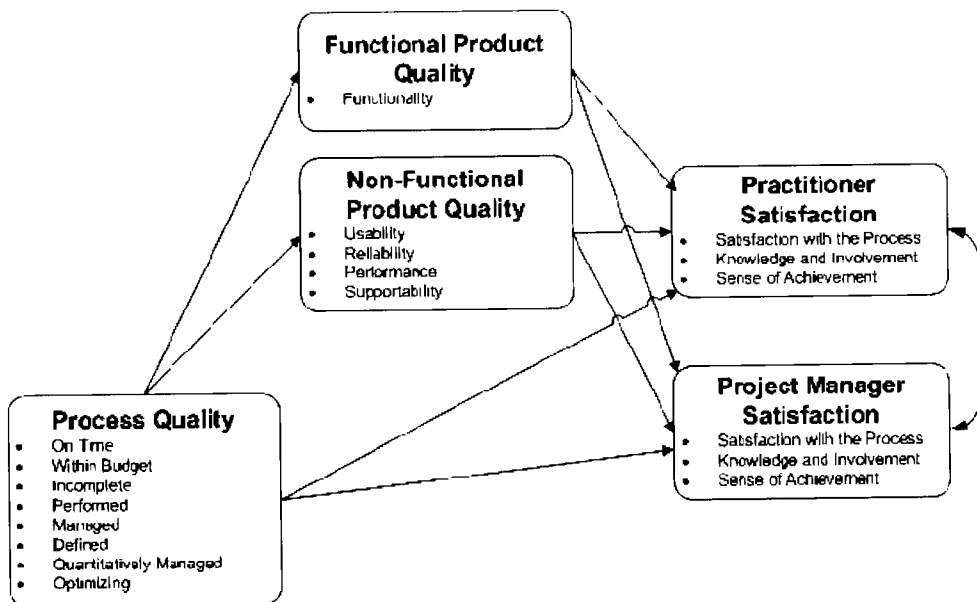
รับงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ และมีการนำมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Applegate, Austin and Soule (2009: 413) ที่ว่าขอบเขตและแนวปฏิบัติสู่ IT Governance ได้แก่ ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน การวัดวิเคราะห์ที่เชื่อถือได้ และความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล (Compliance management)

4) ปัจจัยสู่ความล้มเหลว มักเกิดจากการที่ผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการเห็นว่าไอทีและระบบสารสนเทศเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ทำให้กระบวนการพัฒนาขาดความต่อเนื่อง องค์กรขาดการวางกลยุทธ์และทิศทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ขาดการสื่อสารและกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร การเกิดความขัดแย้ง หรือความเห็นไม่ตรงกันระหว่างบริษัทผู้รับจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศกับผู้กำกับโครงการหรือผู้ใช้งานขององค์กร รวมถึงการที่พนักงานของบริษัทผู้รับจ้างหนึ่งคนต้องรับผิดชอบงานหลายโครงการจากหลายหน่วยงานในเวลาเดียวกัน

กลยุทธ์การพัฒนาระบบสารสนเทศสู่ความสำเร็จ

การพัฒนาระบบสารสนเทศของภาครัฐที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและสามารถนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้เขียนเห็นว่าองค์กรภาครัฐจะต้องกำหนดกลยุทธ์ โดยมีการวางแผน การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมและกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งจะทำให้การขับเคลื่อนกลยุทธ์การพัฒนาระบบสารสนเทศไปสู่ความสำเร็จตามแบบจำลองการพัฒนาระบบสารสนเทศสู่ความสำเร็จ (Information System Development (ISD) Success) (Zelazny, 2009:3-4) ซึ่งพิจารณาความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศในมิติ (1)

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (Practitioner satisfaction) (2) ความพึงพอใจของผู้บริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Project manager satisfaction) (3) คุณภาพของฟังก์ชันการทำงานของระบบ (Functional product quality) (4) คุณภาพทั่วไปของระบบ (Non-functional product quality) และ (5) คุณภาพของกระบวนการ (Process quality) จากมิติชีวิตความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนผู้ใช้งานระบบ ผู้พัฒนาระบบ ผู้บริหารโครงการ ย่อมจะนำไปสู่การพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ ทุกฝ่ายมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น



แผนภาพที่ 2 แบบจำลองการพัฒนาระบบสารสนเทศสู่ความสำเร็จ Information System Development (ISD) Success Model ที่มา: Zelazny(ibid.:4)

ขั้นตอนในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาระบบสารสนเทศประกอบด้วย

(1) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร (ICT Master plan) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ไอทีระยะยาว (5 ปี) แผนดังกล่าวจะเป็นกรอบแนวทางและทิศทางในการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรภาครัฐ โดยแผนแม่บทฯ จะ

ต้องมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 2 ของประเทศไทย (พ.ศ.2552-2556) และกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย (IT2010) นโยบายของรัฐบาล และวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ขององค์กร เพราะแผนดังกล่าวจะต้องสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ที่วางไว้

ทั้งนี้ แผนแม่บทฯ จะต้องนำไปสู่การปฏิบัติจริง และมีการทบทวนปรับปรุงแผนทุกปี เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงต้องประกาศให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงแผนแม่บทดังกล่าวโดยทั่วกัน เพื่อให้ทุกคนได้เห็นทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรว่าจะเข้ามามีส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนได้อย่างไร แต่ในทางปฏิบัติพบว่าองค์กรภาครัฐหลายแห่งไม่ได้ให้ความสำคัญกับการนำแผนแม่บทนี้ ไปสู่การปฏิบัติ (Implementation) เป็นเพียงการจัดทำแผนตามที่ภาครัฐกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องจัดทำเท่านั้น ส่งผลให้กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศของส่วนราชการไร้ทิศทางและไม่เป็นระบบ

(2) **การจัดทำค่าของงบประมาณโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศประจำปีงบประมาณ** กล่าวคือ องค์กรภาครัฐจะต้องนำแผนงาน/โครงการตามแผนแม่บทไอซีทีมาจัดทำรายละเอียดการของงบประมาณประจำปีด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร โดยจะต้องจัดทำรายละเอียดค่าขอให้มีความชัดเจนตั้งแต่หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน การติดตามประเมินผลและตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการผลที่คาดว่าจะได้รับ และหากไม่ได้รับอนุมัติงบประมาณโครงการนี้จะเกิดผลกระทบอย่างไร งบประมาณจะต้องแยกเป็นค่าใช้จ่ายด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่าย บุคลากรที่จะมาปฏิบัติงาน และค่าจ้างที่ปรึกษาโครงการ

ทั้งนี้หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร จะต้องจัดทำค่าของงบประมาณไว้อย่างแน่ชัด และเปิดโอกาสให้ทุกหน่วยงานในสังกัดขององค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำค่าของงบประมาณ (Garrison, Noreen and Brewer, 2008: 374-375) โดยการแต่งตั้งผู้แทนเข้ามาเป็นคณะทำงานจัดทำค่าของงบประมาณโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศของส่วนราชการประจำปี แต่ปัญหาที่พบในทางปฏิบัติคือหน่วยงานผู้รับผิดชอบส่วนใหญ่จะจัดทำค่าของงบประมาณในช่วงใกล้วันที่สำนักงานงบประมาณกำหนดให้ส่งค่าของงบประมาณดังกล่าว ทำให้ขาดความรอบคอบและการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย กล่าวคือมักจะคิดว่า ส่งไปก่อน เมื่อได้รับงบประมาณ ค่อยมาดูกันอีกที จึงพบว่างบประมาณที่เสนอขอส่วนใหญ่จะถูกตัด หรือปรับลด

ในชั้นอนุกรมการพิจารณางบประมาณของสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากไม่สามารถอธิบายหรือแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงถึงประโยชน์ที่ส่วนราชการและประชาชนจะได้รับ รวมถึงความสมเหตุสมผลของงบประมาณที่เสนอขอของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น

(3) **การจัดหาผู้รับจ้างในการพัฒนาระบบสารสนเทศ** เมื่อองค์กรภาครัฐได้รับจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศมาแล้ว จะต้องรีบดำเนินการจัดหาผู้รับจ้างจากภายนอกที่จะมาพัฒนาระบบสารสนเทศ ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ กล่าวคือ เมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีประกาศใช้ ก็จะมีผลในช่วงเดือนตุลาคม-กันยายนของปีถัดไป แต่จะสามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้จริงประมาณช่วงเดือนพฤศจิกายนของปี ดังนั้น เมื่อส่วนราชการทราบว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ของงบประมาณไปนั้น ได้รับจัดสรรงบประมาณจริงจำนวนเท่าใด หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรในฐานะเจ้าภาพผู้รับผิดชอบก็ต้องจัดทำรายละเอียดของโครงการและข้อกำหนดในการดำเนินงาน (Term of Reference: TOR) ให้มีความชัดเจนรัดกุมทั้งในประเด็นด้านกฎหมายและด้านเทคนิค โดยเชิญทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กรมาร่วมให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ ก่อนที่จะจัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นบริษัทเอกชนที่เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ มาดำเนินการ การจัดจ้างจะเป็นหน้าที่ของงานพัสดุ และเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ในขั้นตอนการเจรจาและตกลงทำสัญญาว่าจ้างนั้นจะต้องระบุเงื่อนไขต่างๆ ในสัญญาให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะระดับคุณภาพของงานที่จะได้รับ โดยใช้หลักการออกแบบสัญญาจ้างที่ติดตามหลัก ISO (Information System Outsourcing contract) การจัดทำข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreements: SLAs) และการจัดทำข้อตกลงในการดำเนินงานและการจัดการ (Operations and Management (O&M) Agreement) (Robinson and Kalakota, 2005:219-236) เพราะจากประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่าส่วนราชการมักจะไม่ได้ระบุถึงระดับของคุณภาพงานขั้นต่ำที่สามารถรับได้ จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกับ

ผู้รับจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศบ่อยครั้ง หลายหน่วยงานก็ปล่อยให้ผ่านไปโดยเห็นว่าไม่ผิดระเบียบและไม่ต้องการให้มีเรื่องราวฟ้องร้อง แต่ในที่สุดก็ทำให้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพหรือไม่ถูกนำไปใช้งาน

กรณีที่ต้องคร่ำครวญมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถพัฒนาระบบได้เอง ในส่วนของซอฟต์แวร์ก็จะต้องจัดทำรายละเอียดของโครงการและข้อกำหนดในการดำเนินงานว่าส่วนใดที่จะต้องจัดหาเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก เช่น ฮาร์ดแวร์ ระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ เครื่องมือในการพัฒนาระบบ (Development tools) ส่วนใดที่สามารถจัดทำได้เอง เช่น การเขียนโปรแกรม โดยเชิญทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กรมาร่วมให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ ก่อนที่จะจัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เป็นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(4) การดำเนินงาน การกำกับติดตามและตรวจรับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ เมื่อส่วนราชการคัดเลือกบริษัทที่จะมารับจ้างในการพัฒนาระบบสารสนเทศได้แล้ว จะต้องทำการแต่งตั้งคณะทำงานกำกับติดตามและตรวจรับโครงการขึ้นมาโดยประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก

ขั้นตอนนี้ จะพบว่ามีปัญหามากที่สุด เนื่องจากผู้รับจ้างไม่สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้ตามที่เคยโฆษณาไว้ในคราวที่เข้ามาเสนองาน และคณะกรรมการกำกับติดตามและตรวจรับโครงการที่ตั้งขึ้น มักจะขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการของระบบ รวมถึงความรู้ด้านเทคนิคเชิงลึก ทำให้ไม่รู้เท่าทันผู้รับจ้าง ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะแนวทางในการกำกับติดตามและตรวจรับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้คุณภาพของงานตามที่ต้องการดังนี้

1) การแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับติดตามและตรวจรับโครงการ จะต้องเชิญนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกซึ่งมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่กำลังดำเนินการพัฒนาอยู่ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการด้วย

2) การนำหลักการหรือมาตรฐานด้าน

การบริหารโครงการ (Project Management) มาตรฐานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เป็นสากลมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการกำกับติดตามและประเมินผลโครงการ เช่น PMBOK, SWEBOK, CMMI models, ISO/IEC 20000, ISO 20071, ITIL, IT Governance, CoBiT, Risk Management เป็นต้น

3) การแต่งตั้งผู้แทนของทั้งฝ่ายผู้ว่าจ้าง (ส่วนราชการ) และผู้รับจ้าง (บริษัท) เป็นหัวหน้าโครงการ (Project Manager) โดยบุคคลทั้งสองฝ่ายจะต้องมีความเข้าใจในโครงการเป็นอย่างดี และมีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้การแก้ไขอุปสรรคและข้อขัดแย้ง ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างดำเนินโครงการลุล่วงไปได้ ซึ่งหัวหน้าโครงการถือเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ (Keysuccess factor)

4) การนำหลักการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบรวดเร็วมาใช้ กล่าวคือในอดีตการพัฒนาระบบสารสนเทศจะใช้รูปแบบวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) หรือ Waterfall Lifecycle ซึ่งมักจะมีปัญหาที่ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมความต้องการของผู้ใช้ มักจะไม่ได้รับความร่วมมือและผู้ใช้ไม่สามารถอธิบายถึงกระบวนการและความต้องการของตนได้อย่างชัดเจน ทำให้เมื่อผู้รับจ้างพัฒนาระบบนำข้อมูลความต้องการของผู้ใช้เท่าที่เก็บรวบรวมได้กลับไปวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบแล้วนำกลับมาเสนอ ก็มักจะถูกวิจารณ์ว่าไม่สอดคล้องกับระบบงานที่ทำอยู่จริง ก็จะมีการขอให้แก้ไขเพิ่มเติมใหม่หรือผู้ใช้มีการเปลี่ยนความต้องการกลับไปกลับมา ซึ่งสอดคล้องกับที่ Boehm, B., and Papaccio P. (อ้างถึงใน Larman, Craig, 2006:24) ระบุว่า “การพัฒนาระบบสารสนเทศด้วย Waterfall Lifecycle จะพบการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้ใช้ถึงร้อยละ 25” การเปลี่ยนแปลงความต้องการบ่อยครั้งทำให้ผู้พัฒนาระบบเกิดความรู้สึกไม่พอใจ และอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง หรือไม่ยอมทำตามโดยอ้างว่าไม่ได้ระบุไว้ในขอบเขตสัญญาจ้างตั้งแต่ต้น ดังนั้น จึงควรนำหลักการพัฒนาระบบแบบรวดเร็ว (Agile development) มาใช้ โดยเป็นการพัฒนาระบบไปพร้อมๆ กับการรับฟังความต้องการ ความเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้แล้วมานำเสนอต่อคณะกรรมการและผู้ใช้ ทุกๆ 2 สัปดาห์ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขเพิ่มเติมต่อไป จนกว่าจะเสร็จ

สิ้น วิธีนี้จึงมีความรวดเร็วและยืดหยุ่นในการสนองตอบต่อการเปลี่ยนความต้องการของผู้ใช้ (Larman,Craig,ibid:27)

5) การสร้างกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โครงพัฒนาระบบสารสนเทศหลายโครงการที่ประสบความสำเร็จก็เนื่องจากขาดกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบทำให้เมื่อพัฒนาระบบเสร็จแล้วผู้ใช้เกิดการต่อต้านและไม่ยอมใช้งานระบบนั้น การสื่อสารประชาสัมพันธ์จะต้องเริ่มตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ และภายหลังดำเนินโครงการ เช่น การสื่อสารผ่านจดหมายข่าวภายในองค์กรวารสารเว็บไซต์หรือระบบอินทราเน็ต โดยจะต้องแสดงให้เห็นบุคลากรในองค์กรทราบว่าระบบดังกล่าวมีประโยชน์อย่างไร หากพัฒนาเสร็จแล้วจะช่วยเหลือเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเขาเหล่านั้นอย่างไร รวมถึงการประชาสัมพันธ์ยังช่วยให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ ทำให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรศ.ดร.โกวิทย์ กังสนันท์(2550:84) ที่ว่าการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญและความจำเป็นในการเอาชนะแรงต้านเพราะจะช่วยให้สมาชิกองค์กรเตรียมตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และกระตุ้นการสนทนาแลกเปลี่ยนที่จะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมต่อต้าน

(5)การทดสอบระบบสารสนเทศและการนำระบบไปใช้งาน ส่วนนี้ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการพัฒนาระบบและมีส่วนสำคัญว่าระบบจะสามารถนำมาใช้งานได้ อย่างประสบความสำเร็จหรือไม่ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือระบบทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพและมีข้อจำกัดในการทำงานของโปรแกรม เกิดเหตุขัดข้องบ่อย ทำให้ผู้ใช้ขาดความเชื่อมั่นก่อปรกับมีแรงต่อต้านเป็นทุนเดิม จึงไม่ยอมใช้งานระบบ กลับไปทำงานในระบบเดิม และเนื่องจากองค์กรภาครัฐไม่สามารถบังคับให้บุคลากรมาใช้ระบบได้ เช่นเดียวกับในภาคเอกชน เช่น หากใครไม่ใช้งานระบบก็จะถูกหักเงินเดือน หรือถ้าใครใช้งานระบบก็จะได้รับค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น ทำให้หลายโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่พัฒนาเสร็จแล้วไม่มีผู้ใช้งานหรือใช้งานไม่เต็มประสิทธิภาพอยู่เป็นจำนวนมากในองค์กรภาครัฐ

ดังนั้น ในขั้นการทดสอบระบบจะต้องกระทำอย่างรอบคอบเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบจะสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและมีข้อบกพร่องน้อยที่สุด เมื่อจะนำระบบใหม่มาใช้งานผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการจะต้องประกาศให้บุคลากรในองค์กรทราบและยกเลิกการทำงานในระบบเดิมทั้งหมดแล้วให้มาใช้ระบบใหม่แทน เช่น หากมีการนำระบบผ่านอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน ผู้บริหารจะต้องไม่พิจารณาอนุมัติใบลาที่ยื่นมาในรูปแบบกระดาษ เพราะหากยอมให้มีผู้ยื่นใบลาแบบกระดาษได้ ก็จะทำให้ระบบไม่ถูกใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่ถูกใช้งานในที่สุด

(6)การบริหารจัดการและการติดตามประเมินผล ในการบริหารจัดการและการติดตามประเมินผลโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศภายหลังการตรวจรับงานและนำมาใช้งานจริงแล้วจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการและระบบติดตามประเมินผลเพื่อให้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการตั้งคณะทำงานขึ้นมาติดตามและประเมินผลโครงการ การรณรงค์หรือส่งเสริมให้มีการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การนำเครื่องมือในการประเมินผลแบบสมดุล (Balance Score Card: BSC) มาใช้ในการประเมินความสำเร็จของโครงการโดยพิจารณาใน 4 มิติ คือ ด้านการเงิน (Financial perspective) ด้านผู้รับบริการ (Customer perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) โดยตัวชี้วัดทั้ง 4 ด้าน มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร (Balanced Scorecard Institute, 2009:Online) กล่าวคือการดำเนินงานของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศนี้ส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรมากน้อยเพียงใด และมีประเด็นใดที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น ตลอดจนนำไปสู่การเริ่มโครงการใหม่ๆ ในอนาคต แต่จากประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่าเมื่อจบโครงการแล้ว ส่วนราชการมักจะไม่ให้ความสำคัญกับการติดตามประเมินผลและส่งเสริมให้มีการใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่กลับไปริเริ่มโครงการใหม่ๆ เพียงเพื่อจะขอรับจัดสรรเงินงบประมาณมาดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

การดำเนินงานตามกลยุทธ์

การดำเนินการตามกลยุทธ์จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบหัวหน้าส่วนราชการต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงขององค์กร (CIO) และผู้อำนวยการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสำนัก/กอง/กลุ่มงานเกิดวิสัยทัศน์ที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร โดยอาจส่งไปอบรมหลักสูตรกลยุทธ์การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม เพราะบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้นำที่จะทำให้โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศสัมฤทธิ์

ผลตามกรอบระยะเวลาที่ได้รับจัดสรรงบประมาณซึ่งปกติจะอยู่ที่ประมาณ 1 ปี โดยต้องมีการแจกแจงรายละเอียดในแต่ละกลยุทธ์ว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่ต้องดำเนินการ และการกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรภาครัฐ (ประเมินจากมุมมองของผู้เขียนโดยประสบการณ์ บทสัมภาษณ์บุคลากรภายในองค์กรและเอกสารที่เกี่ยวข้อง)

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษากรมสรรพากร และสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

ประเด็น	กรมสรรพากร	สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ¹
1. ระดับความสำเร็จในภาพรวม	ระดับดีเลิศ (Best Practice)	ระดับดี
2. เกี่ยวกับองค์กร	เป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ, ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี (กรมสรรพากร, 2551:2)	เป็นหน่วยงานจัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการประจำทั่วไปของกระทรวงพลังงาน (กระทรวงพลังงาน, 2551:1)
3. บทบาทไอทีในองค์กร ²	ระดับยุทธศาสตร์ (Strategic): ใช้ไอทีเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร (IT Enable)	ระดับสนับสนุนการดำเนินงาน (Support): ใช้ไอทีสนับสนุนการบริหารงานและการบริการ
4. ระบบที่โดดเด่น	e-Revenue (www.rd.go.th)	ยังไม่มีระบบที่โดดเด่น (www.energy.go.th)
5. ด้านงบประมาณ	ได้รับประมาณที่เพียงพอ และมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน	ได้รับงบประมาณปานกลาง
6. หน่วยงานไอทีในองค์กร	มีตำแหน่งที่ปรึกษาด้านไอซีที และมีสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ	มีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ
7. ข้อสังเกต	ผู้บริหารเห็นโอกาสที่จะใช้ไอทีเป็นตัวนำในยุทธศาสตร์ของกรม จึงทำให้กรมประสบความสำเร็จ	ผู้บริหารเห็นไอทีเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงาน แต่ยังไม่ถึงขั้นเป็นตัวนำยุทธศาสตร์
8. ปัญหา	การบำรุงรักษาระบบขนาดใหญ่และเสถียรภาพเครือข่าย	การส่งเสริมการใช้งานและบูรณาการระบบไอที
9. แนวทางแก้ไข	- การวางแผนงาน โครงการงบประมาณในการบำรุงรักษาระบบให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง - การเพิ่มเสถียรภาพเครือข่ายสื่อสารข้อมูลหลักและสำรองที่มีอยู่	- ส่งเสริม ติดตาม ประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง - ควรใช้ไอทีเป็นตัวนำยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานและบริการประชาชน

¹ เป็นส่วนราชการที่ผู้เขียนเคยปฏิบัติราชการระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2551-เมษายน 2552

² วิเคราะห์ตามหลัก Role of IT in the Firm ของ Applegate, Austin and Soule (2009: 424-425)

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาสารสนเทศองค์กรภาครัฐให้ประสบความสำเร็จภายใต้ยุทธศาสตร์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรภาครัฐจะต้องมีการวางแผนการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในองค์กร มีการนำมาตราฐานสากลด้านการจัดการและประเมินผลโครงการ การพัฒนาระบบสารสนเทศ IT Governance มาประยุกต์ใช้ในการกำกับกับการดำเนินงานโครงการซึ่งจะทำให้ระบบได้มาตรฐานสากล ช่วยลดความขัดแย้งกับผู้รับจ้างพัฒนาระบบ อันเป็นปัจจัยให้การพัฒนาระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง และขับเคลื่อนไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงก่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ นางสาววิภาวรรณ มงคลศิลป์ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน และนางสาวศรียุญา อาสาพัฒน์ นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร ที่กรุณาให้ข้อมูลและทัศนะประกอบการวิเคราะห์และประเมินกรณีศึกษา การพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานและกรมสรรพากร และ Mr. Alan Key ที่กรุณาตรวจไวยากรณ์บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2551). **แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/RDstrategy48.dot> /. (วันที่ค้นข้อมูล: 1 ตุลาคม 2552).
- (2552). **โครงสร้างการบริหาร**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.rd.go.th/publish/324.0.html> /. (วันที่ค้นข้อมูล: 1 ตุลาคม 2552).
- (2552). **เว็บไซต์กรมสรรพากร (e-Revenue)**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.rd.go.th> /. (วันที่ค้นข้อมูล: 1 ตุลาคม 2552).

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552ก). [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของประเทศไทย (พ.ศ.2552-2556)**. http://www.mict.go.th/ewt_news.php?nid=74 /. (วันที่ค้นข้อมูล : 1 ตุลาคม 2552).

----- (2552ข). **บทสรุปสำหรับผู้บริหาร รายงานผลการประเมินผลงานตามกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2544-2553 ของประเทศไทย (IT2010)**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : http://www.mict.go.th/download/ICT_masterplan/ASSESSMENT/no5_Thai_Executive_Summary.pdf /. (วันที่ค้นข้อมูล : 1 ตุลาคม 2552).

กระทรวงพลังงาน. (2551). **กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงพลังงาน พ.ศ. 2551**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.eppo.go.th/admin/cab/law/moen-2551/1-ops.pdf> /. (วันที่ค้นข้อมูล: 1 ตุลาคม 2552).

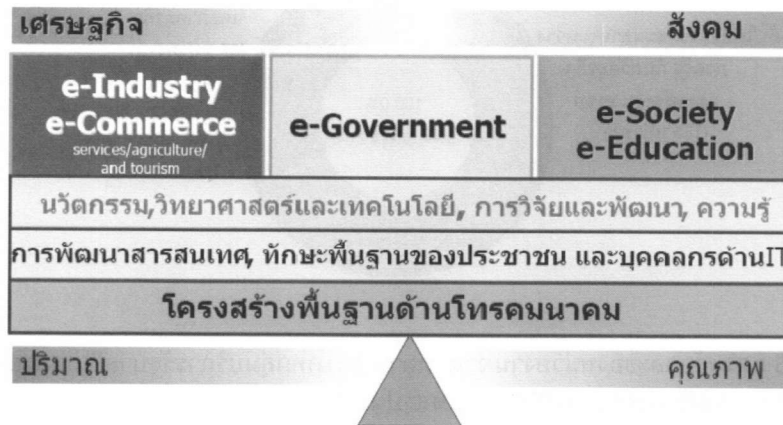
----- (2552). **เว็บไซต์กระทรวงพลังงาน**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.energy.go.th> /. (วันที่ค้นข้อมูล: 1 ตุลาคม 2552).

โกวิทย์ กังสนันท์, รองศาสตราจารย์ ดร., (2550, พฤษภาคม-สิงหาคม). **การบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร: มุมมองแนวบูรณาการกระบวนการและพฤติกรรม**. วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 5(2), หน้า 84.

พลู เดชะรินทร์, รองศาสตราจารย์ ดร., (2549). **รายงานผลการศึกษาพัฒนารูปแบบเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ: องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

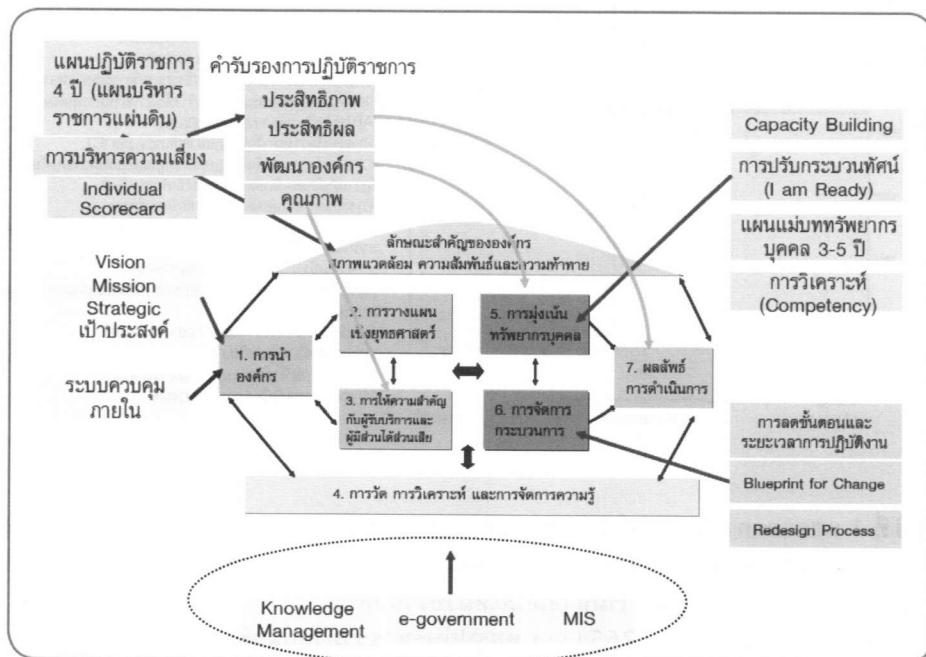
- วิภาวรรณ มงคลศิลป์, ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ผู้ให้สัมภาษณ์. **การพัฒนากระบวนการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน. เรียบเรียงจากที่เคยให้สัมภาษณ์ผู้เขียนไว้เมื่อเดือนเมษายน 2552 ณ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน.**
- ศริญญา อาสาพัฒน, นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร, ผู้ให้สัมภาษณ์. **มุมมองต่อระบบ e-Revenue และระบบสารสนเทศกรมสรรพากร. เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2552 ณ กรมสรรพากรสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551ก). คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สำหรับส่วนราชการระดับกรม. กรุงเทพฯ: ซีโนพับลิชซิ่ง (ประเทศไทย).**
- (2551ข). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555).** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.opdc.go.th/uploads/files/Strategies51-55.pdf> /. (วันที่ค้นข้อมูล: 1 ตุลาคม 2552).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). **รายงานผลที่สำคัญสำรวจสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน พ.ศ. 2551.** กรุงเทพฯ: บางกอกบล๊อค.
- eGov. (2546). **นายกรัฐมนตรีมอบนโยบาย “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์”.** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.egov.thaigov.net/PM/Policy-eGov.doc> /. (วันที่ค้นข้อมูล: 1 ตุลาคม 2552).
- Applegate, Lynda M., Austin, Robert D. and Soule Deborah L. (2009). **Corporate Information Strategy and Management.** 8th ed. New York: McGrawHill.
- Balanced Scorecard Institute. (2009). **Balanced Scorecard Basics.** [Online]. Available: <http://www.balancedscorecard.org/>
- BSCResources/AbouttheBalancedScorecard/tabid/55/Default.aspx. (Access date: October 6, 2009).
- Garrison, Ray H., Noreen, Eric W. and Brewer, Peter C. (2008). **Managerial Accounting.** 12th ed. Singapore: McGrawHill.
- Larman, Craig. (2006). **Applying UML and Patterns An Introduction to Object-Oriented Analysis and Design And Iterative Development.** 3rd ed. Massachusetts: Pearson Education International
- Robinson, M., and Kalakota, R. (2005). **Off-shore outsourcing: Business models, ROI and best practices.** GA: Mivar Press.
- United Nations. (2008). **United Nations e-Government Survey 2008 From e-Government to Connected Governance.** New York: Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management, United Nations.
- Zelazny, Lucian M. (2009). **Information Systems Development Success: Perspective of Software Development Team Members.** AMCIS 2009 Doctoral Consortium. [Online]. Available: http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=amcis2009_dc. (Access date: December 26, 2009).

ภาคผนวก



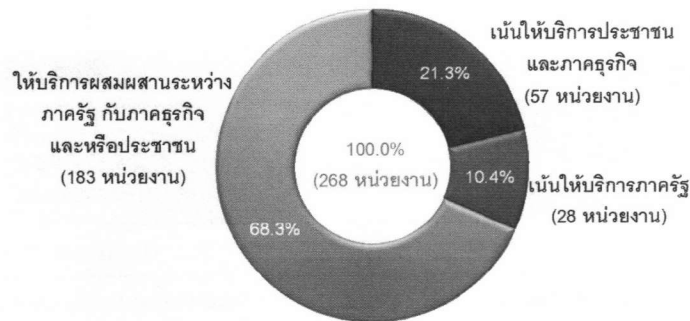
แผนภาพที่ 3 แสดงกรอบนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย (IT2010)

ที่มา : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : http://www.mict.go.th/download/ICT_masterplan/no4_ICTMP2_NITC_Macropolicy.doc.pdf. วันที่ค้นข้อมูล: 3 ตุลาคม 2552, หน้า 13.

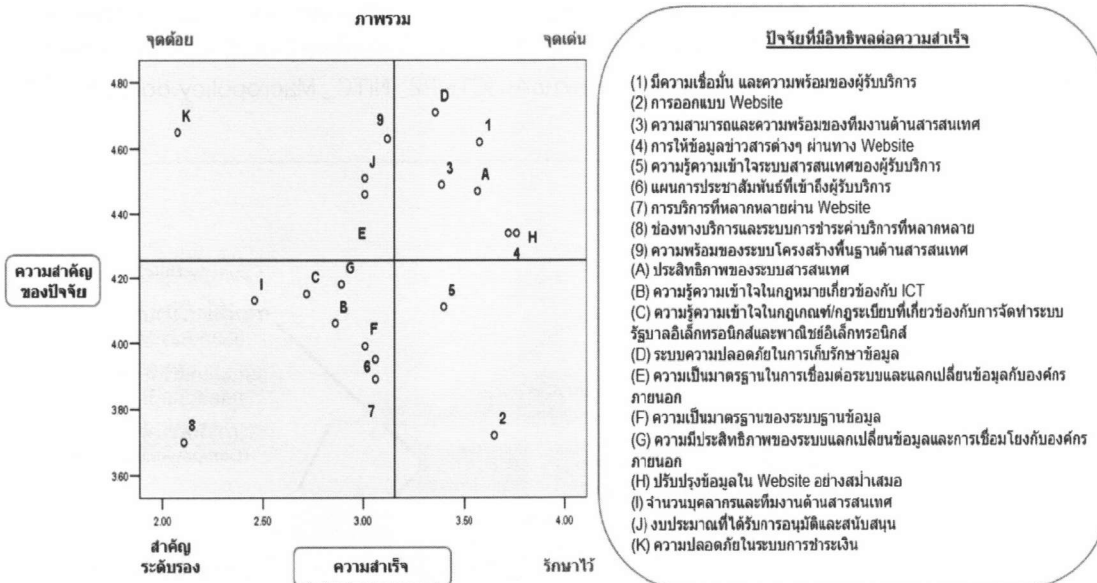


แผนภาพที่ 4 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างระบบสารสนเทศกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณพ.ศ. 2552 สำหรับส่วนราชการระดับกรม. กรุงเทพฯ: ซีโนพับลิชชิง (ประเทศไทย), หน้า 13.



แผนภาพที่ 5 แสดงร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). บทสรุปผู้บริหารรายงานผลที่สำคัญสำรวจสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ : บางกอกบล๊อค, หน้า ii.



แผนภูมิที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จโดยรวมในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ
ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). บทสรุปผู้บริหารรายงานผลที่สำคัญสำรวจสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ : บางกอกบล๊อค, หน้า 84.

ปัจจัยความสำเร็จและความล้มเหลวในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

กุลยา พัฒนากุล¹

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการวิเคราะห์งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในองค์กรจำนวน 10 บทความ โดยการวิเคราะห์ความถี่ของปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวถึงในบทความ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศได้แก่ ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ การเล็งเห็นความสำคัญ การมีส่วนร่วมและผลักดันจากผู้บริหารระดับสูง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการพัฒนาระบบ ความสามารถในการใช้งานได้ของระบบ การสนับสนุนและฝึกอบรมผู้ใช้ ผู้ออกแบบและพัฒนาที่มีความเข้าใจในระบบงานขององค์กร การออกแบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการพัฒนาระบบสารสนเทศได้แก่ระบบที่มีความซับซ้อนใช้งานยากและมีปัญหาทางด้านเทคนิค การขาดการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ ทีมนักพัฒนาขาดประสบการณ์และความรับผิดชอบในการพัฒนาระบบ การขาดการสื่อสารและทำความเข้าใจระหว่างทีมพัฒนาและผู้ใช้ และการออกแบบระบบที่ไม่ได้คำนึงถึงธรรมชาติและวัฒนธรรมของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังได้นำเสนอปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่พบในการพัฒนาระบบสารสนเทศรวมถึงได้นำเสนอแนวทางและกลยุทธ์ที่จะทำให้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนั้น สามารถนำมาใช้งานจนเกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ : ปัจจัยความสำเร็จ ปัจจัยความล้มเหลว การพัฒนาระบบสารสนเทศ

¹ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อ.เมืองจ.ขอนแก่น 40002

Success and Failure Factors in Information System Development

Kunlaya Pattanagul¹

ABSTRACT

This article is the reviews of researches and articles relating to the success and failure factors in the information system development for organizational management. Ten articles have been selected and analyzed. The results revealed that the success factors in information system development were as follows: the users' attitudes and satisfactions on the system, the involvement and participation of top managers, the engagement of users in system development processes, the usability of the system, the users' support and training, the organizational understanding of system designers and developers, the user-centered design approach, and the availability of technology for system development. The failure factors included the complexity and difficulties of uses, the technical problems, the lack of users' support system, the lack of experiences and responsibilities of system developers, the lack of communication between the developers and users, and the system design with regardless of the nature and culture of users. In addition, the article also presents the details on the problems and obstacles found in information system development, and the guidelines and strategies for making the information system development most effective and beneficial.

Keywords: Success factors, Failure factors, Information system development

¹Department of Statistics, Faculty of Science, Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand 40002

บทนำ

ในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรจำเป็นต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อใช้ประกอบการวางแผน ตัดสินใจ และดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร สามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้ระบบหรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่มีจำหน่ายในท้องตลาด หรือการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในหน่วยงาน การใช้ระบบหรือโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีจำหน่ายนั้น มีข้อดีคือ ทำให้สามารถใช้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และมีข้อผิดพลาดน้อย มีบริษัทคอยให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตาม องค์กรจำเป็นต้องหาระบบที่สอดคล้องกับระบบงานภายในองค์กร ซึ่งระบบสำเร็จรูปส่วนใหญ่มักมีรูปแบบที่ตายตัว และไม่สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับระบบงานเดิมในองค์กรมากเท่าใดนัก ต่างจากการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใหม่ ซึ่งองค์กรสามารถออกแบบและพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และระบบงานปัจจุบันที่มีอยู่ในองค์กร โดยองค์กรอาจมีหน่วยงานภายในที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบและพัฒนาระบบใหม่ (in-house development) หรืออาจว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้พัฒนาระบบใหม่ให้ (outsource development) ในการพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่นี้ มีความเสี่ยงต่าง ๆ ในแง่ของงบประมาณที่อาจสูงเกินกว่าที่ตั้งเอาไว้ ใช้เวลาในการพัฒนานานกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือเมื่อพัฒนาเสร็จแล้วอาจได้ระบบที่ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ จนบางครั้งอาจทำให้ล้มเลิกการใช้งานระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นในที่สุด ซึ่งโดยส่วนใหญ่ การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร มักจะประสบ

ความล้มเหลว จนอาจกล่าวได้ว่า โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ หนึ่งในสองโครงการมักจะประสบความล้มเหลว หรือพบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายระหว่างการพัฒนา (Whyte and Bytheway, 1996) บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จและความล้มเหลวของการพัฒนาระบบสารสนเทศ รวมไปถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการส่งเสริมการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ และสามารถใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

กรอบการวิเคราะห์เอกสาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร โดยคัดเลือกบทความวิจัยและบทความปริทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ จากฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ Emerald Management Database โดยใช้คำค้นคือ MIS ร่วมกับคำว่า success, failure, success factor เกณฑ์ในการคัดเลือกบทความคือ เป็นบทความที่อยู่ในวารสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่ MIS Quarterly, Business Process Management Journal, Information & Management, Information Management & Computer Security, Executive Development, Industrial Management & Data Systems และ The Journal of Enterprise Information Management เป็นต้น ที่ตีพิมพ์ระหว่างปี ค.ศ. 1985 ถึง 2009 และเป็นบทความที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการพัฒนาระบบสารสนเทศ และการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กร จากการสืบค้นเอกสารมีบทความจำนวน 10 บทความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 บทความที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

บทความ	วารสาร	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา
Chulkov and Desai (2008)	Information Management & Computer Security	ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวในการพัฒนาระบบสารสนเทศ	ศึกษาจากกรณีศึกษา ของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีการขยายเวลา และโครงการที่ล้มเลิกก่อนเสร็จสิ้นโครงการ
Hussein et al. (2007)	Business Process Management Journal	ศึกษาปัจจัยทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	วัดสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและความพร้อมทางเทคโนโลยีต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในบริบทของ e-government
Zviran et al. (2006)	Information & Management	ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ กับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	วัดสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแง่ของความง่ายในการใช้งาน และการออกแบบระบบ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ
Bokhari (2005)	The Journal of Enterprise Information Management	ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ กับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	การวิเคราะห์เอกสาร หาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ กับความสำเร็จของระบบสารสนเทศในองค์กรต่าง ๆ
Adeoti-Adekeye (1997)	Library Review	นำเสนอปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของการพัฒนาระบบสารสนเทศ	การวิเคราะห์เอกสาร รวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร
Canel et al. (1997)	Industrial Management & Data Systems	ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศในกระบวนการผลิตของโรงงาน	กรณีศึกษา โดยการนำระบบสารสนเทศในกระบวนการผลิตของโรงงานมาประยุกต์ใช้ สำนวจความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
Whyte and Bytheway (1996)	Information Journal of Service Industry Management	ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	วัดสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ

Henry (1994)	Executive Development	ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อแรงด้านการใช้งานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน
Eindor and Segev (1986)	The Computer Journal	ศึกษาปัจจัยทางทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ใช้วิธีการศึกษาในห้องปฏิบัติการ การทดลองในสภาพจริง การสำรวจและกรณีศึกษา โดยการจำลองในรูปแบบของเกมส์ทางธุรกิจ (business game)
Raymond (1985)	MIS Quarterly	ศึกษาลักษณะขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	วัดสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศในองค์กรธุรกิจ

วิธีการศึกษา ทำโดยการวิเคราะห์เอกสาร ใน 3 ประเด็นหลักคือ ปัจจัยที่ส่งผลให้การพัฒนา ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความล้มเหลวของการพัฒนาระบบสารสนเทศ และปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการ พัฒนาและนาระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กร โดย วิเคราะห์บทความต่าง ๆ ในส่วนของบทความย่อย ผล การศึกษา และสรุปผลการศึกษา โดยใช้เครื่องมือ คือแบบบันทึกความถี่ เพื่อนับจำนวนปัจจัยต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับความสำเร็จและความล้มเหลวของ ระบบสารสนเทศ ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความถี่ ที่กล่าวถึงในบทความมากที่สุดในแต่ละประเด็น

ปัจจัยความสำเร็จสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

หากจะกล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ อาจมีคำจำกัดความหลายประการ โดยในแง่ของผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจมองว่าระบบสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จ นั้นเป็นระบบที่มีการใช้เทคโนโลยีล่าสุด มีทุกสิ่งทุกอย่างครบถ้วน โดยบางครั้งอาจไม่ได้คำนึงว่า เทคโนโลยีนั้น ๆ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ในขณะที่หัวหน้าโครงการอาจมองว่าระบบสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จคือระบบที่

สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (Whyte and Bytheway, 1996) ในขณะที่มุมมองของผู้ใช้มองว่า ระบบสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จนั้น หมายถึงระบบที่มีการใช้งานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ (Bokhari, 2005) จะเห็นได้ว่า การให้คำจำกัดความในแง่ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีความหลากหลายและซับซ้อนค่อนข้างมาก ในภาพรวมแล้ว ระบบสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จในที่นี้ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ (ในแง่ของการ ติดต่อกับผู้ใช้ มีความเสถียร พร้อมใช้งานตลอดเวลา มีระยะเวลาการตอบสนองที่ดี) มีสารสนเทศที่มีคุณภาพ (เช่น สารสนเทศที่ได้จากระบบมีความ ถูกต้อง ทันสมัย เชื่อถือได้ และสามารถสื่อสารและ แปลความหมายได้ชัดเจน) เป็นระบบสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และ ทำงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กร กำหนดไว้ได้ และผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้งาน (Bokhari, 2005)

จากการวิเคราะห์เอกสาร สามารถสรุป ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ (ตารางที่ 2) ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ปัจจัย	จำนวน บทความที่ กล่าวถึง
1. ทศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ	6
2. การเล็งเห็นความสำคัญ การมีส่วนร่วม และผลักดันจากผู้บริหารระดับสูง	4
3. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการพัฒนาระบบ	3
4. ความสามารถในการใช้งานได้ของระบบ	3
5. การสนับสนุนและฝึกอบรมผู้ใช้	3
6. ผู้ออกแบบและพัฒนาที่มีความเข้าใจในระบบงานขององค์กร	2
7. การออกแบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง	2
8. ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ	1

1. ทศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญที่ตัวระบบ โดยไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้ว่าผู้ใช้มีทศนคติ ธรรมชาติ หรือวัฒนธรรมในการทำงานอย่างไรจึงอาจพัฒนาระบบได้ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นการพัฒนาระบบสารสนเทศจึงควรคำนึงถึงทศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้ควบคู่ไปด้วย ทศนคติในที่นี้ เช่น การให้ผู้ใช้เล็งเห็นประโยชน์จากการใช้งานระบบสารสนเทศ ว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือนำมาช่วยในการตัดสินใจซึ่งหากผู้ใช้ไม่เล็งเห็นประโยชน์ดังกล่าว ก็จะขาดแรงจูงใจและหลีกเลี่ยงหรือต่อต้านการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่หรือใช้อย่างถูกบังคับ (Bokhari, 2005; Henry, 1994) นอกจากนี้ ความง่ายในการใช้งาน ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ยังมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้ (Whyte and Bytheway, 1996; Whyte and Bytheway, 1995) Ein-dor and Segev (1986) พบว่า หากผู้ใช้มีทศนคติที่ดีต่อระบบสารสนเทศ จะทำให้ผู้ใช้มีความอยากที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ โดยอาจให้ข้อคิดเห็นหรือระบุความต้องการต่างๆอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้พัฒนาสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น และยังทำให้ผู้ใช้อยากที่จะมีส่วนร่วมในการ

ใช้งานระบบ ดังนั้น การศึกษาทศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้ ควรเป็นกระบวนการหนึ่งที่ผนวกรวมเข้ากับขั้นตอนของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้สามารถออกแบบและพัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

2. การเล็งเห็นความสำคัญ การมีส่วนร่วม และผลักดันอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูง การเล็งเห็นความสำคัญของนาระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร การผลักดันให้เกิดการใช้งานอย่างจริงจังของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Ein-dor and Segev, 1986) ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นที่จะต้องรู้และมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ โดยระบุและสื่อสารความต้องการสารสนเทศในแง่มุมต่าง ๆ ให้ทีมพัฒนาระบบเข้าใจ (Adeoti-Adekeye, 1997) รวมไปถึงการให้การสนับสนุนในแง่ของงบประมาณ บุคลากร การฝึกอบรมผู้ใช้ (Caneletal., 1997) ดังนั้นการจัดลำดับความสำคัญของระบบสารสนเทศไว้ในพันธกิจลำดับต้น ๆ ขององค์กร จะทำให้ผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญและผลักดันให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ (Raymond, 1985)

3. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการพัฒนาระบบ ความต้องการของผู้ใช้เป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อทศนคติ ความพึงพอใจ การยอมรับ และใช้งาน

ระบบใหม่ที่จะพัฒนาขึ้น (Ein-dor and Segev, 1986; Raymond, 1985) การให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการออกแบบและตัดสินใจต่างๆ จะส่งผลให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีและยอมรับระบบมากกว่าการพัฒนาโดยไม่มีผู้มีส่วนร่วมเพียงไม่กี่คน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน นอกจากนี้ผู้ใช้ยังมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของระบบและยังสามารถออกแบบระบบให้ง่ายและเหมาะสมต่อการใช้งานของผู้ใช้ได้อีกด้วย (Canelet al., 1997)

4. ความสามารถในการใช้งานได้ของระบบ ในที่นี้หมายถึงการที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้และใช้งานระบบได้อย่างไม่มีอุปสรรค โดยครอบคลุมถึงความง่ายในการเรียนรู้และใช้งาน (learnability) มีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้ใช้ (flexibility) และประสิทธิภาพในการใช้งานได้ของระบบ (robustness) (Zviran et al., 2006) ระบบสารสนเทศที่มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้ (friendliness) จะส่งผลให้ผู้ใช้พึงพอใจและไม่ต่อต้านการใช้งานระบบ (Whyte and Bytheway, 1996; Raymond, 1985)

5. การสนับสนุนและฝึกอบรมผู้ใช้ การฝึกอบรมการใช้งานให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจและการมีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาในการใช้งานระบบ จะทำให้การเปลี่ยนแปลงไปใช้งานระบบใหม่มีความราบรื่นและส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศในระยะยาว (Canelet al., 1997; Henry, 1994) นอกจากนี้หากมีการสนับสนุนในแง่ของการผลักดันให้เกิดการใช้งานและคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้จะทำให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจในการใช้งานระบบกล้าที่จะทดลองใช้งาน ซึ่งส่งผลดีต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Hussein et al., 2007)

6. ผู้ออกแบบและพัฒนาที่มีความเข้าใจในระบบงานขององค์กร ทีมออกแบบและพัฒนาระบบจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ รวมไปถึงขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

ต่างๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศที่ให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร สามารถนำไปใช้งานได้ตรงตามความต้องการและวัตถุประสงค์ (Canelet al., 1997) ทั้งนี้จำเป็นต้องมีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการที่เป็นผู้ใช้ระบบโดยตรง (Adeoti-Adekeye, 1997)

7. การออกแบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง การศึกษาธรรมชาติและวัฒนธรรมในการทำงานของผู้ใช้ จะทำให้สามารถออกแบบระบบสารสนเทศที่มีลักษณะเหมาะสมต่อการใช้งาน การออกแบบระบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเป็นการออกแบบและพัฒนาระบบโดยยึดคำถามหลักคือ ผู้ใช้เป็นคนใด และผู้ใช้มีเป้าหมายในการใช้งานระบบอย่างไร โดยมีเกณฑ์ต่าง ๆ ในการพิจารณาคือเนื้อหาการใช้งาน โครงสร้าง การเชื่อมโยง ความสามารถในการค้นหา และรูปลักษณะของระบบ (Zviran et al., 2006)

8. ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่โครงสร้างของระบบและอุปกรณ์ต่างๆ (IT facilities and infrastructure) ความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของคนในองค์กร (IT competency) ขั้นตอนและรูปแบบของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ (IT integration) องค์กรที่มีความพร้อมในแง่ของเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการพัฒนาและนำระบบสารสนเทศมาใช้มากกว่าองค์กรที่ไม่มีความพร้อมในด้านดังกล่าว (Hussein et al., 2007)

ปัจจัยความล้มเหลวของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ อาจมีข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของระบบจากการวิเคราะห์เอกสารพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของการพัฒนาระบบสารสนเทศสามารถสรุปได้เป็น 5 ปัจจัย ดังตารางที่ 3 ได้แก่

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ปัจจัย	จำนวน บทความที่ กล่าวถึง
1. ระบบที่มีความซับซ้อน ใช้งานยาก และมีปัญหาทางด้านเทคนิค	2
2. การขาดการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	2
3. ทีมนักพัฒนาขาดประสบการณ์และความรับผิดชอบในการพัฒนาระบบ	2
4. การขาดการสื่อสารและทำความเข้าใจระหว่างทีมพัฒนาและผู้ใช้	1
5. การออกแบบระบบที่ไม่ได้คำนึงถึงธรรมชาติและวัฒนธรรมของผู้ใช้	1

1. ระบบที่มีความซับซ้อน ใช้งานยากและมีปัญหาทางด้านเทคนิค ทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบ ไม่อยากใช้งานและเกิดการต่อต้าน จนอาจนำไปสู่การเลิกใช้งานระบบใหม่ การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ที่ไม่ยืดหยุ่นความสามารถในการใช้งานของระบบ และไม่ยืดหยุ่น เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความล้มเหลว (Whyte and Bytheway, 1996) นอกจากนี้เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้งานระบบ จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการระบบใหม่มีความยุ่งยากและมีปัญหาซึ่งทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อระบบใหม่

2. การขาดการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบและนำไปเริ่มต้นใช้งาน ส่วนใหญ่จะมีการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ใช้รู้วิธีการใช้งาน ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้ทำอย่างจริงจังและไม่ได้มีการติดตามผลว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นต่อระบบอย่างไร นอกจากนี้ยังขาดการสนับสนุนและผลักดันการใช้งานอย่างจริงจัง ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานระบบ ยิ่งไปกว่านั้น การที่ไม่มีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ เมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาในการใช้งานระบบ ผู้ใช้จะเกิดการต่อต้านและเห็นว่าการใช้งานระบบใหม่เป็นเรื่องยุ่งยากและมีปัญหา ซึ่งอาจส่งผลทำให้ระบบสารสนเทศประสบความล้มเหลวได้ (Whyte and Bytheway, 1996)

3. ทีมนักพัฒนาขาดประสบการณ์และความรับผิดชอบในการพัฒนาระบบ จากการวิเคราะห์โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีการยกเลิกโครงการระหว่างดำเนินการ ปัญหาส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากทีมนักพัฒนาที่ไม่มีความรับผิดชอบและ

ขาดความรับผิดชอบ (Whyte and Bytheway, 1996) อย่างไรก็ตาม Raymond (1985) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า บางครั้งทีมพัฒนาที่มีประสบการณ์หรือมีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์มากเกินไป จนทำให้ออกแบบระบบสารสนเทศที่มีความล้าสมัย ใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อน จนอาจทำให้ระบบมีลักษณะไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้ ซึ่งอาจส่งผลให้ระบบสารสนเทศประสบความล้มเหลวได้เช่นกัน

4. การขาดการสื่อสารและทำความเข้าใจระหว่างทีมพัฒนาและผู้ใช้ โดยส่วนใหญ่ทีมพัฒนามักให้ความสำคัญกับทำความเข้าใจกับผู้ใช้ แม้ว่าจะมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ต่อระบบใหม่ แต่ไม่ได้ทำความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วน และคาดว่าผู้ใช้จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับระบบ ซึ่งแท้ที่จริงแล้ว การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของผู้ใช้เป็นเรื่องที่ยาก ระบบควรมีการออกแบบให้สอดคล้องกับการทำงานของผู้ใช้ ซึ่งหากพัฒนาระบบโดยไม่มีการวิเคราะห์ผู้ใช้ในจุดต่าง ๆ เหล่านี้ อาจทำให้ได้ระบบสารสนเทศที่ผู้ใช้ไม่ยอมใช้ และยกเลิกการใช้งานในที่สุด (Canel et al., 1997; Whyte and Bytheway, 1996)

5. การออกแบบระบบที่ไม่ได้คำนึงถึงธรรมชาติและวัฒนธรรมของผู้ใช้ นอกจากความต้องการของผู้ใช้ต่อระบบใหม่แล้ว ผู้พัฒนายังควรให้ความสำคัญกับธรรมชาติและวัฒนธรรมของผู้ใช้ การออกแบบระบบสารสนเทศ ควรคำนึงถึงหลักปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์กับมนุษย์ ธรรมชาติและจิตวิทยาของมนุษย์ การเลือกใช้สี การจัดวาง

หน้า ขนาดและรูปแบบตัวอักษร เหล่านี้ล้วนมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ยังรวมถึงความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ เพื่อให้สามารถออกแบบระบบที่เหมาะสมกับพื้นฐานของผู้ใช้ได้ (Whyte and Bytheway, 1996)

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

จากการวิเคราะห์บทความที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการพัฒนาและนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร สามารถสรุปปัญหาได้ดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศ	จำนวนบทความที่กล่าวถึง
1. ผู้ใช้เกิดการต่อต้าน ไม่ใช้งานหรือหยุดใช้งานระบบใหม่	4
2. การพัฒนาระบบไม่เสร็จตามกำหนดเวลา	3
3. ระบบที่พัฒนาเสร็จไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ หรือมีคุณภาพต่ำ	3
4. ใช้งบประมาณเกินกว่าที่กำหนดไว้	2
5. การยกเลิกโครงการ หรือไม่สามารถพัฒนาระบบเสร็จได้ตามที่ตกลง	2

1. ผู้ใช้เกิดการต่อต้าน ไม่ใช้งานหรือหยุดใช้งานระบบใหม่ ในระยะเริ่มต้นของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ผู้ใช้ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี ประกอบกับธรรมชาติของมนุษย์ในการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง อาจทำให้เกิดปัญหาทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบใหม่ไม่ใช้งานหรือใช้งานเมื่อถูกบังคับเท่านั้น ดังนั้นในระยะเริ่มต้นควรให้ความสำคัญกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่ อาจทำอย่างค่อยเป็นค่อยไป ปล่อยให้ผู้ใช้เล็งเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงไปใช้งานระบบใหม่ รวมถึงการอบรม ให้ความรู้แก่ผู้ใช้ โดยคำนึงถึงพื้นฐานของผู้ใช้เป็นสำคัญ ไม่ควรใช้ศัพท์เทคนิคหรือประเมินว่าผู้ใช้มีความคุ้นเคยกับระบบแล้ว ซึ่งจะทำให้การเปลี่ยนแปลงมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น (Canelet al., 1997)

2. การพัฒนาระบบไม่เสร็จตามกำหนดเวลา ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากหลายประการเช่น ทีมผู้พัฒนาระบบขาดประสบการณ์ ระบบใหญ่และซับซ้อนจนเกินไป การสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่างนัก

พัฒนากับผู้ออกแบบและผู้ใช้ ทำให้พัฒนาระบบไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และต้องมีการแก้ไขระบบเพิ่มเติม การเปลี่ยนแปลงความต้องการของระบบระหว่างการทดลองใช้งาน เป็นต้น จากการสำรวจโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ 40,000 โครงการ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1994 ถึง 2004 พบว่ากว่าร้อยละ 50 ของโครงการดังกล่าว ใช้ระยะเวลาและงบประมาณเกินกว่าที่กำหนดไว้ (Chulkov and Desai, 2008) แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวคือการกำหนดขอบเขตของการพัฒนาระบบสารสนเทศไม่ให้ใหญ่และซับซ้อนจนเกินไป เหมาะสมกับระยะเวลา โดยอาจแบ่งเป็นโครงการระยะย่อย ๆ เพื่อให้สามารถนำระบบนั้น ๆ ไปใช้ได้จริงก่อน แล้วจึงพัฒนาในส่วนอื่น ๆ ต่อในระยะถัดไป รวมถึงการติดตามผลเป็นระยะ ๆ และตรวจสอบกับผู้ใช้หรือนักออกแบบว่าตรงตามที่ต้องการหรือไม่

3. ระบบที่พัฒนาเสร็จแล้วไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ หรือมีคุณภาพต่ำ ปัญหาที่พบบ่อยในการพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ ระบบที่

พัฒนาขึ้น เมื่อทดลองนำมาใช้งานในระยะเริ่มต้นพบว่าไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ โดยผู้พัฒนาระบบส่วนใหญ่มักอ้างว่าผู้ใช้มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ผู้พัฒนาระบบเองไม่ได้ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ให้ถี่ถ้วนอย่างแท้จริง รวมไปถึงบางครั้งผู้ใช้อาจไม่ได้สื่อสารความต้องการต่อระบบออกมาอย่างชัดเจน เนื่องจากยังมองไม่เห็นภาพการทำงานของระบบใหม่ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้พัฒนาระบบที่จะต้องพยายามรวบรวมข้อมูล และศึกษาความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ให้ลึกซึ้ง จึงจะทำให้สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด (Canelet al., 1997)

4. ใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบเกินกว่าที่ตั้งเอาไว้ นอกจากการใช้เวลาเกินกว่ากำหนดของการพัฒนาแล้ว โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนใหญ่ยังมีการใช้งบประมาณเกินกว่าที่ตั้งเอาไว้ Chulkov and Desai (2008) ชี้ให้เห็นว่าเมื่อระบบพัฒนาใกล้เสร็จสมบูรณ์และมีการทดลองใช้งาน จะได้รับข้อคิดเห็นและเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขระบบ ซึ่งการแก้ไขนี้อาจจำเป็นต้องใช้เวลาเกินกว่าที่กำหนด

5. การยกเลิกโครงการ หรือไม่สามารถพัฒนาระบบเสร็จได้ตามที่ตกลง มักเกิดขึ้นกับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อน รวมไปถึงระบบสารสนเทศที่มีระยะเวลาในการพัฒนานานเกินไป ระบบที่ใหญ่และซับซ้อน ทำให้การแก้ไขจุดผิดพลาดต่าง ๆ ของระบบเป็นเรื่องยุ่งยาก นอกจากนี้ยังเกิดกับปัญหาของบริษัทหรือทีมพัฒนาระบบ ที่อาจมีการเปลี่ยนผู้พัฒนา ทำให้การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง จนถึงบางครั้งอาจต้องรื้อระบบใหม่ หรือล้มเลิกโครงการในที่สุด (Chulkov and Desai, 2008)

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

การพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใช้ใหม่ในองค์กร หรือการปรับเปลี่ยนการใช้งานจากระบบเดิมมาสู่ระบบใหม่ นอกจากปัจจัยและปัญหาต่าง ๆ ที่ควรคำนึงถึงดังที่กล่าวมาข้างต้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมการใช้งานระบบใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีและมีการใช้งานระบบใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อเสนอแนะต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่

1. กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศควรยึดหลักผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้ผู้พัฒนาระบบควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ รวมถึงการศึกษาลักษณะและกระบวนการทำงานของผู้ใช้อย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ใช้ยอมรับและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารสนเทศ ทั้งนี้ในการยอมรับและใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ใช้ มีพื้นฐานอยู่บนรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model หรือ TAM) ได้แก่ การเล็งเห็นประโยชน์ในการใช้งาน และความง่ายในการใช้งาน (Davis, 1989) ซึ่งการพัฒนาสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้ผู้ใช้เห็นประโยชน์จากการใช้งานระบบสารสนเทศดังกล่าว เช่น การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้การทำงานรวดเร็วสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ระบบที่พัฒนาขึ้นควรมีความง่ายต่อการใช้งาน โดยในการพัฒนาระบบควรคำนึงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้ (Human-computer interaction) ซึ่งบางครั้งผู้พัฒนาระบบมักให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีมากจนเกินไป มีการเพิ่มลูกเล่น หรือความสามารถต่าง ๆ ที่ไม่มีความจำเป็น หรือพัฒนาระบบโดยใช้เทคโนโลยีที่ใหม่จนเกินไป จนบางครั้งเมื่อนำระบบมาใช้งานจริง อาจเกิดปัญหา ซึ่งทำให้ผู้ใช้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีความยุ่งยาก และเกิดการต่อต้านและไม่ใช้งานในที่สุด นอกจากนี้บางครั้งผู้พัฒนาระบบอาจมีการออกแบบหน้าจอหรือส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (user interface) ที่เกิดจากความคุ้นเคยของนักพัฒนาระบบ แต่อาจเป็นสิ่งที่ไม่คุ้นเคยสำหรับผู้ใช้ จนทำให้ต้องมีขั้นตอนและความยุ่งยากในการใช้งาน จนผู้ใช้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่ใช้งานในที่สุด

2. การเล็งเห็นความสำคัญ และการผลักดันจากผู้บริหาร ระบบสารสนเทศจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องเล็งเห็นความสำคัญและมีการผลักดันอย่างจริงจัง ผู้บริหารของหน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายและกรอบเวลาในการพัฒนาระบบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบได้เสร็จตามกำหนดเวลา โดยปัญหาหนึ่งในการพัฒนาระบบสารสนเทศคือ การพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีความซับซ้อน และครอบคลุมงานที่มากเกินไป เมื่อระบบสารสนเทศมีความซับซ้อน จะมีความยุ่งยากต่อการแก้ไข โดย

เฉพาะอย่างยิ่ง ภายหลังจากการตรวจรับและส่งมอบงาน เมื่อผู้ใช้ได้ทดลองใช้งานระบบจริง อาจต้องมีการแก้ไข ซึ่งบางครั้งการแก้ไขเพียงเล็กน้อย อาจกระทบกับส่วนอื่นๆ ของระบบที่มีความซับซ้อน จนบางครั้งนักพัฒนาระบบอาจล้มเลิกโครงการในที่สุด การแก้ไขปัญหาในประเด็นนี้ อาจแบ่งการพัฒนาการระบบออกเป็นส่วนย่อยๆ และนำระบบดังกล่าวมาเริ่มใช้งานทีละน้อย ทั้งนี้ข้อดีคือผู้ใช้จะค่อยๆ เกิดความคุ้นเคยกับระบบ และเมื่อมีปัญหาหรือต้องการแก้ไข สามารถทำได้ง่ายกว่าการทำเมื่อระบบเสร็จสมบูรณ์แล้ว

3. ลดแรงต้านทานการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้ การนำระบบสารสนเทศใหม่มาใช้ในองค์กร เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของผู้ใช้จากรูปแบบเดิม ไปสู่รูปแบบใหม่ ซึ่งโดยธรรมชาติของมนุษย์นั้น จะมีแรงต้านทานการเปลี่ยนแปลงโดยสัญชาตญาณ (innate resistance to change) ซึ่งแรงต้านทานดังกล่าว จะมากน้อยแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ และทัศนคติ เป็นต้น (Henry, 1994) ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีกลยุทธ์หรือมาตรการในการลดแรงต้านทานดังกล่าว ทั้งนี้นอกจากการออกแบบระบบให้มีความง่ายต่อการใช้งาน รวมไปถึงการให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้แล้ว เมื่อเริ่มนำระบบสารสนเทศมาใช้ (implementation) จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ใช้ว่า ระบบใหม่ที่น่ามาใช้นั้นไม่ยากเกินไปที่จะเรียนรู้ และกำจัดความเครียดหรือกังวลในการใช้งานระบบใหม่ให้มากที่สุด ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในช่วงการอบรมการใช้งานระบบใหม่คือ การให้นักพัฒนาระบบหรือผู้เขียนโปรแกรม ซึ่งมีความรู้ทางด้านเทคนิค แต่อาจไม่มีความสามารถในการถ่ายทอด เป็นผู้ฝึกอบรม ซึ่งบางครั้งอาจใช้ศัพท์เทคนิคมากเกินไป หรือคุ้นเคยกับระบบมากเกินไป จนไม่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้ ซึ่งยังไม่เคยใช้ระบบใหม่มาก่อนได้ ทำให้ผู้ใช้เกิดความกลัว และทัศนคติเชิงลบต่อระบบใหม่ การฝึกอบรม ควรถูกออกแบบให้ผู้ใช้เห็นว่าระบบสามารถใช้งานได้ง่าย และมีรูปแบบการทำงานไม่แตกต่างจากงานเดิมมากเท่าใดนัก เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความคุ้นเคยกับระบบใหม่ ทั้งนี้ต้องให้ผู้ใช้สามารถลองใช้งานระบบใหม่ และเห็นว่าตนเองทำได้ โดยไม่มีข้อผิดพลาด ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้

เกิดความมั่นใจและขจัดความกลัวในการใช้งานระบบใหม่ออกไป

4. การสนับสนุนผู้ใช้ (user support) ธรรมชาติของการนำระบบสารสนเทศใหม่มาใช้นั้น องค์กร ผู้ใช้มักประสบปัญหาต่าง ๆ มากมายในการใช้งานระบบ ทั้งนี้เนื่องจากความไม่คุ้นเคย หรือความไม่เข้าใจในการทำงานของระบบ ช่วงของการเปลี่ยนแปลงในระยะแรกจึงเป็นช่วงเวลาสำคัญที่จะกำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ดังนั้น การสนับสนุนผู้ใช้จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรคำนึงถึง (Henry, 1994) ข้อผิดพลาดที่พบบ่อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการว่าจ้างบริษัทจากภายนอก เป็นผู้พัฒนาระบบ คือขาดการสนับสนุนผู้ใช้ เมื่อส่งมอบระบบใหม่ตามสัญญาแล้ว อาจมีระยะเวลาของการประกัน คือการแก้ไขระบบตามข้อผิดพลาดต่าง ๆ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลและให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้งานระบบ ซึ่งเมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาหรือมีข้อซักถามเกี่ยวกับระบบ มักไม่ได้รับการแก้ไขหรือคำตอบ เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดแรงต้านระบบใหม่ ดังนั้น ในช่วงระยะเวลาเริ่มต้น (หรือตลอดระยะเวลา) ของการใช้งานระบบสารสนเทศหนึ่ง ๆ จำเป็นที่จะต้องให้มีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่คอยให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ ทั้งนี้รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบว่ามีหน่วยงานดังกล่าวที่คอยช่วยเหลือแก้ปัญหาให้และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และจิตใจในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกอุ่นใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศใหม่

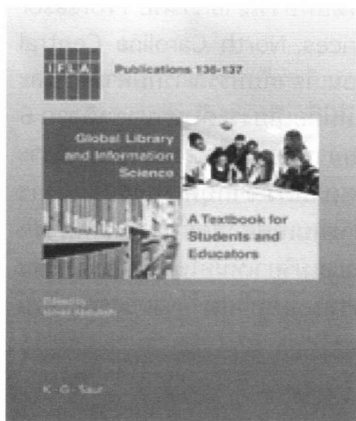
สรุป

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศหนึ่งๆ ให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาปัจจัยหลายๆ ด้าน จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (human factors) ซึ่งการพัฒนาการระบบสารสนเทศในองค์กร โดยส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญที่ตัวของระบบ (product perspective) และเทคโนโลยีต่าง ๆ มากเกินไป หรือคำนึงถึงเป้าหมายของระบบว่าสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้หรือไม่เป็นหลัก โดยอาจลืมให้ความสำคัญและลืมนึกถึงว่าผู้ใช้เป็นตัวแปรสำคัญที่จะผลักดันให้เกิดการใช้งาน

ระบบและกำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศอย่างแท้จริง การออกแบบระบบสารสนเทศที่ไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้ แม้ว่าจะได้ระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์ครบถ้วน แต่หากผู้ใช้ไม่ใช้งาน ก็จะทำให้ระบบสารสนเทศดังกล่าวล้มเหลวในที่สุด ดังนั้นการจะพัฒนาระบบสารสนเทศ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับผู้ใช้ (user perspective) ทั้งในแง่ของความต้องการทัศนคติธรรมชาติและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ใช้ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จในที่สุด

บรรณานุกรม

- Adeoti-Adekeye, W. B. (1997). The importance of management information systems. **Library Review** 46(5): 318-327.
- Bokhari, R. H. (2005). The relationship between system usage and user satisfaction: a meta-analysis. **The Journal of Enterprise Information Management** 18(2): 211-234.
- Canel, C., Mathieu, R. G. and Das, S. R. (1997). The successful development of information systems for FMS: some useful lessons. **Industrial Management & Data Systems** 8: 316-319.
- Chulkov, D. V. and Desai, M. S. (2008). Escalation and premature termination in MIS projects: the role of real options. **Information Management & Computer Security** 16(4): 324-335.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly** 13(3): 319-340.
- Ein-dor, P. and Segev, E. (1986). Attitudes, association and success of MIS: some empirical results from research in the context of a business game. **The Computer Journal** 29(3): 212-221.
- Henry, J. W. (1994). Resistance to computer-based technology in the workplace. **Executive Development** 7(1): 20-23.
- Hussein, R., Karim, N. S. A. and Selamat, M. H. (2007). The impact of technological factors on information systems success in the electronic-government context. **Business Process Management Journal** 13(5): 613-627.
- Raymond, L. (1985). Organizational characteristics and MIS success in the context of small business. **MIS Quarterly** 9(1): 37-52.
- Whyte, G. and Bytheway, A. (1996). Factors affecting information system's success. **International Journal of Service Industry Management** 7(1): 74-93.
- Zviran, M., Glezer, C. and Avni, I. (2006). User satisfaction from commercial web sites: The effect of design and use. **Information & Management** 43: 157-178.



บทวิจารณ์หนังสือ Book Review

โดย บรรณาธิการ

New IFLA Publication: Global Library and Information Science - A Text- book for Students and Educators

บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เป็นศาสตร์ที่มีความเป็นสากล แนวความคิดและหลักวิชาการของบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มีจุดมุ่งหมายและทิศทางการพัฒนาเป็นแนวเดียวกันซึ่งเป็นที่ยอมรับในทุกๆภูมิภาคทั่วโลก ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นสาระสำคัญของเนื้อหาในทางทฤษฎีหรือการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ทั้งในการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนในโรงเรียน บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือการจัดการของห้องสมุดทั่วโลก จึงใช้หลักการเดียวกัน มีความเข้าใจเป็นหนึ่งเดียวแทบจะไม่แตกต่างกัน อาจมีการปรับแต่งให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมและบริบทของแต่ละประเทศหรือภูมิภาคเท่านั้น

บรรณารักษ์และนักวิชาการในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีบทบาทในการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศและพัฒนาศาสตร์ในสาขานี้สู่ความเป็นสากลมาเป็นเวลานานแล้ว จะเห็นได้จากตัวอย่างของการพัฒนาความร่วมมือในหลายๆด้าน อาทิ ระบบการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างประเทศ ระบบการใช้ข้อมูลรายการบรรณานุกรมร่วมกัน มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ความร่วมมือด้านการอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆและความร่วมมือด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เป็นต้น ความร่วมมือระหว่างประเทศเหล่านี้พัฒนาได้อย่างรวดเร็วก็เป็นเพราะความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการติดต่อ เชื่อมโยง ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นแก่นหรือหัวใจสำคัญของศาสตร์นี้ ความพยายามในการพัฒนาเทคโนโลยีและวิธีการจัดการกับสารสนเทศให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการเป็นภารกิจที่สำคัญ และนักวิชาทั่วโลกต่างทำการศึกษาวิจัยและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ดังนั้น บรรณารักษ์และนักวิชาการทั้งหลายจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องตื่นตัวอยู่เสมอ และเรียนรู้สถานการณ์ รวมถึงความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่เกิดขึ้นในประเทศต่างๆ ทั่วโลก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร พัฒนาตนเอง และมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์วิชาการในสาขานี้ให้พัฒนายิ่งขึ้นและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

สมาพันธ์สมาคมห้องสมุดระหว่างประเทศ หรือ IFLA มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ระหว่างประเทศมาอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดประชุมสัมมนาวิชาการ การสนับสนุนการดำเนินโครงการต่างๆ รวมถึงการจัดพิมพ์เอกสารและตำราวิชาการที่มีประโยชน์ต่อการศึกษารเรียนรู้ในสาขาวิชา ในปี ค.ศ. 2009 IFLA ได้จัดพิมพ์หนังสือ Global Library and

Information Science-a Textbook for tudents and Educators โดยมีบรรณาธิการคือ Professor Ismail Abdullahi จาก School of Library and Information Sciences, North Carolina Central University, Durham, North Carolina, USA หนังสือเล่มนี้รวบรวมผลงานเขียนเกี่ยวกับบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ระหว่างประเทศ เขียนโดยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติจาก 6 ภูมิภาคของโลก เนื้อหากล่าวถึงบทบาทของห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดโรงเรียน และการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จากยุคเริ่มแรกของการพัฒนาจนถึงยุคปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ผู้อ่านเข้าใจบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในภูมิภาคต่างๆ ได้แก่ แอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป ละตินอเมริกา ตะวันออกกลาง และอเมริกาเหนือได้เป็นอย่างดี เป็นหนังสือที่นักศึกษาและอาจารย์ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และบรรณารักษ์ต้องอ่าน และยังเป็นประโยชน์สำหรับนักวิชาการที่สนใจในด้านนี้อีกด้วย

ข้อมูลบรรณานุกรม

Abdullahi, Ismail, ed. **Global Library and Information Science - a Textbook for Students and Educators**. Munich: K.G. Saur, 2009. (IFLA Publications No. 136/137). ISBN 978-3-598-22042-5

ข้อกำหนดในการส่งต้นฉบับบทความเพื่อลงพิมพ์ ในวารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

เรื่องที่จะเสนอตีพิมพ์

✧ ผลงานที่รับตีพิมพ์ ต้องเป็นบทความวิจัยหรือบทความปริทัศน์ในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารใดมาก่อนและไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่นเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้ บทความที่จะได้รับลงพิมพ์ ต้องผ่านการตรวจอ่านและประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องนั้นๆ และยอมรับให้ลงพิมพ์โดยกองบรรณาธิการ

การเตรียมต้นฉบับ

✧ ต้นฉบับต้องมีความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว พร้อมไฟล์บันทึกข้อมูล

✧ ส่วนประกอบของต้นฉบับบทความประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียนทุกคน พร้อมคุณวุฒิสูงสุด ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- บทคัดย่อ ความยาวไม่เกิน 200 คำและคำสำคัญ 3-5 คำ (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- เนื้อเรื่องประกอบด้วย บทนำ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะและเอกสารอ้างอิง
- 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)

✧ การอ้างอิงท้ายบทความ ให้รวบรวมเอกสาร ทั้งหมดที่ใช้อ้างอิงไว้ท้ายบทความ จัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง ถ้ามีเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้เรียงภาษาไทยไว้

ก่อน สำหรับรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง ให้ใช้ตามระบบ APA (American Psychological Association) ดังตัวอย่าง

หนังสือ

ชุดิมาสัจจานันท์. (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 วิเศษฐิพันธุ์
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 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
THAI LIBRARY 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

- สำหรับผู้ที่สมาชิกรัฐสมาคมฯ
ปีละ 150 บาท หรือฉบับปลีกฉบับละ 80 บาท (รวมค่าส่ง)
- สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกรัฐสมาคมฯ
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. 3 No. 1 January-June 2010

ISSN 1905-0793

Editorial

Development of the Self-Training Packages for Public Librarians' Competency Development Chutima Sacchanand.....	1
The Image of Library in New Era: The Implementation of Marketing Strategy for Quality Management in Political Science Library, Chulalongkorn University Narumon Kijpaisalratana.....	13
Needed Information for Economic Insurance Supporting of Thai Elderly Sodsai Srisaad, et. al.	27
Central Library Website Usage by Graduate Students of Srinakharinwirot University Piamsuk Thungkawee.....	39
Knowledge Management of the OTOP Champion – The Ikat Silk Weaving Business, Napho District Handicraft Center Thongchai Phabu, et. al.....	52
Review Article: Strategy to Succeed in Information Systems Development for Public Organizations Tossapon Noratas.....	68
Review Article: Success and Failure Factors in Information System Development Kunlaya Pattanagul.....	83
Book Review : New IFLA Publication: Global Library and Information Science – a Textbook for Students and Educators. Editor.....	95