



วารสารวิจัย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2553

ISSN 1905-0793

บทบรรณาธิการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย พรนภา แสงดี และคณะ	1
กรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ทัศนีย์ บุญชูวิทย์ และคณะ	15
การวิเคราะห์บทความวิจัยของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ที่ปรากฏในฐานข้อมูล Web of Science สุพรรณนพ ตั้งจิตกมล.....	29
การศึกษาความผิดพลาดของการลงรายการสิ่งพิมพ์ตามหลักเกณฑ์ การลงรายการแบบแองโกลอเมริกัน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 และมารก 21 จากการฝึกงานของนิสิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บุญยืน จันทรสว่าง	41
สภาพการบริหารและการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ และคณะ.....	58
รูปแบบความร่วมมือของห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ชุมชน พรทิพา ดำเนิน และคณะ	74
ความพึงพอใจของผู้ใช้คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล จันทรา เทพอวยพร	85
บทความปริทัศน์ : การพัฒนาการรู้สารสนเทศโดยบูรณาการการรู้ สารสนเทศในการกระบวนการเรียนสอนระดับปริญญาตรี เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง.....	97
บทวิจารณ์หนังสือ : Web Accessibility: Practical Advice for the Library and Information Professional ชุมจิตต์ แซ่ฉั่น	114



วารสารวิจัย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ISSN 1905-0793

ผู้จัดพิมพ์	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ที่ปรึกษาบรรณาธิการ	คณะกรรมการบริหาร สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
บรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุขมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยบรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชลภัตต์ วงษ์ประเสริฐมหาวิทยาลัยรังสิต
กองบรรณาธิการ	Professor Robert D. Stueart, Professor Emeritus, Simmons College, USA. Professor Ross Harvey, Charles Sturt University, Australia ศาสตราจารย์ ดร. ชุตินา สัจจามันท์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สืบสนธิ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รองศาสตราจารย์ รัตนา ฅณปัญญามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองศาสตราจารย์ ดร. ลำปาง แม่นมิตยมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุจิน บุตรดีสุวรรณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ดร. ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ มหาวิทยาลัยบูรพา
วัตถุประสงค์	1. เพื่อเป็นแหล่งตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ความก้าวหน้าทางการวิจัย ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง 3. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานงานวิจัยในสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ของไทยสู่ระดับสากล
กำหนดออก	ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม)
บรรณาธิการจัดการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวดี วิเชษฐพันธ์
สำนักงาน	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทร. 0-2734-9022-3; โทรสาร 0-2734-9021
พิมพ์ที่	หจก.โรงพิมพ์คลังน่านวิทยา
การบอกรับ	สำหรับสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 150 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 80 บาท รวมค่าส่ง สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 250 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 130 บาท รวมค่าส่ง ติดต่อบอกรับและสมัครเป็นสมาชิกได้ที่บรรณาธิการจัดการตามที่อยู่ของสมาคมฯ

◇ บทความทุกเรื่องที่ยอมรับตีพิมพ์จะได้รับการตรวจอ่านโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ◇
◇ ความคิดเห็นและบทความที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นของผู้เขียนซึ่งมิใช่เป็นความคิดเห็นของ
คณะผู้จัดทำและมิใช่ความรับผิดชอบของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ◇
◇ การนำบทความในวารสารนี้ไปตีพิมพ์ซ้ำต้องได้รับอนุญาตจากคณะผู้จัดทำ ◇



TLA Research Journal

(Thai Library Association)
ISSN 1905-0793

Publisher	THAI LIBRARY ASSOCIATION Under the Royal Patronage of H.R.H. Princess Mahachakri Sirindhorn
Consulting Editor	The T.L.A. Executive Board
Editor	Assoc.Prof. Dr. Kulthida Tuamsuk, Khon Kaen University
Associate Editor	Asst.Prof. Dr. Cholabhat Vongprasert, Rungsit University
Editorial Board	Professor Robert D. Stueart (Professor Emeritus, Simmons College, USA.) Professor Ross Harvey, Charles Sturt University, Australia Professor Dr. Chutima Sacchanand, Sukhothai Thammathirat Assoc.Prof. Prapavadee Suebsonthi, Suranaree University of Technology Assoc.Prof. Ratana Na Lampoon, Chiang Mai University Assoc.Prof. Dr. Lampang Manmart, Khon Kaen University Asst.Prof. Dr. Pimrumpai Premsmith, Chulalongkorn University Asst.Prof. Dr. Sujin Butdisuwan, Mahasarakham University Dr. Nongyao Premkamolneter, 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 ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 นี้ เป็นอีกฉบับหนึ่งที่มีบทความวิจัยและบทความปริทัศน์ที่น่าสนใจในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และที่เกี่ยวข้องหลายเรื่อง ครอบคลุมบทความเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การวิเคราะห์บทความวิจัย การลงรายการตามหลักเกณฑ์ AACR2 และ MARC21 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในห้องสมุด ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล และการบูรณาการทักษะการรู้สารสนเทศ ในกระบวนการจัดการเรียนการสอน นอกจากนี้ยังมีบทวิจารณ์หนังสือที่น่าสนใจสำหรับนักวิชาชีพสารสนเทศ เกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศบนเว็บอีกด้วย งานเขียนในวารสารฉบับนี้มาจากอาจารย์และนักวิชาการหลายสถาบัน กล่าวได้ว่าวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในปีนี้ 3 นี้เริ่มมีบทความที่มีคุณภาพที่ผู้คนในแวดวงวิชาการและวิชาชีพนี้ ได้ช่วยกันเขียนและส่งมาลงพิมพ์มากขึ้น นับเป็นเรื่องที่น่ายินดีสำหรับการพัฒนาทางการวิจัยในสาขานี้

สำหรับฉบับต่อไปที่จะออกในเดือนมกราคม-มิถุนายน 2554 คงจะต้องรอดูว่า กรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ที่จะได้รับการเสนอชื่อเข้ามาใหม่จะพิจารณาอย่างไรเนื่องจากวารสารฉบับนี้ออกมาได้ก็ด้วยการสนับสนุนจากสมาคมฯ อย่างไรก็ตาม วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ นับเป็นวารสารวิจัยฉบับเดียวของประเทศไทยที่ออกโดยสมาคมวิชาชีพ จึงน่าจะยังมีความสำคัญที่จะได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพต่อไปในอนาคตในฐานะที่ได้เป็นผู้ริเริ่มจัดทำวารสารฉบับนี้พร้อมกับทีมงานกองบรรณาธิการทุกท่าน เรายังหวังว่าจะมีบทความวิจัยที่มีคุณภาพส่งมาลงพิมพ์อย่างต่อเนื่อง และมีการออกวารสารอย่างต่อเนื่องในปีที่ 4 และปีต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุข
ประธานแผนกวิจัยและพัฒนา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
บรรณาธิการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศใน สถาบันอุดมศึกษาไทย*

พรนภา แสงดี¹
เขาวลัษณ์ อภิชาติวัลลภ²
ลำปาง มั่นมัตย์³

บทคัดย่อ

สิ่งที่ท้าทายความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพของสารสนเทศในมหาวิทยาลัยคือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศหมายถึง ระบบความคิดและความหมายร่วมกันของสารสนเทศ ซึ่งคนในองค์กรยอมรับ และยึดถือร่วมกันโดยครอบคลุมการนิยามความหมายและการให้ความสำคัญ ค่านิยม และบรรทัดฐานเกี่ยวกับสารสนเทศ ที่มีการยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และการวัดผลงานด้านสารสนเทศ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้บริหารระดับกลางสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 91 คน บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาสายผู้สอน จำนวน 276 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 296 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐ 8 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ส่วนปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลได้แก่ การฝึกอบรมด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการรู้สารสนเทศ ทศนคติด้านสารสนเทศ ความเป็นนักวิชาชีพ การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และการสื่อสารอย่างเป็นทางการ

คำสำคัญ: วัฒนธรรมสารสนเทศ สถาบันอุดมศึกษา การจัดการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ

*ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากศูนย์วิจัยพหุลักษณะสังคมลุ่มน้ำโขง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

¹นักศึกษาปริญญาเอก สาขาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²ปร.ด. (สังคมวิทยา), ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ปร.ด. (การสื่อสาร-สารสนเทศศึกษา) รองศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Factors Affecting Information Culture Development in Thai Higher Educational Institutions*

Pornnapa Sangdee¹
Yaowalak Apichatvullop²
Lampang Manmart³

ABSTRACT

The major challenge for improving the quality of organizational information is to change the organizational culture. Information culture is defined as a system of shared meaning and perception of information that is recognized by the people in the organization. It covers the organizational values and norms reflecting in the behaviors relating to information, including information use, information management and measurement of performance. This paper aims to present the findings of the study that identify the factors affecting information culture in the Thai higher educational institutions. Quantitative research method was used in this study. The data were collected through mail-questionnaires from 91 administrators, 276 faculty staff, and 296 supporting staff of 8 universities in Thailand. The statistical methods, Pearson's product moment correlation coefficient and multiple regression analysis were used for data analysis. It was found that the factors that had significantly impacts on the information culture in the universities at 0.05 level were organizational structure factor the bureaucratic structure, and the personal factor - training and development in information and information technology, information literacy skill, attitude towards information, individual professionalism, formal and informal communication.

Keywords: information culture, higher educational institutions, information management, information use

*The research funded by Center for Research on Plurality in the Mekong Region, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

¹Ph.D. Candidate, Information Studies Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

² Ph.D. (Sociology), Assistant Professor, Social Sciences Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

³Ph.D. (Communication-Information Studies), Associate Professor, Information and Communication Management Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

1. บทนำ

สารสนเทศและความรู้มีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ของโลก และเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการนำพาประเทศเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สารสนเทศและความรู้จึงเป็นพลังในการขับเคลื่อน หรือเป็นทุนและทรัพย์สินที่สำคัญขององค์กร (ธงชัย สันติวงษ์, 2539; Khan & Azmi, 2005) สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยหนึ่งในระบบสังคมที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศโดยทำหน้าที่เป็นแหล่งรวมวิทยาการหลากหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการในศาสตร์สาขาต่าง ๆ มีการกิจด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และมีบทบาท สำคัญในการตอบสนอง ชี้นำ เตือนภัยและแก้ปัญหาให้กับสังคม (เฉลิมเผ่า อลงะนันท์ และคณะ, 2547) ซึ่งภารกิจต่าง ๆ เหล่านี้เกี่ยวข้องกับจัดการ การใช้สารสนเทศและความรู้โดยตรงสารสนเทศจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงสถาบันอุดมศึกษา และเป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญและมีการจัดการที่ดี (JISC, 1995)

สถาบันอุดมศึกษาไทยกำลังเผชิญกับสภาวะวิกฤติต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากกระแสโลกาภิวัตน์และข้อตกลงทางการค้าและบริการ (GATS) ที่ก่อให้เกิดธุรกิจอุดมศึกษาและภาวะการแข่งขันสูงขึ้นซึ่งมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสถาบันอุดมศึกษา และเมื่อวิเคราะห์อุดมศึกษาไทยพบว่า ยังมีปัญหาหลายด้าน อาทิ ปัญหาด้านคุณภาพบัณฑิตต่ำกว่ามาตรฐานสากล คุณภาพของหลักสูตร รวมทั้งปัญหาด้านการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาที่ด้อยประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาของไทยไม่สามารถพัฒนาตัวเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในเรื่องการสร้างและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นของประเทศ (จรัส สุวรรณเวลา, 2545; สมศ. เผยปัญหาอุดมศึกษาไทย, 2548)

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังไม่มีความชัดเจนในด้านความหมายของ

วัฒนธรรมสารสนเทศ Martin et al. (2003) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศไว้ว่า เป็นระบบของความหมายร่วมกัน (Share meanings) ที่อธิบายความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศผ่านระบบสารสนเทศใน 2 มิติ คือ 1) ระบบสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งครอบคลุมการนิยามความหมายและการให้ความสำคัญ (Beliefs) ค่านิยม (Values) ความหมาย (Meanings) และพฤติกรรมอย่างไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศของบุคคลและองค์กร 2) ระบบสารสนเทศที่เป็นทางการซึ่งครอบคลุมระบบสารสนเทศที่เป็นแบบแผน โครงสร้าง กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ภายใต้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคำอธิบายดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดวัฒนธรรมสารสนเทศของ Cherpailtis (1997) ที่อธิบายว่า วัฒนธรรมสารสนเทศเกิดจากการนิยามความหมายและการให้ความสำคัญ ค่านิยม และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเจ้าของและการจัดการสารสนเทศ ในขณะที่ Curry & Moore (2003) เห็นว่าวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นวัฒนธรรมที่มีการตระหนักถึงคุณค่าและการใช้ประโยชน์สารสนเทศเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จด้านการจัดการและกลยุทธ์ต่าง ๆ และการใช้สารสนเทศเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจขององค์กรโดยอาศัยเทคโนโลยีเพื่อให้ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่า วัฒนธรรมสารสนเทศหมายถึง ระบบความคิดและความหมายร่วมกันของสารสนเทศซึ่งคนในองค์กรยอมรับ และยึดถือร่วมกันโดยครอบคลุมการนิยามความหมายและการให้ความสำคัญ ค่านิยม และบรรทัดฐานเกี่ยวกับสารสนเทศที่มีการยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศการใช้สารสนเทศและการวัดผลงานด้านสารสนเทศ

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ชี้ให้เห็นว่า องค์กรที่มีวัฒนธรรมสารสนเทศในการทำงานมีความเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยองค์กรที่มีวัฒนธรรมสารสนเทศที่เข้มแข็งจะเป็นปัจจัยเชื่อมโยงให้บุคลากรมีการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่าง ๆ และส่งผลต่อผลิตภาพขององค์กรที่เพิ่มขึ้นทั้งในด้านของผลผลิตคุณภาพ และผลกำไร (Ginman, 1988; Owen et al., 1995; Vaughan, 1999) จากผลการวิจัยดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า วัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรเป็น

ปัจจัยเชื่อมโยงโยงปลุกฝังบังคับให้บุคลากรใช้สารสนเทศในการทำงานทุกด้าน และการที่องค์กรมีวัฒนธรรมสารสนเทศในการทำงานจะมีความเชื่อมโยงกับความสำเร็จขององค์กรด้วยถึงแม้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรธุรกิจ ในลักษณะและแนวคิดของการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ วัฒนธรรมสารสนเทศก็น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรประเภทอื่น ๆ รวมทั้งองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร อาทิ สถาบันอุดมศึกษาด้วยเช่นกัน

ดังนั้นการที่สถาบันอุดมศึกษาไทยซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักเกี่ยวข้องกับการสร้างการใช้สารสนเทศและความรู้โดยตรง และต้องเผชิญกับการตรวจสอบทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก จะเป็นองค์กรที่มีผลิตภาพสูงและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้นั้น สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามีเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการมีข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนเพื่อใช้ในการวางแผนและตรวจสอบ นอกจากนี้บุคลากรต้องตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างและการใช้สารสนเทศในการบริหารและการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยการส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษามีการใช้และแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่าง ๆ แต่ในสภาพความเป็นจริงของการใช้สารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษากลับพบว่า ผู้บริหารยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับสารสนเทศ (ทวีชัย ลิทธิศร, 2544) การจัดการสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา ยังไม่เข้มแข็ง บุคลากรขาดค่านิยมในการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน (ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์, 2546; พลพิทักษ์ พวงมาลา, 2542) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาที่ย่อมน้อย ทั้ง ๆ ที่วัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรมีความสำคัญในฐานะที่จะเป็นปัจจัยส่งเสริมและกำกับให้บุคลากรในองค์กรมีการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และประสบการณ์ร่วมกันเพื่อการพัฒนาองค์กรหากผู้บริหารมีข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนเพื่อใช้ในการวางแผนและการตรวจสอบการตัดสินใจ ตลอดจนการคาดการณ์

ในอนาคตของสถาบันอุดมศึกษา และบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการปฏิบัติงานแล้วจะสามารถบริหารและพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาไปสู่คุณภาพได้

ถึงแม้ว่าวัฒนธรรมสารสนเทศจะเป็นสิ่งสำคัญและเป็นปัจจัยเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจัดการและการใช้สารสนเทศของบุคลากรในองค์กร แต่จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย ทั้งที่การศึกษาหาแนวทางการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทยเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่จำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีข้อมูล สารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนในการบริหารและการตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพจากความเป็นจริงในการสร้างศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการเผชิญกับการตรวจสอบทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก และสภาพปัญหาผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาที่มีน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการไม่ให้ความสำคัญและการต่อยอดความรู้ในสถาบันอุดมศึกษามีน้อย ดังนั้นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาของไทยจึงเป็นสิ่งจำเป็น การศึกษานี้ได้ประยุกต์แนวคิดของทฤษฎีโครงสร้าง (Structuration theory) ของ Giddens (1984) มาเป็นกรอบในการอธิบายการเกิดวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร และเชื่อว่าการปฏิสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคลและโครงสร้างจะสามารถกำหนดกรอบมโนทัศน์ที่ใช้อธิบายกระบวนการเกิดวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

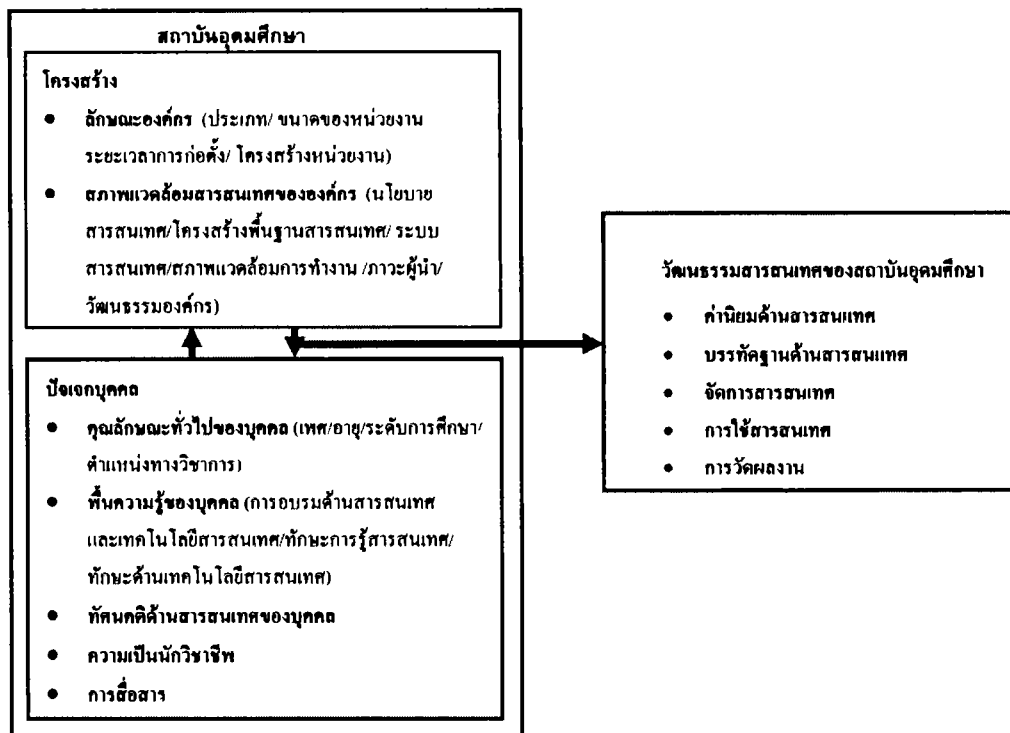
เพื่อศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร และปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา

ทฤษฎีและกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ประยุกต์ทฤษฎีโครงสร้างของ Anthony Giddens เป็นกรอบในการอธิบายการเกิดวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา

ซึ่งวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรเมื่ออธิบายตามทฤษฎีโครงสร้างจะเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ และการปฏิบัติระหว่างผู้ปฏิบัติการหรือปัจเจกบุคคลที่หมายถึงบุคลากรสถาบันอุดมศึกษากับโครงสร้างทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศขององค์กร (Giddens, 1984; Turner, 2003) ซึ่งการปฏิสัมพันธ์และการปฏิบัติซ้ำในระบบสังคมของสถาบันอุดมศึกษาระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างซึ่งประกอบด้วย ลักษณะขององค์กร และสภาพแวดล้อมสารสนเทศขององค์กร กับปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะทั่วไปของบุคคล พื้นความรู้ของบุคคล ทักษะด้านสารสนเทศของบุคคล ความเป็นนักวิชาชีพ และการสื่อสาร โดย การปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลด้วยกันผ่านการสื่อสาร และการตีความการสื่อสารเพื่อให้เกิด

ความเข้าใจการปฏิสัมพันธ์นั้น ๆ ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวก่อให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศในแง่มุม 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความหมายของสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบของความคิดและความหมายร่วมกันของสารสนเทศ พิจารณาจากค่านิยมด้านสารสนเทศ (Information values) (2) ระเบียบปฏิบัติในการจัดการและการใช้สารสนเทศ (Legitimation of information) พิจารณาจากบรรทัดฐานสารสนเทศ และ (3) รูปแบบของอำนาจในการจัดการและการใช้สารสนเทศ (Domination of information) พิจารณาจากการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การจัดการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และการวัดผลงานด้านสารสนเทศ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 8 แห่ง จำนวน 15,597 คนประกอบด้วย (1) ผู้บริหารระดับกลาง 206 คน (2) อาจารย์ 6,660 คน และ (3) บุคลากรสายสนับสนุน 8,731 คนจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยจำแนกตามสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และผลคะแนนการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มดัชนีชี้วัดด้านการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาประจำปี 2548 มีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Cohen & Cohen (1975) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 783 คน ได้แก่ (1) ผู้บริหารระดับกลาง 139 คน (2) อาจารย์ 322 คน และ (3) บุคลากรสายสนับสนุน 322 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบการให้คะแนน 0-10 คะแนน ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีการของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient : α) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัคระหว่าง 0.78-0.97 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถาม

ทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 663 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.7 ของแบบสอบถามที่ส่งทั้งหมด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS เวอร์ชัน 15 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเพื่อหาปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรและปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลที่มีผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.8) โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 39.1) มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาเอก (ร้อยละ 29.6 และ 26.1 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ (ร้อยละ 41.9) กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งทางวิชาการมีตำแหน่งเป็นอาจารย์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์และตำแหน่งรองศาสตราจารย์ คิดเป็นร้อยละ 16.6 และ 12.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	423	63.8
ชาย	240	36.2
รวม	663	100.0
2. อายุ (ปี)		
≤30	90	13.6
31-40	259	39.1
41-50	183	27.6
51-60	120	18.0
≥61	11	1.7
รวม	663	100.0

3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	0.9
ปริญญาตรี	196	29.6
ปริญญาโท	286	43.1
ปริญญาเอก	173	26.1
วุฒิปัต	2	0.3
รวม	663	100.0
4. ตำแหน่งทางวิชาการ		
อาจารย์	148	22.4
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	110	16.6
รองศาสตราจารย์	84	12.7
ศาสตราจารย์	2	0.3
ชำนาญการ	40	6.1
ไม่มี	277	41.9
รวม	661	100.0

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างกับปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านโครงสร้างได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลได้แก่ การอบรมด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการรู้สารสนเทศ ทักษะคิดด้านสารสนเทศ ความเป็นนักวิชาชีพ การสื่อสารอย่างเป็นทางการและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการพบว่า ตัวแปรทุกตัวมีทิศทางความสัมพันธ์เชิงบวก โดยมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับต่ำ (ค่า r ตั้งแต่ 0.676-0.041) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรแบบก้าวหน้ากับวัฒนธรรม

องค์กรแบบการตลาด ($r=0.676$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดมีค่าเท่ากับ 0.041 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการกับทักษะการรู้สารสนเทศและยังพบว่า การสื่อสารเป็นตัวแปรที่พบความสัมพันธ์ตัวแปรด้านโครงสร้างและตัวแปรด้านปัจเจกบุคคลเป็นส่วนใหญ่ โดยมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับต่ำ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ($r=0.539$) การสื่อสารอย่างเป็นทางการกับทัศนคติด้านสารสนเทศ ($r=0.411$) และความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับการอบรมด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($r=0.417$) (ตารางที่ 2)

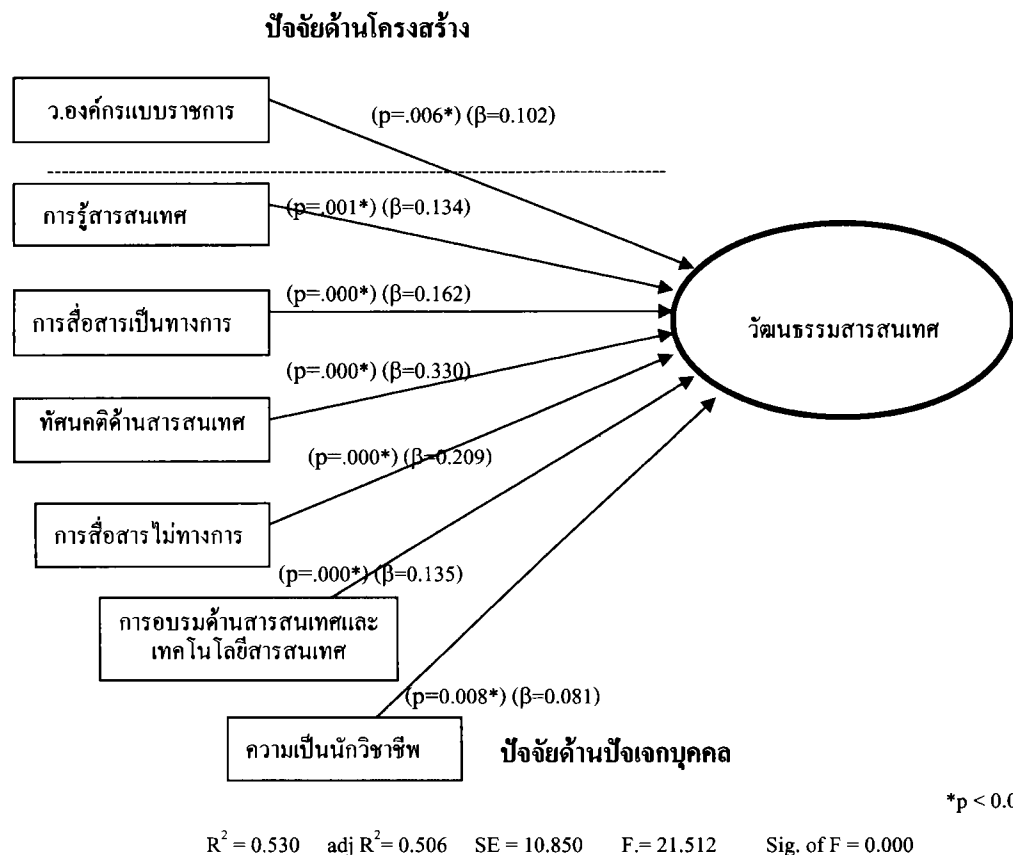
ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรและปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล

	ว. ราชการ	ว. การตลาด	ว. กลุ่มร่วม	ว. ก้าวหน้า	การ- อบรม	การรู้- สารสนเทศ	ทัศนคติ นัก- วิชาชีพ	สื่อสาร- ทางการ	สื่อสารไม่- ทางการ
ด้านโครงสร้าง									
ว.ราชการ	1.000								
ว.การตลาด	0.535**	1.000							
ว.กลุ่มร่วม	0.435**	0.168**	1.000						
ว.ก้าวหน้า	0.530**	0.676**	0.046**	1.000					
ด้านปัจเจกบุคคล									
การอบรม	-0.002	0.029	0.032	0.240	1.000				
การรู้สารสนเทศ	0.041*	0.101	0.101	0.097	0.198**	1.000			
ทัศนคติ	0.043	0.020	0.062	0.051	0.243**	0.046**	1.000		
ความเป็นนักวิชาชีพ	0.035	-0.005	0.007	-0.001	0.017	0.147**	0.076*	1.000	
สื่อสารทางการ	0.112*	0.085	0.090*	0.073	0.242**	0.266**	0.411**	0.144**	1.000
สื่อสารไม่ทางการ	0.120*	0.128**	0.139**	0.134**	0.417**	0.262**	0.323**	0.039	0.539**

*p < 0.05 (2-tailed) **p < 0.01 (2-tailed)

3. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านโครงสร้างและปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลที่มีผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา เป็นการวิเคราะห์หลายตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศพบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ส่วนปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศได้แก่ การอบรมด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศทักษะการรู้สารสนเทศทัศนคติด้านสารสนเทศ ความเป็นนักวิชาชีพ การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการและการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาได้ร้อยละ 50.6 (Adjusted $R^2 = 0.506$) โดยทัศนคติ

ด้านสารสนเทศของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษามากที่สุด ($\beta=0.330$) นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ($\beta=0.209$) มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษามากกว่าการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ($\beta=0.162$) ตัวแปรด้านปัจเจกบุคคลอื่นๆ ที่พบว่าอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศด้วยคือการอบรมด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\beta=0.135$) ทักษะการรู้สารสนเทศ ($\beta=0.134$) ส่วนวัฒนธรรมองค์กร แบบราชการ ($\beta=0.102$) เป็นตัวแปรในปัจจัยด้านโครงสร้างที่มีผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศน้อยที่สุดคือ ความเป็นนักวิชาชีพ ($\beta=0.081$) (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุปัจจัยด้านโครงสร้างและปัจเจกบุคคลที่มีผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่เน้นความมีเสถียรภาพ ความมั่นคง และมุ่งเน้นภายในองค์กร มุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ การประหยัด วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวแปรเดียวในปัจจัยด้านโครงสร้างที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ นิธินาถ สินธุเดชะ (2547) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) ที่ว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในด้านต่างๆ ของบุคลากรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยหลักต้นที่สำคัญที่สุดในการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ในองค์กร จากการที่วัฒนธรรม

สารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Curry & Moore, 2003; Grimshaw, 1995; Widen-Wulff, 2005) ดังนั้นการส่งเสริมหรือพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรจึงต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กรด้วย (Ginman, 1988) ดังผลศึกษาของ Dhillon (2001) ที่พบว่า การปรับปรุงคุณภาพของสารสนเทศในมหาวิทยาลัยต้องมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านสารสนเทศบุคคล

ผลการศึกษาที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษานั้น อธิบายได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาได้มีการนำวิธีการ นวัตกรรม หรือการปฏิบัติแนวใหม่มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงสถาบันที่เรียกว่า การบริหารสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ ที่เน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์ มี

การนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแนวใหม่มาใช้ ตลอดจนการบริหารที่เน้นผลลัพธ์หรือความสำเร็จขององค์กร (มานิตย์ บุญประเสริฐ และคณะ, 2546) การบริหารสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติราชการ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลปฏิบัติงาน ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่กำหนดโดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่ต้องปฏิบัติตามตัวชี้วัดต่างๆ โดยเฉพาะตัวชี้วัดการจัดการสารสนเทศและความรู้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549) ทำให้บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาทุกคนต้องมีการจัดการสารสนเทศและความรู้ รวมถึงการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานเพื่อตอบตัวชี้วัดดังกล่าว

2. ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล

2.1 ทักษะด้านสารสนเทศเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษามากที่สุด โดยสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ต้องอาศัยสารสนเทศเป็นฐาน สารสนเทศมีความสำคัญต่อการบริหารและการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเห็นว่าสารสนเทศที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Choo (2002) และงานวิจัยของ Oliver (2008) ที่พบว่า ทักษะติดต่อสารสนเทศและทัศนคติต่อความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กร นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศของผู้บริหารคือ ทัศนคติและความสนใจในการใช้สารสนเทศในกิจกรรมต่าง ๆ (Ginman, 1988)

2.2 การสื่อสาร ประกอบด้วยตัวแปรการสื่อสารอย่างเป็นทางการและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากต่อวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นลำดับถัดมา โดยพบว่าสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการโดยใช้โทรศัพท์ การสนทนาระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าการสื่อสารอย่างเป็นทางการที่มีการสื่อสารโดยใช้จดหมายเวียน คำสั่ง ประกาศเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานของแมคคัลลัม (Maccullum, 2000) ที่พบว่า บุคลากรพอใจกับรูปแบบการ

สื่อสารแบบเผชิญหน้า และงานของ Steinwachs (1999) ที่ชี้ให้เห็นว่า คนส่วนใหญ่ยังคงใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการโดยการสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือด้วยการพูดมากกว่าการสื่อสารอย่างเป็นทางการด้วยการเขียน นอกจากนี้ผลการศึกษาของ Correia & Wilson (1997) ยังชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีการสื่อสารด้วยการพูดและการเขียน ส่วนผู้บริหารระดับสูงจะเน้นการสื่อสารด้วยการพูดมากกว่าจากแนวคิดของ Davenport และ Prusak (1997) ที่เน้นบทบาทขององค์กรในการกำหนดช่องทางการสื่อสารสารสนเทศ และงานของ Wang (2006) ที่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารสารสนเทศให้มีความหลากหลายและมุ่งเน้นการสื่อสารสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันเวลาในการใช้งานและตรงกับความต้องการ ดังนั้นเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องปรับปรุงการสื่อสารสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพโดยจัดช่องทางการสื่อสารให้มีการไหลของสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเสรี หลายช่องทางและหลากหลายรูปแบบทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปของสิ่งตีพิมพ์และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2.3 การอบรมด้านสารสนเทศและเทคโนโลยี สารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีเครือข่ายและการสืบค้นสารสนเทศมากเป็นลำดับต้น ๆ สอดคล้องกับงานของ Choo (2002), Khan & Azmi, (2005), Widen Wulf (2000, 2005) ที่ว่า การอบรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมการมีวัฒนธรรมสารสนเทศ ทั้งนี้หน่วยงานจะต้องเป็นผู้กำหนดให้มีการอบรมบุคลากรมากกว่าการเสนอแนะหรือร้องขอเพื่อให้มีการอบรมจากบุคลากร ตลอดจนงานของ Dhillon (2001) ที่ว่า การขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรฐานความรู้ จะต้องมุ่งเน้นที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เน้นการทำงานเป็นทีมตลอดจนจัดช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

2.4 ทักษะการรู้สารสนเทศเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Ponjuan (2002)

และ Ramirez (n.d.) ที่ว่าการรู้สารสนเทศมีความเชื่อมโยงกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร เนื่องจากผู้รู้สารสนเทศจะสามารถใช้สารสนเทศในการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา รวมถึงเป็นผู้นำในการคิด และการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นที่ปรึกษาและผู้สนับสนุน การร่วมมือกันทำงานของผู้รู้สารสนเทศจะสร้างสภาพแวดล้อมของการใช้สารสนเทศซึ่งเป็นแรงผลักดันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร รวมถึงผลการศึกษาของ Zheng (2005) ที่พบว่าการยกระดับการรู้สารสนเทศ การส่งเสริมเสรีภาพด้านสารสนเทศ และการปลูกฝังบรรทัดฐานด้านสารสนเทศจะช่วยสร้างสังคมสารสนเทศที่ส่งผลต่อการพัฒนาสังคมโดยรวมได้ โดย Zheng ได้เสนอแนะให้หน่วยงานส่งเสริมบุคลากรให้มีทักษะการรู้สารสนเทศ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานของ Zeidmane & Vintere (2008) ที่ว่า การก่อรูปของวัฒนธรรมสารสนเทศจะเกิดขึ้นได้ บุคลากรจะต้องมีทักษะการรู้สารสนเทศ

2.5 ความเป็นนักวิชาชีพ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานของ Curry & Moore (2003) ที่พบว่า ความรู้และประสบการณ์ด้านอาชีพของบุคคลในองค์กรหรือความเป็นนักวิชาชีพมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมขององค์กรและส่งผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ โดยที่วัตถุประสงค์ทางด้านวิชาชีพอาจขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องตระหนักและเข้าใจถึงวัฒนธรรมย่อยทางวิชาชีพ เข้าใจการปฏิสัมพันธ์และอิทธิพลของวิชาชีพที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม ตลอดจนงานวิจัยของ Choo et al (2008) ที่พบว่า บรรทัดฐานทางด้านวิชาชีพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กร และงานวิจัยของ Martin et al. (2003) ได้ชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างของความเป็นนักวิชาชีพของบุคคลในแผนกต่าง ๆ ในองค์กรเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในองค์กรและส่งผลต่อการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการจัดการและการใช้สารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา โดย (1) การกำหนดนโยบาย/แผนกลยุทธ์ในการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศหลักขององค์กร กำหนดให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อมุ่งเน้นให้บุคลากรมีการใช้สารสนเทศ การใช้สารสนเทศร่วมกันในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ ตลอดจนกำหนดคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ และระดับหน่วยงาน (2) การจัดให้มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีสมรรถนะสูง เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศ ตลอดจนใช้และแลกเปลี่ยนสารสนเทศร่วมกันผ่านเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา และสถานที่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (3) การกำหนดมาตรการควบคุม คุณภาพของสารสนเทศในระบบ ทั้งในแง่ของความถูกต้อง ความทันสมัย ความรวดเร็ว มีการจัดการกับความผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ ตลอดจนมีเอกสารหรือคู่มือการใช้งานอย่างชัดเจน (4) การมอบอำนาจการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศได้ (5) กำหนดให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ตลอดจนระเบียบภารกิจของบุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายผู้สอนอย่างชัดเจน (6) การสร้างแรงจูงใจในรูปแบบของการให้รางวัล/ค่าตอบแทนหรือเงินสนับสนุน เพื่อการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการในวารสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการยกย่อง ผู้ริเริ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือผู้นำชื่อเสียงมาสู่มหาวิทยาลัย ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

2. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถาบันอุดมศึกษา โดย (1) การกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากรที่เน้นการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง (2) การจัดให้มีการอบรมทักษะด้านการรู้สารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาและความถูกต้องของสารสนเทศ รวมถึงความ

สามารถในการกำหนดขอบเขตของสารสนเทศและการกำหนดคำถามเพื่อการสืบค้น (3) การจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มุ่งเน้นการปฏิบัติงานในระบบทันทีหลังการอบรม ตลอดจนมุ่งเน้นให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานในระบบเป็นประจำจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน (4) การจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงที่เป็นผู้แนะนำช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่บุคลากร

3. ส่งเสริมทัศนคติด้านสารสนเทศของผู้บริหารและบุคลากรให้มีความเชื่อมั่นในการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ โดยสร้างระบบการทำงานที่มีการกำหนดภาระงาน กำหนดการรายงานผลงาน การประเมินผลงาน บนพื้นฐานของการทำงานบนหลักฐานที่เป็นจริง และสร้างบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ กำหนดมาตรฐานด้านสารสนเทศ การควบคุมคุณภาพของสารสนเทศในระบบ ทั้งในแง่ของความถูกต้อง ความทันสมัย ความรวดเร็ว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของสารสนเทศในระบบ

4. ด้านการสื่อสาร ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารสารสนเทศและความรู้ภายในองค์กร หลากหลายช่องทางทั้งช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วย มุ่งเน้นให้สามารถสื่อสารสารสนเทศได้อย่างทั่วถึงถูกต้องทันเวลา และตรงกับความต้องการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการวิจัยต่อยอดเพื่อสร้างตัวชี้วัดวัฒนธรรมสารสนเทศสำหรับเป็นมาตรฐานในการวัดวัฒนธรรมสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะตัวชี้วัดของสถาบันอุดมศึกษาไทย

2. ในการศึกษากรอบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและผู้ปฏิบัติการยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง การศึกษาครั้งต่อไป จึงน่าจะเป็นการศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและผู้ปฏิบัติการเชิงคุณภาพเพื่อให้เข้าใจกลไกที่บุคคลใช้ในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมสารสนเทศ และเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- จรัส สุวรรณเวลา. (2545). **อุดมศึกษาไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ. (2547). **ความพร้อมและความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์. (2546). **ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทวีชัย ลิทธิศร. (2544). **การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. ใน ทบวงมหาวิทยาลัย. **กรณีศึกษาการบริหารสถาบันอุดมศึกษา: รวบรวมความกรณีศึกษา จากประสบการณ์ของผู้เข้ารับการศึกษาอบรม หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย รุ่นที่ 7**. กรุงเทพฯ: ทบวง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิธินาถ ลินธุเดชะ. (2547). **แนวทางการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างขีดสมรรถนะขององค์กร**. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2548, จาก http://www.opdc.go.th/thai/blueprint/B_3/blueprint_3.pdf
- พลพิทักษ์ พวงมาลา. (2542). **ความต้องการการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- มานิต บุญประเสริฐ และคณะ. (2546). **รูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **คู่มือการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง**. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2549, จาก <http://www.opdc.go.th/thai/blueprint/doc1/documents.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). **กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549**. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2549, จาก <http://www.opdc.go.th/News/Upload/1138330676-4.doc>
- สมศ. **เผยปัญหาอุดมศึกษาไทย**. (2548, 5 พฤศจิกายน). **มติชน**, หน้า 22.
- Chepaitis, E. (1997). **Information ethics across information cultures**. Retrieved January 1, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9214112>
- Choo, C.W. (2002). **Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment**. 3rd ed. Medford, N.J.: ASIS&T.
- Choo, C.W et al. (2008). Information culture and information use: an exploratory study of three organizations. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, 59(5), 792-804.
- Cohen, J., & Cohen, P. (1975). **Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences**. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Correia, Z., & Wilson, T. D. (1997). **Scanning the business environment for information: a grounded theory approach**. Information Research, [serial online] 2(4), 1-10.
- Curry, A., & Moore, C. (2003). Assessing information culture-an exploratory model. **International Journal of Information Management**, 23: 91-110.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1997). **Information ecology: mastering the information and knowledge environment**. New York: Oxford University Press.
- Dhillon, J.K. (2001). Challenges and strategies for improving the quality of information in a university setting: a case study. **Total Quality Management**, 12(2): 167-177.
- Giddens, A. (1984). **The Constitution of society, outline of the theory of structuration**. Cambridge: Polity Press.
- Ginman, M. (1988). **Information culture and business performance**. IATUL, 2(2): 93-106.
- Grimshaw, A. (Ed.). (1995). **Information culture and business performance: prepared for the British Library by HERTIS**. Hatfield: University of Hertfordshire Press.
- JISC. (1995). **Guidelines for developing an information strategy**. Bristol: Joint Information System Committee.
- Khan, M.N., & Azmi, f.T. (2005). Reinventing Business Organisations: The Information Culture Framework. **Singapore Management Review**, 27 (2): 37-63.
- Maccullum, I. F. (2000). **Effective communication: a study of manager/employee communications in an organization**. Master thesis in Leadership and Training, Royal Roads University.

- Martin, V.A., Lycett M, & Macredie, R. (2003). **Exploring the gap between business and it: an information culture approach**. Retrieved January 6, 2004, from <http://www.vits.org/konferense/alois2003/html/6895.pdf>
- Oliver, G. (2008). Information culture: exploration of differing values and attitudes to information in organizations. **Journal of Documentation**, 64 (3), 363-385.
- Owens, I., Wilson, T.D., & Abell A. (1995). Information and business performance: a study of information systems and services in high-performing companies. **Information Research**, 1(2), 1-10.
- Ponjuan, G. (2002). **Role of collaboration among leaders from various sectors in creating an information culture**. Retrieved December 20, 2003, from <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/ponjuan-fullpaper.pdf>
- Ramirez, E. [n.d.]. **Reading, information literacy, and information culture**. Retrieved December 18, 2003, from <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/ramirez-fullpaper.pdf>
- Steinwachs, K. (1999). Information and culture: the impact of national culture on information processes. **Journal of Information Science**, 25 (3), 193-204.
- Turner, H. J. (2003). **The structure of sociological theory**. Australia: Wadsworth.
- Vaughan, L. Q. (1999). The contribution of information to business success: a LISREL model analysis of manufactures in Shanghai. **Information Processing & Management**, 35, 193-208.
- Wang, M. (2006). The impact of information culture on managing knowledge: a double case study pharmaceutical manufactures in Taiwan. **Library Review**, 55(3), 209-221.
- Widen-Wulff, G. (2000). Business information culture: a qualitative study of the information culture in the Finnish insurance industry. December 18, 2003, from: <http://informationr.net/ir/5-3/paper77.html>
- . (2005). **Business information culture: a qualitative study of the information culture in the Finish insurance industry**. In Maceviciute, Elena & Wilson, T.D. (eds.). *Introducing information management: an information research reader*. (pp. 31-42). London: Facet publishing.
- Zeidmane, A., & Vintere, A. (2008). Information culture in engineering education. **Problems of Education in the 21st Century**, 5, 129-135.
- Zheng, Y. (2005). **Information culture and development: ICT for Healthcare in South Africa and China**. Ph.D. Thesis in Management, University of Cambridge.

กรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย*

ทัศนีย์ บุญชูวิทย์¹
สมาน ลอยฟ้า²
ชลภััส วังษ์ประเสริฐ³

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอผลการวิจัย การพัฒนากรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้กระบวนการวิจัยดังนี้ 1) สังเคราะห์สมรรถนะหลักของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศและสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อกำหนดสมรรถนะหลักของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย 2) สัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารระดับกลางวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสังเคราะห์เป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย 3) ประเมินกรอบสมรรถนะโดยวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้บริหารระดับกลาง ระดับต้น และอาจารย์ 17 คณะ เพื่อสรุปกรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ประกอบด้วย 6 สมรรถนะเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ (1) ความรู้และทักษะการวิจัย (2) ความรู้และทักษะการเรียนการสอนและถ่ายทอดความรู้ (3) การวิจัยและพัฒนา (4) การปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมและจริยธรรม 5) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และ 6) ความคิดริเริ่ม

2) สมรรถนะร่วมของอาจารย์ 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มี 5 สมรรถนะ ดังนี้ (1) ความชำนาญในการจัดการและในวิชาชีพ (2) การคิดแบบองค์รวม (3) การคิดวิเคราะห์ (4) การมุ่งผลสัมฤทธิ์/ผลลัพธ์และ (5) การพัฒนาตนเอง และพบว่ามีสมรรถนะที่ต่างกันของอาจารย์ใน 2 กลุ่มสาขา คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีสมรรถนะด้านการมุ่งคุณภาพ ประสิทธิภาพและความถูกต้องเพิ่มเข้ามาอีก 1 สมรรถนะ

คำสำคัญ : สมรรถนะของอาจารย์ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวิจัย

¹นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ 8 สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

²Ph.D. (Continuing Education), รองศาสตราจารย์ กลุ่มสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

³ปร.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์), ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กลุ่มสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Competency Framework of KCU Faculty Staff for Supporting the University Research Strategy

Thatsanee Bunchoowit¹
Saman Loipha²
Chollabhat Wongprasert³

ABSTRACT

This article presents the research study of competency framework of faculty staff for supporting the research strategy of Khon Kaen University (KKU). The qualitative research method was conducted in the 3 following steps: 1) formulating a draft of core competency of faculty staff of KKU by synthesizing the literature on core competencies of faculty staff of foreign universities and conducting the in-depth interviews with the top administrators of KKU, 2) developing a core competency framework of faculty staff of KKU in accordance to its research university strategy by conducting the in-depth interviews with the middle administrators of KKU, and 3) evaluating the developed competency framework by reviewing the opinions of the middle and lower administrators and faculty staff of seventeen faculties in KKU. Research findings: 1) The core competencies of faculty staff for supporting the research strategy of KKU were the following respectively 6 competencies; (1) research knowledge & skills (2) learning, teaching and knowledge transferring skills (3) research and development skills (4) moral and ethical practices (5) continuous learning skill and (6) creative thinking skills.

2) The common functional competencies of faculty staff no matter they are in the subject areas of science & technology, health sciences, and humanities & social sciences were the following 5 competencies: (1) technical/professional/managerial expertise (2) conceptual thinking (3) analytical thinking (4) achievement orientation and (5) self development skill. In addition, the faculty staff in science & technology was found to have a teamwork skill. And the faculty staff in humanities & social sciences was also found to have the working skills which emphasizing on the quality, efficiency and accuracy.

Keyword: Competency of faculty staff, University strategy, Research university

¹Audio-visual Specialist, The Instructional Resources Centre, Khon Kaen University.

² Ph.D. (Continuing Education), Associate Professor, Information and Communication Management Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

³Ph.D.(Development Education), Assistant Professor, Information and Communication Management Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกเข้าสู่ยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ซึ่งใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักเพื่อสร้างความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขัน ส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอด (Stewart, 1997, Marquard, 2002) โดยเฉพาะบริบทของการวัดความสำเร็จขององค์กรที่การสร้างคุณค่า และมูลค่าเพิ่มของสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Asset) เป็นหลัก และถือเป็นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ขององค์กรจากการวิเคราะห์งานวิจัยหลายชิ้นพบว่าร้อยละ 75 ของสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้นี้ได้ช่วยสร้างหรือก่อให้เกิดคุณค่า และมูลค่าเพิ่ม และความได้เปรียบในการแข่งขัน (Edvinsson & Sullivan, 1996, Kaplan & Norton, 2003) ทั้งยังช่วยสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถ (Competence) ขององค์กรในการสนับสนุนด้านผลผลิตและบริการขององค์กรที่มีต่อตลาด (Teece, 2000) ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันจึงจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในรูปของความรู้ องค์กรที่มีความรู้ที่ดีที่สุดและสามารถใช้ความรู้นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดจึงจะเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ และแข่งขันได้ และยังเป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรอย่างยั่งยืน (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ 2548, Stewart, 1997, Sanchez, 2001)

Sveiby (2001) ได้ชี้ให้เห็นว่าการสร้างคุณค่าจากสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้นั้นสามารถทำได้โดยใช้หลักการของการจัดการความรู้ซึ่งอาจจำแนกออกได้เป็น 2 แนวทาง คือ 1) การจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศ การจัดการความรู้ในแนวทางนี้ถือว่าความรู้เป็นวัตถุ ที่องค์กรต้องพัฒนาขึ้นในระบบสารสนเทศโดยอาศัยการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวช่วย 2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมิน การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงทักษะและหรือพฤติกรรมส่วนบุคคล การจัดการความรู้ในแนวทางนี้มองการจัดการความรู้เป็นกระบวนการ (process) กลุ่มของทักษะที่มีความเป็นพลวัต วิธีการปฏิบัติ และองค์ประกอบอื่นที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ และการจัดการสมรรถนะทั้งในระดับส่วนบุคคล และระดับองค์กร

เนื่องจากความรู้ส่วนใหญ่ขององค์กรนั้นเกิดจากคน (Kaplan & Norton, 2003; Scarbrough, 1999; เดชา เดชะวัฒนไพศาล, 2543; บดินทร์วิจารณ์, 2549) องค์กรในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์หรือทุนมนุษย์ (Human capital) ซึ่งจัดเป็นทุนทางปัญญาและต้นกำเนิดของทุนความรู้ขององค์กร (Sveiby, 2001) เป็นแหล่งของนวัตกรรม และรากฐานอันสำคัญที่เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและสามารถแข่งขันได้ (อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ, 2543, Sveiby, 2001) ในแง่เศรษฐศาสตร์ ถือเป็นคุณค่าที่มีในตัวบุคคล ที่จะส่งผลต่อเศรษฐกิจและการเงินขององค์กรในอนาคต (Edvinsson & Malone, 1997) และในแง่การบริหารจัดการองค์กรถือว่าความรู้และสมรรถนะของบุคลากรมีความสำคัญในเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรต้องพัฒนา เพราะมีผลกระทบโดยตรงต่อกลยุทธ์และส่งผลกระทบเร็วที่สุดต่อการสร้างมูลค่าสำหรับองค์กร ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรยุคปัจจุบันคือการแปลงทรัพยากรบุคคลให้เป็นสินทรัพย์ทางปัญญา (Intellectual Assets) ซึ่งเกิดจากทรัพยากรบุคคลที่มีสมรรถนะ (competency) สูง ในปัจจุบันการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลจึงพิจารณากันที่คุณค่าในตัวบุคคล ซึ่งก็คือสมรรถนะที่มีในตัวบุคคล (Kaplan & Norton, 2003)

สมรรถนะของบุคคลประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะสำคัญอื่นๆ (Spencer & Spencer, 1993; Spencer, 2004) อันเป็นองค์รวมที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ กลยุทธ์ในการแข่งขันขององค์กรและความสามารถที่จะบรรลุความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนได้ ขึ้นอยู่กับการสร้างและใช้สมรรถนะหลัก (Core competency) ขององค์กรและบุคคล อันเป็นรากฐานของความได้เปรียบในการแข่งขัน (Prahalad & Hamel, 1990) ดังนั้นในการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ แต่ละองค์กรจำเป็นต้องค้นหาสมรรถนะหลักอันถือเป็นการพัฒนาทุนทางปัญญาสำหรับองค์กรเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการสร้างหรือก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และช่วยสร้างความสำเร็จ และความได้เปรียบในการแข่งขัน (Brown & Duguid, 1998) ดังมีหลักฐานจากรายงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการโดยใช้สมรรถนะได้รับความสนใจเป็นอันดับต้นๆ จาก

ผู้บริหารในองค์กรต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งต่างตระหนักดีว่าการสร้างสมรรถนะให้กับองค์กรและคนในองค์กรจะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและแข่งขันได้ในภาวะที่องค์กรต่างกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและอัตราการแข่งขันที่สูง (Ulrich, 1997) ดังนั้นแนวทางในการบริหารองค์กรที่ใช้ความรู้และทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้มาสร้างความเข้มแข็งและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องปรับใช้ทั้งหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยรวมทั้งมหาวิทยาลัยต่างๆ ด้วย

มหาวิทยาลัยในปัจจุบันต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติและการเปลี่ยนแปลงทั้งจากการปฏิรูประบบราชการ และการปฏิรูปการศึกษาของประเทศ รวมถึงการปฏิรูปอุดมศึกษาที่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงตามแนวโน้มการอุดมศึกษาโลกที่เปลี่ยนแปลงจุดมุ่งเน้นทางวิชาการโดยมุ่งส่งเสริมความเป็นเลิศทางด้านการศึกษา และใช้ความรู้จากการวิจัยมาช่วยในการพัฒนาสังคม วัฒนธรรมและเศรษฐกิจ และสร้างฐานความรู้เพื่อใช้ในการสอนหรือการบริการวิชาการ จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้มหาวิทยาลัยต้องปรับพันธกิจมาเน้นที่การสอนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยการทำวิจัยและการเผยแพร่ความรู้ (ถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข, 2549)

นอกจากจะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกดังกล่าวมาแล้ว มหาวิทยาลัยในประเทศไทยยังต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่สูงมาก กล่าวคือ มีมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชนเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากรวมทั้งการเปิดเสรีทางการค้าทำให้มีมหาวิทยาลัยในต่างประเทศเข้ามาเปิดในประเทศไทย หรือเปิดสอนร่วมกับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จึงส่งผลให้ผู้เข้าศึกษามีทางเลือกมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจำเป็นต้องสร้างความเข้มแข็งและสร้างศักยภาพในการแข่งขันและสร้างอัตลักษณ์และความแตกต่างให้เกิดขึ้นเพื่อเป็นทางเลือก

มหาวิทยาลัยขอนแก่นนับเป็นมหาวิทยาลัยเก่าแก่และมีชื่อเสียงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยการกำหนดยุทธศาสตร์และทิศทางของมหาวิทยาลัยในอนาคตให้เป็น “มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย” ที่มุ่งเสริมสร้างศักยภาพการวิจัยและพัฒนาเพื่อเป็นรากฐานในการสร้างองค์ความรู้ การผลิต และ

พัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ คุณภาพผลผลิต และการบริการของมหาวิทยาลัย รวมถึงยกระดับสู่สากล (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่นจากมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศไปสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำของภูมิภาคอาเซียน โดยมีเป้าหมายในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้คือ 1) ได้รับการรับรองคุณภาพและการจัดอันดับในระดับชาติและระดับสากล 2) มีภาพลักษณ์ที่ดีและชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับนานาชาติ 3) เป็นองค์กรที่บริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาล (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550)

การผลักดันมหาวิทยาลัยขอนแก่นไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยนั้นอาจมีมุมมองใน 2 มุม คือ 1) มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความเชี่ยวชาญอะไรหรือมีข้อได้เปรียบในเรื่องใดที่จะนำไปพัฒนาเป็นงานวิจัยที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ และ 2) การที่จะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยนั้น สมรรถนะหลักขององค์กรและคนในองค์กรควรจะเป็นอย่างไร ดังได้กล่าวแล้วว่าขีดความสามารถและสมรรถนะของคนในองค์กรจะเป็นตัวผลักดันองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายได้ ดังนั้นการที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยจึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรบนความเชื่อว่าสมรรถนะของบุคลากรจะสามารถผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยได้

มหาวิทยาลัยขอนแก่นถือว่าทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย และเป็นกลุ่มคนที่มีผลต่อการผลักดันยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยสูงคือบุคลากรสายผู้สอนหรืออาจารย์ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับ Drucker (1998), Miller (1998), Rogoski (1999) ที่เห็นว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยจัดได้ว่าเป็นกลุ่ม knowledge worker ขององค์กรซึ่งถือเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นคุณค่าหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งหากพิจารณาตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มุ่งจะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยโดยมุ่งเน้นให้มหาวิทยาลัยมีบรรยากาศแห่งการวิจัย มีคณาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถสูงในการวิจัยและมีกระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีการบูรณาการกระบวนการคิดวิเคราะห์ และแก้ปัญหาเข้าไปในกระบวนการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ มีผลงานวิจัยที่ก่อ

ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศและได้รับรางวัลในระดับสูงอย่างต่อเนื่องสามารถไปจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาได้ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550) ซึ่งการที่มหาวิทยาลัยจะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ทักษะด้านการสอนและการวิจัยของคณาจารย์เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศเช่นในสหรัฐอเมริกาที่ชี้ว่าดัชนีสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของมหาวิทยาลัยวิจัยขึ้นอยู่กับอาจารย์ที่มีคุณภาพและจะแข่งขันกันที่การได้อาจารย์ที่มีคุณภาพและมีผลงานเป็นที่ยอมรับไว้ในมหาวิทยาลัยของตน (Arthur, nd.cited in Lombardi et al, 2000) ซึ่งคุณภาพของอาจารย์พิจารณาได้จากขีดความสามารถหรือ สมรรถนะ ดังนั้นการที่จะยกระดับและพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยตามยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยนั้นมหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องกำหนดให้ได้ว่าอะไรคือสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่มหาวิทยาลัยควรจะมี ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกำหนดให้ได้ว่ามหาวิทยาลัยต้องการอาจารย์ที่มีสมรรถนะอย่างไรในการที่จะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสำเร็จ

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะในองค์กรระดับมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยในต่างประเทศไม่ปรากฏให้เห็นมากนักที่จะกำหนดสมรรถนะที่เป็นไปตามยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย การกำหนดกรอบสมรรถนะมักจะกำหนดด้วยจุดมุ่งเน้นที่ต่างกัน ได้แก่การกำหนดกรอบสมรรถนะที่เน้นเฉพาะด้านการสอน/การวิจัย การกำหนดกรอบสมรรถนะเฉพาะสมรรถนะหลัก และการกำหนดทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะ เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง สำหรับการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศไทยไม่ปรากฏงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้เป็นการเฉพาะ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้แก่รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2548 และแผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2550- 2553 พบว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร นโยบาย พันธกิจและยุทธศาสตร์ของ

มหาวิทยาลัยเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์สู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยให้ประสบความสำเร็จ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548, 2550) ซึ่งเมื่อพิจารณาสาระสำคัญที่ระบุไว้ในค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นอันเป็นสิ่งสะท้อนพฤติกรรมหรือแนวปฏิบัติภายในองค์กรที่สมาชิกขององค์กรจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่เข้าใจร่วมกันควบคู่กับนิยามซึ่งระบุความหมายของมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยในบริบทของมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า ยังขาดความสอดคล้องในบริบทของความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะที่ต้องการสำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อศึกษาเอกสารการพัฒนานุเคราะห์โดยยึดหลักสมรรถนะของฝ่ายพัฒนานุเคราะห์มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบเฉพาะการศึกษาเพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามกลุ่มงานของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล หากมหาวิทยาลัยขอนแก่นจะพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ และภูมิภาคอาเซียน และการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยในระดับดีเลิศของประเทศแล้วการกำหนดกรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย น่าจะตอบสนองเป้าหมายของยุทธศาสตร์ได้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาเพื่อพัฒนากรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย เพื่อนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยและนำไปใช้เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของอาจารย์ตามยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยสำหรับมหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อกำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามกลุ่มสาขาวิชาของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

1.2 เพื่อสร้างกรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดวิธีวิจัย (Research Approach) ที่ใช้ในการพัฒนากรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการศึกษาโดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์สมรรถนะหลักของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยวิจัยทั้งในและต่างประเทศมาเป็นกรอบในการศึกษา จากนั้นได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารระดับสูงเพื่อหาสมรรถนะหลักที่ควรจะเป็นสำหรับอาจารย์ทุกคนในมหาวิทยาลัย และทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้บริหารระดับกลางเพื่อหาสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ที่ควรจะเป็นของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย 3 กลุ่มสาขาวิชาซึ่งได้แก่ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้ง 2 ส่วนมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการกำหนดสมรรถนะไว้ก่อนแล้วหาข้อมูลมาสนับสนุน แล้วสังเคราะห์สมรรถนะตามแนวคิดสาระหลัก (Thematic Concept) ให้ได้รายการสมรรถนะ 1 ชุด ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย จากนั้นนำสมรรถนะที่สังเคราะห์ขึ้นนี้ไปตรวจสอบความเห็นจากผู้บริหารระดับต้นและคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 กลุ่มสาขาดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1) การกำหนดสมรรถนะหลักของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบ่งเป็น 2 วิธีการคือ (1) การสังเคราะห์วรรณกรรม (Synthesis of Literature) โดยผู้วิจัยศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย (University Core Competencies) ในต่างประเทศจำนวน 10 แห่ง ร่วมกับการศึกษาเอกสารสำคัญอื่นๆ เพื่อสังเคราะห์ขึ้นเป็นสมรรถนะหลัก (2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยนำผลการสังเคราะห์สมรรถนะหลักที่ได้จากการสังเคราะห์วรรณกรรมมาเป็นกรอบในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 9 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่สะท้อนความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (Attributes) ที่ต้องการในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ประสบความสำเร็จตาม

ยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย วิเคราะห์สมรรถนะหลักโดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ขั้นตอนที่ 2) การกำหนดสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบ่งเป็น 2 วิธีการคือ (1) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากแนวคำถาม (In-depth Interview Guideline) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งประกอบด้วย คณบดี 15 คน จาก 3 กลุ่มสาขาวิชา คือ 1) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี 2) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 3) กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาเพื่อแปลงข้อมูลให้เป็นสมรรถนะ (2) การสังเคราะห์สมรรถนะ (Synthesis of content) นำสมรรถนะที่วิเคราะห์ได้ไปสังเคราะห์ความหมายโดยใช้หลักการวิเคราะห์เนื้อหาแบบแนวคิดตามสาระหลัก (Thematic Concept) ขั้นตอนที่ 3) การสร้างกรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยจากการวิจัยในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยนำสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามบทบาทภาระหน้าที่มาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ รองคณบดีหัวหน้าภาควิชา/ประธานสาขาวิชาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่อาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชาพิจารณาให้ความเห็นเพื่อตรวจสอบและยืนยันสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้สรุปสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยวิจัยในบริบทของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็น 2 ส่วน คือ

1. สมรรถนะหลักของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยจากการวิเคราะห์พบว่า การที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะเป็น

มหาวิทยาลัยวิจัยนั้น อาจารย์ทุกคนไม่ว่าจะสังกัดในกลุ่มสาขาใดก็ตามจะต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะพื้นฐาน ดังนี้

1) ความรู้และทักษะการวิจัย (Knowledge and Research Skills) ซึ่งเป็นความรู้ทักษะพื้นฐานที่จะทำให้สามารถทำวิจัยระดับลึกและพัฒนาการวิจัยอย่างต่อเนื่อง สามารถเผยแพร่และสื่อสารผลงานวิจัยสู่ชุมชนในวงกว้าง และผลงานวิจัยได้รับการอ้างอิง

2) ความรู้ ทักษะการเรียนการสอน และถ่ายทอดองค์ความรู้ (Learning and Teaching Expertise) ภาระหลักของมหาวิทยาลัยคือการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิต คณาจารย์จึงต้องมีความรู้ลึกซึ่งในสาขาวิชา สามารถจัดการเรียนการสอนที่เน้นการวิจัย และนำผลงานวิจัยมาบูรณาการกับการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถถ่ายทอดความรู้ ด้วยทักษะการสอนที่หลากหลาย โดยเฉพาะการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และการสอนที่ใช้การวิจัยเป็นฐาน

3) การวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ในมหาวิทยาลัยวิจัยนั้นคณาจารย์จะมีความรู้พื้นฐานการวิจัยเพียงอย่างเดียวไม่สามารถจะผลักดันมหาวิทยาลัยไปสู่มหาวิทยาลัยวิจัยได้ คณาจารย์ต้องมีความรู้และทักษะในการวิจัยรวมทั้งนำผลการวิจัยไปพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ที่นำไปสู่การจดสิทธิบัตรและทรัพย์สินทางปัญญาได้ ดังนั้นคณาจารย์ต้องมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการและทักษะการวิจัยที่เหมาะสม การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่โดยทำวิจัยเพื่อพัฒนาการสอน หรือพัฒนาการสอนที่อิงกระบวนการวิจัย ทำวิจัยที่ลุ่มลึกสามารถสร้างความแตกต่างโดยอาศัยความคิดและวิธีการใหม่ๆ และการพัฒนาการวิจัยอย่างต่อเนื่อง

4) การปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมและจริยธรรม (Compliance/ Ethics) หน้าที่ที่สำคัญของอาจารย์มหาวิทยาลัย คือการผลิตบัณฑิต การทำวิจัย และการบริการวิชาการ ซึ่งล้วนเป็นหน้าที่ที่ต้องการคณาจารย์ที่มีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีเมตตาเสียสละ มีศีลธรรม มีจรรยาบรรณ มีความเอาใจใส่ในการพัฒนา กล้าหาญและยอมรับการปรับเปลี่ยน

5) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) การเป็นนักวิจัยคือผู้ที่แสวงหา

องค์ความรู้ใหม่ๆ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยวิจัยต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา มีการศึกษาเพิ่มเติม พัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้ตลอดชีวิต บนบรรทัดฐานของความยั่งยืน

6) ความคิดริเริ่ม (Initiative) จะช่วยให้คณาจารย์มองสภาพแวดล้อมเป็นโจทย์วิจัยที่ต้องแสวงหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ๆ ที่สามารถแก้ปัญหาและก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น โดยใช้แนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับเป้าหมายตามกลยุทธ์ขององค์กรในทุกระดับ รวมถึงการรู้จักจังหวะเวลาและตอบรับต่อโอกาสต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

2. สมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ดังได้กล่าวมาแล้วว่าการที่มหาวิทยาลัยจะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยได้นั้น นอกจากสมรรถนะพื้นฐานแล้วคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยมีหลากหลายสาขาวิชาแตกต่างกัน ซึ่งสาขาวิชาเหล่านั้นจะมีคุณลักษณะหรือหลักการของสาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงอาจทำให้คณาจารย์แต่ละสาขามีสมรรถนะประจำกลุ่มที่ต่างกัน จากการวิเคราะห์สมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พบสมรรถนะที่สำคัญปรากฏใน 3 กลุ่มสาขาวิชารวมกัน 5 สมรรถนะ โดยมีสมรรถนะที่สำคัญเป็นอันดับแรกเหมือนกันในทุกกลุ่มสาขาดังนี้

1) ความชำนาญในการจัดการและในวิชาชีพ (Technical/Professional/Managerial Expertise) โดยบทบาทหน้าที่ของอาจารย์นั้นคือการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ ซึ่งอาจารย์แต่ละสาขาจะต้องใช้ความรู้และทักษะเฉพาะในสาขา และการบูรณาการความรู้ข้ามสาขาวิชาเพื่อให้บรรลุบทบาทและหน้าที่โดยเฉพาะการที่จะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย คณาจารย์ทุกสาขาต้องมีความรู้ด้านเทคนิคเฉพาะวิชาชีพ ความรู้เชิงปฏิบัติในการทำงาน มีการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาความรู้ในวิชาชีพโดยการแลกเปลี่ยนความรู้ความชำนาญระหว่างวิชาชีพพร่วมกัน ตลอดจนการปรับปรุงวิธี

การทำงานโดยใช้เทคนิคใหม่ๆในสาขาวิชาชีพหรือองค์ความรู้ที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานในวิชาชีพให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าสมรรถนะนี้เป็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อคณาจารย์ทุกสาขาวิชาและมีความสำคัญที่สุด

2) การคิดแบบองค์รวม (Conceptual Thinking) เป็นความสามารถ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับอาจารย์ทุกสาขาวิชาที่ช่วยสนับสนุนการวิจัย อาจารย์ที่จะสามารถทำวิจัยได้ต้องมีวิธีคิดอย่างมีแบบแผน โดยมองภาพรวมของปัญหาเหตุการณ์หรือการกระทำสามารถเชื่อมโยงประเด็นและข้อมูลที่หลากหลายอันเกิดจากการประยุกต์แนวทางต่างๆจนสามารถสังเคราะห์ขึ้นเป็นกรอบแนวคิด หรือแนวทางแก้ปัญหาใหม่ ๆ โดยตระหนักถึงผลกระทบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า แม้สมรรถนะนี้จะมีความสำคัญสำหรับทุกกลุ่มสาขา แต่ก็มีความสำคัญแตกต่างกันในแต่ละสาขา โดยสาขาที่เห็นว่ามีมีความสำคัญในอันดับต้นๆคือกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

3) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งในการทำวิจัย ไม่ว่าจะเป็นอาจารย์ในสาขาใดซึ่งต้องการอาจารย์ที่มีความเข้าใจสถานการณ์ และประเด็นปัญหาได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงจำแนก วิเคราะห์ จัดลำดับเหตุการณ์หรือปัญหาได้อย่างเป็นระบบ สามารถระบุถึงผลกระทบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และจัดทำข้อสรุปอย่างสมเหตุสมผลตลอดจนใช้กระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะนี้มีความสำคัญสำหรับทุกกลุ่มสาขา แต่มีความสำคัญแตกต่างกันในแต่ละสาขา

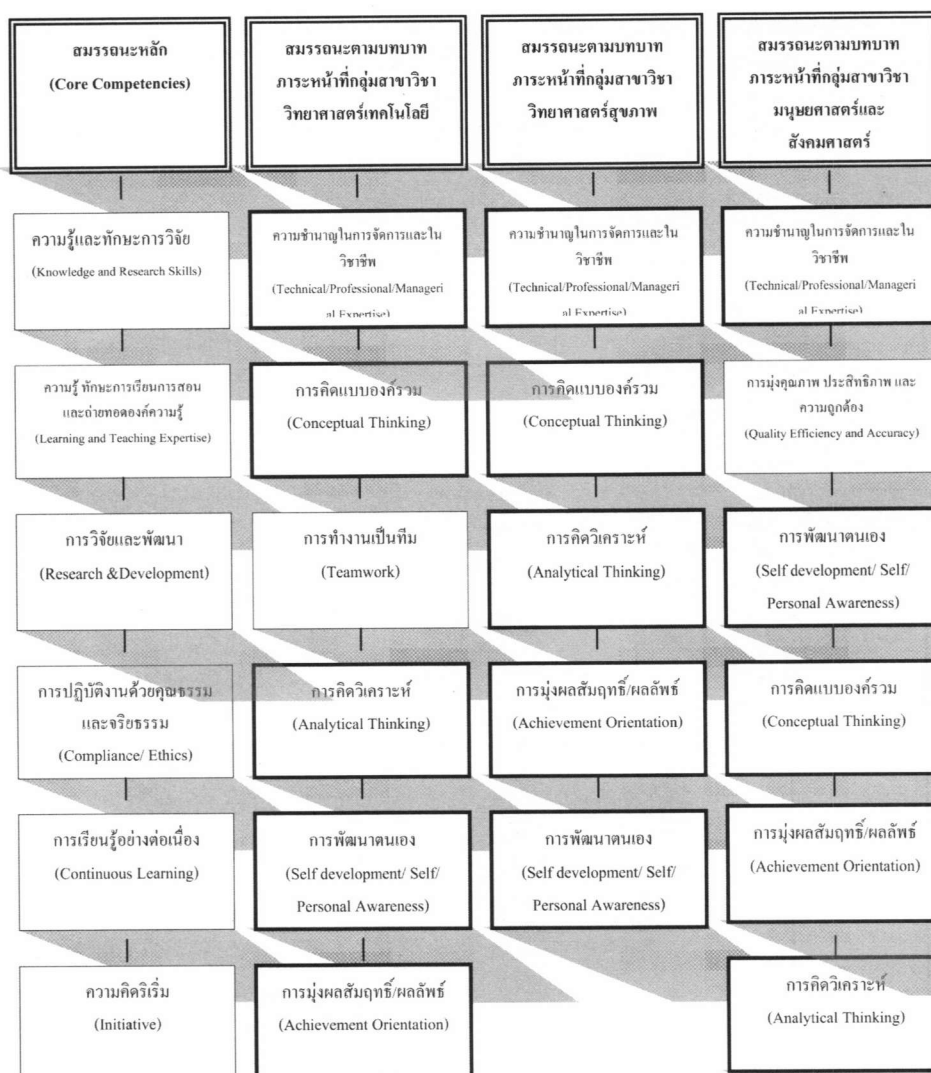
4) การพัฒนาตนเอง (Self development/ Self/ Personal Awareness) การที่คณาจารย์จะสามารถผลักดันมหาวิทยาลัยไปสู่มหาวิทยาลัยวิจัยได้ จำเป็นจะต้องมีความสามารถ และทักษะที่สำคัญประการหนึ่ง คือการรู้จักตนเอง ทั้งในแง่ความสามารถ และความต้องการ สามารถประเมินทักษะความสามารถที่มีอยู่และแสดงออกถึงความต้องการที่จะเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความสำเร็จในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อสถานการณ์และบุคคลที่แตกต่างกัน

สมรรถนะนี้มีความสำคัญสำหรับทุกกลุ่มสาขา แต่มีลำดับความสำคัญที่แตกต่างกัน

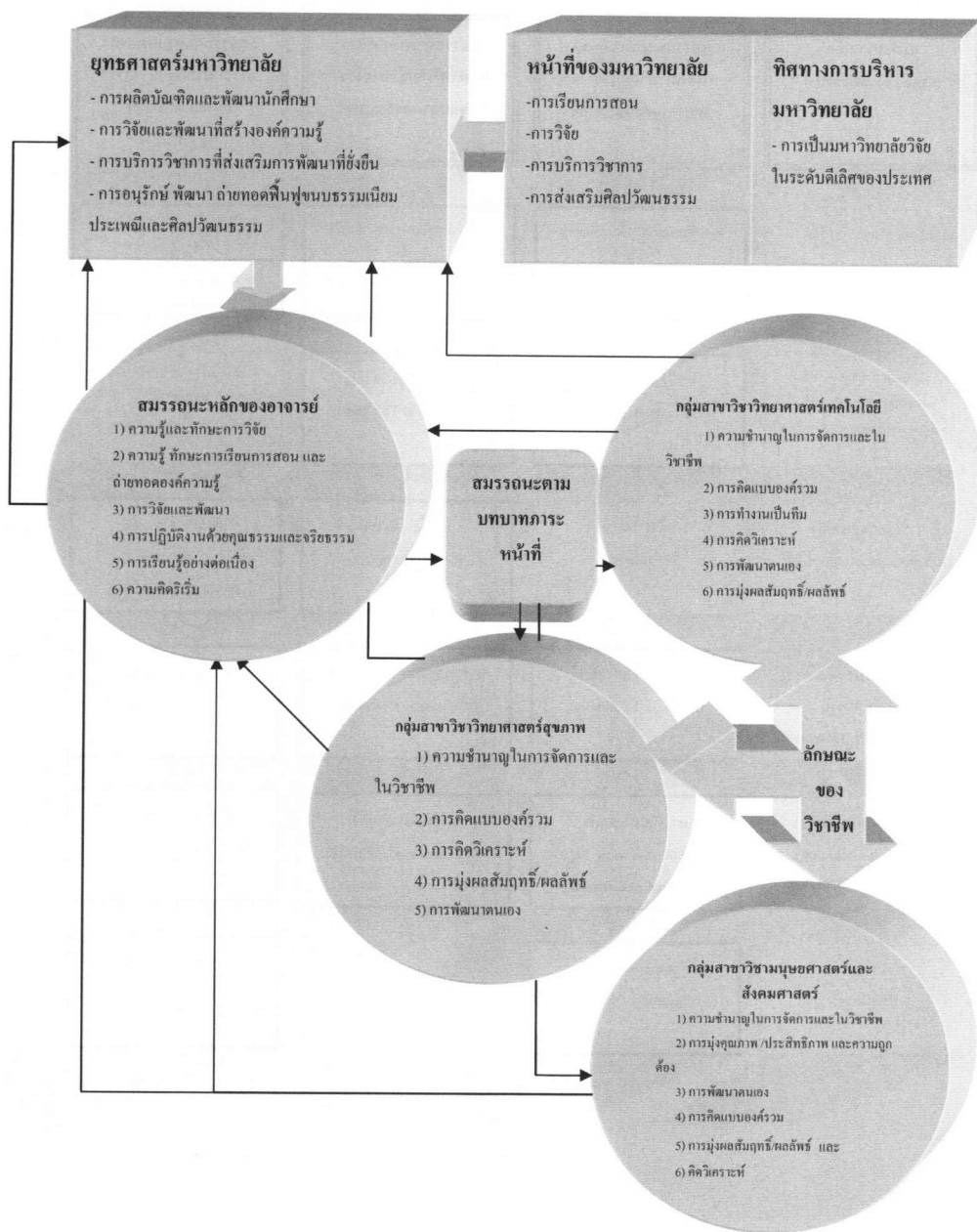
5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์/ผลลัพท์ (Achievement Orientation)

ความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่กำหนด หรือตามมาตรฐานวิชาชีพโดยให้ความสำคัญกับการจัดระเบียบงานและคำนึงถึงผลลัพท์ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในงานและองค์กร มีการทำงานวิจัยต่อเนื่อง ทำวิจัยสำเร็จและมีผลงานวิจัย

นอกจากสมรรถนะที่มีร่วมกันทั้ง 5 สมรรถนะนี้แล้ว ผลการวิจัยยังพบว่า มีสมรรถนะที่ต่างกันของอาจารย์ใน 2 กลุ่มสาขา กล่าวคือ 1) มีสมรรถนะของอาจารย์ที่ปรากฏในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 สมรรถนะคือ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ในการทำหน้าที่ของคณาจารย์โดยเฉพาะการทำวิจัย คณาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาจต้องการอาจารย์ที่มีความสามารถและคุณลักษณะที่จำเป็นคือความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมและบทบาทของตนในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของทีมทำงานโดยอาศัยความร่วมมือกันของกลุ่ม รักษาสัมพันธภาพที่ดี ด้วยการแสดงถึงความเคารพ ไว้วางใจ ถ่อมตน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดการกลุ่ม การร่วมแก้ปัญหา แลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุผลลัพท์ของกลุ่มร่วมกัน 2) มีสมรรถนะของอาจารย์ที่ปรากฏในกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 1 สมรรถนะคือ การมุ่งคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความถูกต้อง (Quality Efficiency and Accuracy) ในการทำหน้าที่ของคณาจารย์โดยเฉพาะการทำวิจัยของคณาจารย์ทุกสาขาต่างให้ความสำคัญกับสมรรถนะที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าคณาจารย์สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้ความสำคัญกับความสามารถ และคุณลักษณะที่เพิ่มเติมจากคณาจารย์ในสาขาอื่นๆคณาจารย์ในสาขานี้จำเป็นต้องใช้แนวทางหรือวิธีการที่ก่อให้เกิดคุณภาพของผลงานในแต่ละกิจกรรมหรือสถานการณ์อันประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานวิชาชีพ การเขียนแผน ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานและวิธีการทำงาน ทั้งในกระบวนการสอนและวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัย วิจัย (Competency Framework Supporting Research University Strategy of Khon Kaen University Staff)



ภาพที่ 2 สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามบทบาทภาระหน้าที่ของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษารอบสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย สามารถอภิปรายตามแผนภาพที่ 2 ซึ่งได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ในกรอบสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามบทบาทภาระหน้าที่ของอาจารย์ที่สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย จากแผนภาพจะเห็นว่าทิศทางการบริหารมหาวิทยาลัยและหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ที่ประกอบด้วย การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่กำหนดยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย โดยเฉพาะ 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ความสำคัญ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการผลิตบัณฑิตและพัฒนา นักศึกษาที่เน้นการทำวิจัย โดยเฉพาะการวิจัยระดับปริญญาเอก (ฝ่ายแผนและสารสนเทศกองแผนงาน, 2550) และยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยและพัฒนาที่สร้างองค์ความรู้ อันเป็นประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญที่บ่งบอกถึงพันธกิจของมหาวิทยาลัยวิจัยยุทธศาสตร์เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สะท้อนภาพของความรู้ ทักษะที่เป็นแกน (Core Knowledge) ของมหาวิทยาลัยวิจัย อาทิ ความรู้ และทักษะการวิจัย ความรู้และทักษะการเรียนการสอน และการถ่ายทอดองค์ความรู้ อันเป็นสมรรถนะสำคัญของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อพิจารณาสมรรถนะอื่นๆ ภายในกลุ่มของสมรรถนะหลักเหล่านี้ ก็จะเห็นว่า สมรรถนะอื่นๆ อาทิ การวิจัยและพัฒนา การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความคิดริเริ่ม และการปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมและจริยธรรมต่าง ล้วนเป็นสมรรถนะที่สนับสนุนและส่งเสริมขีดความสามารถของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ด้วยกันทั้งสิ้นซึ่งหากมองในแง่ของวัฒนธรรมองค์กรที่ซ่อนอยู่ในกลุ่มสมรรถนะเหล่านี้แล้ว จะเห็นว่า เป็นวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งฝังอยู่ในสำนึก และมีการเพาะบ่มอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกระดับซึ่งล้วนเข้าใจถึงทิศทางและพันธกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่จะต้องก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของประเทศ และภูมิภาคในอนาคต

เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามบทบาทภาระหน้าที่ (Functional Competency) ของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชาจะเห็นว่าสมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกกลุ่มสาขาวิชา คือ ความชำนาญในการจัดการและในวิชาชีพ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่สะท้อนความรู้ และทักษะของคนในวิชาชีพนั้นๆ อันเป็นการสะท้อนถึงภาพรวมของสมรรถนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นแต่ละกลุ่มสาขาวิชาที่สอดคล้องต้องกัน และเป็นสมรรถนะที่ช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านการผลิตบัณฑิตและพัฒนานักศึกษา และยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยและพัฒนา อันเป็นยุทธศาสตร์ ที่สำคัญต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย เพราะการจะทำวิจัยได้ต้องอาศัยความรู้เช่นเดียวกับการสอนก็ต้องมีความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาชีพนั้นๆ

และเมื่อพิจารณาสมรรถนะอื่นๆ ภายในกลุ่มของสมรรถนะตามบทบาทภาระหน้าที่นี้ จะเห็นว่าหากไม่นับอันดับของสมรรถนะแล้วสมรรถนะของอาจารย์ทุกกลุ่มสาขาวิชาล้วนเป็นสมรรถนะร่วมกันทั้งสิ้น นอกจากนี้สมรรถนะในกลุ่มของสมรรถนะตามบทบาทภาระหน้าที่นี้ยังเป็นสมรรถนะที่ไปสนับสนุนสมรรถนะหลักด้วยเช่นกัน อาทิ การพัฒนาตนเองและการคิดวิเคราะห์ต่างเป็นสมรรถนะที่ไปสนับสนุนสมรรถนะหลักด้านความรู้และทักษะการวิจัย และความรู้และทักษะการเรียนการสอน และถ่ายทอดองค์ความรู้ เนื่องจากการวิจัยต้องอาศัยทักษะการคิดวิเคราะห์ หรือ ในการสอนก็ต้องอาศัยความรู้ทักษะและการพัฒนาตนเองซึ่งสมรรถนะทั้ง 2 สมรรถนะนี้ล้วนเป็นสมรรถนะที่สอดคล้องกับสังคม เศรษฐกิจ ฐานความรู้ ที่คนต้องมีความรู้ และมีการพัฒนาตนเอง ในขณะเดียวกันก็สนับสนุนสมรรถนะภายในกลุ่มซึ่งกันและกัน อาทิ การทำงานเป็นทีม เป็นทักษะที่สนับสนุนทักษะความชำนาญในการจัดการ/ในวิชาชีพ หรือการคิดแบบองค์รวมก็สนับสนุนทักษะการคิดวิเคราะห์ เป็นต้น

โดยสรุป ทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามบทบาทภาระหน้าที่ของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่พบจากการวิจัยนี้ล้วนสะท้อนให้เห็นภาพรวมของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่สะท้อน ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ (Attributes) ของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชาร่วมกันสมรรถนะที่ได้จากการวิจัยนี้ แฝงคุณลักษณะเชิง

พฤติกรรมที่มีความเฉพาะของอาจารย์มหาวิทยาลัย ขอนแก่นและเป็นสมรรถนะที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย โดยสมรรถนะหลักเป็น สมรรถนะที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในขณะที่สมรรถนะตาม บทบาท ภาระหน้าที่ของอาจารย์ต่างช่วยสนับสนุน สมรรถนะหลักเช่นกัน ในทางกลับกันสมรรถนะ หลักก็ช่วยสนับสนุนสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ของอาจารย์ ทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เมื่อพิจารณา สมรรถนะภายในกลุ่มทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะ ตามบทบาทหน้าที่ ก็จะเห็นได้ถึงความสอดคล้อง ต้องกันของสมรรถนะที่สนับสนุนคุณลักษณะการ เป็นมหาวิทยาลัยวิจัย อาทิ การพัฒนาตนเอง และ การคิดวิเคราะห์ ต่างเป็นสมรรถนะที่ไปสนับสนุน สมรรถนะหลักด้านความรู้และทักษะการวิจัย และ ความรู้และทักษะการเรียนรู้การสอนและถ่ายทอด องค์ความรู้ เป็นต้น

นอกจากนี้แล้วจะเห็นว่าคุณลักษณะที่แฝง อยู่ในสมรรถนะแต่ละสมรรถนะล้วนสะท้อนภาพ ของสมรรถนะของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย และ สะท้อนวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นความรู้ความเข้าใจ ร่วมกันของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่ทุกระดับทุกกลุ่มสาขาวิชาทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น และอาจารย์ทุกสาขาวิชา โดย พิจารณาจากความสอดคล้องกันของสมรรถนะ ตามบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ทั้ง 3 สาขาที่ตรงกัน และยังสะท้อนภาพของสมรรถนะที่มีคุณลักษณะ เฉพาะสำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย เช่นกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องกรอบสมรรถนะของ อาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็น เครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยเฉพาะ บุคลากรสายผู้สอน ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การ บริหารมหาวิทยาลัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผล การวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับฝ่าย พัฒนาทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถนำข้อ ค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการ

บริหารทรัพยากรบุคคลโดยเฉพาะบุคลากร สายผู้สอน ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหาร มหาวิทยาลัยดังนี้

(1) การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Performance Management) ของ อาจารย์เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ของ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมาตรฐานสำหรับ อาจารย์มหาวิทยาลัยวิจัย การให้ความสำคัญกับ มุมมองด้านสมรรถนะของคนเพิ่มขึ้นน่าจะส่งผลที่ดี ขึ้นทั้งในด้านประสิทธิภาพต่อการทำงานในปัจจุบัน และศักยภาพในการทำงานในอนาคต เพราะการมี อาจารย์ที่มีสมรรถนะ หมายถึง ความสำเร็จของ มหาวิทยาลัยในภาพรวม

(2) การฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร (Training and Development) มหาวิทยาลัย ขอนแก่นสามารถส่งเสริมให้อาจารย์มีความรู้ทักษะ และคุณลักษณะที่สะท้อนถึงทัศนคติรวมถึงพฤติกรรม เพื่อให้อาจารย์สามารถปฏิบัติงานตามบทบาท ภาระหน้าที่ทั้งในปัจจุบันและเตรียมพร้อมเพื่อ รองรับสถานการณ์ และการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไป สู่เป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดย ใช้สมรรถนะที่เป็นผลจากการวิจัยนี้เป็นฐานในการ สร้างหลักสูตรและกำหนดแผนการฝึกอบรมพัฒนา

(3) การสรรหาและคัดเลือก อาจารย์ (Recruitment and Selection) ด้วย กรอบสมรรถนะที่นำเสนอในงานวิจัยนี้ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถสรรหาและคัดเลือก อาจารย์ที่มีคุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการ ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้อาจารย์ที่มีทักษะความรู้ และความสามารถและพฤติกรรมที่เหมาะสมกับ งานในหน้าที่ของอาจารย์มหาวิทยาลัยวิจัยอย่าง แท้จริง

(4) การวางแผนความก้าวหน้า ของอาจารย์ (Career Planning) วิชาชีพของ อาจารย์ต้องการการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหาร สามารถพิจารณาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับงานของ อาจารย์ในบทบาทอื่นๆ เพื่อกำหนดแผนพัฒนา วิชาชีพแก่อาจารย์อย่างเหมาะสมตามบทบาท หน้าที่ หรือตามความรู้ ทักษะ ความสามารถเพื่อให้ อาจารย์มีความก้าวหน้าและเติบโตต่อไปในอนาคต โดยการปฏิบัติเช่นนี้มหาวิทยาลัยจะได้ใช้ ประโยชน์จากอาจารย์อย่างเต็มที่ที่เหมาะสมกับ ทักษะความรู้และความสามารถที่ต้องการ

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยอื่นๆ

มหาวิทยาลัยอื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยที่มีสภาพพื้นฐานที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน ปัจจุบัน มีมหาวิทยาลัย 9 แห่งในประเทศไทยที่คณะกรรมการอำนวยการโครงการพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติเห็นชอบให้ประกาศยกระดับเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ในปีพ.ศ. 2553 ภายใต้เงื่อนไขเหล่านี้มหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติจะต้องมีการพัฒนาระดับวิชาชีพให้มีมาตรฐาน (KKU News, 2552) ซึ่งการที่มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีสาขาวิชาที่หลากหลายแตกต่างกัน อาจต้องมีการทบทวนสมรรถนะบางส่วน เนื่องจากเงื่อนไขต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณลักษณะของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยวิจัยโดยตรง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การวิเคราะห์ และสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis and Synthesis) ซึ่งข้อดีของการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกคือ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดปลีกย่อยที่สำคัญและน่าสนใจในสภาพแวดล้อมที่ตรงกับความเป็นจริง เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อมูลได้เต็มที่ในทุกแง่มุมโดยที่ไม่ได้มีการเตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้า เป็นประโยชน์ในการได้มาซึ่งข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ลึกและกว้าง อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพอาจเป็นข้อด้อยตรงที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอาจจะไม่สามารถบอกได้ถึง ความสอดคล้องกันในด้านรากฐานความคิดและวัฒนธรรมที่ต่างกัน ซึ่งต้องการการตรวจสอบทางสถิติด้วยการวิจัยเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). **การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
เดชา เดชะวัฒนไพศาล. (2543). Competency-Based Human Resource Management. **วารสารบริหารคน**, 21 (ต.ค.-ธ.ค.), 11-18.

ถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข. (2549). **อนาคตภาพการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บดินทร์ วิจารณ์. (2549). **การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ: Knowledge management in action**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2548). **แผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2548 - 2551**. ขอนแก่น: ฝ่ายแผนและสารสนเทศ. กองแผนงาน.

ฝ่ายแผนและสารสนเทศ กองแผนงาน. (2550). **แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัย ขอนแก่น พ.ศ. 2550-2553**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2550). **คู่มือระบบบริหารจัดการเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน: บุคลากร สายผู้สอน**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ Competency ในการบริหารบุคคล. **วารสารบริหารคน** 21 (ต.ค.-ธ.ค.), 19-22.

Brown, J., & Duguid, P. (1998). Organizing knowledge. **California Management Review**, 40(3), 90-111.

Drucker, P. (1998). Management's new paradigms. **Forbes**, 5 (October).

Edvinsson, L. and Malone, S. (1997). **Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower**. New York: HarperCollins.

Edvinsson, L., Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital. **European Management Journal**, 14(4).

Kapland, R.S. and Norton, D.P. (2003). **Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Out-**

- comes. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Kelley, R. E. (1998). How to manage your work life (and become a star). **Training & Development**, 52(5), 56-61.
- Kelley, R. E. (1999a). How to be a star at work: **Nine breakthrough strategies you need to succeed**. New York: Times Business.
- Kelley, R. E. (1999b). How to be a star engineer. **IEEE Spectrum**, 36(10), p. 51-58.
- Lombardi, J.V., Craig, D.D., Capaldi, E.D. and Gater, D.S. (2000). **The Myth of Number One: Indicators of Research University Performance**. The Top American Research Universities, An Occasional Paper from The Lombardi Program on Measuring University Performance. Florida: University of Florida.
- Marquardt, M.J. (2002). **Building the Learning Organization**. Palo Alto, California: Davies-Black Publishing.
- Miller WC. (1998). **Fostering intellectual capital**. **HR Focus**, 1998, January, 75(1), pp 9-10
- Prahalad, C.K. and Hamel, G. (1990). The Core Competency of the Corporation. **Harvard Business Review**, (May/June), pp 79-91.
- Prahalad, C. K. (1993). The role of core competencies in the corporation. **Research Technology Management**, (November-December), pp 40-47.
- Rogoski, RR. (1999). Knowledge workers top company assests. **Triangle Business Journal**, January 8, 14 (19), pp 21.
- Sanchez, R. (2001). **Knowledgr Management and Organizational Com-**
- petence**. Oxford University Press: New York.
- Scarbrough, H. (1999). Knowledge as work: Conflicts in the management of knowledge workers. **Technology Analysis & Strategic Management**, 11, 1: pp 5-16.
- Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). **Competence at work, models for superior performance**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Spencer, L.M. (2004). How Competencies Create Economic Value in The talent management Handbook: **Creating Organizational Excellence By Identifying, Developing, and Promoting Your Best People**. London: McGraw-Hill Professional.
- Stewart, T.A. (1997). **Intellectual Capital The Wealth of Organizations**. New York: Doubleday Currency.
- Sveiby, K.E. (2001). **Intellectual Capital and Knowledge Management**. Retrieved November 28, 2005, from <http://www.sveiby.com/articles/IntellectualCapital.html>
- Teece, D. (2000) . Strategies for managing knowledge assets: The role of firm structure and industrial context. **Long Range Planning**, 33, 35-54.
- Ulrich, D. (1997). **Human Resource Champions**. Boston. MA: Harvard Business School Press.
- Western Management Consultants. (2002). **Herding knowledge workers?**
- Yamane, T. (1973). **Statistics An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper & Row.

การวิเคราะห์บทความวิจัยของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปรากฏในฐานข้อมูล Web of Science

สุพรรณพ ตั้งจิตกมล*

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ผลงานวิจัยที่เขียนโดยบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI Web of Science ในช่วงปี ค.ศ. 2001-2007 พบว่า มีบทความจำนวน 244 บทความ มีการตีพิมพ์สูงสุดในปี 2549 (ร้อยละ 20.49) หน่วยระดับวิทยามีผลงานตีพิมพ์มากที่สุด (ร้อยละ 20.93) แต่ภาควิชาอายุรศาสตร์ได้รับการอ้างอิงสูงสุด (ร้อยละ 30.83) ด้านความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกพบว่ามีความร่วมมือกับ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และนักวิชาการจากประเทศสหรัฐอเมริกามากที่สุด บทความวิจัยที่ศึกษามีการอ้างอิงทั้งหมด 6,172 ครั้ง เป็นการอ้างอิงวารสารร้อยละ 91 โดยอ้างอิงวารสารภาษาต่างประเทศ 1,204 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 98) วารสารภาษาไทย 22 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 2) วารสารช่วงอายุ 0-5 ปี มีการอ้างอิงมากที่สุด ในการเปรียบเทียบรายชื่อวารสารภาษาต่างประเทศที่ใช้อ้างอิงกับรายชื่อวารสารฉบับพิมพ์ที่มีในหอสมุด วิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า หอสมุดฯ มีวารสารภาษาต่างประเทศ ฉบับพิมพ์จำนวน 365 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 30) วารสารภาษาไทย มีให้บริการทั้งหมด (ร้อยละ 100) ในการเปรียบเทียบรายชื่อวารสาร ที่ได้รับการอ้างอิงกับรายชื่อวารสารที่ปรากฏในฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ Science Direct , Academic Search Premier (ASP), Ovid, Pro Quest Medical Library, Wiley Inter Science, Springer Link และ MD Consult พบว่า ฐานข้อมูลเหล่านี้มีวารสารที่ได้รับการอ้างอิงตั้งแต่ 3-13 % ฐานข้อมูล Academic Search Premier (ASP) มีวารสารที่ถูกอ้างอิงสูงสุด (ร้อยละ 13) ผลการวิจัยพบว่า หอสมุดฯ มีวารสารที่ได้รับการอ้างอิงจำนวน 696 ชื่อเรื่อง หรือร้อยละ 57

คำสำคัญ: Web of Science การวิเคราะห์การอ้างอิง วารสารอิเล็กทรอนิกส์ บทความวิจัย

*อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) บรรณารักษงานวารสาร หอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Study of Research Papers Indexed in Web of Science which Authored by Faculty Staff of Medical Faculty at Prince of Songkla University

Suphannop Tangjatkamon*

ABSTRACT

This article surveyed the number of publications authored by faculty staff of Medical Faculty, Prince of Songkla University (PSU) which appeared in ISI Web of Science during 2001-2007. It was found that there were 244 articles, and year 2006 had the highest number of publications (20.49%). The Epidemiology Unit was found to have the highest published papers (20.93%), however the papers authored by the staff of the department of Internal Medicine received the highest times cited (30.83%). The research also found that most of the PSU Medical staff had collaboration nationally with faculty staff of Khon Kaen University Medical Faculty and internationally with those from the United States of America. With regard to the citation analysis, it was found that there were 6,172 citations. Of the 6,172, 91% were journal citations of which 98% cited foreign journals whereas 2% cited Thai journals. The journals aged 0-5 years were the most cited. When comparing the cited journals with the printed English journals housed in the PSU Health Science Library, it was found that the Library housed 365 titles (30%) of those cited English journals whereas 100% of the cited Thai journals. Regarding the electronic journals subscribed by the Library, namely, ScienceDirect, Academic Search Premier (ASP), Ovid, ProQuest Medical Library, Wiley InterScience, SpringerLink, and MD Consult, it was found that these databases housed only 3-13% (645 titles) of the cited journals, Academic Search Premier (ASP) housed the highest cited journals (13%). It was also found that the PSU Health Science Library housed 696 journal titles which account to 57% of the total number of cited journals.

Keywords : Web of Science, Citation analysis, Electronic journal, Research publication

*M.A. (Library Science), Serial Librarian, Health Science Library, Faculty of Medicine, Prince of Songkla University

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปถือว่าการวิจัยเป็นภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่ง การทำวิจัยและเขียนบทความวิจัยทางวิชาการของอาจารย์และนักวิจัยเพื่อเผยแพร่ในวารสารวิชาการ จึงเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากหน่วยงานต้นสังกัดเป็นอย่างยิ่ง ดังจะเห็นจากงานวิจัยของ นางเยาว์ เปรมมกมลเนตร (2549) ได้ศึกษาดัชนีสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล Science Citation Index ในช่วง 10 ปี คือ พ.ศ. 2536 ถึง 2546 และพบว่าในจำนวน 330 บทความที่เขียนโดยบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีนั้น มีการตีพิมพ์สูงที่สุดในปี 2544 คือ ร้อยละ 20.26 บทความทั้งหมดมีปรากฏในวารสารนานาชาติ 147 ชื่อเรื่อง เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชาพบว่าสาขาวิชาที่มีจำนวนบทความตีพิมพ์สูงสุด คือ สาขาวิศวกรรมศาสตร์ รองลงมาคือสาขาวัสดุศาสตร์ในด้านจำนวนผู้เขียนบทความ พบว่าบทความส่วนใหญ่มีผู้แต่ง 3 คนมากที่สุด ในด้านความร่วมมือกับนักวิชาการต่างประเทศ ในด้านการเขียนบทความร่วมกัน พบว่าเขียนร่วมกับชาวสหรัฐอเมริกา มากที่สุด นอกจากนี้ สายพันธุ์ วิลเลียม เบ็ญจนา ทองนุ้ย และประไพ จันทรอินทร์ (2550) ได้ศึกษาผลงานตีพิมพ์ของคณาจารย์และนักวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ปรากฏในฐานข้อมูล Web of Science ระหว่างปี พ.ศ. 2538-2548 พบว่าจำนวนผลงานตีพิมพ์ของคณาจารย์และนักวิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยผลงานตีพิมพ์ส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาศาสตร์คณะแพทยศาสตร์และคณะอุตสาหกรรมเกษตร แต่ผลงานตีพิมพ์ที่ถูกอ้างอิงสูงสุดคือคณะแพทยศาสตร์ นอกจากนั้น จากการที่วารสารมีการผลิตออกมาเป็นจำนวนมาก ทั้งวารสารฉบับพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาได้ครบถ้วน เนื่องจากราคาสูงและจำนวนของวารสารเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่างๆ พยายามหาวิธีการคัดเลือกหรือจัดหาวารสาร ที่มีคุณค่า ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์การอ้างอิงวารสารจะทำให้ทราบว่าวารสารใดถูกนำไปใช้ในการทำงานวิจัยเรื่องใดบ้าง ดังเช่น เพียงพิศ นิยมมาณวัฒนา (2547) ได้ศึกษาการวิเคราะห์การอ้างอิงวารสารในบทความวิจัยของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านรายชื่วารสาร

ความถี่ เนื้อหาวิชา อายุ ภาษา ตลอดจนเปรียบเทียบรายชื่วารสารที่ได้รับการอ้างอิงกับรายชื่วารสารที่หอสมุดคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยบอกรับผลการวิจัยพบว่าวารสารที่ได้รับการอ้างอิงมีจำนวนทั้งสิ้น 975 ชื่อเรื่อง โดยชื่อที่ได้รับการอ้างอิงจำนวนมากที่สุด ได้แก่ Lancet วารสารที่มีอายุ 1-5 ปี ได้รับการอ้างอิงมากที่สุด และพบว่ารายชื่วารสารที่ได้รับการอ้างอิงส่วนใหญ่เป็นวารสารภาษาอังกฤษที่หอสมุดคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยบอกรับ นอกจากนี้ Rethlefsen (2007) ได้ศึกษาความต้องการสารสนเทศในแผนกสาธารณสุขของมินนิโซต้า (Minnesota Department of Health) แล้วเปรียบเทียบกับทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่เพื่อประเมินนโยบายในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การอ้างอิงบทความในวารสารและสิ่งพิมพ์วิชาการอื่นๆ จำนวน 56 รายการ ที่เขียนโดยบุคลากรของแผนกสาธารณสุขของมินนิโซต้า ที่ปรากฏในฐานข้อมูล PubMed ในช่วงปี 2002-2004 ผลการวิจัยพบว่าวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ ที่ได้รับการอ้างอิงสูงสุด คือ ร้อยละ 63 ของจำนวนการอ้างอิงทั้งหมด และพบว่า เป็นวารสารที่มีอายุ 2-5 ปีมากที่สุด และในจำนวนวารสารที่ถูกอ้างอิงนี้ห้องสมุดบอกรับจำนวนร้อยละ 70

จากการที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานในฝ่ายวารสารของหอสมุดฯ จึงต้องการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวารสาร เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานภาพงานวิจัยของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปรากฏในฐานข้อมูลของ ISI Web of Science
2. เพื่อศึกษาการอ้างอิงวารสารในบทความวิจัยนั้นๆ ในด้านชื่อวารสาร อายุ และภาษาของวารสาร
3. เพื่อเปรียบเทียบรายชื่วารสารที่ได้รับการอ้างอิงกับรายชื่วารสารทั้งในรูปสิ่งตีพิมพ์และรูปอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการในหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการวารสารของหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. เพื่อนำเสนอผลการวิจัยต่อผู้บริหาร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เพื่อประโยชน์ในการวางแผน และกำหนดทิศทางการพัฒนางานวิจัยในคณะแพทยศาสตร์ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รวบรวมบทความวิจัยที่เขียนโดยบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปรากฏในฐานข้อมูลย่อยของสถาบัน ISI ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น Thomson Reuters จำนวน 2 ฐานข้อมูลคือ Science Citation Index Expanded (SCI) และ Social Science Citation Index (SSCI) ระหว่างวันที่ 12-21 มกราคม 2551 ใช้วิธีการสืบค้นแบบ General Search ระบุปีในการสืบค้นคือปี 2001-2007 จำกัดประเภทของเอกสาร (Document type) เป็นบทความ (Article) กำหนดคำค้น ที่เป็นชื่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ที่ปรากฏในฐานข้อมูลดัชนีคำค้นของฐานข้อมูล Science Citation Index ของ ISI พบคำค้นจำนวน 10 คำค้น ดังนี้

1. Prince Songkla Univ,
2. Prince Songkla Univ Hosp,
3. Prince Songklanagarind Univ Hosp,
4. Prince Songkla Hosp,
5. Prince Songkhla Hosp,
6. Songklanakarin Hos,
7. Songkla Univ,
8. Songklanagarind Hosp,
9. Songklanagarind,
10. Songklanakarin Hosp,

แล้วบันทึกรายละเอียดบทความวิจัยสู่โปรแกรมการจัดการทางบรรณานุกรม End Note ได้บทความวิจัยรวมทั้งสิ้น 244 บทความในจำนวนนี้ตีพิมพ์ในวารสาร 157 ชื่อเรื่อง

2. สร้างแบบบันทึกการวารสาร ซึ่งประกอบด้วย

2.1 แบบบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับบทความวิจัยประกอบด้วยชื่อบทความวิจัย ชื่อวารสาร ปีที่พิมพ์ คำดัชนีผลกระทบการอ้างอิงวารสาร สาขาวิชาของวารสารที่ตีพิมพ์บทความวิจัย จำนวนผู้เขียนสังกัด จำนวนครั้งที่บทความวิจัยถูกอ้างอิง (Times Cited) ปริมาณการอ้างอิงวารสารทั้งหมดในบทความวิจัย ปริมาณการอ้างอิงสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

2.2 แบบบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการอ้างอิงวารสารในบทความวิจัย ประกอบด้วยชื่อวารสาร ปีพิมพ์ อายุ ภาษา ชื่อฐานข้อมูลวารสาร

อิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 7 ฐานข้อมูลได้แก่ฐานข้อมูล Science Direct, SpringerLink, Wiley Inter Science, MD Consult, Ovid, ProQuest Medical Library, Academic Search Premier (ASP) และรายการวารสารฉบับพิมพ์ ที่มีให้บริการภายในหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

3. บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับบทความวิจัยตามรายละเอียดในแบบบันทึกข้อมูลที่ได้ออกแบบไว้ แบบบันทึก 1 ชุดใช้สำหรับบทความวิจัย 1 รายการ ในการวิเคราะห์สาขาวิชาของวารสาร ได้พิจารณาสาขาวิชาหลัก (Primary field) จาก Subject Category ที่จัดแบ่งวารสารโดยสถาบัน ISI ถ้าวารสารใดมีเนื้อหาสัมพันธ์กันมากกว่าหนึ่งเรื่อง จะกำหนดเนื้อหาวิชาที่มีมากที่สุดเพียงเรื่องเดียวเท่านั้น ด้านปริมาณการอ้างอิงจากบรรณานุกรมบทความวิจัย หากบทความเดียวกันอ้างอิงวารสารชื่อเดียวกันในบทความวิจัยมากกว่า 1 ครั้ง จะนับการอ้างอิงเพียงครั้งเดียว อายุของวารสารที่ได้รับการอ้างอิง นำปีที่พิมพ์วารสารมาลบกับปีที่พิมพ์บทความวิจัย

4. เปรียบเทียบรายชื่อวารสารที่ได้รับการอ้างอิงกับรายชื่อวารสารที่หอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์บอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และที่ปรากฏในฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 7 ฐานข้อมูลที่ทำการศึกษา

5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ อธิบายผลการวิจัยในด้านต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

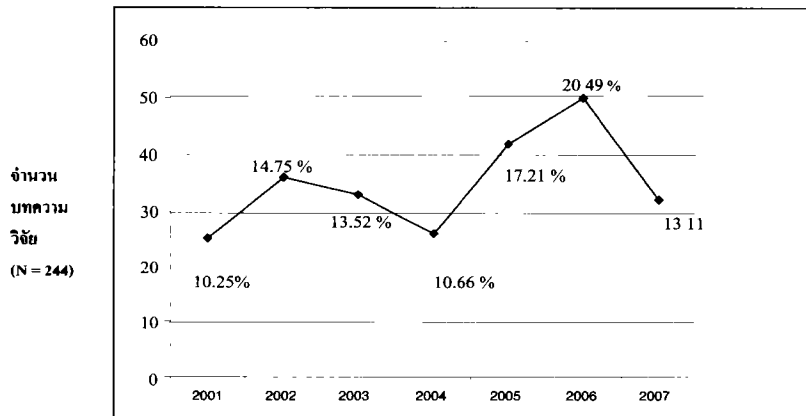
6. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับบทความวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระหว่างปี ค.ศ. 2001-2007 บุคลากรคณะแพทยศาสตร์มีบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในฐานข้อมูลของสถาบัน ISI จำนวน 244 บทความ ซึ่งในจำนวน 244 บทความนี้ พบว่าเป็นการตีพิมพ์ในปี 2006 มากที่สุด คือ 50 บทความ (ร้อยละ 20.49) รองลงมาคือ ปี 2005 จำนวน 42 บทความ (ร้อยละ 17.21) เป็นที่น่าสังเกตว่าในปี 2001 และ 2004 จำนวนบทความตีพิมพ์ของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์มีเพียง 25 และ 26 บทความ (ร้อยละ 10.25 และร้อยละ 10.66) ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 จำนวนบทความวิจัยที่เขียนโดยบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
จำแนกตามปีพิมพ์



ปีพิมพ์

หากจำแนกจำนวนบทความวิจัยตาม
ภาควิชา พบว่าในจำนวน 244 บทความเป็นผลงาน
ของบุคลากรจาก 13 ภาควิชา 4 หน่วยงาน ซึ่งใน
จำนวนนี้ภาควิชาที่มีผลงานวิจัยตีพิมพ์มากที่สุดคือ
หน่วยระบาดวิทยา จำนวน 81 บทความ (ร้อยละ
20.93) รองลงมาคือ ภาควิชาพยาธิวิทยาจำนวน
59 บทความ (ร้อยละ 15.25) และภาควิชากุมาร

เวชศาสตร์จำนวน 55 บทความ (ร้อยละ 14.21)
ตามลำดับและหากพิจารณาจำนวนผู้เขียนบทความ
แยกตามต้นสังกัด พบว่า หน่วยระบาดวิทยามีจำนวน
ผู้เขียนบทความมากเป็นอันดับ 1 คือร้อยละ 14.19
รองลงมาคือ ภาควิชากุมารเวชศาสตร์และภาควิชา
สูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา ร้อยละ 12.58 เท่ากัน

ตารางที่ 1 จำนวนบทความวิจัยและจำนวนผู้เขียนบทความวิจัยจำแนกตามภาควิชาหน่วยงาน

		จำนวนบทความวิจัย (จำนวนผู้เขียน) และ ปีที่พิมพ์								
		(N1 = 387) *							(N2 = 620) **	
ลำดับที่	ภาควิชา	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	รวม (ร้อยละ)	รวม ผู้เขียน (ร้อยละ)
1	หน่วยระบาดวิทยา	5(5)	15(20)	13(10)	8(9)	12(12)	19(22)	9(10)	81 (20.93)	88 (14.19)
2	ภาควิชาพยาธิวิทยา	12(12)	7(13)	10(10)	8(10)	8(5)	10(9)	4(8)	59 (15.25)	67 (10.81)
3	ภาควิชากุมารเวชศาสตร์	17(22)	10(13)	2(4)	5(7)	6(14)	8(11)	7(7)	55 (14.21)	78 (12.58)
4	ภาควิชาสูติศาสตร์และนรี เวชวิทยา	2(2)	6(11)	6(3)	7(9)	8(13)	11(25)	7(15)	47 (12.14)	78 (12.58)
5	ภาควิชาอายุรศาสตร์	2(2)	3(4)	17(28)	5(4)	8(8)	4(4)	5(6)	44 (11.37)	56 (9.03)
6	ภาควิชาศัลยศาสตร์	2(3)	5(5)	4(7)	1(5)	8(18)	5(10)	2(5)	27 (6.98)	53 (8.55)
7	ภาควิชารังสีวิทยา	1(1)	3(3)	5(4)	4(2)	2(4)	2(5)	1(1)	18 (4.65)	20 (3.23)
8	ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	1(1)	3(2)	2(2)	1(2)	1(1)	-	6(10)	14 (3.62)	18 (2.90)
9	ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์ ติกส์ และ	-	-	-	2(1)	3(3)	2(4)	2(2)	9 (2.33)	10 (1.61)
10	ภาควิชาโสต ศอ นาสิก	1(1)	2(2)	-	-	2(1)	3(5)	-	8 (2.07)	9 (1.45)
10	ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน	-	1(2)	2(2)	-	2(1)	2(2)	1(1)	8 (2.07)	8 (1.29)

หมายเหตุ * จำนวนรวมของผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์แยกตามภาควิชา หน่วยงาน มีจำนวนมากกว่าผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ใน
ภาพรวมของคณะแพทยศาสตร์ เนื่องจากมีผลงานตีพิมพ์จำนวนหนึ่งที่บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ต่างภาควิชา
ต่างหน่วยงานทำผลงานร่วมกัน

** จำนวนผู้เขียนผลงานวิจัยทั้งหมด

เมื่อวิเคราะห์สาขาวิชาหลัก (PrimaryField) ของวารสารที่มีการตีพิมพ์ผลงานวิจัยสูงสุดตามการจัดกลุ่มวารสารของสถาบัน ISI 10 อันดับแรกพบว่า บทความวิจัยของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นบทความวิจัยสาขาสตรีเวชศาสตร์ (Obstetrics & Gynecology) มากที่สุดคือ จำนวน 26 บทความ (ร้อยละ 10.66) รองลงมาคือ โรคติดเชื้อ (Infectious Diseases) จำนวน 20 บทความ (ร้อยละ 8.20) และมะเร็ง (Oncology) 17 บทความ (ร้อยละ 6.97) รายละเอียดของสาขาวิชาหลัก (PrimaryField) ของวารสารที่ตีพิมพ์ผลงานวิจัยสูงสุด 10 อันดับแรก ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สาขาวิชาหลัก (Primary Field) ของวารสารที่จัดแบ่งโดยสถาบัน ISI ที่บุคลากรคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตีพิมพ์ผลงานวิจัย

อันดับที่	สาขาวิชาหลัก (PrimaryField)	จำนวนบทความ (N=244)	ร้อยละ
1	Obstetrics & Gynecology	26	10.66
2	Infectious Diseases	20	8.20
3	Oncology	17	6.97
4	Pharmacology & Pharmacy	15	6.15
5	Hematology	14	5.74
5	Pediatrics	14	5.74
6	Endocrinology & Metabolism	11	4.51
7	Genetics & Heredity	9	3.69
7	Public, Environmental & Occupational Health	9	3.69
8	Gastroenterology & Hepatology	8	3.28
8	Orthopedics	8	3.28
9	Clinical Neurology	7	2.87
9	Dentistry Oral Surgery & Medicine	7	2.87
10	Tropical Medicine	6	2.46

ข้อมูลการอ้างอิงผลงานวิจัยของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ตีพิมพ์ระหว่างปี ค.ศ. 2001-2007 ที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI Web of Science

จากผลงานวิจัยจำนวน 244 บทความที่ตีพิมพ์ระหว่างปี ค.ศ. 2001-2007 ของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ พบว่า ได้รับการอ้างอิงทั้งหมด

จำนวน 2,186 ครั้ง ภาควิชาที่ผลงานตีพิมพ์ได้รับการอ้างอิงสูงสุดคือภาควิชาอายุรศาสตร์ จำนวน 674 ครั้ง (ร้อยละ 30.83) รองลงมาคือภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา จำนวน 472 ครั้ง (ร้อยละ 21.59) และหน่วยระบาดวิทยา จำนวน 326 ครั้ง (ร้อยละ 14.91) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนครั้งที่ผลงานวิจัยถูกอ้างถึงจำแนกตามภาควิชาและหน่วยงาน (N=2,186)

ลำดับ ที่	ภาควิชา/หน่วยงาน	จำนวนครั้งของการถูกอ้างถึง/ปี							
		2544	2545	2546	2547	2548	2549	2550	รวม (ร้อยละ)
1	ภาควิชาอายุรศาสตร์	6	13	197	205	243	7	3	674 (30.83)
2	ภาควิชาสูติศาสตร์และ นรีเวชวิทยา	14	373	34	20	7	22	2	472 (21.59)
3	หน่วยระบาดวิทยา	56	79	84	28	32	45	2	326 (14.91)
4	ภาควิชาพยาธิวิทยา	81	52	95	29	30	9	-	296 (13.54)
5	ภาควิชากุมารเวชศาสตร์	53	43	1	6	35	1	1	140 (6.40)
6	ภาควิชาศัลยศาสตร์	10	21	4	2	32	1	-	70 (3.20)
7	ภาควิชาโสต ศอ นาสิก รaringวิทยา	28	14	-	-	-	1	-	43 (1.97)
8	ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	28	6	5	1	-	-	2	42 (1.92)
9	ภาควิชารังสีวิทยา	6	8	16	9	2	-	-	41 (1.88)
10	ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน	-	4	9	-	5	-	-	18 (0.82)

หากพิจารณาค่าเฉลี่ยของการถูกอ้างถึง สติศาสตร์และนรีเวชวิทยา จำนวน 15.73 ครั้งต่อ ต่อจำนวนบทความของแต่ละภาควิชาพบว่า ภาควิชาอายุรศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยการถูกอ้างถึงสูงสุดคือ 1 บทความ รายละเอียดค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ ผลงานวิจัยถูกอ้างถึงมีดังรายละเอียดในตารางที่ 4 21.06 ครั้งต่อ 1 บทความ รองลงมาคือภาควิชา

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ผลงานวิจัยได้รับการอ้างถึงต่อ 1 บทความ จำแนกตามภาควิชา และหน่วยงาน

ลำดับ ที่	ภาควิชา/หน่วยงาน	จำนวนครั้งที่ ได้รับการ อ้างถึง	จำนวนผลงาน ตีพิมพ์	จำนวนครั้งที่ได้รับการ อ้างถึง ต่อ 1 บทความ โดยเฉลี่ย
1	ภาควิชาอายุรศาสตร์	674	32	21.06
2	ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา	472	30	15.73
3	ภาควิชาโสต ศอ นาสิก รaringวิทยา	43	4	10.75
4	ภาควิชาพยาธิวิทยา	296	41	7.22
5	ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน	18	3	6.00
6	หน่วยระบาดวิทยา	326	56	5.82
7	ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	42	8	5.25
8	ภาควิชากุมารเวชศาสตร์	140	30	4.67
9	ภาควิชาศัลยศาสตร์	70	15	4.67
10	ภาควิชารังสีวิทยา	41	11	3.73

ความร่วมมือด้านการวิจัยของ บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์กับหน่วยงานในประเทศ และต่างประเทศ

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มีความร่วมมือด้านการวิจัยกับหน่วยงานในประเทศ จำนวน 63 แห่ง โดยหน่วยงานที่บุคลากรคณะแพทย

ศาสตร์มีความร่วมมือมากที่สุดคือ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 16 เรื่อง รองลงมาคือ คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 13 เรื่อง และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 10 เรื่อง

ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศที่บุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มี

ความร่วมมือด้านการวิจัยพบว่ามีจำนวน 37 ประเทศ และประเทศที่บุคลากรคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ตีพิมพ์ผลงานวิจัยร่วมกันสูงสุด คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 43 เรื่อง รองลงมาคือ ประเทศญี่ปุ่นจำนวน 22 เรื่อง และประเทศออสเตรเลีย จำนวน 18 เรื่อง

ตอนที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับการ อ้างถึงวารสารในบทความวิจัย

ในจำนวนบทความวิจัยที่นำมาวิเคราะห์ จำนวน 244 บทความ พบว่ามีปริมาณการอ้างถึง ทั้งหมด 6,172 ครั้ง ในจำนวนนี้มีปริมาณการ อ้างถึงวารสารจำนวน 5,635 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 91 ของปริมาณการอ้างถึงทั้งหมด ส่วนที่เหลือเป็นการ อ้างถึงหนังสือ และเอกสารอื่น ๆ จำนวน 537 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9 ของปริมาณการอ้างถึงทั้งหมด

วารสารที่ถูกอ้างถึง

วารสารที่ถูกอ้างถึงมีจำนวนทั้งสิ้น 1,226 ชื่อเรื่อง เป็นวารสารไทย 22 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 2) วารสารภาษาต่างประเทศ 1,204 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 98) จำแนกเป็นวารสารภาษาอังกฤษ 1,180 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 96) ภาษาอื่น ๆ 24 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 2)

ปริมาณการอ้างถึงวารสารภาษาไทยใน บทความวิจัยมีจำนวน 22 ชื่อเรื่อง มีปริมาณการอ้างถึง 118 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2 ของปริมาณการอ้างถึง วารสารทั้งหมด ซึ่งในจำนวนนี้พบว่ามีวารสารที่ วารสารจดหมายเหตุทางการแพทย์ แพทยสมาคม แห่งประเทศไทยมากที่สุดจำนวน 60 ครั้ง (ร้อยละ 50.85) ของปริมาณการอ้างถึงวารสารภาษาไทย

ปริมาณการอ้างถึงวารสารภาษาต่างประเทศ ในบทความวิจัยมีจำนวน 1,204 ชื่อเรื่อง มีปริมาณ การอ้างถึง 5,517 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98 ของปริมาณ การอ้างถึงวารสารทั้งหมด วารสารภาษาต่างประเทศ ที่ได้รับการอ้างถึงมากที่สุดได้แก่ วารสาร Lancet จำนวน 118 ครั้ง (ร้อยละ 2.14) ของปริมาณการ อ้างถึงวารสารภาษาต่างประเทศ

ด้านอายุของวารสารที่ได้รับการอ้างถึงใน บทความวิจัย พบว่าวารสารที่มีอายุระหว่าง 0-5 ปี ถูก นำมาอ้างถึงมากที่สุด ในด้านภาษาของวารสารที่ได้ รับการอ้างถึง พบว่ามีการอ้างถึงบทความในวารสาร ภาษาต่าง ๆ รวม 12 ภาษา โดยวารสารภาษาอังกฤษ มีการอ้างถึงมากที่สุดจำนวน 5,479 ครั้ง (ร้อยละ 97.23) ภาษาของวารสารที่ได้รับการอ้างถึงรองลงมา คือวารสารภาษาไทยจำนวน 118 ครั้ง (ร้อยละ 2.09) ส่วนภาษาอื่น ๆ มีการอ้างถึงในปริมาณน้อย

เปรียบเทียบรายชื่อวารสารที่ได้ รับการอ้างถึงกับรายชื่อวารสารที่หอสมุด วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บอกไว้ในรูปแบบสิ่งพิมพ์

ผลการวิจัยพบว่า วารสารภาษาไทยได้รับการ อ้างถึง 22 ชื่อเรื่องนั้น หอสมุดฯ บอกรับวารสาร ที่ใช้อ้างถึงทั้งหมดคือ 22 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 100) ของปริมาณวารสารภาษาไทยที่ใช้อ้างถึงทั้งหมด วารสารแต่ละชื่อที่ได้รับการอ้างถึง มีปริมาณการ อ้างถึงตั้งแต่ 1-60 ครั้ง โดยวารสารที่มีการอ้างถึง ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไปมีจำนวน 4 ชื่อเรื่อง และวารสาร ที่ได้รับการอ้างถึงต่ำกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 18 ชื่อเรื่อง ส่วนวารสารภาษาต่างประเทศได้รับการอ้างถึง จำนวน 1,204 ชื่อเรื่องนั้น เป็นวารสารฉบับพิมพ์ ที่มีในหอสมุดฯ จำนวน 365 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 30) วารสารภาษาต่างประเทศฉบับพิมพ์แต่ละชื่อที่ได้รับการ อ้างถึงมีปริมาณการอ้างถึงตั้งแต่ 1-118 ครั้ง โดยวารสารที่มีการอ้างถึงตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไปมีจำนวน 169 ชื่อเรื่อง และวารสารที่ได้รับการอ้างถึงต่ำกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 196 ชื่อเรื่อง

เปรียบเทียบรายชื่อวารสารที่ได้รับการ อ้างถึงกับรายชื่อวารสารที่ปรากฏใน ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำการศึกษามี การบอกรับโดย 2 หน่วยงานคือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งบอกรับจำนวน 2 ฐาน ข้อมูลคือ ScienceDirect และ SpringerLink และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์บอกรับ 5 ฐานข้อมูล คือ Ovid, WileyInterScience, MDConsult, ProQuest Medical Library และ Academic Search Premier (ASP) รวมจำนวน 7 ฐานข้อมูล มีปริมาณ การอ้างถึงทั้งหมด 2,453 ครั้ง

ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาบอกรับ จากรายชื่อ วารสารภาษาต่างประเทศที่ได้รับการอ้างถึงทั้งหมด 1,204 ชื่อเรื่องพบว่าเป็นวารสารภาษาต่างประเทศ ที่ปรากฏในฐานข้อมูล Science Direct จำนวน 138 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 11) มีปริมาณการอ้างถึง 532 ครั้ง วารสารแต่ละชื่อที่ได้รับการอ้างถึง มีปริมาณการ อ้างถึงตั้งแต่ 1-56 ครั้ง สำหรับฐานข้อมูล Springer Link พบว่ามีวารสารได้รับการอ้างถึงและปรากฏใน ฐานข้อมูลเพียง 40 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 3) มีปริมาณการ อ้างถึง 85 ครั้ง วารสารแต่ละชื่อที่ได้รับการอ้างถึง มีปริมาณการอ้างถึงตั้งแต่ 1-15 ครั้ง

ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวน 5 ฐานข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูลที่บอกรับโดยฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 4 ฐาน คือฐานข้อมูล Ovid, Wiley InterScience, MD Consult, Pro Quest Medical Library และฐานข้อมูลที่บอกรับโดยสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทรอีกจำนวน 1 ฐาน ได้แก่ฐานข้อมูล Academic Search Premier (ASP) พบว่ามีวารสารที่ปรากฏในฐานข้อมูล Ovid จำนวน 74 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 6) มีปริมาณการอ้างอิงถึง 375 ครั้งวารสารแต่ละชื่อที่ได้รับการอ้างอิงถึงมีปริมาณการอ้างอิงตั้งแต่ 1-30 ครั้ง ฐานข้อมูล Wiley Inter Science พบว่ามีวารสารที่ได้รับการอ้างอิงถึงจำนวน 72 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 6) มีปริมาณการอ้างอิงถึง 214 ครั้งวารสารแต่ละชื่อที่ได้รับการอ้างอิงถึง มีปริมาณการอ้างอิงตั้งแต่ 1-15 ครั้ง ฐานข้อมูล MD Consult พบว่ามีวารสารที่ได้รับการอ้างอิงถึงจำนวน 33 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 3) มีปริมาณการอ้างอิงถึง 123 ครั้งวารสารแต่ละชื่อที่ได้รับการอ้างอิงถึงมีปริมาณการอ้างอิงตั้งแต่ 1-31 ครั้ง ฐานข้อมูล ProQuest Medical Library พบว่ามีวารสารที่ได้รับการอ้างอิงถึงจำนวน 137 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 11) มีปริมาณการอ้างอิงถึง 603 ครั้งวารสาร

แต่ละชื่อที่ได้รับการอ้างอิงถึงมีปริมาณการอ้างอิงตั้งแต่ 1-78 ครั้ง ฐานข้อมูล Academic Search Premier (ASP) พบว่ามีจำนวน 151 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 13) มีปริมาณการอ้างอิงถึง 521 ครั้งวารสารแต่ละชื่อที่ได้รับการอ้างอิงถึง มีปริมาณการอ้างอิงถึงตั้งแต่ 1-74 ครั้ง

สรุปได้ว่า มีรายชื่อวารสารที่ปรากฏในฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด 645 ชื่อเรื่อง เป็นวารสารที่ถูกอ้างอิงถึงในฐานข้อมูล Academic Search Premier (ASP) มากที่สุด (ร้อยละ 13) ScienceDirect และ ProQuest Medical Library ร้อยละ 11 เท่ากัน Ovid และ Wily Inter Scienc ร้อยละ 6 เท่ากัน SpringerLink และ MD Consult ร้อยละ 3 เท่ากัน เป็นที่น่าสังเกตว่ารายชื่อวารสารที่ปรากฏในฐานข้อมูลแต่ละฐานนั้นมีความซ้ำซ้อนกัน 142 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 22) รายชื่อวารสารภาษาต่างประเทศที่ถูกอ้างอิงถึงที่มีชื่อซ้ำกันทั้งในรูปสิ่งตีพิมพ์และรูปอิเล็กทรอนิกส์พบว่ามีจำนวน 194 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 16) และหอสมุดฯ มีวารสารที่ได้รับการอ้างอิงถึง ให้บริการทั้งในรูปสิ่งตีพิมพ์และรูปอิเล็กทรอนิกส์จำนวนทั้งสิ้น 696 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 57) ของจำนวนวารสารที่ถูกอ้างอิงถึงทั้งหมด ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนชื่อเรื่องวารสารที่ได้รับการอ้างอิงถึงที่ปรากฏในฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 7 ฐานข้อมูล

ฐานข้อมูล	จำนวนชื่อเรื่องที่ได้รับการอ้างอิงถึงที่ปรากฏในฐานข้อมูล (N=1,204)	ร้อยละ	จำนวนชื่อเรื่องวารสารที่มีในฐานข้อมูลทั้งหมด *
ScienceDirect	138	11	มากกว่า 2,500
SpringerLink	40	3	2,459
Ovid (Prince of Songkla University Journal @ Ovid)	74	6	256
Wiley InterScience	72	6	2,004
MD Consult	33	3	53
ProQuest Medical Library	137	11	มากกว่า 1,530
Academic Search Premier (ASP)	151	13	มากกว่า 13,100

หมายเหตุ * จำนวนชื่อเรื่องวารสารที่มีในฐานข้อมูลทั้งหมดเป็นข้อมูลของปี 2553

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย มีประเด็นสำคัญที่ขอนำมาอภิปรายดังนี้

1. จำนวนบทความวิจัยที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI พบว่าปี 2006 หรือ 2549 เป็นปีที่มีบทความวิจัยมากที่สุดอาจเนื่องจากการที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้กำหนดนโยบายที่จะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย (Research Oriented University) ไว้ตั้งแต่ปี 2543 และกำหนดชัดเจนยิ่งขึ้นในนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยปี 2546-2549 สำหรับคณะแพทยศาสตร์ได้มีแผนพัฒนาด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ พ.ศ. 2544-2549 และมีการกำหนดนโยบายด้านการวิจัยไว้ชัดเจน เช่น จัดตั้งคณะกรรมการวิจัยเพื่อดูแลงานวิจัยของคณะ ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินรายได้คณะแพทยศาสตร์ จัดให้มีผู้ช่วยวิจัยและสนับสนุนครุภัณฑ์วิจัย จัดตั้งหน่วย R to R Square เพื่อสนับสนุนงานประจำฐานวิจัยและการประยุกต์ใช้ส่งเสริมการทำวิจัยร่วมสาขาระหว่างหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารระดับชาติและนานาชาติจากการที่คณะแพทยศาสตร์ มีหน่วยส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการทำวิจัยที่เป็นสหวิทยาการ (Multidisciplinary) ของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อแก้ปัญหาด้านสาธารณสุขของประเทศ โดยเฉพาะภาคใต้ รวมทั้งส่งเสริมการทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ทางการแพทย์ จึงส่งผลให้มีการผลิตผลงานวิจัยของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพ

2. การที่หน่วยระบาดวิทยามีผลงานวิจัยตีพิมพ์มากที่สุดนั้น อาจเนื่องจากหน่วยระบาดวิทยาเป็นหน่วยงานวิชาการที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตนักวิจัยและงานวิจัยใหม่ เป็นแกนนำด้านระเบียบวิธีวิจัยทั้งภายในประเทศ และในระดับนานาชาติ รวมทั้งประสานการทำวิจัยทางด้านสาธารณสุขของประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ ในระดับภูมิภาค จึงทำให้มีการทำวิจัยที่กว้างขวาง อีกทั้งหน่วยระบาดวิทยาเปิดสอนในหลักสูตรนานาชาติ ทั้งระดับปริญญาโท และปริญญาเอก นักศึกษาในหลักสูตรนี้ ได้มีการผลิตผลงานวิจัยร่วมกับอาจารย์ในหน่วย ซึ่งข้อกำหนดในหลักสูตรการศึกษา นักศึกษาต้องมีผลงานวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติ

โดยเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาเอกต้องมีผลงานวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่อย่างน้อย 2 เรื่อง จึงจะสำเร็จการศึกษา จึงทำให้หน่วยระบาดวิทยามีการผลิตผลงานวิจัยมากที่สุดในคณะแพทยศาสตร์

3. ด้านสาขาวิชาหลัก (Primary Field) พบว่าเป็นบทความวิจัยสาขาสูติศาสตร์ (Obstetrics & Gynecology) มากที่สุดนั้น อาจเนื่องมาจากการที่ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา มีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นหน่วยงานชั้นเลิศที่มุ่งสู่ระดับนานาชาติด้วยการสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพ องค์ความรู้ และนวัตกรรม โดยภาควิชาฯ มีนโยบายสนับสนุนบุคลากรให้มีผลงานวิจัยตีพิมพ์ในวารสารที่ได้มาตรฐานสากล เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยในฐานข้อมูลสากล เช่น ฐานข้อมูล PubMed, ISI Web of Science และ Scopus อย่างชัดเจน

4. บุคลากรคณะแพทยศาสตร์มีการอ้างอิงวารสารภาษาอังกฤษถึงร้อยละ 98 แต่อ้างถึงวารสารภาษาไทยเพียงร้อยละ 2 ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่ทำงานในสาขาวิชาชีพด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ต้องติดตามความก้าวหน้าทางวิชาชีพตลอดเวลา ซึ่งวารสารภาษาอังกฤษที่มีคุณภาพทางวิชาการมีการนำเสนอผลงานวิชาการใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ และได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในฐานข้อมูลวารสารสากล ทั้งในรูปฐานข้อมูลที่ให้บริการฟรี และฐานข้อมูลที่ต้องเป็นสมาชิกบอกรับ มีการจัดทำในรูปออนไลน์ ทำให้นักวิจัยหรือนักวิชาการสามารถสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ จึงทำให้อัตราการใช้วารสารสูงตามไปด้วย วารสารภาษาอังกฤษที่มีการอ้างถึงมากที่สุดได้แก่วารสาร Lancet รองลงมาได้แก่ New England Journal of Medicine ทั้งนี้เพราะวารสารทั้งสองชื่อเรื่องนี้เป็นวารสารด้านการแพทย์ทั่วไป ครอบคลุมเนื้อหาทางการแพทย์หลายสาขาวิชา จึงทำให้บทความวิจัยของทุกภาควิชาสามารถใช้อ้างอิงได้ สำหรับวารสารภาษาไทย ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีการอ้างถึงในจำนวนน้อย อาจเนื่องจากการวารสารภาษาไทยได้รับการคัดเลือกคุณภาพวารสารให้อยู่ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ และระดับชาติยังมีไม่มากนัก จึงทำให้ได้รับการอ้างถึงในจำนวนค่อนข้างน้อย

5. อายุของวารสารที่ได้รับการอ้างถึงพบว่า มีการอ้างถึงวารสารที่มีอายุน้อย 0-5 ปี มากที่สุด อาจเนื่องจากการวิชาการสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์ความรู้

ใหม่ ๆ ตลอดเวลา ดังนั้นการเขียนบทความวิจัยของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ จึงต้องแสวงหาความรู้ที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ มาประกอบงานเขียนให้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

6. จำนวนวารสารที่มีการอ้างอิงถึงในบทความวิจัยที่มีในฐานข้อมูลทั้ง 7 ฐานที่ได้ทำการศึกษา ยังมีจำนวนค่อนข้างน้อยโดยมีการอ้างอิงถึงในจำนวนตั้งแต่ 3-13 % ทั้งนี้อาจเนื่องจากวารสารที่บอกรับในฐานข้อมูลมีจำนวนน้อยไม่ครบถ้วนตามที่ต้องการ และไม่สามารถสืบค้นข้อมูลในลักษณะวารสารฉบับเต็มได้ครบทุกรายการ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการจัดหา

1.1 หอสมุดฯ ควรนำรายชื่อวารสารที่มีการอ้างอิงมาก แต่หอสมุดฯ ไม่ได้บอกรับมาพิจารณาเนื้อหาและสาขาวิชาของวารสาร ประกอบการตัดสินใจในการบอกรับเป็นสมาชิก ควรเสนอรายชื่อให้ภาควิชาพิจารณาบอกรับ โดยเฉพาะรายชื่อวารสารที่มีความถี่การอ้างอิงถึงสูงสุด 30 ลำดับแรก

1.2 วารสารที่ได้รับการอ้างอิงถึงน้อยคือต่ำกว่า 5 ครั้ง หอสมุดฯ อาจใช้ข้อมูลจากผลการวิจัยประกอบ การพิจารณาหยุดบอกรับ โดยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแทน

1.3 หอสมุดฯ ควรมีความร่วมมือกับห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพทั่วประเทศ ในการบอกรับฐานข้อมูลวารสารในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อประหยัดงบประมาณการจัดซื้อฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหอสมุด วารสารจะได้มีจำนวนชื่อเรื่องเพิ่มขึ้น และมีความหลากหลายสาขาวิชา

2. ด้านการจัดเก็บ

หอสมุดฯ มีพื้นที่จำกัดไม่สามารถขยายพื้นที่ออกไปได้อีก ทรัพยากรห้องสมุดทั้งวารสาร หนังสือ และเอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นจึงควรพิจารณาจัดเก็บวารสารที่มีปริมาณการใช้สูงคือช่วงอายุ 0-10 ปี จัดให้บริการแบบชั้นเปิด และเก็บวารสารที่มีการใช้น้อยไว้ในห้องเก็บวารสารย้อนหลัง เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บ และความสะดวกของผู้ใช้บริการ

3. ด้านการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์

3.1 หอสมุดฯ ควรประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์

3.2 ควรมีการจัดอบรมแนะนำการเข้าใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ทั้งเป็นคณะและรายบุคคลตลอดทั้งปี

ข้อเสนอแนะสำหรับ คณะ แพทย์ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. จากการที่ชื่อของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีรูปแบบแตกต่างกันถึง 10 รูปแบบ ในฐานข้อมูลของ ISI Web of Science ดังนั้นคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรกำหนดรูปแบบการลงรายการ ต้นสังกัดให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทั้งตัวเต็มและตัวย่อ

2. คณะแพทยศาสตร์ควรร่วมมือกับหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในการติดตามผลงานตีพิมพ์ของบุคลากรคณะอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายเกี่ยวกับกิจกรรมวิจัยของคณะต่อไป

3. พิจารณานุมัติงบประมาณเพื่อจัดทำวารสารที่มีการใช้มากแต่ไม่มีให้บริการในหอสมุดฯ เพื่อการบริการแก่อาจารย์และนักวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับ สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ควรนำผลการวิจัยมาประกอบการพิจารณาบอกรับฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควรพิจารณาวารสารที่มีจำนวนผู้ใช้น้อยว่าสมควรต่ออายุการบอกรับหรือไม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบผลงานวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กับคณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยใช้ดัชนีอื่นๆ เช่น H index อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบสถานะด้านกิจกรรมวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. ศึกษาการอ้างอิงวารสารในบทความวิจัยของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นระยะทุกๆ ช่วง 3 ปี หรือ 5 ปี เพื่อจะได้ทราบการใช้วารสารในหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของหอสมุดฯ ทั้งในเรื่องการบอก

รื้อวารสาร การจัดเก็บ และการส่งเสริมการใช้วารสารเป็นต้น

การนำผลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. หน่วยงานวารสารได้ทำโครงการคัดแยกวารสารเย็บเล่มที่มีอายุตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปซึ่งมีจำนวนวารสารทั้งหมด 583 ชื่อเรื่อง รวมทั้งสิ้น 10,729 เล่มแยกไปจัดเก็บไว้ในห้องเก็บวารสารเก่าและจัดให้บริการวารสารบนชั้นเปิดเฉพาะวารสารที่มีอายุต่ำกว่า 10 ปีลงมา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงตัวเล่มวารสารที่มีการใช้มากได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยเสนอต่อรองคณบดีฝ่ายวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในส่วนที่เกี่ยวกับการเผยแพร่บทความวิจัยของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ปัจจุบันนี้ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้มีการกำหนดให้ผู้เขียนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารระดับชาติและนานาชาติลงชื่อหน่วยงานต้นสังกัดให้มรูปแบบเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2550). รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2549. สงขลา: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นงเยาว์ เปรมกมลเนตร. (2546). ดัชนีสิ่งพิมพ์ของ มจร. ในฐานข้อมูล Science Citation Index. ว.วิจัยและพัฒนา มจร. 26 (4):487-495.

เพ็ญพิศ นิมมานวัฒนา. (2547). การวิเคราะห์การอ้างถึงวารสารในบทความวิจัยของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สายพิณ วิไลรัตน์, เบ็ญจนา ทองนุ้ย และประไพ จันทร์อินทร์. (2550). ผลงานตีพิมพ์ของคณาจารย์และนักวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ปรากฏในฐานข้อมูล Web of Science ระหว่างปี พ.ศ. 2538-2548. ว.วิทยบริการ 18(1):35-56.

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2549). รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2549. สงขลา: สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Rethlefsen, M.L. (2007). Citation Analysis of Minnesota Department of Health Official Publications and Journal Articles: A needs Assessment for the RNBarrLibrary. Journal of Medical Library Association 95:260-266.

การศึกษาความผิดพลาดของการลงรายการสิ่งพิมพ์ ตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบแอ่งโกลออเมริกัน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 และมาร์ก 21 จากการฝึกงานของนิสิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บุญยืน จันทร์สว่าง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความผิดพลาดของการลงรายการสิ่งพิมพ์ตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบแอ่งโกลออเมริกัน และมาร์ก 21 จากการฝึกงานของนิสิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ระเบียบบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในรูปแบบมาร์ก 21 ที่นิสิตวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2549 และ 2550 จัดทำขึ้นในช่วงการฝึกปฏิบัติงาน ณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 333 ระเบียบ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบบันทึกการตรวจสอบรายการที่ประยุกต์จาก CAT-ASSESS ของ แชนแมน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ผลการวิจัยความผิดพลาดในการลงรายการสิ่งพิมพ์เมื่อคิดเทียบร้อยละกับจำนวนตำแหน่งที่ตรวจสอบในแต่ละรายการหรือเขตข้อมูล มีดังนี้

1. การลงรายการสิ่งพิมพ์ตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบแอ่งโกลออเมริกันในภาพรวม ลงรายการได้ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 64.3 ผิดพลาดร้อยละ 35.7 รายการที่ลงผิดพลาดมากที่สุดคือ ชื่อชุด ร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ ผู้แต่งนิติบุคคล ร้อยละ 71.2 การพิมพ์, การจำหน่าย ฯลฯ ร้อยละ 60.7 และหมายเหตุ ร้อยละ 50.9 ตามลำดับ

2. การลงรายการสิ่งพิมพ์ในรูปแบบมาร์ก 21 ในภาพรวม ลงรายการได้ถูกต้องคิดเป็น ร้อยละ 88.7 ผิดพลาดร้อยละ 11.3 การลงรายการในเขตข้อมูลความยาวคงที่พบว่า ในส่วนนำลงรายการได้ถูกต้อง ร้อยละ 97.4 ผิดพลาดร้อยละ 2.6 รหัสที่ลงผิดพลาดมากที่สุดคือ รหัสรูปแบบการลงรายการ ร้อยละ 6.6 ในเขตข้อมูล 008 ลงรายการได้ถูกต้องร้อยละ 87.1 ผิดพลาดร้อยละ 12.9 รหัสที่ลงผิดพลาดมากที่สุดคือ สถานที่พิมพ์และภาพประกอบ ร้อยละ 26.4 และ 26.3 ตามลำดับ ส่วนในเขตข้อมูลความยาวไม่คงที่ลงรายการได้ถูกต้องร้อยละ 87.7 ผิดพลาดร้อยละ 12.3 เขตข้อมูลที่ลงรายการผิดพลาดมากที่สุดคือ รายการเพิ่มชื่อเรื่อง ร้อยละ 100 รองลงมาคือ หมายเหตุสารบัญ ร้อยละ 66.7 ชื่อชุด/ชื่อชุดที่ทำรายการเพิ่ม ร้อยละ 61.5 และรายการเพิ่มผู้แต่งนิติบุคคล ร้อยละ 60.2

คำสำคัญ: การตรวจสอบคุณภาพการลงรายการ เอเอซีอาร์ 2 มาร์ก 21 นิสิตบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

¹ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Auditing the Errors of AACR2 Bibliographic and MARC21 Records Producing Under the Practices of Students in Library and Information Science Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

Boonyuen Chansawang¹

ABSTRACT

The purpose of this study was to audit the errors of AACR2 bibliographic and MARC21 records producing under the practices of students in Library and Information Science, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University (SWU). The subjects composed of 333 Thai and English bibliographic and MARC 21 records produced by senior students in Library and Information Science Faculty of Humanities, SWU in the academic year of 2006-2007 during their practicum at the Central Library through stratified random sampling. The instrument for collecting data was the bibliographic record auditing form adapted from Chapman's CAT-Assess Tool. The data were analyzed and presented by percentage. The findings revealed as follows:

1. The AACR 2 bibliographic records were found done correctly 64.3% and e incorrectly 35.7%. The entries found most errors included Series (76.7%), Corporate Name (71.2%), Publication, Distribution etc. (60.7%), and Notes (50.9%), respectively.

2. The MARC records were found done correctly 88.7% and incorrectly 11.3%. Regarding the fixed-length data elements, it was found that the records were done correctly 97.4% and incorrectly 2.6%. The errors were found most in Cataloging Format code (6.6%). In the 008 data field, it was found that the records were done correctly 87.1% and incorrectly 12.9%. The errors were found most in Publication and Illustration (26.4 % and 26.3%, respectively). Regarding the variable data field, the records were done correctly 87.7% and incorrectly 12.3%. The errors were found most in Title Added Entry (100%), Content Note (66.7%), Series Statement/Added Entry-Title (61.5%), and Added Entry - Corporate Name (60.2%), respectively.

Keywords: Auditing Errors of AACR2 bibliographic records, Auditing Errors of MARC21 Records, LIS students

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

ภูมิหลัง

การเรียนการสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ของภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เริ่มมีมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2517 โดยจัดสอนเป็นวิชาโท ต่อมาในปี พ.ศ. 2526 ได้ขยายเป็นวิชาเอกในหลักสูตรการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (กศ.บ.) วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ หลักสูตรนี้ได้มีการปรับปรุงหลายครั้ง จวบจนในปี พ.ศ. 2539 ได้ปรับเปลี่ยนหลักสูตรเป็นศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เพื่อให้เป็นหลักสูตรวิชาชีพเฉพาะที่ครอบคลุมทั้งศาสตร์ทางบรรณารักษศาสตร์และศาสตร์ในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ที่เป็นวิทยาการสมัยใหม่ อีกทั้งเพื่อตอบสนองกับความต้องการของตลาดงาน (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2546: 39) ซึ่งแม้ว่าเนื้อหาในหลักสูตรจะขยายขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น แต่เนื้อหาหลัก (Core content) ยังคงเน้นที่งานบริการและงานเทคนิคของห้องสมุด และรายวิชาหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของงานเทคนิคก็คือ รายวิชา บส 311 การทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Cataloging of information resources) ที่นิสิตต้องศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำรายการตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบแอ่งโคลอมเบียน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 (Anglo-American Cataloguing Rules. 2nd ed.) หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า เอเอซีอาร์ 2 (AACR 2) และการบันทึกรายการในรูปแบบมาร์ก 21 (MARC 21)

การจัดทำรายการตามกฎของเอเอซีอาร์ 2 และมาร์ก 21 นี้ เน้นในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลทางบรรณานุกรมที่นำมาลงรายการ ทั้งนี้เพราะข้อมูลเหล่านี้จะถูกจัดเก็บลงในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดนั้น ๆ หากข้อมูลในฐานข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ ก็ถือได้ว่าเป็นฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลบรรณานุกรมกับห้องสมุดอื่นๆ ได้อีกด้วย

จากความสำคัญของการจัดทำรายการตามกฎของเอเอซีอาร์ 2 และมาร์ก 21 ดังกล่าว การเรียนการสอนในรายวิชา บส 311 การทำรายการ

ทรัพยากรสารสนเทศ จึงมุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้ นิสิตเกิดทักษะและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงเมื่อต้องออกฝึกงานในรายวิชา บส 491 การฝึกสอนและ/หรือฝึกงาน (Practicum) (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะมนุษยศาสตร์, 2548: 97) ซึ่งจะต้องฝึกการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศตามสภาพที่เป็นจริง ดังที่บรรณารักษ์ฝ่ายจัดทำรายการ (Cataloger) ต้องปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า หลังจากที นิสิตได้ศึกษาวิชานี้แล้ว นิสิตสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการจัดทำรายการทรัพยากร-สารสนเทศตามกฎเอเอซีอาร์ 2 และมาร์ก 21 ไปใช้ได้อย่างถูกต้องมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายจัดทำรายการของห้องสมุดต่าง ๆ ในการวางแผนการฝึกงานให้แก่ นิสิตได้อย่างเหมาะสมเพื่อการเป็นบรรณารักษ์ฝ่ายจัดทำรายการที่มีคุณภาพต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

การที่ห้องสมุดจะมีฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพได้นั้น ห้องสมุดจำเป็นต้องมีมาตรการที่เป็นหลักประกันเกี่ยวกับคุณภาพของรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูล คือ การตรวจสอบคุณภาพรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถทำได้ 3 รูปแบบ (Zeng, 1992: Online; Chapman, 1994: Online; Romero, 1994: 217; 1995: 210; Chan and Vizine-Goetz, 1997: 295; Mansor, 1999: Online) คือ 1) การตรวจสอบรายการจากฐานข้อมูล 2) การตรวจสอบรายการจากฐานข้อมูลเปรียบเทียบกับตัวทรัพยากรสารสนเทศ และ 3) การตรวจสอบรายการจากแผ่นงาน (Worksheets) ที่ีใส่ลงรายการเปรียบเทียบกับตัวทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูล จะใช้วิธีการตรวจสอบจากฐานข้อมูลโดยตรงตามรูปแบบที่หนึ่ง ดังเช่น งานวิจัยของ Zeng (1992: Online) ที่ประเมินคุณภาพของระเบียบบรรณานุกรมภาษาจีนที่ปรากฏอยู่ในฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมของ OCLC และ RLIN ข้อผิดพลาดที่พบบ่อย คือ ส่วนเนื้อหาที่ลงรายการไม่ถูกต้อง เช่นเดียวกับ Massey (2000: Online) ที่ตรวจสอบคุณภาพรายการ

บรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลของ University of Bath พบว่าข้อผิดพลาดที่มากที่สุด คือ การลงรายการในเขตข้อมูลการพิมพ์และการจำหน่าย ฯลฯ ในประเด็นของคำที่พิมพ์ผิดพลาด ปรากฏในงานวิจัยของ Beall and Kafadar (2004: 96) พบว่าค่าผิดพลาดของการคัดลอกรายการบรรณานุกรมออนไลน์ OCLC World Cat ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องเพียงร้อยละ 35.8 เท่านั้น ส่วนอีกร้อยละ 64.2 ยังไม่มีการแก้ไข และในปีเดียวกัน Beall (2004: Online) ยังพบว่าแม้แต่รายการหลักฐาน (Authority records) ก็ยังมีค่าผิดพลาดเช่นกัน ต่อมา Beall and Kafadar (2007: Online) ได้ศึกษาปริมาณข้อผิดพลาดในการพิมพ์โดยวิธีการค้นคืนจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ เพราะคำที่พิมพ์ผิดพลาดจะเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงรายการออนไลน์ของผู้ใช้ เขาพบว่าจำนวนระเบียบที่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงอันเนื่องมาจากคำที่พิมพ์ไม่ถูกต้อง มีอัตราระหว่าง ร้อยละ 35-39 สำหรับ Bin (2007: Online) ได้ศึกษาข้อผิดพลาดในรายการบรรณานุกรมของ OCLC ในการจัดทำรายการเอกสารภาษาจีนโดยวิธีคัดลอกรายการ (Copy cataloging) ตามรูปแบบมาร์ก 21 ผลการศึกษาพบว่า จากเอกสาร จำนวน 454 ระเบียบ พบข้อผิดพลาด 203 ระเบียบ (ร้อยละ 45) และไม่พบข้อผิดพลาด 251 ระเบียบ (ร้อยละ 55) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ ยังมีข้อผิดพลาดทั้งประเด็นของเนื้อหาและรูปแบบ

ในประเทศไทย งานวิจัยที่เกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพรายการบรรณานุกรมมีเพียง 3 รายการ คือ ชลธิชานารอง (2542) ที่พบว่า มีข้อผิดพลาดในการลงรายการบรรณานุกรมร้อยละ 50.50 และการลงรหัสมาร์ก 21 (ร้อยละ 30.83) ส่วนของ ปภาดา น้อยคำยาง (2552: บทคัดย่อ) พบว่าการลงรายการบรรณานุกรมมีความถูกต้องร้อยละ 80.30 และการลงรหัสมาร์ก 21 มีความถูกต้องร้อยละ 88.30 สำหรับงานวิจัยของ เปรมฤดี ทยาปราบ (2546) ที่ศึกษาเฉพาะการลงรหัสมาร์ก 21 อย่างเดียว พบว่า ส่วนใหญ่มีความถูกต้องเกินกว่าร้อยละ 90

สำหรับในประเด็นของการเรียนการสอน Romero (1994: 217) ได้วิเคราะห์ข้อผิดพลาดการลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประยุกต์ใช้สำหรับการเรียนการสอนและการ

ฝึกอบรม โดยวิเคราะห์จากแผนงานการลงรายการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ พบว่าจำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดจากการลงรหัสมาร์ก 21 มีมากที่สุดถึงร้อยละ 44-56 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนเขตข้อมูลความยาวคงที่ (Fixed fields)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความผิดพลาดของการลงรายการสิ่งพิมพ์ ตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกัน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 (AACR 2) และมาร์ก 21 (MARC 21) จากการฝึกงานของนิสิต

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ระเบียบบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษตามรูปแบบมาร์ก 21 ที่นิสิตวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2549 และ 2550 จัดทำขึ้น ในช่วงการฝึกปฏิบัติงาน ณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 744 ระเบียบ แยกเป็นภาษาไทย จำนวน 630 ระเบียบ (ผู้แต่งเป็นรายการหลัก 430 ระเบียบ และชื่อเรื่องเป็นรายการหลัก 200 ระเบียบ) และภาษาอังกฤษจำนวน 114 ระเบียบ (ผู้แต่งเป็นรายการหลัก 99 ระเบียบ และชื่อเรื่องเป็นรายการหลัก 15 ระเบียบ)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ระเบียบบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษตามรูปแบบมาร์ก 21 ที่สุ่มมาจากกลุ่มประชากรจำนวนทั้งสิ้น 333 ระเบียบ โดยระเบียบบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาไทยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 219 ระเบียบ (ผู้แต่งเป็นรายการหลัก 141 ระเบียบ และชื่อเรื่องเป็นรายการหลัก 78 ระเบียบ) สำหรับสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษ เนื่องจากมีจำนวนน้อยจึงใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 114 ระเบียบ (ผู้แต่งเป็นรายการหลัก 99 ระเบียบ และชื่อเรื่องเป็นรายการหลัก 15 ระเบียบ)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกการตรวจสอบการลงรายการสิ่งพิมพ์ที่ประยุกต์จาก CAT-ASSESS ของ Chapman (1994: Online)

จำนวน 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบบันทึกการตรวจสอบการลงรายการสิ่งพิมพ์ตามกฎเอเอซีอาร์ 2 เพื่อบันทึกความถูกต้อง ความไม่ถูกต้อง และลักษณะที่ไม่ถูกต้องของรายการต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย รายการผู้แต่งบุคคล/นิติบุคคล ชื่อเรื่อง ชื่อชุด การแจ้งความรับผิดชอบ ฉบับพิมพ์ การพิมพ์, การจำหน่าย ฯลฯ ลักษณะทางกายภาพหมายเหตุ และ ISBN

ชุดที่ 2 แบบบันทึกการลงรหัสสิ่งพิมพ์ตามรูปแบบมาร์ก 21 แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ การลงรหัสในเขตข้อมูลเขตข้อมูลความยาวคงที่ในส่วนนำ (Leader) ตำแหน่งที่ 05, 06, 07 และ 18 การลงรหัสในเขตข้อมูล 008 ตำแหน่งที่ 06, 07-10, 11-14, 15-17, 18-21, 24-27 และ 35-37 และการลงรหัสในเขตข้อมูลความยาวไม่คงที่ เขตข้อมูล 020-740

แบบบันทึกทั้ง 2 ชุด ได้นำไปทดลองใช้ตรวจสอบความผิดพลาดของการลงรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 10 รายการ โดยตรวจสอบกับตัวเล่มสิ่งพิมพ์ และนำข้อบกพร่องที่พบมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบบันทึกการตรวจสอบการลงรายการสิ่งพิมพ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปดำเนินการตรวจสอบความผิดพลาดและความถูกต้องของการลงรายการสิ่งพิมพ์ โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยซึ่งเป็นบรรณารักษ์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 1 คน ดังนี้

1. นำระเบียบบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไปสืบค้นรายการจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดกลาง เพื่อค้นหาเลขเรียกหนังสือ และไปนำตัวเล่มสิ่งพิมพ์มาจากชั้น

2. ดำเนินการตรวจสอบความผิดพลาดและความถูกต้องของการลงรายการในระเบียบบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบกับตัวเล่มสิ่งพิมพ์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ตรวจสอบการลงรายการต่าง ๆ ตามกฎเอเอซีอาร์ 2 โดยใช้หลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกันฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 ปรับปรุงแก้ไข ค.ศ. 1998 (Anglo-American Cataloguing Rules,

1998). และ “คู่มือการปฏิบัติงาน การลงรายการหนังสือ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม พ.ศ. 2544)” (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง, 2544). เป็นคู่มือในการตรวจสอบ

2.2 ตรวจสอบการลงรายการบรรณานุกรมตามรูปแบบมาร์ก 21 โดยใช้ MARC 21 Concise Format for Bibliographic 1999 edition, update 2007. (MARC 21 Concise Format for Bibliographic Data, 2009: Online) และ “คู่มือการปฏิบัติงานการลงรายการหนังสือ ของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม พ.ศ. 2544)” ในส่วนของรูปแบบมาร์ก ที่ประยุกต์มาจากมาร์ก 21 เป็นคู่มือในการตรวจสอบ

ทั้งนี้ จะไม่ตรวจสอบความผิดพลาดที่เกิดจากการสะกดการันต์ การเว้นวรรค และการใช้เครื่องหมายต่าง ๆ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบบันทึกการตรวจสอบการลงรายการสิ่งพิมพ์ตามกฎเอเอซีอาร์ 2 ได้นำมาแจกแจงความถี่ความผิดพลาดและความถูกต้องของการลงรายการต่าง ๆ ตามเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาและหาค่าร้อยละ สำหรับรายละเอียดของลักษณะความผิดพลาด ได้ทำการรวบรวม พร้อมทั้งสรุปลักษณะของความผิดพลาดนั้น ๆ และนำเสนอตัวอย่างในรูปตาราง

2. แบบบันทึกการตรวจสอบการลงรายการตามรูปแบบมาร์ก 21 ได้นำมาแจกแจงความถี่ความผิดพลาดและความถูกต้องของการลงรายการต่าง ๆ ในส่วนนำการลงรหัสประจำตำแหน่งในเขตข้อมูลความยาวคงที่ (เขตข้อมูล 008) และการลงหมายเลขเขตข้อมูล ตัวบ่งชี้ และเขตข้อมูลย่อย ในเขตข้อมูลความยาวไม่คงที่ (เขตข้อมูล 020-740) ตามเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา และหาค่าร้อยละ สำหรับรายละเอียดของลักษณะความผิดพลาดได้ทำการรวบรวม พร้อมทั้งสรุปลักษณะของความผิดพลาดนั้น ๆ และนำเสนอตัวอย่างในรูปตาราง

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

1. การลงรายการตามหลักเกณฑ์แบบแองโกลอเมริกัน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 ปรับปรุงแก้ไข ค.ศ. 1998 ในจำนวนระเบียบที่ตรวจสอบ 333 ระเบียบ มีตำแหน่งที่ตรวจสอบทั้งหมด 1,566 ตำแหน่ง พบว่า มีความถูกต้องร้อยละ 64.3 ผิดพลาดร้อยละ 35.7 ส่วนที่ลงรายการถูกต้องมากที่สุดคือเลข ISBN ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ผู้แต่งบุคคล ร้อยละ 81.2 ชื่อเรื่อง ร้อยละ 74.0 และการแจ้งความรับผิดชอบ ร้อยละ 64.0 ตามลำดับ ส่วนที่ลงรายการผิดพลาดมากที่สุด คือ ชื่อชุด ร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ ผู้แต่งนิติบุคคล ร้อยละ 71.2 การพิมพ์, การจำหน่าย ฯลฯ ร้อยละ 60.7 และหมายเหตุ ร้อยละ 50.9 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตาราง 1

เมื่อแยกตามภาษาของหนังสือพบว่า ตำแหน่งที่ผิดพลาดมากที่สุด คือผู้แต่งนิติบุคคลในหนังสือภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ชื่อชุดในหนังสือภาษาไทย ร้อยละ 90.0 และการพิมพ์, การจำหน่าย ฯลฯ ในหนังสือภาษาไทย ร้อยละ 65.3

2. การลงรายการตามรูปแบบมาร์ก 21

2.1 ในจำนวนระเบียบที่ตรวจสอบ 333 ระเบียบ มีจำนวนรายการทุกเขตข้อมูล 2,951 รายการ และมีตำแหน่งที่ตรวจสอบทั้งหมด 12,243 ตำแหน่ง โดยเขตข้อมูลความยาวคงที่ ส่วนนำได้รับการตรวจสอบ 1,332 ตำแหน่ง เขตข้อมูล 008 2,283 ตำแหน่ง และเขตข้อมูลความยาวไม่คงที่ 8,628 ตำแหน่ง

2.2 ผลการตรวจสอบการลงรายการตามรูปแบบมาร์ก 21 พบว่าการลงรหัส/และรายการในเขตข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมมีความถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 88.7 ผิดพลาดร้อยละ 11.3 โดยในเขตข้อมูลความยาวคงที่ พบว่า ส่วนนำมีการลงรายการในตำแหน่งต่าง ๆ ถูกต้องร้อยละ 97.4 ผิดพลาดร้อยละ 2.6 รหัสที่ลงได้ถูกต้องมากที่สุดคือสถานะของระเบียบ (ร้อยละ 99.0) ในเขตข้อมูล 008 มีการลงรหัสได้ถูกต้องร้อยละ 87.1 ผิดพลาดร้อยละ 12.9 รหัสที่ลงได้ถูกต้องมากที่สุดคือปีที่สิ้นสุด (ร้อยละ 99.4) สำหรับเขตข้อมูลความยาวไม่คงที่ มีการลงรายการถูกต้องร้อยละ 87.7 ผิดพลาดร้อยละ 12.3 เขตข้อมูลที่ลงรายการได้ถูกต้องมากที่สุดคือ หมายเหตุปริญาณิพนธ์ (ร้อยละ 100)

รองลงมาคือ เลข ISBN (ร้อยละ 98.5) การพิมพ์ การจำหน่าย ฯลฯ (ร้อยละ 97.6) และลักษณะทางกายภาพ (ร้อยละ 96.7) ตามลำดับ

สำหรับการลงรายการผิดพลาดนั้น ในเขตข้อมูลความยาวคงที่พบว่า ส่วนนำ รหัสที่ลงผิดพลาดมากที่สุดคือรหัสรูปแบบการลงรายการ (ร้อยละ 6.6) เขตข้อมูล 008 รหัสที่ลงผิดพลาดมากที่สุดคือ สถานที่พิมพ์ และภาพประกอบ (ร้อยละ 26.4 และ 26.3 ตามลำดับ) ส่วนในเขตข้อมูลความยาวไม่คงที่ เขตข้อมูลที่ลงรายการผิดพลาดมากที่สุดคือรายการเพิ่มชื่อเรื่อง (ร้อยละ 100) รองลงมาคือ หมายเหตุสารบัญ (ร้อยละ 66.7) ชื่อชุด/ชื่อชุดที่ทำรายการเพิ่ม (ร้อยละ 61.5) และรายการเพิ่มผู้แต่งนิติบุคคล (ร้อยละ 60.2) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตาราง 2

เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทหนังสือ ในเขตข้อมูลความคงที่ที่เป็นส่วนนำพบว่า รหัสรูปแบบการลงรายการของหนังสือภาษาอังกฤษมีข้อผิดพลาดมากที่สุด คือร้อยละ 9.6 และหนังสือภาษาไทย ร้อยละ 5.0 เขตข้อมูล 008 รหัสสถานที่พิมพ์ในหนังสือภาษาอังกฤษมีข้อผิดพลาดมากที่สุด คือ ร้อยละ 66.7 และรหัสภาพประกอบในหนังสือภาษาไทย มีข้อผิดพลาด ร้อยละ 27.4 และหนังสือภาษาอังกฤษ ร้อยละ 26.4 ตามลำดับ ข้อผิดพลาดในส่วนเขตข้อมูลความยาวไม่คงที่พบว่า ส่วนที่ผิดพลาดมากที่สุด คือผู้แต่งนิติบุคคลในหนังสือภาษาอังกฤษ รายการเพิ่มชื่อเรื่องในหนังสือภาษาไทย และหมายเหตุสารบัญย่อในหนังสือภาษาอังกฤษ ผิดพลาดร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือสถานที่พิมพ์ในหนังสือภาษาอังกฤษ ร้อยละ 66.7 รายการเพิ่มผู้แต่งนิติบุคคลในหนังสือภาษาไทย ร้อยละ 60.2 และหมายเหตุสารบัญย่อในหนังสือภาษาไทย ร้อยละ 60.0 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลของการวิจัย ขอนำมาอภิปรายใน 3 ประเด็น คือ

1. ผลการตรวจสอบการลงรายการตามหลักเกณฑ์แบบแองโกลอเมริกัน และมาร์ก 21 ในภาพรวม จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความถูกต้อง คือ การลงรายการตามหลักเกณฑ์แบบแองโกลอเมริกัน มีความถูกต้องร้อยละ 64.3 และรูปแบบมาร์ก 21 มีความถูกต้องร้อยละ 88.7 แสดงให้เห็นว่านิสิตมีความรู้เกี่ยวกับ

การลงรายการ และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการฝึกปฏิบัติงานได้ดีพอสมควรทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1.1 นิสิตได้เรียนรู้หลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกันและมาร์ก 21 ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในชั้นเรียน ซึ่งแม้ว่าจะไม่ได้เน้นในเรื่องดังกล่าวมากนัก อันเนื่องจากเนื้อหาของรายวิชามีมาก อีกทั้งนิสิตได้เรียนรายวิชาการลงรายการนี้มาตั้งแต่เรียนชั้นปีที่ 3 ภาคเรียนที่ 1 แต่ออกฝึกปฏิบัติงานในชั้นปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 (ศคิพมล ประพินพงศกร, 2553: สัมภาษณ์) ซึ่งอาจทำให้นิสิตลืมกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ไปบ้าง แต่นิสิตก็ได้รับแนวคิด (Concept) และความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้จากการเรียนไปแล้วพอสมควร

1.2 นิสิตจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศอยู่เป็นประจำซึ่งในฐานข้อมูลดังกล่าว จะแสดงรายการทรัพยากรสารสนเทศ ที่ใช้หลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกันและมาร์ก 21 ทำให้เกิดความคุ้นเคยและมีความเข้าใจมากขึ้น โดยนำความรู้ที่ได้จากชั้นเรียนมาเชื่อมโยงกับรายการในฐานข้อมูล

1.3 การฝึกปฏิบัติงานการจัดทำรายการ ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้น ก่อนลงมือฝึกปฏิบัติจริง นิสิตจะได้รับการชี้แจงจากบรรณารักษ์ฝ่ายวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ ของสำนักหอสมุดกลางเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจัดทำรายการแบบแองโกลอเมริกัน และมาร์ก 21 พร้อมทั้งคู่มือปฏิบัติงาน (ณัฐยานี ไกรลาสสุวรรณ, 2553: สัมภาษณ์) เพื่อช่วยให้นิสิตสามารถเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจัดทำรายการเพิ่มมากขึ้นจากในชั้นเรียน อีกทั้งสามารถเปิดคู่มือดูได้ในขณะฝึกปฏิบัติงาน

1.4 หนังสือที่ฝ่ายวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการของสำนักหอสมุดกลาง จัดให้นิสิตได้ฝึกปฏิบัตินั้น ส่วนใหญ่เป็นหนังสือภาษาไทย และมีรายละเอียดที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก (ณัฐยานี ไกรลาสสุวรรณ, 2553: สัมภาษณ์) จึงทำให้นิสิตสามารถลงรายการต่าง ๆ ได้ถูกต้องเป็นส่วนมาก

จากเหตุผลที่กล่าว นิสิตจึงลงรายการได้ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ส่วนข้อผิดพลาดมีเพียงเล็กน้อย ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องปกติ ทั้งนี้เพราะนิสิตยังไม่มีประสบการณ์มากเพียงพอในเรื่องกฎเกณฑ์ของเอเอชอาร์ 2 และมาร์ก 21 รวมทั้งวิธีการพิจารณารายละเอียดในหนังสือแต่ละเล่ม

นอกจากนี้ จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายการของนิสิต/นักศึกษาพบว่า นิสิต/นักศึกษาที่ได้เรียนสำเร็จการศึกษามาแล้ว ยังไม่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่บรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการปฏิบัติงานดังกล่าว ต้องใช้ประสบการณ์และความชำนาญค่อนข้างมาก ดังการศึกษาของ Ryans (1980: 350) ที่พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้ที่จบการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ยังไม่มีความพร้อมในการวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Macleod and Callahan (1995: 158) ที่พบว่า ผู้ที่เพิ่งจบการศึกษา หากต้องการปฏิบัติงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการในห้องสมุดให้ได้อย่างมีคุณภาพ จะต้องฝึกงานในปีแรกเสียก่อน และสอดคล้องกับการศึกษาของดวงพร พงศ์พานิชย์ (2541: 149) ที่พบว่า ผู้สอนบรรณารักษะห้องสมุดมหาวิทยาลัย และบรรณารักษะห้องสมุดโรงเรียนมีความเห็นสอดคล้องกันว่า นิสิต/นักศึกษาควรได้รับการฝึกวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการในห้องสมุดเป็นพิเศษนอกเหนือจากการฝึกงานตามหลักสูตรสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์หรือบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

2. การลงรายการตามหลักเกณฑ์แบบแองโกลอเมริกัน จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนที่ลงรายการได้ถูกต้องมากที่สุด คือ เลข ISBN คิดเป็นร้อยละ 93.7 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเลข ISBN เป็นส่วนที่มีกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องไม่มาก และใช้วิธีการคัดลอกจากตัวเล่มหนังสือ เมื่อตัวเลขปรากฏเช่นไรก็คัดลอกลงไปตามนั้น ไม่มีความซับซ้อนหากเปรียบเทียบกับ การลงรายการในส่วนอื่นๆ

ส่วนที่ลงรายการได้ถูกต้องรองลงมาคือ ผู้แต่งบุคคล คิดเป็นร้อยละ 81.2 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ หนังสือที่ใช้ฝึกปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นหนังสือภาษาไทย ซึ่งนิสิตคุ้นเคย อีกทั้งเป็นหนังสือที่มีรายละเอียดที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก เช่น ผู้แต่งปรากฏเด่นชัด (ณัฐยานี ไกรลาสสุวรรณ, 2553: สัมภาษณ์) ทำให้นิสิตสามารถพิจารณาตัดสินใจได้ง่าย

ส่วนที่ลงรายการผิดพลาดมากที่สุดคือชื่อชุด (ร้อยละ 76.7) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ชื่อชุดเป็นชื่อที่ต้องใช้การพิจารณาตีความมากพอสมควรเช่นชื่อชุดบางชื่อเป็นชื่อเรื่องที่เหมาะสมก็ได้ หรือชื่อชุดบางชื่อ แม้จะมีปรากฏอยู่แต่ก็ไม่จำเป็นต้องนำ

มาลงรายการ ชื่อชุดบางชื่อไม่มีคำว่า “ชุด” ปรากฏอยู่ ฯลฯ ทำให้หนังสือสับสน และส่งผลให้ลงรายการผิดพลาดไปจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน “คู่มือการปฏิบัติงานการลงรายการหนังสือ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม พ.ศ. 2544)” เช่น

๑ ไม่นำรายการชื่อชุดมาลงทั้งรายการ เช่น

-- โครงการวิจัยเรื่องสิทธิมนุษยชน ในสถานการณ์สากล; 9.

๑ ลงรายการชื่อชุดไม่ถูกต้อง เช่น

-- รายงานการวิจัย; ฉบับที่ 99. ที่ถูกต้องคือ-- รายงานการวิจัย สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 99.

-- ชุดการอุดมศึกษา ที่ถูกต้องคือ

-- ชุดการอุดมศึกษา; 10

ฉะนั้นเมื่อพิจารณาดูความแม่นยำในกฎเกณฑ์ ไม่มีประสบการณ์และไม่คุ้นเคยกับลักษณะของชื่อชุดอีกทั้งการเรียนการสอนรายวิชาการลงรายการในชั้นเรียนก็ไม่ได้เน้นในรายละเอียดและไม่ได้ให้ทำแบบฝึกหัดมากนัก (ศศิพิมล ประพินพงศกร. 2553: สัมภาษณ์) จึงส่งผลให้ลงรายการผิดพลาดมากกว่ารายการอื่น

ส่วนที่ลงรายการผิดพลาดรองลงมาคือ ผู้แต่งนิติบุคคล (ร้อยละ 71.2) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพิจารณาใช้ชื่อนิติบุคคลเป็นผู้แต่งจะต้องพิจารณาตามเงื่อนไขที่กำหนดซึ่งมีหลายลักษณะ (Anglo-American Cataloguing Rules, 1998: Rule 21.1B) และเข้าใจยากไม่เหมือนกับชื่อผู้แต่งบุคคลที่นิติบุคคล การตัดสินใจว่าจะใช้ชื่อนิติบุคคลเป็นผู้แต่งหรือไม่จะต้องอาศัยประสบการณ์ที่สั่งสมเป็นระยะเวลาหลายปี อีกทั้งวิธีการลงชื่อนิติบุคคลที่เป็นหน่วยงานรัฐบาลและราชการก็ซับซ้อนโดยเฉพาะในกรณีชื่อหน่วยงานนั้นมีทั้งหน่วยงานใหญ่และหน่วยงานรองรวมอยู่ด้วยกัน (Anglo-American Cataloguing Rules, 1998: Rule 24.13-24.14, 24.18) เช่น

๑ ลงรายชื่อหน่วยงานที่มีชื่อประเทศรวมอยู่ด้วยไม่ถูกต้อง เช่น

-- Thailand national synchrotron research center. ที่ถูกต้องคือ -- Thailand. National Synchrotron Research Center.

๑ ลงหน่วยงานไม่ถูกต้องตามลำดับเช่น

-- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงาน

ราชทัณฑ์. กรมราชทัณฑ์. ที่ถูกต้องคือ -- กรมราชทัณฑ์. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานราชทัณฑ์.

สำหรับการพิมพ์, การจำหน่าย ฯลฯ ที่ลงรายการผิดพลาดร้อยละ 60.7 อาจเป็นเพราะความสับสนเกี่ยวกับกฎที่ใช้พิจารณา เช่น

๑ ลงสถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ไม่ถูกต้อง เช่น

-- England: Puffin Books, 1994. ซึ่งไม่ถูกต้อง เพราะการลงรายการสถานที่พิมพ์ตามปกติต้องลงเมืองที่พิมพ์ไม่ใช่ประเทศที่พิมพ์ ที่ถูกต้องคือ London: Puffin Books, 1994.

-- กรุงเทพฯ: สถาบันฯ, 2549. ซึ่งไม่ถูกต้อง เพราะไม่สามารถลงชื่อสำนักพิมพ์ที่เป็นนิติบุคคลแบบย่อได้ เนื่องจากไม่ได้ใช้นิติบุคคลเป็นรายการหลัก

-- [เชียงใหม่]: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ซึ่งที่ถูกต้องจะต้องลงชื่อสาขาวิชาด้วยเพราะเป็นผู้รับผิดชอบเนื้อหา ดังนี้ -- [เชียงใหม่]: สาขาวิชาอณูนิเวศวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

-- [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.] ซึ่งไม่ถูกต้อง เพราะจะต้องลงสถานที่และหน่วยงานที่ผู้วิจัยสังกัดตามกฎเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดกลางประยุกต์จากเอเอซีอาร์ 2 ฉะนั้นที่ถูกต้องคือ -- [นครปฐม: ภาควิชาการศึกษา นอกโรงเรียนมหาวิทยาลัยศิลปากร],

๑ ลงปีที่พิมพ์ไม่ถูกต้อง เช่น

-- 2549. ซึ่งไม่ถูกต้อง เพราะปีที่พิมพ์ไม่ได้ปรากฏอยู่ในแหล่งข้อมูลสำคัญ ที่ถูกต้องคือ -- [2549]

-- [ม.ป.ป.] ซึ่งไม่ถูกต้อง เพราะไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ แต่เป็นปีที่คาดคะเน ที่ถูกต้องคือ -- [2549?].

3. การลงรายการตามรูปแบบ มาร์ค 21

3.1 การลงรายการในเขตข้อมูล ความยาวคงที่ ในส่วนนำ และ เขตข้อมูล 008 จากผลการวิจัยพบว่า การลงรหัสในส่วนนำโดยรวมมีความถูกต้อง ร้อยละ 97.4 ผิดพลาดร้อยละ 2.6 รหัสที่ลงได้ถูกต้องมากที่สุดคือ ตำแหน่งที่ 05 สถานะของระเบียบ (ร้อยละ 99.0) รหัสที่ใช้คือ ก ซึ่งหมายถึงระเบียบใหม่ การที่นิติสดสามารถลงรหัสได้ถูกต้องมากที่สุดอาจเป็นเพราะหนังสือที่นำมาฝึกปฏิบัติลงรายการเป็นหนังสือที่ไม่มีรายการในฐานข้อมูลของห้องสมุด (ณัฐยานี ไกรลาสสุวรรณ, 2553: สัมภาษณ์) ฉะนั้นเมื่อต้องทำรายการลงใน

ฐานข้อมูล จึงถือว่าเป็นระเบียบใหม่ทั้งสิ้น นิสิตจึง
ลงรหัสได้ถูกต้องเกือบทั้งหมด

สำหรับในส่วนนารหัสที่ลงผิดพลาดมากที่สุดเป็น ตำแหน่งที่ 18 รหัสรูปแบบการลงรายการ
แต่ก็ผิดพลาดเพียงร้อยละ 6.6 เท่านั้น ทั้งนี้อาจเป็น
เพราะรหัสที่ต้องนำมาลงในตำแหน่งนี้จะใช้รหัส a
เพียงตัวเดียวตามกฎเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประยุกต์มาจาก
มาร์ก 21 ซึ่งเป็นรหัสที่บ่งบอกให้ทราบว่ารูปแบบ
การลงรายการที่ใช้ในครั้งนี้นำตามรูปแบบ AACR2
นิสิตย่อมคุ้นเคยและจดจำได้ง่าย แต่ที่ลงผิดพลาด
มากกว่ารหัสส่วนอื่นอาจเป็นเพราะความไม่รอบคอบ
ในการทำรายการ เช่น ไม่ลงรหัส a หรือลงรหัส a แต่
ใช้อักษรตัวพิมพ์ใหญ่เป็นต้น จึงทำให้มีข้อผิดพลาด
เกิดขึ้น

ส่วนเขตข้อมูล 008 ผลการวิจัยพบว่า โดย
รวมมีความถูกต้องร้อยละ 87.1 ผิดพลาดร้อยละ
12.9 รหัสที่ลงได้ถูกต้องมากที่สุด คือ ตำแหน่งที่
11-14 ปีสิ้นสุด (ร้อยละ 99.4) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ
หนังสือเกือบทั้งหมดที่บรรณารักษ์คัดเลือกมาให้
นิสิตฝึกลงรายการเป็นหนังสือที่พิมพ์สิ้นสุดในปี
เดียว (ณัฐยานี ไกรลาสสุวรรณ, 2553: สัมภาษณ์)
กล่าวคือ ระเบียบที่ใช้ศึกษาทั้งหมด 333 ระเบียบ
เป็นระเบียบของหนังสือที่พิมพ์สิ้นสุดในปีเดียว 331
ระเบียบ ฉะนั้น ตำแหน่งที่ 07-10 ปีที่เริ่มต้น นิสิตก็
จะลงปีที่พิมพ์ตามที่ปรากฏในหนังสือ ส่วนตำแหน่ง
ที่ 11-14 ปีที่สิ้นสุด ก็จะลงรหัสง่าย ๆ เพียงลง
สัญลักษณ์ ##### ทั้ง 4 ตำแหน่งเท่านั้น โดยไม่ต้อง
พิจารณาว่าจะต้องใช้ปีใดแน่ ความผิดพลาดจึง
ปรากฏแต่เพียงเล็กน้อย ส่วนความผิดพลาดที่
ปรากฏใน 2 ระเบียบนั้นเนื่องจากเป็นหนังสือรายปี
ซึ่งต้องลงปีสิ้นสุดคือรหัส 9999 แต่นิสิตไม่ได้ลง
รหัสใด ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตขาดความรอบคอบ
และไม่ได้พิจารณาให้ถี่ถ้วน ความผิดพลาดจึงเกิด
ขึ้น แต่ถือว่าเป็นความผิดพลาดเพียงเล็กน้อย ซึ่ง
สอดคล้องกับการศึกษาของ ปภาดา น้อยคำยาง
(2552: บทคัดย่อ) ที่พบว่า การลงรายการเขต
ข้อมูล 008 มีความถูกต้องมากถึงร้อยละ 93.8

ส่วนตำแหน่งที่มีการลงรหัสผิดพลาดมาก
ที่สุดในเขตข้อมูล 008 คือ ตำแหน่งที่ 15-17 สถานที่
พิมพ์ (ร้อยละ 26.4) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิต
สับสนกับรหัสสถานที่พิมพ์ กล่าวคือ การลงรหัสในส่วน
ของสถานที่พิมพ์ ถ้าเป็นประเทศใหญ่ เช่น
สหรัฐอเมริกา หรือ ประเทศอังกฤษ การกำหนดรหัส

สถานที่พิมพ์ จะกำหนดโดยใช้ชื่อรัฐ หรือ เมือง ซึ่ง
เป็นที่ตั้งของสำนักพิมพ์ และใช้อักษรภาษาอังกฤษ
ตัวพิมพ์เล็ก เช่น

-- สถานที่พิมพ์ คือ รัฐ Massachusetts ประเทศสหรัฐอเมริกา รหัสสถานที่พิมพ์ซึ่งใช้
แทนรัฐ Massachusetts คือ mau ไม่ใช่ usa

-- สถานที่พิมพ์คือเมือง Guilford รัฐ
Connecticut รหัสสถานที่พิมพ์ซึ่งใช้แทนรัฐ Con-
necticut คือ ctu ไม่ใช่ usa

-- สถานที่พิมพ์คือ London ประเทศ
อังกฤษ รหัสสถานที่พิมพ์ซึ่งใช้แทน London คือ enk
ไม่ใช่ uk

นอกจากนี้ในบางประเทศ การกำหนด
รหัสสถานที่พิมพ์จะกำหนดจากรหัสของประเทศได้
เลย ถึงแม้ว่าสถานที่พิมพ์จะตั้งอยู่ตามภาคหรือ
จังหวัดต่าง ๆ ก็ตาม เช่น สถานที่พิมพ์ คือ กรุงเทพฯ
เชียงใหม่ สงขลา ฯลฯ รหัสสถานที่พิมพ์คือ th ซึ่ง
หมายถึงประเทศไทย และ สถานที่พิมพ์ในประเทศ
Singapore รหัสสถานที่พิมพ์ของประเทศ Singapore
คือ si เป็นต้น จากลักษณะการกำหนดรหัสประเทศ
ที่ค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อนดังกล่าวนี้ จึงทำให้การ
ลงรายการสถานที่พิมพ์มีความผิดพลาดมากกว่า
ส่วนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เปรมฤดี
หาญปราบ (2546: 63) ที่พบว่า การลงรหัสในเขต
ข้อมูล 008 ส่วนใหญ่มีความถูกต้องเกินกว่า ร้อยละ
90 ยกเว้นการลงรหัสประเทศ มีความถูกต้องน้อย
ที่สุดเพียง ร้อยละ 66.29

ส่วนที่ผิดพลาดในเขตข้อมูล 008 รองลง
มา คือ ตำแหน่งที่ 18-21 ภาพประกอบ (ร้อยละ
26.3) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นิสิตขาดความแม่นยำ
ในการลงรายการในส่วนนี้ เนื่องจากการลงรหัส
ภาพประกอบตามมาร์ก 21 นั้น สำนักหอสมุดกลาง
ได้กำหนดรหัสที่ประยุกต์จากคู่มือการลงรายการ
แบบมาร์ก 21 ฉบับภาษาอังกฤษไว้เพียง 4 ตัวอักษร
คือ # (ไม่มีภาพประกอบ) a (มีภาพประกอบ) b (มี
แผนที่) c (มีภาพคนเหมือน) และ d (มีแผนภูมิ) ซึ่ง
การลงรหัสนั้นหากลงครบทั้ง 4 ตำแหน่ง จะต้องจัด
เรียงตามลำดับตัวอักษร a-d แต่ถักรหัสมีจำนวน
น้อยกว่า 4 ตำแหน่ง ให้ลงรหัสตัวแรกชิดซ้ายไป
ตามลำดับ และเว้นว่างในตำแหน่งที่ไม่ใช่ เช่น ไม่มี
ภาพประกอบลงรหัส ##### มีเฉพาะภาพประกอบ
ลงรหัส a### หรือมีทั้งภาพประกอบแผนที่แผนภูมิ
ลงรหัส abd# เป็นต้น ซึ่งจะเห็นว่าการลงรหัสภาพ
ประกอบมีกฎเกณฑ์ที่ยุ่งยากและต้องละเอียด

รอบคอบ นิสิตจึงเกิดความสับสน ดังตัวอย่าง
ลักษณะของความผิดพลาด ดังนี้

-- หนังสือไม่มีภาพประกอบ แต่ไม่
ลงรหัส ####

-- หนังสือไม่มีภาพประกอบ แต่ลง
รหัส a###

-- หนังสือมีทั้งภาพประกอบและ
แผนที่ แต่ไม่ลงรหัส ab##

-- หนังสือที่มีเฉพาะแผนภูมิ แต่ลง
รหัสในตำแหน่งสุดท้าย คือ ####d

เมื่อนิสิตขาดความแม่นยำในกฎเกณฑ์อีก
ทั้งการเรียนการสอนรายวิชาการลงรายการตาม
รูปแบบมาร์ก 21 ในชั้นเรียน ก็ไม่ได้เน้นการฝึกการ
ลงรหัสในเขตข้อมูลส่วนนำ และ เขตข้อมูล 008
(สถิติลประพินพศกร, 2553: สัมภาษณ์) ฉะนั้นการ
ลงรหัสในเขตข้อมูลส่วนนำ และ เขตข้อมูล 008 ใน
การฝึกงานครั้งนี้ จึงถือเป็นครั้งแรกของนิสิต ซึ่งส่ง
ผลให้ลงรายการผิดพลาดมากกว่ารายการอื่น ซึ่ง
สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Romero (1994:
216) ที่พบว่า ข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ของการลงรหัส
ในเขตข้อมูลความยาวคงที่ มีความผิดพลาดสูง ถึง
ร้อยละ 77.07

**3.2 การลงรายการในเขตข้อมูล
ความยาวไม่คงที่ (เขตข้อมูล 020 - 740)**
จากผลการวิจัย พบว่า การลงรายการในเขตข้อมูล
ความยาวไม่คงที่ โดยรวมมีความถูกต้องร้อยละ
87.7 และมีความผิดพลาด ร้อยละ 12.3 ทั้งนี้อาจ
เป็นเพราะนิสิตได้ฝึกการลงรายการต่าง ๆ ตามรูป
แบบมาร์ก 21 มาบ้างแล้วจากการเรียนในชั้นเรียน
ที่มีทั้งทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนของ
เขตข้อมูล (Tags) ที่สำคัญ ๆ และตัวบ่งชี้ (Indica-
tors) (สถิติล ประพินพศกร, 2553: สัมภาษณ์)
ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zeng (1992:
Online) และ Romero (1994: 223) ที่พบว่า การ
ลงรายการตามรูปแบบมาร์กมีความผิดพลาดน้อย

ส่วนที่ลงรายการได้ถูกต้องมากที่สุด คือ
เขตข้อมูล 502 หมายถึงวิทยานิพนธ์ คือ ถูกต้อง
ร้อยละ 100 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ รหัสที่ใช้สำหรับ
เขตข้อมูลนี้ ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน นิสิตสามารถ
จดจำได้ง่าย กล่าวคือรหัสที่ใช้ประกอบด้วยเลข
ประจำเขตข้อมูลคือ 502 รหัสตัวบ่งชี้ 2 ตัวมีค่าเป็น
เสมอ และเขตข้อมูลย่อยซึ่งมีรหัสที่ใช้อยู่เพียง 1
ตัว คือ \$a ซึ่งหมายถึง รหัสที่กำกับชื่อวิทยานิพนธ์
ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวมทั้งปีที่พิมพ์ เช่น

-- 502 ## \$a วิทยานิพนธ์ (อ.ม.
(บรรณารักษศาสตร์)) -- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2549.

-- 502 ## \$a Thesis (M.A.) --
University College, London, 2006.

จึงเห็นได้ว่า การลงรายการในเขตข้อมูล
502 นี้ จะมีรูปแบบเฉพาะที่ค่อนข้างตายตัว และ
ชัดเจน การลงรายการจึงไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน
แต่ประการใด นิสิตจึงสามารถลงรายการได้ถูก
ต้องทั้งหมดทุกรายการ ประกอบกับจำนวนระเบียบ
ที่เป็นวิทยานิพนธ์มีเพียง 5 ระเบียบ และตำแหน่ง
ที่ตรวจสอบมีเพียง 15 ตำแหน่ง โอกาสที่จะผิดพลาด
จึงมีน้อยมากหรือไม่เลย

เขตข้อมูลที่ลงรายการได้ถูกต้องรองลงมา
คือ เขตข้อมูล 020 เลข ISBN ร้อยละ 98.5 ซึ่งเป็น
เขตข้อมูลที่มีลักษณะเดียวกันกับเขตข้อมูล 502 คือ
ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน นิสิตสามารถจดจำได้ง่าย
ซึ่งประกอบด้วย เลขประจำเขตข้อมูล คือ 020 รหัส
ตัวบ่งชี้ 2 ตัว มีค่าเป็น ## เสมอ เขตข้อมูลย่อยซึ่งมี
รหัสที่ใช้อยู่เพียง 2 ตัว คือ \$a ซึ่งหมายถึง รหัสที่
กำกับเลข ISBN และ \$c หมายถึง รหัสที่ใช้กำกับ
ราคาหนังสือ ดังนั้น ความผิดพลาดจึงมีน้อย ซึ่ง
สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เปรมฤติ หาญปราบ
(2546: 63) ที่พบว่า การลงรายการมาร์กในเขต
ข้อมูล 020 มีความถูกต้องร้อยละ 100 และการวิจัย
ของ ปาดาน้อยคำยาง (2553: บทคัดย่อ) ที่พบว่า
เขตข้อมูล 020 มีการลงรายการถูกต้อง ร้อยละ 87.9

เขตข้อมูลที่ลงรายการได้ถูกต้องถัดมาคือ
เขตข้อมูล 260 ส่วนการพิมพ์, การจำหน่าย ฯลฯ ลง
รายการได้ถูกต้องร้อยละ 97.6 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ
หนังสือที่บรรณารักษานำมาให้นิสิตฝึกลงรายการ
ส่วนใหญ่เป็นหนังสือภาษาไทย (ณัฐยานันท์ ไกรลาส
สุวรรณ, 2553: สัมภาษณ์) ซึ่งนิสิตมีความคุ้นเคย
จึงสามารถพิจารณาได้ว่า ส่วนใด หมายถึงสถานที่
พิมพ์ ซึ่งจะต้องกำกับด้วย \$a ส่วนใดหมายถึง
สำนักพิมพ์หรือผู้รับผิดชอบในการจัดพิมพ์ หรือจัด
จำหน่าย ที่จะต้องกำกับด้วย \$b และส่วนปีพิมพ์ ที่
จะต้องกำกับด้วย \$c อีกทั้งตัวบ่งชี้ทั้ง 2 ตำแหน่งจะ
เป็นรหัสเว้นว่าง (##) เสมอ ทำให้นิสิตลงรายการ
ในส่วนนี้ได้ถูกต้องมากกว่าส่วนที่ลงผิดพลาด เช่น

๑ ไม่ลงรายการ การพิมพ์, การจำหน่าย
ฯลฯ ทั้งเขตข้อมูลคือ แท้กับตัวบ่งชี้ทั้ง 2 ตำแหน่งและ
เขตข้อมูลย่อย คือ \$a, \$b และ \$c ซึ่งที่ถูกต้องจะ
ต้องลงรายการทั้งหมดดังนี้

-- 260 ## \$a กรุงเทพฯ : \$b ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.), \$c 2550.

๑ ไม่ลง \$b กำกับสำนักพิมพ์เช่น

-- 260 ## \$a [ม.ป.ท.:ม.ป.พ.], ที่ถูกต้อง คือ -- 260 ## \$a [ม.ป.ท.]: \$b [ม.ป.พ.],

๑ ไม่ลง \$c กำกับปีพิมพ์เช่น

-- 260 ## \$a กรุงเทพฯ : \$b หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.

ที่ถูกต้อง คือ -- 260 ## \$a กรุงเทพฯ : \$b หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, \$c [2546?].

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zeng (1992: Online) ที่พบว่า การลงรายการตามรูปแบบมาร์ก 21 มีความผิดพลาดน้อย และสอดคล้องกับการวิจัยของ เปรมฤดี หาญปราบ (2546: 64) ที่พบว่า การลงรายการตามรูปแบบมาร์ก 21 ในเขตข้อมูล 260 (การใช้แท็ก ตัวบ่งชี้ และเขตข้อมูลย่อย) มีความถูกต้องร้อยละ 100 แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ Massey (2000: Online) ที่พบว่า การลงรายการในเขตข้อมูล 260 การพิมพ์, การจำหน่าย ฯลฯ พบข้อผิดพลาดมากที่สุด (ร้อยละ 21.5) เช่น ข้อมูลบางส่วนขาดหายไป และลงรหัสประเภทปีพิมพ์ไม่ถูกต้อง

สำหรับเขตข้อมูล 300 ลักษณะทางกายภาพ นิสิตลงรายการได้ถูกต้องร้อยละ 96.7 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ รหัสที่ใช้สำหรับลงรายการในเขตข้อมูลนี้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีตัวบ่งชี้เพียง 2 ตำแหน่งซึ่งเป็นรหัสว่าง (##) เสมอ เขตข้อมูลย่อยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ก็มีเพียง 2 ตัวเท่านั้นได้แก่ \$a และ \$b นิสิตจึงลงรายการได้ถูกต้องเป็นส่วนมาก ส่วนข้อผิดพลาดที่มีเพียงเล็กน้อย คือ หนังสือที่ผูกทำรายการมีภาพประกอบ แผนภูมิ ill. หรือ maps แต่ นิสิตไม่ลง \$b กำกับเช่น

-- 300 ## \$a [16], 124 แผ่น: ภาพประกอบ. ที่ถูกต้องคือ -- 300 ## \$a [16], 124 แผ่น: \$b ภาพประกอบ.

-- 300 ## \$a 120 p.: ill., maps. ที่ถูกต้องคือ -- 300 ## \$a 120 p.: \$b ill., maps.

เขตข้อมูลที่ลงรายการผิดพลาดมากที่สุด คือ เขตข้อมูล 740 รายการเพิ่มชื่อเรื่องที่แตกต่างจากชื่อเรื่องที่เหมาะสม และ/หรือชื่อเรื่องจำแนกซึ่งผิดพลาดร้อยละ 100 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นิสิตไม่ได้

คำนึงถึงการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้จากชื่อเรื่องต่าง ๆ กอปรกับไม่มีประสบการณ์ และขาดความแม่นยำในกฎเกณฑ์ ทำให้ลงรายการไม่ถูกต้อง กล่าวคือ ไม่ลงรายการหมายเหตุชื่อเรื่องในเขตข้อมูล 505 และไม่ทำรายการเพิ่มชื่อเรื่องในเขตข้อมูล 740 ด้วย จึงส่งผลให้การลงรายการในส่วนนี้ผิดพลาดมากกว่าส่วนอื่นเช่น หนังสือชื่อ อนุสรณ์งานศพประเสริฐสุนทรโรทก, ร.น. ณ เมรุวัดธาตุทอง 24 ธันวาคม 2548. เนื้อหาในตัวเล่มประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ มหันตภัยคลื่นยักษ์สึนามิในประวัติศาสตร์ไทย. มหัตศรีย่น้ำมะพร้าว. ความมหัศจรรย์ของพืช. และ ถอดรื้อปรัชญาและศิลปะแบบตะวันตกเป็นศูนย์กลาง การลงรายการที่ถูกต้องเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงชื่อเรื่องดังกล่าวได้จะต้องลงชื่อเรื่องเหล่านี้ไว้ในเขตข้อมูล 505 หมายเหตุสารบัญ ดังนี้

-- 505 0# \$a มหันตภัยคลื่นยักษ์สึนามิ ในประวัติศาสตร์ไทย / ธีรพันธ์ รักตะบุตร, บุรินทร์ เวชบรรเทิง -- มหัตศรีย่น้ำมะพร้าว / ณรงค์ โฉมเฉลา -- ความมหัศจรรย์ของพืช / พันธุ์ บุรณศิลป์ -- ถอดรื้อปรัชญาและศิลปะแบบตะวันตกเป็นศูนย์กลาง / ธีรยุทธ บุญมี.

จากนั้น จึงนำชื่อเรื่องจากเขตข้อมูล 505 ข้างต้นมาทำเป็นรายการเพิ่มชื่อเรื่องในเขตข้อมูล 740 ดังนี้ -- 740 02 \$a มหันตภัยคลื่นยักษ์สึนามิ ในประวัติศาสตร์ไทย.

-- 740 02 \$a มหัตศรีย่น้ำมะพร้าว.

-- 740 02 \$a ความมหัศจรรย์ของพืช.

-- 740 02 \$a ถอดรื้อปรัชญาและศิลปะแบบตะวันตกเป็นศูนย์กลาง

ส่วนที่ลงรายการผิดพลาดรองลงมาคือ เขตข้อมูล 505 หมายเหตุสารบัญ ร้อยละ 66.7 ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ นิสิตไม่ได้คำนึงถึงการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้จากชื่อเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

สำหรับส่วนชื่อชุด/ชื่อชุดที่ทำรายการเพิ่มพบว่า มีความผิดพลาด ร้อยละ 61.5 ซึ่งความผิดพลาดส่วนใหญ่ที่พบ คือ ลงรายการชื่อชุดไม่ถูกต้อง และไม่ทำรายการเพิ่มชื่อชุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะชื่อชุดเป็นชื่อที่ต้องอาศัยการพิจารณาตีความ เช่น ชื่อชุดบางชื่อแม้จะมีปรากฏอยู่แต่ก็ไม่จำเป็นต้องนำมาลงรายการ หรือ ชื่อชุดบางชื่อไม่มีคำว่า "ชุด" ปรากฏอยู่ทำให้สับสน ดังที่อภิปรายแล้วใน

การรายการแบบแองโกลอเมริกันในข้อ 2 ข้างต้น ตัวอย่างความผิดพลาดที่พบมีลักษณะดังนี้

- ๑ ไม่ลงรายการชื่อชุดในเขตข้อมูล 440
- ๑ ไม่ลง \$v กำกับลำดับที่ของชุด เช่น
-- 440#0\$aการอุดมศึกษาปริทัศน์;
\$v 10

ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Bin (2007: Online) ที่พบว่า เขตข้อมูล 440 ชื่อชุด/ชื่อชุดที่ทำรายการเพิ่มมีการลงรายการผิดพลาดสูงสุดคือ 94 แห่ง จากจำนวนทั้งหมด 275 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 34.2

สำหรับเขตข้อมูล 710 รายการเพิ่มผู้แต่ง นิติบุคคล ซึ่งผิดพลาดร้อยละ 60.2 โดยที่นิติคนละเว้นไม่ลงรายการส่วนนี้ กล่าวคือ ในกรณีที่มีชื่อหน่วยงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายปรากฏในหนังสือในฐานะสำนักพิมพ์และเกี่ยวข้องกับผลงาน รวมถึงหน่วยงานนั้นมีส่วนรับผิดชอบในการสร้างหรือดำเนินงานเพื่อให้ผลงานนั้นสำเร็จ เช่น หนังสือชื่อ สมุนไพรพื้นบ้าน ปรากฏในรายการดังนี้

-- 245 00 \$a สมุนไพรพื้นบ้าน / \$c ผู้รวบรวม, ดร.นพ.เชษฐพล... [และคนอื่น ๆ].

-- 260 ## \$a [นนทบุรี]: \$b สถาบันวิจัยสมุนไพร มหาวิทยาลัยการแพทย์, \$c 2540.

ในกรณีนี้จะต้องทำรายการเพิ่มให้กับ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สถาบันวิจัยสมุนไพร ในเขตข้อมูล 710 ด้วย แต่พบว่า นิสิตไม่ได้ทำรายการเพิ่มให้กับชื่อนิติบุคคลในลักษณะดังกล่าวเป็นส่วนใหญ่ คือ จากรายการเพิ่มผู้แต่งนิติบุคคลที่ลงผิดพลาดทั้งหมดจำนวน 112 ตำแหน่งพบว่า มีถึง 108 ตำแหน่ง ที่นิสิตละเว้นไม่มาชื่อนิติบุคคลมาทำเป็นรายการเพิ่ม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตคิดว่าได้ทำรายการเพิ่มให้กับผู้แต่งบุคคลในเขตข้อมูล 700 แล้วจึงไม่จำเป็นต้องทำรายการเพิ่มให้กับนิติบุคคลใด ๆ อีก แต่ประเด็นที่สำคัญที่สุดก็คือ นิสิตไม่ได้คำนึงจุดเข้าถึง (Access points) ที่บรรณารักษ์ต้องกำหนดไว้ให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้

จากที่ได้อภิปรายผลการวิจัยในประเด็นของความผิดพลาดของการลงรายการของนิสิตข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การที่นิสิตลงรายการผิดพลาดนั้นเป็นเพราะสาเหตุสำคัญ ๆ ดังนี้

1. นิสิตไม่มีความแม่นยำและความเข้าใจที่ชัดเจนในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มากเพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นหลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกันหรือมาร์ก 21

2. นิสิตไม่มีความละเอียดรอบคอบในการนำกฎมาใช้ มากเท่าที่ควร แม้จะมีคู่มือการปฏิบัติงานไว้ประจำตัวก็ตาม

3. นิสิตยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของรายการบรรณานุกรม ในฐานะเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ มากเท่าที่ควร ซึ่งเห็นได้ชัดจากการที่นิสิตไม่ลงรายการสารบัญ และไม่ทำรายการเพิ่มให้กับชื่อเรื่องในสารบัญ รวมทั้งชื่อนิติบุคคลที่มีส่วนในการสร้างหรือจัดทำผลงานนั้น เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้จุดเข้าถึง (Access points) ผลงานนั้น ๆ ไม่หลากหลายตามที่ควรจะเป็น

4. นิสิตยังด้อยประสบการณ์และขาดความคุ้นเคย ในเรื่องการพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ ที่สำคัญและที่จำเป็นที่ปรากฏในหนังสือ ซึ่งเป็นรายละเอียดที่จะต้องนำมาลงรายการเช่น ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าชื่อนั้นเป็นชื่อชุดหรือไม่ ไม่ทราบว่าจะองค์กรนั้นเป็นสำนักพิมพ์หรือไม่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตสามารถลงรายการและรหัสตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกันและมาร์ก 21 ได้ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ข้อผิดพลาดที่ปรากฏแม้ว่าจะมีเพียงส่วนน้อย แต่ก็ควรได้รับการพิจารณาจากผู้สอนรายวิชาการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงเนื้อหาที่สอนตามสมควร ดังนี้

1. ผู้สอนควรเน้นการสอนภาคปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1.1 หลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกัน ควรเน้นในเรื่องของ

1.1.1 ชื่อชุดโดยอธิบายลักษณะของชื่อชุดรวมทั้งแนวทางการพิจารณาให้ชัดเจน

1.1.2 ชื่อนิติบุคคล โดยอธิบายให้เข้าใจว่าชื่อนิติบุคคลที่ปรากฏลักษณะใดจึงสามารถใช้เป็นผู้แต่งได้ และลักษณะใดที่เป็นสำนักพิมพ์ รวมทั้งวิธีการลงชื่อนิติบุคคลที่มีทั้งหน่วยงานใหญ่และหน่วยงานรอง การลงชื่อนิติบุคคลที่เป็นหน่วยงานรองในฐานะรายการหลัก และการลงชื่อนิติบุคคลที่เป็นหน่วยงานรองโดยตรงและโดยอ้อม เป็นต้น

1.1.3 การพิมพ์, การจำหน่าย ฯลฯ เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา

1.1.4 การลงสารบัญ และการ
ทำรายการเพิ่มชื่อเรื่องที่ลงไว้ในสารบัญ

1.2 การลงรายการมาร์ก 21 ควรเน้น
ภาคปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1.2.1 เขตข้อมูล 008 ควรเน้น
ในเรื่อง การลงรหัสสถานที่พิมพ์ ในหนังสือภาษา
อังกฤษ และการลงรหัสภาพประกอบ

1.2.2 เขตข้อมูล 440 รายการ
ชื่อชุด/ชื่อชุดที่ทำรายการเพิ่ม เขตข้อมูล 710
รายการเพิ่มผู้แต่งนิติบุคคล เขตข้อมูล 740 รายการ
เพิ่มชื่อเรื่อง โดยจะต้องให้สัมพันธ์กับการลงรายการ
ตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบแอ่งไกลอเมริกัน
โดยเฉพาะในกรณีที่จะต้องทำเป็นรายการเพิ่ม

2. ผู้สอนควรปลูกฝังและเน้นย้ำให้นิสิต
ตระหนักถึงความสำคัญของรายการบรรณานุกรม
ในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกใน
การเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ของผู้ใช้ โดยเฉพาะใน
เรื่องจุดเข้าถึง (Access points) ที่จะต้องพิจารณา
ให้ละเอียดรอบคอบทุกแง่มุม และนำมาลงรายการ
ไว้เสมอในส่วนที่เป็นรายการเพิ่ม ทั้งนี้ เพื่อเป็นช่อง
ทางที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศ
ได้ในช่องทางต่าง ๆ ตามที่ต้องการ

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้ง
ต่อไป**

ควรทำการศึกษาการลงรายการสิ่งพิมพ์
ในด้านเนื้อหา (Subject cataloguing) เพื่อศึกษา
ข้อผิดพลาดในการกำหนดเลขหมู่และการให้หัวเรื่อง
ของนิสิต

เอกสารอ้างอิง

ชลธิษานารอง. (2542). รายงานการวิจัยเรื่อง
การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดการลง
รายการหนังสือของสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.

ณัฐยานี ไกรลาสสุวรรณ. (2553, 25 กุมภาพันธ์).
สัมภาษณ์โดย บุญยืน จันทรวงศ์ ที่สำนัก
หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดวงพร พงศ์พานิชย์. (2541). การศึกษาความ
คิดเห็นของผู้สอนและบรรณารักษ์
ต่อเนื้อหาวิชาการศึกษาวิเคราะห์เลขหมู่
และทำรายการ. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม.
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

ปภาดา น้อยคำยาง. (2552). การตรวจสอบ
คุณภาพของรายการหนังสือในฐานะ
ข้อมูลบรรณานุกรม สำนักหอสมุด
กลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

เปรมฤดี หาญปราบ. (2546). การศึกษาความ
ถูกต้องของการลงรายการหนังสือ
ภาษาไทยตามมาร์ก 21. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะมนุษยศาสตร์.
(2548). คู่มือหลักสูตรการศึกษา
ระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 หลักสูตร
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ
ศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยฯ.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง.
(2544). คู่มือปฏิบัติงานการลงรายการ
หนังสือของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม พ.ศ. 2544).
กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนารับราชการและ
วิเคราะห์สารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยฯ.

ศศิพิมล ประพินพงศกร. (2553, 23 กุมภาพันธ์).
สัมภาษณ์โดย บุญยืน จันทรวงศ์ ที่ภาค
วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2546, กรกฎาคม-ธันวาคม).
การพัฒนาการศึกษาทางบรรณารักษ
ศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของภาค
วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
โคมทัศน์. 24(2): 31-44.

Anglo-American Cataloguing Rules.
(1998). Prepared Under the Direction
of the Joint, Steering Committee for
Revision of AACR, a Committee of: The
American Library Association, The

- Australian Committee on Cataloguing, The British Library, The Canadian Committee on cataloguing, The Library Association, The Library of Congress. 2nd ed., 1998 Revision. Ottawa: Canadian Library Association; Chicago: American Library Association.
- Beall, Jeffrey. (2004). Using OCLC Connexion to Find Typographical Errors in Authority Records. **OCLC System & Services: International Digital Library Perspectives**. 20(2):71-75. Retrieved August 10, 2009, from <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/Emerald Full Text Article/Pdf/1640200204.pdf>.
- Beall, Jeffrey and Kafadar, Karen. (2004, April). The Effectiveness of Copy Cataloging at Eliminating Typographical Errors in Shared Bibliographic Record. **Library Resources & Technical Services**. 48(2):92-101.
- Beall, Jeffrey and Kafadar, Karen. (2007, July). Measuring Typographical Errors' Impact on Retrieval in Bibliographical Databases. **Cataloging & Classification Quarterly**. 44(3-4): 197-211. Retrieved September 11, 2009, from <http://www.informaworld.com/smpp/9923996637579904/content~content=a903613234~db=all~order=page>
- Bin, Jia. (2007). **An Empirical Study on OCLC Catalog Record Errors for the Copy Cataloging of Chinese Monographs**. Master's Paper (M.S. in Information Science). Chapel Hill, N.C.: The Faculty of the School of Information and Library Science, University of North Carolina at Chapel Hill. Retrieved September 11, 2009, from <http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/376/1/binjia.pdf>
- Chan, Lois Mai and Vizine-Goetz, Diane. (1997). Errors and Obsolete Elements in Assigned Library of Congress Subject Headings: Implications for Subject Cataloging Subject Authority Control. **Library Resources & Technical Services**. 41(4):295-323.
- Chapman, Ann. (1994, December). Up to Standard? a Study of the Quality of Records in a Shared Cataloguing Database. **Journal of Librarianship and Information Science**. 26(4): 201-210.
- Mansor, Yushiana. (1999). **Issues in Developing a Cooperative Cataloging Program in Malaysia: An Analysis of MARC Records in Three University Libraries' OPAC Databases**. Dissertation, Ph.D Library and Information Science). Pittsburgh: School of Information Sciences, University of Pittsburgh. Retrieved March 30, 2007, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=733970631&SrchMode=1&sid=2&Fm...>
- MARC 21 Concise Format for Bibliographic Data. (2009). 1999 edition, update 2007. Washington, DC: Network Development and MARC Standard Office, Library of Congress. Retrieved: May, 01, 2009, from <http://www.loc.gov/marc/bibliographic/ecbdhome.html>
- Massey, Owen. (2000). **Auditing Catalogue Quality by Random Sampling**. Dissertation, M.A (Information Science). Loughborough University. Retrieved: April, 26, 2007, from <http://owen.massey.net/dissertation/c5.html>.

- Romero, Lisa. (1994, Summer). An Analysis of Entry-Level Cataloging Errors: Implications for Instruction and Training. **Journal of Education for Library and Information Science**. 35(3): 210-226.
- (1995, Summer). An Evaluation of Classification and Subject Cataloging in Entry Level Cataloging Copy: Implications for Access and Instruction. **Journal of Education for Library and Information Science**. 36(3): 217-229.
- Ryans, Cynthia C. (1980, Fall). Cataloging Administrators' View on Cataloging Education. **Library Resources & Technical Services**. 24(4): 343-351.
- Zeng, Lei. (1992). **An Evaluation of the Quality of Chinese-Language Records in the OCLC OLUC Database and a Study of a Rule-Based Data Validation System for Online Chinese Cataloging**. Dissertation, Ph.D (Library and Information Science). Pittsburgh: School of Information Sciences, University of Pittsburgh. Retrieved January, 10, 2010, from, <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=747450451&sid=1&Fmt=2&clientId=61839&VName=PQD>

ตาราง 1 ผลการตรวจสอบการลงรายการตามหลักเกณฑ์แบบแอંગโกลอเมริกัน

ส่วน / รายการ	ตำแหน่งที่ถูกต้อง*		ตำแหน่งที่ผิดพลาด*					
			ลงรายการไม่ถูกต้อง		ไม่ได้นำมาลงรายการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้แต่งบุคคล	328	81.2	52	12.9	24	5.9	76	18.8
ผู้แต่งนิติบุคคล	15	28.8	16	30.8	21	40.4	37	71.2
ชื่อเรื่อง	252	74.0	83	24.3	5	1.5	89	26.0
ชื่อชุด	7	23.3	8	26.7	15	50.0	23	76.7
การแจ้งความรับผิดชอบ	213	64.0	114	34.2	6	1.8	120	36.0
ฉบับพิมพ์	27	55.1	17	34.7	5	10.2	22	44.9
การพิมพ์, การจำหน่าย ฯลฯ	131	39.3	195	58.6	7	2.1	202	60.7
ลักษณะทางกายภาพ	169	50.8	152	45.6	12	3.6	164	49.2
หมายเหตุ	112	49.1	38	16.7	78	34.2	116	50.9
เลข ISBN	312	93.7	18	5.4	3	0.9	21	6.3
รวม	1,566	64.3	693	28.4	176	7.2	870	35.7

* เฉพาะส่วนที่เป็นรายการ (Entry) ไม่รวมเขตข้อมูล (Fields) และ ตัวบ่งชี้ (Indicator)

ตาราง 2 ผลการตรวจสอบการลงรายการตามรูปแบบมาร์กจำแนกตามรายละเอียดในแต่ละเขตข้อมูล

เขตข้อมูล	ตำแหน่งที่ถูกต้อง		ตำแหน่งที่ผิดพลาด*				รวม	
			ลงรายการ ไม่ถูกต้อง		ไม่ได้นำมา ลงรายการ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เขตข้อมูลความยาวคงที่ส่วนนำ								
05 สถานะของระเบียบ	330	99.0	3	1.0	-	-	3	1.0
06 ประเภทของระเบียบ	329	98.8	3	1.0	1	0.3	4	1.2
07 ระดับการลงรายการทาง บรรณานุกรม	327	98.2	6	1.8	-	-	6	1.8
18 รูปแบบการลงรายการ	311	93.4	11	3.3	11	3.3	22	6.6
รวม	1,297	97.4	23	1.7	12	0.9	35	2.6
008								
06 ประเภทพิมพ์	299	89.8	18	5.4	16	4.8	34	10.2
07-10 ปีที่เริ่มต้น	283	85.0	40	12.0	10	3.0	50	15.0
11-14 ปีที่สิ้นสุด	331	99.4	-	-	2	0.6	2	0.6
15-17 สถานที่พิมพ์	245	73.6	40	12.0	48	14.4	88	26.4
18-21 ภาพประกอบ	210	73.7	35	12.3	40	12.0	75	26.3
24-27 ลักษณะเนื้อหา	317	95.2	7	2.1	9	2.7	16	4.8
35-37 ภาษา	304	91.3	28	8.4	1	0.3	29	8.7
รวม	1,989	87.1	168	7.4	126	10.7	294	12.9

ตาราง 2 ผลการตรวจสอบการลงรายการตามรูปแบบมาร์กจำแนกตามรายละเอียดในแต่ละเขตข้อมูล

เขตข้อมูล	ตำแหน่งที่ถูกต้อง		ตำแหน่งที่ผิดพลาด*					
			ลงรายการ ไม่ถูกต้อง		ไม่ได้นำมา ลงรายการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เขตข้อมูลความยาวไม่คงที่								
020 เลข ISBN	1,258	98.5	10	0.8	9	0.7	19	1.5
041 รหัสภาษา	120	70.0	26	14.8	30	17.0	56	31.8
100 ผู้แต่งบุคคล	692	94.0	34	46.0	9	1.2	43	6.0
700 รายการเพิ่มผู้แต่ง บุคคล	400	78.9	26	5.1	81	16.0	107	21.1
110 ผู้แต่งนิติบุคคล	36	57.0	26	41.3	1	1.6	27	43.0
710 รายการเพิ่มผู้แต่ง นิติบุคคล	74	39.8	4	2.2	108	58.0	112	60.2
245 ชื่อเรื่อง	1,028	91.6	77	6.9	17	1.5	94	8.4
246 ชื่อเรื่องที่แตกต่าง	137	58.0	20	8.5	79	33.5	99	42.0
740 รายการเพิ่มชื่อเรื่อง	-	-	-	-	23	100.0	23	100.0
440 ชื่อชุด / ชื่อชุดที่ ทำรายการเพิ่ม	42	38.5	3	2.8	64	58.7	67	61.5
490 ชื่อชุดที่ไม่ทำรายการเพิ่ม	-	-	-	-	-	-	-	-
245 \$cการแจ้งความ รับผิดชอบ	305	91.6	24	7.2	4	1.2	28	8.4
250 ฉบับพิมพ์	147	76.6	24	12.5	21	21.9	45	23.4
260 การพิมพ์, การจำหน่าย	1,624	97.6	19	1.1	21	1.3	40	2.4
300 ลักษณะทางกายภาพ	1,176	96.7	16	1.3	24	1.97	40	3.3
500 หมายเหตุทั่วไป	217	61.3	15	4.2	122	34.5	137	38.7
502 หมายเหตุบรรณานุกรม	15	100.0	-	-	-	-	-	-
504 หมายเหตุบรรณานุกรม	294	73.1	7	1.7	101	25.1	108	26.8
505 หมายเหตุสารบัญ	6	33.3	3	16.7	9	50.0	12	66.7
รวมเขตข้อมูล ความยาวไม่คงที่	7,571	87.7	334	3.9	723	8.4	1,057	12.3
รวมทั้งหมด	10,857	88.7	525	4.3	861	7.0	1,386	11.3

สภาพการบริหารและการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย

ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์¹

กุลธิดา ท้วมสุข²

ชลภัส วังษ์ประเสริฐ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความรู้และความเข้าใจของบุคลากรห้องสมุดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 2) การบริหารและการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 6 แห่ง จำนวน 125 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 6 คน และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 119 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรห้องสมุดมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก บุคลากรทุกคนรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งซึ่งช่วยพัฒนาห้องสมุดให้มีการบริการที่มีคุณภาพ ด้วยการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าให้ยาวนาน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการบริหารและการดำเนินงานห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมีการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยห้องสมุดส่วนใหญ่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการที่มุ่งสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และมีการกำหนดนโยบายให้บริการลูกค้าห้องสมุดแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) สำหรับการบริหารงานของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละกระบวนการ พบว่า 1) กระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้า ห้องสมุดมีการดำเนินการจัดทำทะเบียนลูกค้า อยู่ในระดับมาก 2) กระบวนการเพิ่มพูนและการจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ห้องสมุดมีการดำเนินการให้บริการลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการอยู่ในระดับมาก 3) กระบวนการรักษาลูกค้า ห้องสมุดได้พยายามหาวิธีการและช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และยินดีรับฟังคำติชมจากลูกค้าของห้องสมุดและบุคคลอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ผลการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา งานด้านการบริการ

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

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

³ พร.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

The Study of Customer Relationship Management Practices in Thai Academic Libraries

Piyawan Siriprasoetsin¹
Kulthida Tuamsuk²
Chollabhat Vongprasert³

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) the knowledge and understanding of academic library personnel on customer relationship management (CRM) 2) the CRM practices in Thai academic libraries. The samples of this study were 125 staff of 6 academic libraries consisted of 6 library administrators 119 library practitioners. Method of data collection was semi-structured interview. The data was analyzed by using percentage, mean, and standard deviation. The results of this research showed that the library staff had the knowledge and understanding of CRM at high level. They were aware and understood that CRM is one of the strategies that can improve service quality of the libraries. Making good relationship with the customers, understanding of the customer's needs, and continuously meeting their demands can maintain long-term customer satisfactions.

The results of the study of CRM practices in Thai academic libraries found that the libraries used the customer-focused management at moderate level. Mostly, the libraries had the visions focusing on responsiveness to the customer's needs, and had the policies on providing services by using one stop service approach. Regarding the library operations on CRM, it was found that the libraries have followed CRM processes at moderate level. The results of library operations in each process showed that 1) in the process of customer gaining and grouping, the libraries had operation on the making the customer's records at high level. 2) in the process of increasing of and providing to the customer's demands, the libraries responded to customer's demands at high level. 3) in the process of customer maintaining, the libraries tried to find appropriated methods and communication channels to meet the customer's demands, and receive the comments from the customers constantly at moderate level. The results presented in this article will be a part of the continuous research on development of CRM model for Thai academic libraries.

Keywords: customer relationship management, academic libraries, CRM in libraries

¹Ph.D. Candidate, Information Studies Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

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

³Ph.D. (Development Education), Assistant Professor, Information and Communication Management Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

บทนำ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่จะต้องมีการปรับตัวทั้งในด้านการบริหารจัดการและการบริการสารสนเทศ (Brophy, 2000; Stueart & Moran, 2007) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดเพื่อพัฒนาการให้บริการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการ ซึ่งแสดงถึงคุณภาพของห้องสมุดโดยตรง (กุลธิดาทัมสุข, 2543; พรรณดาวัดชะถาวร, 2544; สุนีย์ กาศจำรุญ 2545; Chuene, 2001; Formson, 1999; The Library Association, 1983) นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยกำหนดให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพและให้ถือว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2546; สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551) การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากจะมีองค์ประกอบด้านการเรียนการสอนแล้ว ยังมีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพโดยครอบคลุมการมีหนังสือตำราวารสาร และวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการสืบค้นของห้องสมุด (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2541) อาทิ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ การวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดทำรายการบรรณานุกรม การบริการสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เป็นต้น

ดังนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นศูนย์กลางทางวิชาการที่ให้บริการผู้ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของนักศึกษาอาจารย์และบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา (Brophy, 2000) จึงต้องตระหนักถึงการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและมีการนำระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ โดยการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติ

งาน มีการประเมินแผนงานและการศึกษาตนเอง ตลอดจนการประเมินผลการบริการห้องสมุดหรือประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ยังขาดคือความมีประสิทธิภาพตามหลักการประกันคุณภาพของห้องสมุดคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2540; ธนากร เกียรติบันลือ, 2546; ตรึงใจ บุรณสมภพ, 2542) ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการทัศน์ห้องสมุดสมัยใหม่ที่ชี้ให้เห็นว่า คุณภาพของการบริการสารสนเทศนั้น จำเป็นจะต้องเน้นความเป็นเลิศด้านผู้ใช้บริการ โดยให้ความสนใจกับการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้นั่นคือ วัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศจากมุมมองของผู้ใช้ (วงศ์สว่าง เชาว์ชุติ, 2542; Chris, 1996; Hernon, 2002; Stueart, 1997; Stueart & Moran, 2007)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันนับว่าเป็นองค์กรบริการสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า เนื่องจากเป็นศูนย์กลางทางวิชาการที่ให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร (Brophy, 2000) จึงต้องตระหนักถึงการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและมีการนำระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ โดยการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการประเมินแผนงานและการศึกษาตนเอง ตลอดจนการประเมินผลการบริการห้องสมุดหรือประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ยังขาดคือความมีประสิทธิภาพตามหลักการประกันคุณภาพของห้องสมุดคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2540; ธนากร เกียรติบันลือ, 2546; ตรึงใจ บุรณสมภพ, 2542) การบริหารงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในยุคนี้ จึงใช้แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สอดคล้องกับการปรับกระบวนการทัศน์ของห้องสมุดยุคใหม่ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการสารสนเทศ โดยการสร้างความเป็นเลิศในการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า นั่นคือการประเมินคุณค่าของการบริการสารสนเทศจากมุมมองของผู้ใช้ (วงศ์สว่าง เชาว์ชุติ, 2542; Hernon, 2002; Stueart, 1997; Stueart & Moran, 2007; Kumbar, 2004; Earnshaw, 2008)

นอกจากนี้ ยังมีวรรณกรรมและงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของห้องสมุดสถาบัน

อุดมศึกษาต้องปรับเปลี่ยนบทบาทในด้านต่างๆ อาทิ การบริหารงานห้องสมุดในปัจจุบันต้องมีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ความรู้ใหม่และใช้เครื่องมือใหม่ในการบริหารงานห้องสมุด (ศรีจันทร์ จันทรชีวะ, 2551) การปรับบทบาทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นแหล่งบริการความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศที่ให้บริการในเชิงรุก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพถึงตัวผู้ใช้ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ (กฤษณพงศ์ กิรติกร, 2542; ชูติมา สัจจามันท์, 2542) ปรับเปลี่ยนการบริหารงานเป็นการบริหารงานสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นการบริการสารสนเทศแบบ เชิงรุก และเน้นการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ หรือที่เรียกว่า การบริการสารสนเทศที่เน้นลูกค้าเป็นหลัก (User/Customer-oriented services) (พิมพ์วิภา เปรมสมิทธิ์ และคณะ, 2548) มีการให้บริการในแบบการเพิ่มคุณค่าการบริการ (Value added service) เพื่อมุ่งให้ลูกค้าสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงให้มากที่สุด (กนก จันทรทอง, 2542; กมลเศษฐ์ สันติเวชกุล, 2542) และมีการวางแผนปรับเปลี่ยนองค์กรควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศิริพร สุวรรณะ, 2544; ฉวีลักษณ์ บุญญาญจน, 2547)

แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management-CRM) เป็นกลยุทธ์การบริหารองค์กรสมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเรียนรู้ทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า มุ่งเน้นเพื่อการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณค่าสูงสุดแก่ลูกค้าแต่ละราย ในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Anderson & Kerr, 2002; Aréns, 2002; Gronroos, 2000; Hewson, 2000; Kotler, 2003; Swift, 2001) โดยมุ่งเน้นกิจกรรมการสื่อสารแบบสองทาง อันจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อรักษาไว้ซึ่งความรู้สึกที่ดีของทุกฝ่าย (กิตติ สิริพัลลภ, 2541; ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ, 2544; Anderson & Kerr, 2002; Swift, 2001) ทั้งนี้ มีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึง การประยุกต์แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นการพัฒนาคุณภาพของบริการห้องสมุด ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าในการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ

ห้องสมุด ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น และลูกค้าที่สำเร็จการศึกษากลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้น (Broady-Preston, Felice & Marshal, 2006; Wang, 2007) สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย ผลการวิจัยของ ชมกฤษ สุนทรนนท์ (2549) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่มีนโยบายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการดำเนินการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยการสร้างคุณค่าในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์ อีกทั้งยังพบว่า แนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยการสร้างคุณค่าทั้ง 4 ด้านได้แก่ การปรับปรุงนโยบายด้านผลิตภัณฑ์ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในด้านการบริการเพื่อทำความเข้าใจลูกค้า ห้องสมุดและสนองความต้องการแก่ลูกค้า การวางแผนและพัฒนาด้านพนักงานเพื่อให้มีการใช้ความรู้ความสามารถของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อความรู้สึกของลูกค้าห้องสมุด

แม้ว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะช่วยให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดบริการที่ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและพฤติกรรมของลูกค้าได้ แต่จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย ทั้งที่การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากการนำหลักการแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้อิงองค์กรการบริการสารสนเทศหรือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จะช่วยให้รู้ถึงความจำเป็นและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจที่จะเลือกสรรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ อีกทั้งผู้ให้บริการสามารถสร้างคุณค่าของสารสนเทศและบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าได้ ดังนั้น การวิจัยเพื่อศึกษาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา การศึกษาสภาพการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และการศึกษาสภาพการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ของรัฐ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา

1. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. การบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. การดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นวิธีการขององค์กรโดยรวม ในการทำความเข้าใจและใส่ใจลูกค้าผ่านการสื่อสารทุกชนิด เพื่อที่จะปรับปรุงการได้มาซึ่งลูกค้า การรักษาลูกค้าอย่างต่อเนื่องในระยะยาวกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า โดยกิจกรรมการสื่อสารเป็นแบบสองทาง มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย การที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า จำเป็นจะต้องมีวิธีการหรือกระบวนการ

บริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือเรียกว่า วงจรการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (The CRM business cycle) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่แสดงถึงกิจกรรมการดำเนินงานให้เกิดรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยปัจจัยพื้นฐานทั้งหมดเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกิจกรรมหลักขององค์กร และแต่ละกระบวนการส่งผลถึงกัน ดำเนินการควบคู่กันในลักษณะเป็นวงจรที่ต่อเนื่องกันและต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกันอยู่ตลอดเวลา (Comb, 2004; Nykamp, 2001)

ผู้วิจัยทำการศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับวงจรการบริหารลูกค้าสัมพันธ์หรือกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ Buttle (2000) McKenzie (2000) Nykamp (2001) Peck et. al. (1999) Swift (2001) Tiwana (2001) และ Stefanou, Sarmaniotis & Stafyla (2003) และได้สังเคราะห์กระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วยกระบวนการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ 3 กระบวนการ ได้แก่ การได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้า การเพิ่มพูนและการจัดหาลูกค้า และการรักษาลูกค้า โดยการที่จะพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องจำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดกิจกรรมหรือภาระงานในแต่ละกระบวนการ (ตารางที่ 1) ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ขั้นตอน	ภาระงานในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	Peck et. al.	Buttle (2000)	McKenzie (2000)	Nykamp (2001)	Swift (2001)	Tiwana (2001)	Stefanou, Sarmaniotis & Stafyla (2003)
การได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้า	การทำทะเบียนลูกค้า	x		x	x	x	x	x
	การวิเคราะห์ลูกค้า	x	x	x	x	x	x	x
	การจำแนกประเภทลูกค้า	x	x	x	x	x	x	x
	การทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้า และเฉพาะราย	x	x		x	x	x	x
	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด	x			x	x	x	x
	ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการ				x	x	x	x
	ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อองค์กร				x	x	x	x
การเพิ่มพูนและการจัดหา	การติดต่อลูกค้า	x	x	x	x	x	x	x
	การบริการลูกค้า	x	x	x	x	x	x	x
	การแสวงหาลูกค้าใหม่		x		x	x	x	x
การรักษาลูกค้า	การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	x	x	x	x	x	x	x
	การจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	x	x		x		x	x
	การประเมินผลความสัมพันธ์กับลูกค้า	x	x		x		x	x

1) การได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้า เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้สอดคล้องกับสินค้าและบริการ ประกอบด้วยกิจกรรม การจัดทำทะเบียนลูกค้า การวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจความต้องการ การจำแนกประเภทลูกค้า การทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้า และเฉพาะราย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด ทักษะคิดของลูกค้าที่มีต่อการบริการ ทักษะคิดของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

2) การเพิ่มพูนและการจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการลูกค้า เป็นกิจกรรมเพื่อการพัฒนาหรือจัดหาสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า กิจกรรมการพัฒนาหรือจัดหาช่องทางการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้าซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม

2.1 การติดต่อลูกค้าโดยมีการติดต่อกับลูกค้าทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น โทรศัพท์จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งตารางการนัดหมาย

2.2 การบริการลูกค้า เป็นการจัดการกระบวนการให้บริการ ที่แสดงในรูปแบบการไหลของงาน เพื่อดำเนินการให้ลูกค้าใช้บริการ ซึ่งการดำเนินการขายหรือการให้บริการมีขั้นตอนต่างๆ ได้แก่การส่งสารสนเทศแสดงสินค้าและบริการ การส่งมอบสินค้าและบริการ รวมถึงการสอนหรือสาธิตวิธีการใช้สินค้าหรือบริการ

2.3 การแสวงหาลูกค้าใหม่ เป็นการดำเนินกิจกรรมกับบุคคลที่คาดหวัง เพื่อให้เป็นลูกค้าขององค์กรต่อไป เช่น การจัดส่งข้อมูลพิเศษให้กับบุคคลดังกล่าว รวมทั้งการเข้าพบลูกค้าเพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

3) การรักษาลูกค้า เป็นกิจกรรมที่องค์กรหาวิธีการรักษาลูกค้า ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และการกิจกรรมเพื่อรักษาการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและการส่งมอบคุณค่าที่ลูกค้าต้องการอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะติดต่อกับลูกค้าให้ระยะยาวที่สุด โดยการให้บริการลูกค้าผ่านทางเครือข่าย มุ่งสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ในปัจจุบันมีเครื่องมือการให้บริการเพื่อรักษาลูกค้า เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ส่วนบุคคล ห้องสนทนา การบริการตามคำขอ การช่วยเหลือเมื่อลูกค้าเกิดปัญหา คอลเซ็นเตอร์ และการประเมินผลการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยเริ่มจากพิจารณาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีความพร้อมและศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มละ 3 แห่ง ใช้การเลือกตัวอย่างสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์หาดใหญ่ จากนั้น กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน ประคองกรณสูตร 2528) ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวนทั้งสิ้น 136 คน ประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน 6 คน ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยการทดลองเก็บข้อมูล (Tryout) จำนวน 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัทระหว่าง 0.75 - 0.92 จากนั้น ทำการเก็บข้อมูลจริง ระหว่างวันที่ 5 มิถุนายน 2552 ถึง วันที่ 10 ตุลาคม 2552 ได้สัมภาษณ์จำนวนทั้งสิ้น 125 คน ร้อยละ 92 ของการสัมภาษณ์ทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยผู้บริหาร 6 คน และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด 119 คน รวมทั้งสิ้น 125 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นบรรณารักษ์ (ร้อยละ 69.6) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.8) มีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 52.8) อายุโดยเฉลี่ย 42.35 ปี และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 36.0)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1.1 ผลการศึกษาด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 86.4) (ตารางที่ 2) โดยบุคลากรผู้ให้ข้อมูลทุกคนรับรู้เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะช่วยพัฒนาให้ห้องสมุด มีการบริการที่มีคุณภาพได้ โดยการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า ซึ่งจะเป็นการพัฒนาระดับความพึงพอใจของลูกค้า (ร้อยละ 100.0) อีกทั้งบุคลากรยังรับรู้เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ว่า ประกอบด้วย กระบวนการได้มาซึ่งลูกค้า และการกำหนดกลุ่มลูกค้า การเพิ่มพูนและการจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ตลอดจนกระบวนการรักษาลูกค้า (ร้อยละ 97.6) ทั้งนี้บุคลากรรับรู้ในประเด็นการรักษาลูกค้า ว่าเป็นการดูแลรักษาความรู้สึกที่ดีของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (ร้อยละ 95.2)

1.2 ผลการศึกษาด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 69.6) (ตารางที่ 2) โดยส่วนใหญ่ บุคลากรเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เป็นการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และการส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างต่อเนื่อง เป็นการรักษาความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ยาวนาน (ร้อยละ 98.4) นอกจากนี้ บุคลากรยังเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าว่าจำเป็นจะต้องมีขั้นตอนในการติดต่อกับลูกค้า การให้บริการลูกค้า และการดำเนินการกับ

การแสวงหาลูกค้าใหม่ (ร้อยละ 96.8) และเข้าใจว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ห้องสมุด ห้องสนทนา การบริการตามคำขอ คอลเซนเตอร์ เป็นเครื่องมือให้บริการเพื่อรักษาการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าห้องสมุด (ร้อยละ 96.0)

2. ผลการศึกษาสภาพการบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า

ผลการศึกษาสภาพการบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า (ตารางที่ 2) พบว่า ภาพรวมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 42.4) โดยห้องสมุดส่วนใหญ่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการที่มุ่งสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (ร้อยละ 68.8) และมีการกำหนดนโยบายให้บริการลูกค้าห้องสมุดแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) (ร้อยละ 68.8) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าห้องสมุดได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเสร็จตามความต้องการของลูกค้า (ร้อยละ 67.2) นอกจากนี้ ห้องสมุดได้พยายามหาวิธีการหรือขั้นตอนในการให้บริการที่มุ่งเน้นให้ลูกค้าห้องสมุดได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเสร็จตามความต้องการของลูกค้า (ร้อยละ 61.6)

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการสร้างและการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าที่ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (ร้อยละ 21.6) ไม่มีการกำหนดมาตรฐานของศูนย์ให้บริการในการควบคุมดูแลจุดการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (ร้อยละ 20.8) ไม่มีคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานดูแลรับผิดชอบ ติดตาม และประเมินผลการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และห้องสมุดไม่มีการกำหนดงบประมาณสำหรับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (ร้อยละ 17.6)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระดับการบริหารงานและการดำเนินงานตามกระบวนการบริหาร
ลูกค้าสัมพันธ์

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์		
มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ระดับน้อย (2-3 คะแนน)	2	1.6
มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ระดับปานกลาง (4-5 คะแนน)	15	12.0
มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ระดับมาก (6-7 คะแนน)	108	86.4
รวม	125	100.0
$\bar{x}=6.38$ S.D.=0.965 Min=2.0 Max=7.0		
ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์		
มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ระดับน้อย (2.00-3.50 คะแนน)	1	0.8
มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ระดับปานกลาง (3.6-5.1 คะแนน)	37	29.6
มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ระดับมาก (5.2-6.7 คะแนน)	87	69.6
รวม	125	100.0
$\bar{x}=5.57$ S.D.=0.744 Min=2.0 Max=6.0		
ระดับการบริหารงานห้องสมุดที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า		
มีการบริหารงานระดับน้อย (36-51 คะแนน)	20	16.0
มีการบริหารงานระดับปานกลาง (52-67 คะแนน)	53	42.4
มีการบริหารงานระดับมาก (68-83 คะแนน)	52	41.6
รวม	125	100.0
$\bar{x}=63.65$ S.D.=12.034 Min=36.0 Max=80.0		

3. ผลการศึกษาสภาพการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สภาพการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยภาพรวมของการดำเนินงานห้องสมุด

ตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทั้ง3กระบวนการ คือ กระบวนการได้มาและการกำหนด กลุ่มผู้ใช้ การเพิ่มพูนและการจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และการรักษาลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง(ร้อยละ58.4) (ตารางที่3)ผลการศึกษาในแต่ละกระบวนการสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของระดับการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ระดับการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</u>		
การดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ระดับน้อย (146-189 คะแนน)	24	19.2
การดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ระดับปานกลาง (190-233 คะแนน)	73	58.4
การดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ระดับมาก (234-277 คะแนน)	28	22.4
รวม	125	100.0
$\bar{x}=211.73$ S.D.=27.56 Min=146.0 Max=273.0		
<u>ระดับการดำเนินงานตามกระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้า</u>		
การดำเนินการในกระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้าระดับน้อย (17-25 คะแนน)	15	12.0
การดำเนินการในกระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้าระดับปานกลาง (26-34 คะแนน)	54	43.2
การดำเนินการในกระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้าระดับมาก (35-43 คะแนน)	56	44.8
รวม	125	100.0
$\bar{x}=32.90$ S.D.=5.541 Min=17.0 Max=40.0		
<u>ระดับการดำเนินการตามกระบวนการเพิ่มทุนและการจัดหา</u>		
การดำเนินการในกระบวนการเพิ่มทุนและการจัดหาระดับน้อย (45-66 คะแนน)	6	4.8
การดำเนินการในกระบวนการเพิ่มทุนและการจัดหาระดับปานกลาง (67-88 คะแนน)	44	35.2
การดำเนินการในกระบวนการเพิ่มทุนและการจัดหาระดับมาก (89-110 คะแนน)	75	60.0
รวม	125	100.0
$\bar{x}=89.88$ S.D.=12.826 Min=45.0 Max=108.0		
<u>ระดับการดำเนินงานตามกระบวนการรักษาลูกค้า</u>		
การดำเนินการในกระบวนการรักษาลูกค้าระดับน้อย (53-80 คะแนน)	36	28.8
การดำเนินการในกระบวนการรักษาลูกค้าระดับปานกลาง (81-108 คะแนน)	72	57.6
การดำเนินการในกระบวนการรักษาลูกค้าระดับมาก (109-136 คะแนน)	17	13.6
รวม	125	100.0
$\bar{x}=88.95$ S.D.=16.56 Min=53.0 Max=132.0		

3.1 กระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้า

ในภาพรวมของห้องสมุดมีการดำเนินงานตามกระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 44.8) (ตารางที่ 3) โดยมีการดำเนินกิจกรรมหรือภาระงานในกระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้าในการจัดทำทะเบียนลูกค้า ($\bar{x}=3.47$) รองลงมาคือ การทำความเข้าใจความต้องการและทัศนคติของลูกค้า ($\bar{x}=3.08$) และการจำแนกประเภทลูกค้า ($\bar{x}=2.84$) (ตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาดำเนินงานตามภาระงานการจัดทำทะเบียนลูกค้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพบว่าห้องสมุดมีระบบการบันทึกและจัดทำรายการบริการยืม-คืนของลูกค้า (ร้อยละ 84.0) รองลงมาคือระบบบันทึกและจัดทำรายการบริการยืมระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 71.2) และระบบการบันทึกและจัดทำข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า (ร้อยละ 68.8) ตามลำดับส่วนภาระงานการจำแนกประเภทลูกค้า (ร้อยละ 50.4) การศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อห้องสมุด (ร้อยละ 48.0) และการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาดำเนินงานน้อยมาก (ร้อยละ 36.0)

3.2 กระบวนการเพิ่มพูนและการจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามกระบวนการเพิ่มพูนและการจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 60) (ตารางที่ 3) เมื่อพิจารณาผลวิเคราะห์การดำเนินกิจกรรมหรือภาระงาน พบว่า ห้องสมุดมีการดำเนินการให้บริการลูกค้าห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{x}=3.43$) รองลงมาเป็นการจัดช่องทางติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าห้องสมุด ($\bar{x}=3.29$) และมีการจัดการกับการแสวงหาลูกค้าใหม่ ($\bar{x}=3.13$) (ตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาการดำเนินงานตามภาระงานการให้บริการลูกค้าของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับการบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ง่ายและมีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในห้องสมุด (ร้อยละ 72.0) ห้องสมุดจัดบริการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างเพียงพอ (ร้อยละ 71.2) และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เสร็จทันตามที่ต้องการ (ร้อยละ 68.0)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานตามภาระงานการจัดช่องทางติดต่อลูกค้า โดยห้องสมุดมีช่องทางให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน (ร้อยละ 88.0) การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 84.8) การบริการยืมระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 81.6) การบริการสืบค้นสารสนเทศ (ร้อยละ 80.8) และการจัดบริการส่งข่าวสารทันสมัย (ร้อยละ 52.0) นอกจากนี้ ห้องสมุดยังให้บริการลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์ ห้องสมุด ได้แก่ การบริการยืม-คืน (ร้อยละ 60.0) การจัดบริการส่งข่าวสารทันสมัย (ร้อยละ 56.8) และการบริการสืบค้นสารสนเทศ (ร้อยละ 56.0) อีกทั้ง ห้องสมุดให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ในการบริการตอบคำถามและช่วยค้น (47.8) และการบริการสืบค้น (41.6)

สำหรับการดำเนินงานตามภาระงานการจัดการกับการแสวงหาลูกค้าใหม่นั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้มีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารพิเศษให้กับกลุ่มลูกค้าโดยใช้ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมเพื่อช่วยส่งข่าวสาร (ร้อยละ 47.2) แต่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการศึกษาและวิเคราะห์การแสวงหาลูกค้าใหม่ เพื่อวางแผนการให้บริการแก่ลูกค้าน้อยมาก (ร้อยละ 36.0)

3.3 กระบวนการรักษาลูกค้า

ในภาพรวมการดำเนินงานตามกระบวนการรักษาลูกค้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 57.6) (ตารางที่ 3) เมื่อพิจารณาผลวิเคราะห์การดำเนินกิจกรรมหรือภาระงาน พบว่า ห้องสมุดมีการดำเนินงานตามภาระงานการรักษาปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.22$) และดำเนินงานตามภาระงานการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.54$) (ตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามภาระงานการรักษาปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าพบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้พยายามหาวิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า (ร้อยละ 59.2) ห้องสมุดรับคำติชมจากลูกค้าห้องสมุดและบุคคลอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 55.2) ส่วนการติดตามผลการให้บริการสารสนเทศของลูกค้า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการน้อยมาก (ร้อยละ 53.6)

นอกจากนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ คือ กิจกรรมแนะนำห้องสมุด/ปฐมนิเทศ (ร้อยละ 69.6) กิจกรรมจัดนิทรรศการแนะนำห้องสมุด (ร้อยละ 64.8) กิจกรรมแนะนำหนังสือใหม่ (ร้อยละ 60.8) กิจกรรมการสอนการใช้ห้องสมุด และกิจกรรมแนะนำวิธีการใช้บริการเฉพาะ อาทิ PubMed ScienceDirect (ร้อยละ 51.2) กิจกรรมนิทรรศการป้ายนิเทศ (ร้อยละ 42.4) กิจกรรมสื่อโสตทัศน ฉายวีดิทัศน์หรือสื่อ

อื่นๆ โดยจัดตารางให้ลูกค้าเข้าร่วมกิจกรรมได้ตลอดเวลา (ร้อยละ 41.6) และกิจกรรมนิทรรศการในเทศกาลสำคัญ พร้อมเสนอแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติม (ร้อยละ 36.8) กิจกรรมการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/การหาคำตอบที่ลูกค้าร้องขอ (ร้อยละ 41.6) แต่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีการจัดกิจกรรมการประกวดสิ่งประดิษฐ์จากการศึกษาเอกสารสารสนเทศในห้องสมุด (ร้อยละ 54.4) และกิจกรรมประกวดการอ่านน้อยมาก (ร้อยละ 50.4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานตามตามภาระงานในกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การดำเนินงานตามภาระงาน/กิจกรรมในกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	$\bar{x}$	S.D.
การดำเนินงานตามภาระงานในกระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้า		
1. การจัดทำทะเบียนลูกค้า	3.47	0.56
2. การจำแนกประเภทลูกค้า	2.84	0.95
3. การทำความเข้าใจความต้องการและทัศนคติของลูกค้า	3.08	0.74
การดำเนินการตามภาระงานในกระบวนการเพิ่มทุนและการจัดหาห้องสมุด		
1. การติดต่อกับลูกค้าห้องสมุด	3.29	0.62
2. การให้บริการลูกค้าห้องสมุด	3.43	0.48
3. การจัดการกับการแสวงหาลูกค้าใหม่	3.13	0.81
การดำเนินการตามภาระงานในกระบวนการรักษาลูกค้า		
1. การรักษาปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	3.22	0.54
2. การจัดกิจกรรมต่างๆ	2.54	0.63

อภิปรายผลการวิจัย

บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งเล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และต้องการที่จะนำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงมีการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับบุคลากรห้องสมุดและบุคคลภายนอก อาทิ โครงการอบรมและพัฒนาศักยภาพ เรื่องการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้จัดโครงการจัดการความรู้ในรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ (KMworkshop) เรื่อง “CRM กับงานห้องสมุด” (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551) โครงการอบรมและพัฒนา

บุคลากรเรื่องการสร้างเสน่ห์ในงานบริการกับ CRM (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551) และการประชุมสัมมนาวิชาการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551, 2552) เป็นต้น

เป็นที่น่าสังเกตว่า ภาพรวมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอันที่จริงแล้ว ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยบริการ (Service Sector) ที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้ใช้ห้องสมุดแต่ห้องสมุดเน้นกระบวนการทำงานและการจัดโครงสร้างองค์กรที่ไม่เอื้อต่อการจัดบริการลูกค้า ดังเห็นได้จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งมีการแบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 3 ส่วน คือ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์หมวดหมู่และการจัดทำรายการ และงานบริการสารสนเทศ ซึ่งจะพบว่า บุคลากรวิชาชีพส่วนใหญ่ทำงานในส่วนของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

และงานวิเคราะห์หมวดหมู่และการจัดทำรายการ แต่บุคลากรวิชาชีพที่ให้บริการมีจำนวนน้อยกว่าหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับงานบริการและลูกค้าน้อยกว่างานเทคนิคของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่มีการจำแนกกลุ่มลูกค้าอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มองลูกค้าว่ามีความต้องการคล้ายๆ กัน (Mass Production) ดังนั้น จึงไม่สามารถเข้าถึงความต้องการและจัดบริการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ ผลการวิจัยจึงพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทั้ง 3 กระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกแต่ละกระบวนการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานในกระบวนการเพิ่มพูนและการจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพยายามพัฒนาการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เช่น การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ยืม-คืนใช้เวลา 1 นาทีต่อรายการการรวมเว็บไซต์ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด เพื่อทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ ของระบบ ตลอดจนข่าวสารต่างๆ ทำให้สามารถบริการลูกค้าห้องสมุดได้เป็นอย่างดี ระบบ e-Request เป็นระบบให้บริการสืบค้นข้อมูลให้กับนักวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการ และส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการผ่านทางระบบ และระบบ e-Suggestion ซึ่งเป็นระบบสำหรับให้ลูกค้าสื่อสารกับบุคลากรห้องสมุดในกรณีต้องการความช่วยเหลือต่างๆ (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในงานบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ง่ายและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ (Anytime Anywhere)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการบันทึกและการจัดทำทะเบียนประวัติและรายละเอียดของลูกค้ามีการจัดทำทะเบียนรายการบริการต่างๆ ของลูกค้า แต่ไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในดูแลและการตรวจสอบความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูลลูกค้า อีกทั้งยังพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจความต้องการและทัศนคติของลูกค้าของห้องสมุด

ในระดับน้อยมาก และไม่มีการแบ่งกลุ่มหรือจำแนกกลุ่มลูกค้า ซึ่งในการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์นั้น การวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจความต้องการและทัศนคติของลูกค้า ถือว่าเป็นรากฐานที่สำคัญในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Nykamp, 2001) ดังนั้น จึงไม่สามารถเข้าถึงความต้องการและจัดบริการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ ผลการวิจัยจึงพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานตามกระบวนการได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

การรักษาลูกค้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้มีการจัดช่องทางติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหลายหลายช่องทาง อาทิ เคาเตอร์ให้บริการโดยตรง เว็บไซต์ ห้องสมุด ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ แต่การดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์และการทำกิจกรรมร่วมกันของผู้ให้บริการและลูกค้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีน้อยมาก อันเนื่องมาจากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญและไม่ให้การสนับสนุนขาดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรและลูกค้าทำความรู้จักกัน ไม่มีช่องทางการติดต่อแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และไม่จัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัสฎมมา เจริญ (2550) ที่พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรห้องสมุดขาดความเข้าใจที่ถูกต้องกิจกรรมและงานประชาสัมพันธ์ ส่งผลให้ไม่เห็นความสำคัญและไม่จัดสรรงบประมาณหรือจัดกิจกรรมใดๆ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมและงานประชาสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรม ผลการวิจัยจึงพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานตามกระบวนการรักษาลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

บทสรุป

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งบริการความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร มีฐานะเป็นองค์กรบริการหรือสถาบันบริการสารสนเทศ มีภารกิจด้านสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา การบริการเป็นหัวใจการดำเนินงาน การบริการเชิงรุก ที่มุ่งเน้นความรวดเร็ว ความมีประสิทธิภาพ การเข้าใจถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

เป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด มีสัมพันธกับลูกค้าหรือการนำแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในองค์กรบริการสารสนเทศหรือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการเข้าใจความต้องการของลูกค้าซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจที่จะเลือกสรรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ได้ อีกทั้งผู้ให้บริการสามารถที่จะสร้างคุณค่าของสารสนเทศและบริการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจได้

บทความนี้ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าอย่างจริงจัง โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเริ่มจากการเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าด้วยการสร้างความสนิทสนมกับลูกค้า การจัดกลุ่มลูกค้าและมีการดำเนินกิจกรรมที่สนับสนุนการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องดำเนินการเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อห้องสมุด การจำแนกประเภทลูกค้า และการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเพื่อวางแผนงานให้บริการ รวมทั้งการติดตามผลการให้บริการสารสนเทศของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ สันติเวชชกุล. (2542). **การบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในภาวะวิกฤต**. คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนร่วมกับทบวงมหาวิทยาลัย สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต [วันที่ 28-29 มกราคม 2542]

กฤษณพงศ์ กิรติกร. (2542). **การอภิปรายเรื่องผลกระทบของเทคโนโลยีและบทบาทของบุคลากรต่องานสารสนเทศห้องสมุดในภาวะวิกฤต**. มหาวิทยาลัยรังสิต คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ร่วมกับทบวงมหาวิทยาลัย สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.

กิตติสิริพัลลภ. (2541). **การตลาดสายสัมพันธ์**, เอกสารประกอบการสัมมนาหัวข้อ ครอบคลุม เรื่องการตลาดกับสุดยอดกลยุทธ์. วันที่ 1-2 เมษายน 2541.

กนก จันทรทอง. (2542). **เสวนาพิเศษ เรื่องมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ห้องสมุดเตรียมรับมืออย่างไร**. มหาวิทยาลัยรังสิต คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนร่วมกับทบวงมหาวิทยาลัย สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. [วันที่ 24 พฤศจิกายน 2542]

กุลธิดา ท่วมสุข. (2543). **อีคอมเมิร์ซกับงานห้องสมุดและสารสนเทศ**. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 18(3): 25-33.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์**. สำนักงานวิทยบริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยสารคาม ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. หน้า 23-39 [วันที่ 26-28 พฤศจิกายน 2540].

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์. (2547). **การจัดการและการบริหารห้องสมุด**. กรุงเทพฯ: ธารอักษร

ชุดิมา สัจจามันท์. (2542). **ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาห้องสมุด**. มหาวิทยาลัยรังสิต คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนร่วมกับทบวงมหาวิทยาลัย สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. หน้า 71-89, วันที่ 28-29 มกราคม 2542

ชมภูษ สุนทรนนท์ (2549). **การบริการลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชินจิตต์ แจ่มเจนกิจ, 2544. **การบริการลูกค้าสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: เจริญบุญการพิมพ์ (1988).

- ตรังใจบุรณสมภพ, (2542). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในมุมมองของผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยรังสิต คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนร่วมกับทบวงมหาวิทยาลัย สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. หน้า 83. วันที่ 24 พฤศจิกายน 2542.
- ทบวงมหาวิทยาลัย, (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ธนากร เกียรติบรรลือ. (2546). คุณภาพการบริการ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นัสถุมล มาเจริญ. (2550). การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประคอง กรณสูตร. (2528). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณดาว รัตชะดาว. (2544). การจัดทำทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดบนอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์. วารสารห้องสมุด; 45(1): 13-43.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรสมสิทธิ์และคณะ. (2548). กลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ. วารสารห้องสมุด, ปีที่ 49 ฉบับที่ 1, 10-15.
- วงศ์สว่าง เซา์ซุด. (2542). บทบาทของภาคีห้องสมุดในยุคดิจิทัล. อินฟอร์เมชัน; 6, 1-2 (2542): 1-8.
- ศิริพร สุวรรณะ. (2544). การปรับโครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย. บรรณสารสห. 33(1): 1-7.
- ศรีจันทร์ จันทร์ชิวะ. (2551). การบริหารห้องสมุดยุคใหม่ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การพัฒนาศักยภาพห้องสมุดยุคใหม่. เอกสารการประชุมวิชาการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี 2551. (หน้า 39-46). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนัยกาศจำรูญ. (2545). งานวิเคราะห์เลขหมู่และการลงรายการทางบรรณานุกรมในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารห้องสมุด; 46(2): 44-49.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2546). หลักสูตรการฝึกอบรมนิสิตนักศึกษาเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565). กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2552). รายงานประจำปีการศึกษา 2551 (1 มิถุนายน 2551 - 31 พฤษภาคม - 2552). กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด.
- สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2552). รายงานประจำปีการศึกษา 2551 (1 มิถุนายน 2551 - 31 พฤษภาคม - 2552). มหาสารคาม: สำนักหอสมุด.
- สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2551). รายงานการประเมินตนเอง สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2550. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ.
- สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2551). รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2550 (1 มิถุนายน 2550 - 31 พฤษภาคม 2551). กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด.
- สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2552). รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2551 (1 มิถุนายน 2551 - 31 พฤษภาคม 2552). กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด.
- สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2551). รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2550. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด.
- Anderson, K. & Kerr, C. (2001). Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy

- and Information Technology. Madison: McGraw-Hill.
- Arens, W.F. (2002). **Contemporary advertising**. (8th ed.). Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Broady-Preston, J. & Felice, J. (2006). **Customers, relationships and libraries: University of Malta a case study**. Emerald Group Publishing Limited. Vol. 58 No. 6, 2006pp. 525-536
- Broady-Preston, J., Felice, J. & Marshal, S. (2006). **Building better customer relationships: case studies from Malta and the UK**. Library Management, Vol. 27 No 6/7, pp. 430-45.
- Brophy, P. (2000). **The Academic Library**. London: Library Association Publishing.
- Buttle, F. (2000). **Customer Relationship Management: Concepts and Tools**. Business Process Management Journal 9 (5) (2003): 592-602.
- Comb, C. (2004). **Assessing Customer Relationship Management Strategies For Creating Competitive Advantage In Electronic Business**. Journal of Knowledge Management Practice, August 2004
- Chuene, M.M. (2001). **The Effect of information technology on library acquisition: experiences at the University of the North, South Africa**. African Journal of Library, Archives & Information Science; 11 (1): 75-85.
- Earnshaw, R. (2008). **Introduction in digital convergence Libraries of the Future**. In Rae Earnshaw & John Vince (Eds). London: Springer.
- Formson, J.W. (1999). **The Impact of information technology on the cataloguing process at the University of Botswana**. African Journal of Library, Archives & Information Science; 9 (1): 1-8.
- Gronroos, C. (2000). **Service management and marketing: A customer relationship management approach**. (2nd Ed). Chichester, UK: John Wiley & Sons. 394 p.
- Hewson, L. (2000). **Exit Survey of Post-graduates in Higher Education**. UNSW. unpublished report.
- Hernon, P. (2002). **Quality: New Directions in the Research**. The Journal of Academic Librarianship. July; 28(4): 224-231.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management**. 7th Ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kumbar, D. R. (2004). **The Importance of Marketing and Total Quality Management in Libraries**. E-JASL: The Electronic Journal of Academic and Special Librarianship, 5(2-3).
- McKenzie, R. (2000). **The Relationship-Based Enterprise: Powering Business Success Through Customer Relationship Management**. Toronto: McGraw-Hill. p.95.
- Nykamp, M. (2001). **The Customer Differential: the Complete Guide to Implementing Customer Relationship Management**. New York: Amacom.
- Peck H., Clark M., Payne A., Christopher M. & Clark M. (1999). **Relationship Marketing: Strategy and Implementation**. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Sarmaniotis, C., Stefanou, C.J. & Stafyla, A. (2003). **CRM and customer-centric knowledge management: an empirical research**. Business Process Management Journal, Vol. 9 No. 5, pp. 617-34.

- Stueart, R.D. (1997). **The Virtual library and the future of scholarly communications**. Bangkok: Asian Institute of Technology.
- Stueart, R.D. & Moran, B.B. (2007). **Library and Information Center Management**. 7th ed. USA: Greenwood Publishing Group, Inc.
- Swift, R. S. (2001). **Accelerating Customer Relationships-Using CRM and Relationship Technologies**. Prentice-Hall PTR; 480p.
- The Library Association. (1983). **The impact of new technology on libraries and information centres**. London : The Library Association.
- Tiwana, A. (2001). **The Essential Guide to Knowledge Management : E-Business and CRM Applications**. Prentice-Hall PTR. 31 p.
- Wang, M.Y. (2007). **Introducing CRM into an academic library**. Library Management Department of Library and Information Science, Hsuan Chuang University, Hsinchu City, Taiwan: Emerald Group Publishing Limited ISSN 0143-5124 Volume 28 Number 6/7 pp. 281-291.

รูปแบบความร่วมมือของห้องสมุด ในฐานะแหล่งเรียนรู้ชุมชน

พรทิพา ดำเนิน¹
ยุพิน เตชะมณี²
สุนันทา วีรกุลเทวัญ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษารูปแบบความร่วมมือของห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ชุมชน กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 18 คน และบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 18 คน ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 389 คน และครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน จำนวน 389 คน ผู้บริหารห้องสมุดประชาชน จำนวน 124 คน และบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน จำนวน 124 คน ผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 1,000 คน ผู้ไม่ใช้ห้องสมุดจำนวน 1,000 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์เห็นด้วยกับรูปแบบความร่วมมือรูปแบบดาว โดยมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นศูนย์กลาง ห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดประชาชนเป็นสมาชิก การบริหารจัดการความร่วมมือใช้ความร่วมมือแบบหุ้นส่วน และมีกิจกรรมความร่วมมือ 4 กิจกรรม คือ 1) การพัฒนานุเคราะห์ร่วมกัน 2) การใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดร่วมกัน 3) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และ 4) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและพัฒนาการรู้สารสนเทศร่วมกัน และพบปัจจัยสนับสนุนเพื่อให้ความร่วมมือประสบผลสำเร็จ 4 ปัจจัย คือ 1) วิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วม 2) กลยุทธ์และนโยบายร่วม 3) งบประมาณหรือการลงทุนร่วม 4) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วม และ 5) ใช้ ICT เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความร่วมมือ

คำสำคัญ: ความร่วมมือของห้องสมุด รูปแบบความร่วมมือของห้องสมุด ปัจจัยแห่งความสำเร็จของความร่วมมือ กิจกรรมความร่วมมือของห้องสมุด คุณลักษณะของห้องสมุดในชุมชน

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² Ph.D. (Library Science), รองศาสตราจารย์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ Ph.D. (Quantitative and Statistical Methodology), ผู้ช่วยศาสตราจารย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

A Model for Cooperation of Libraries as Community Learning Resources

Porntipa Dumnern¹
Yupin Techamanee²
Sunanta Viragoontavan³

ABSTRACT

The main purpose of this research was to develop a model for cooperation of libraries as community learning resources. The study employed questionnaires and group discussions for collecting data. The study samples included 18 university library directors, 18 university librarians, 389 school directors, 389 school librarians, 124 public library directors, 124 public librarians, 1,000 library users and 1,000 non-library users. The questionnaires were returned as high as 100% from the university library directors and university librarians, 89.46% from the school director, 90.49% from the school librarians, 80.65% from the public library directors, 92.74% from the public librarians, 78.60% from the library users and 86.40% from the non-library users. The quantitative data were analyzed by percentage, means, and standard deviation, while the qualitative ones were analyzed by their content analysis. The findings revealed that the library administrators and librarians agreed on the model of a star network in which a university library served as the network center and the school and public libraries as its members. The findings also indicated four network activities: 1) cooperative staff development, 2) shared library databases, 3) shared library resources, and 4) organization of cooperatives and information literacy development. In addition, five factors supporting the success of library cooperation were identified: 1) shared vision and goals, 2) cooperative strategies and policies, 3) cooperative learning and exchange of knowledge, 4) shared funding and 5) ICT use for managing library cooperation.

Key Words: Library Cooperative, Library Cooperative Model, Successful Factors of Cooperatives Library Cooperative Activities, Characteristics of Library in Community

¹ Ph.D. Candidate, Information Studies Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

² Ph.D. (Library Science), Associate Professor, Khon Kaen University.

³ Ph.D. (Quantitative and Statistical Methodology), Assistant Professor, Buriram Rajabhat University.

บทนำ

การพัฒนาประเทศไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ นั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนา 2 ประการ คือ 1) บุคคลแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นบุคคลที่ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการเรียนรู้ มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา มีความใฝ่รู้และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองและใช้ความรู้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีโอกาสและสามารถเลือกที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการได้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต และ 2) แหล่งเรียนรู้ การที่จะพัฒนาให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ นั้น จำเป็นต้องมีแหล่งเรียนรู้ที่สามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้ง่าย มีกิจกรรมที่มีความหลากหลายรูปแบบ ยืดหยุ่น มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของบุคคลและชุมชน (Candy, 2003; กุลธร เลิศสุริยะกุล, 2552; อภิรักษ์ โกษะโยธิน, 2548) ดังนั้น แหล่งเรียนรู้จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบุคคลให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นบุคคลที่เห็นว่าการเรียนรู้เป็นสิ่งที่มีความควรปฏิบัติทุกๆ วันในทุกๆ คน การเรียนรู้ไม่ควรจะจบลงเมื่อบุคคลออกจากสถานศึกษา แต่ควรจะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและเป็นไปอย่างอิสระต่อเนื่องตลอดชีวิต (Yarnit, 1998; United Nation, 1948) เนื่องจากสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้นและมีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความรู้ที่รับจากการเรียนรู้ในสถานศึกษา อาจจะไม่สามารถพัฒนาบุคคลให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต อาชีพ วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมและทรัพยากรของชุมชน และไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ดังนั้น บุคคลจึงต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจากแหล่งเรียนรู้อื่นๆ เพื่อให้มีทักษะและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเหมาะสม และนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Community, 2001; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548)

แหล่งเรียนรู้ในชุมชนในที่นี้หมายถึงแหล่งเรียนรู้ประเภทห้องสมุด ซึ่งมีบทบาทที่สำคัญคือ ส่งเสริมให้การศึกษากับผู้เรียนทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นแหล่งทำกิจกรรมที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เป็นห้องเรียนทางธรรมชาติที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างมีอิสระ มีการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้เรียนเพื่อจัดทำหลักสูตรที่ยืดหยุ่นให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนรู้ได้ตาม

ความสนใจและความถนัดรวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ แก่ผู้เรียนในเชิงรุก (ศิริกาญจน์ โกลุม และ ดารณี คำวุ้น, 2545; บทบาทการเป็นแหล่งเรียนรู้, 2549) ถ้าแหล่งเรียนรู้ในชุมชนได้รับการพัฒนาให้สามารถทำหน้าที่ได้ตามบทบาทดังกล่าวก็จะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และขับเคลื่อนให้ชุมชนพัฒนาเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

รัฐบาลได้มองเห็นความสำคัญของแหล่งเรียนรู้ โดยเฉพาะแหล่งเรียนรู้ประเภทห้องสมุด จึงได้มีข้อกำหนดเป็นกฎหมาย ได้แก่ 1) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 25 ซึ่งมีสาระสำคัญคือ รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542, 2542) และ 2) มาตรฐานการศึกษาชาติที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ.2547 มาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 1 ซึ่งมีสาระสำคัญคือ สถานศึกษาต้องร่วมมือกับบุคลากร และองค์กรในชุมชนที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทุกระดับร่วมกันจัดปัจจัยกระบวนการเรียนรู้ในชุมชน รวมทั้งให้บริการทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคนในชุมชน และตัวบ่งชี้ที่ 2 คือการวิจัย จัดหาและจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ทุกรูปแบบ รวมถึงการสร้างกลไกการเรียนรู้ทุกประเภทเพื่อให้คนไทยสามารถเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้และสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิตได้จริง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาแห่งชาติ, 2548)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ก็เป็นแหล่งเรียนรู้อีกประเภทหนึ่ง ซึ่งมีพันธกิจสอดคล้องกับห้องสมุดประชาชนคือการบริการทางวิชาการแก่สังคมทุกระบบการศึกษา การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท โดยหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็นสำหรับการบริการผู้ใช้และต้องส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับห้องสมุดประเภทอื่นๆ อันได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนเพื่อการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ การแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและประหยัดงบประมาณ (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2544; ชุตินา สัจจพันธ์,

2550; Nimsomboon, 2007; The Public Library Service IFLA/UNESCO Guidelines for Development, 2001; Guideline for the Development of Joint-Use School-Community Libraries, 1996) ห้องสมุดโรงเรียนก็เช่นเดียวกัน นอกจากจะมีพันธกิจในการบริการครูและนักเรียนแล้วยังต้องสร้างความสัมพันธ์กับห้องสมุดอื่นๆ เช่น ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและทำให้สมาชิกในชุมชนมีโอกาสในการเข้าถึงห้องสมุดได้มากขึ้น อันจะส่งผลให้คนในชุมชนมีการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (IFLA/UNESCO School Library Manifesto, 2006)

ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญคือ เป็นศูนย์กลางสารสนเทศและความรู้ทุกชนิดที่พัฒนาความสามารถในการอ่านของผู้ใช้ และต้องจัดบริการบนพื้นฐานของการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา สัญชาติ ภาษาและสถานภาพทางสังคม ดังนั้น ห้องสมุดประชาชนจึงต้องมี พันธกิจที่สำคัญ ได้แก่ 1) เสริมสร้างนิสัยรักการอ่านตั้งแต่วัยเด็ก 2) ส่งเสริมการศึกษาด้วยตนเองรายบุคคล สำหรับการศึกษาทุกระดับ 3) เปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ 4) ส่งเสริมให้บุคคลตระหนักในมรดกทางวัฒนธรรม ความซาบซึ้งในศิลปะ รวมถึงความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม 5) ให้สิทธิในการเข้าถึงสารสนเทศชุมชนแก่ประชาชนทุกคน 6) ให้ความสะดวกและพัฒนาทักษะสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ และ 7) สนับสนุนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการรู้สารสนเทศสำหรับทุกวัย (UNESCO Public Library Manifesto 1994, 2007)

ในสภาพปัจจุบันห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชนยังไม่สามารถดำเนินการบริการประชาชน เพื่อให้สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของข้อกำหนด กฎหมาย และพันธกิจคือการบริการชุมชนได้หรือแม้จะบริการชุมชนแต่ก็ทำได้น้อยมาก จากผลการวิจัยในอดีตจนถึงปัจจุบัน พบว่าห้องสมุดยังประสบปัญหาในด้านต่างๆ เช่น ห้องสมุดโรงเรียนประสบปัญหา คือ 1) ด้านงบประมาณ 2) ด้านงานเทคนิค 3) ด้านบุคลากรที่ไม่มีวุฒิสาขาบรรณารักษศาสตร์แล้วยังต้องปฏิบัติการสอนและทำงานพิเศษอื่นๆ อีก 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านการบริการที่ล่าช้า 6) ด้านกิจกรรมส่งเสริม

การอ่าน 7) ด้านอาคารสถานที่ และ 8) ด้านวัสดุครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ (สารกฤษฎีภูมิประเทศ, 2539; จักรพงศ์ เชิดศิริพงศ์, 2541; พิชรินทร์ ปิจมิตร, 2542; ศรีวิไล มาลาอ่อน, 2542; สมนึก อุดมะโกศล, 2543; ทรัพย์ พิลางาม, 2548; กาญจนา ชมพูนัน, 2549; เฉลิม ศรีรัตนโยธิน, 2550) ในขณะที่ห้องสมุดประชาชนก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกันได้แก่ ปัญหาด้านการบริการประชาชน ด้านงบประมาณ ซึ่งไม่เพียงพอ ด้านบุคลากรที่ทำงานไม่ต่อเนื่อง เพราะสถานภาพของบุคลากรไม่มั่นคง ด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ (ประเสริฐ กัลยาประสิทธิ์, 2531; พรพิมล แซ่เอี้ย, 2541; ปราณิอินทรกุลไชย, 2541; พิชิพร ชมนบุญ, 2544; จุรีรัตน์ โพธิ์วิจิตร, 2545; อภิญา สิบน้อย, 2546; เพียรศิลป์ สุดโต, 2547; หนึ่งนิรามิษวรรณมัย, 2547; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548; นพทกน บุรุษนันท์, 2549) จากสภาพปัญหาดังกล่าว ถ้าห้องสมุดในชุมชนทั้ง 2 ประเภทที่กล่าวมาข้างต้น ได้ทำความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งจัดได้ว่าเป็นห้องสมุดที่มีความพร้อมในการบริการการศึกษาทุกระดับแก่ชุมชน ก็อาจจะทำให้ปัญหาเหล่านี้ลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งและเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเรียนรู้นำไปสู่การสร้างความสามารถในการแก้ไขปัญหาสังคมที่ซับซ้อนหลากหลายและส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคคลได้

ในต่างประเทศ มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความร่วมมือของห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของ Fitzgibbons (2000) ที่พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชนได้แก่ 1) วิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วม 2) กระบวนการวางแผนอย่างเป็นทางการ 3) การประเมินผลอย่างต่อเนื่อง 4) พันธะสัญญาระหว่างผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติงาน และสาธารณะ 5) ช่องทางการสื่อสาร 6) ความเพียงพอของเงินทุนรวมถึงบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือ Cormier (2001) ได้ทำการศึกษา พบว่า ในรัฐ Connecticut ห้องสมุดประชาชน มีความร่วมมือแบบหุ้นส่วนกับห้องสมุดโรงเรียน เพื่อพัฒนาการรู้สารสนเทศของครอบครัวและพ่อแม่ใน 5 ชุมชน ในขณะทีผลการศึกษาของ Halverson & Plotas

(2006)พบว่าความร่วมมือระหว่างห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดประชาชนเมืองคีนส์ รัฐแฮมเปอร์ ประเทศอังกฤษ เป็นความร่วมมือแบบหุ้นส่วนในรูปแบบที่เรียบง่าย เป็นการสร้างวิธีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ยาวนานและยั่งยืน ส่วน Nutefall (2003) ศึกษาพบว่า ในรัฐนิวยอร์กมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชน โดยมีเป้าหมายคือ การพัฒนาการรู้สารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีให้กับนักเรียน

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยในต่างประเทศ ในประเทศไทยยังไม่พบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาถึงรูปแบบความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชน กอปรกับผลการศึกษารูปแบบความร่วมมือของห้องสมุดทั้ง 3 ประเภท ดังกล่าว อาจนำไปสู่การสร้างความร่วมมือเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการและความร่วมมือของห้องสมุดในชุมชน
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของห้องสมุดในชุมชนที่ตอบสนองความต้องการเรียนรู้ของชุมชน
3. เพื่อศึกษารูปแบบความร่วมมือของห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ชุมชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบความร่วมมือของห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ชุมชน เป็นการศึกษาที่มุ่งสร้างรูปแบบความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดโรงเรียน เพื่อนำรูปแบบร่วมมือไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีศักยภาพ สามารถจัดบริการตอบสนองความต้องการเรียนรู้ของประชาชนทั้งในชุมชนชนบทและชุมชนเมืองได้ โดยห้องสมุดทั้ง 3 ประเภท มีบทบาทสำคัญประการหนึ่งที่สอดคล้องกันคือบทบาทในการบริการชุมชน เพื่อส่งเสริมการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ผู้วิจัยจึงได้นำหลักการและแนวคิดทฤษฎีมาเพื่อใช้ในการศึกษา 2 ประเด็น คือ 1) สภาพการบริหารจัดการและความ

ร่วมมือของห้องสมุดในชุมชน ใช้มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นหลัก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดองค์การ ด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและด้านความร่วมมือและเครือข่ายของห้องสมุด (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 2550) 2) การกำหนดคุณลักษณะห้องสมุดในชุมชนที่มีศักยภาพ สามารถตอบสนองความต้องการการเรียนรู้ของชุมชนนั้น นอกจากใช้ผลจากการศึกษาการดำเนินงานการบริหารจัดการ และการใช้แหล่งเรียนรู้ในประเด็นที่ 1 แล้วยังใช้แนวทางการบริการห้องสมุดประชาชนของอิฟฟลาและยูเนสโก (The Public Library Service IFLA/UNESCO Guidelines for Development 2001) ซึ่งมีสาระสำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านบทบาทและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านการจัดการและการตลาดห้องสมุดประชาชน และ 3) รูปแบบเครือข่ายห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ของชุมชนนั้นผู้วิจัยใช้ผลการวิจัยด้านสภาพการบริหารจัดการและความร่วมมือของห้องสมุดในชุมชน การใช้ประโยชน์จากห้องสมุดในชุมชน และคุณลักษณะของห้องสมุดที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน และแนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย ความร่วมมือแบบหุ้นส่วนของห้องสมุดในแถบเอเชีย ของ Gorman (2000) เป็นแนวทางในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 18 แห่งๆ ละ 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 36 คน เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้มีจำนวนไม่มากเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงศึกษาจากประชากรทั้งหมด

1.2 กลุ่มที่ 2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 325 แห่งๆ ละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 650 คน กำหนดขนาดตัวอย่างเมื่อทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 248 คน จำแนก

เป็นผู้บริหาร 124 คน และบรรณารักษ์ 124 คน

1.3 กลุ่มที่ 3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 13,842 แห่งๆ ละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 27,684 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง เมื่อทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 778 คน จำแนกเป็นผู้บริหาร 389 คน และบรรณารักษ์ 389 คน

1.4 กลุ่มที่ 4 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดในชุมชน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างประชากร จำนวน 1,000 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดที่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดโรงเรียน แล้วจึงทำการสุ่มแบบบังเอิญ

1.5 กลุ่มที่ 5 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ไม่ใช้บริการห้องสมุดในชุมชน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างประชากร จำนวน 1,000 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดที่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดโรงเรียน แล้วทำการสุ่มแบบบังเอิญ

2. ขั้นตอนในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กำหนดขั้นตอน การวิจัยออกเป็น 3 ระยะ คือ

2.1 การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาในประเด็น สภาพการบริหารจัดการ และสภาพความร่วมมือและเครือข่ายของห้องสมุดในชุมชน ศึกษาจากประชากร 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 18 แห่งๆ ละ 2 คน รวมเป็น 36 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100 2) กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารห้องสมุดประชาชน 124 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา 100 คน คิดเป็นร้อยละ 87.90 และบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน 124 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา 115 คน คิดเป็นร้อยละ 92.74 3) กลุ่มที่ 3 ผู้บริหารห้องสมุดโรงเรียนจำนวน 389 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา 348 คน คิดเป็นร้อยละ 89.46 และครูบรรณารักษ์ จำนวน

จำนวน 389 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา 348 คน คิดเป็นร้อยละ 89.46

2.2 การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการศึกษากำหนดคุณลักษณะของแหล่งเรียนรู้ที่มีศักยภาพ (มีปัจจัย ที่เอื้อ) ตอบสนองความต้องการเรียนรู้ของชุมชนรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาการใช้และการไม่ใช้บริการห้องสมุดในชุมชน โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นผู้เคยใช้บริการห้องสมุดทั้ง 3 ประเภท เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร จึงใช้การสุ่มแบบบังเอิญ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,000 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา 786 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 และผู้ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดทั้ง 3 ประเภทจำนวน 1,000 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา 864 คน คิดเป็นร้อยละ 86.40

2.3 การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสังเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิจัยในระยะที่ 1 และ 2 ร่างเป็นรูปแบบความร่วมมือของห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ของชุมชน และสร้างแนวคำถาม แล้วนำมาใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแหล่งเรียนรู้ในชุมชน จำนวน 11 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศาสตร์ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและบรรณารักษ์ ผู้บริหารโรงเรียนและครูบรรณารักษ์ ผู้บริหารห้องสมุดประชาชนและบรรณารักษ์ และผู้ให้บริการห้องสมุดในชุมชน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสภาพการบริหารจัดการห้องสมุด และการใช้ห้องสมุด และการไม่ใช้ห้องสมุดของสมาชิกชุมชน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าสภาพการบริหารจัดการและความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชน ส่วนใหญ่ มีการดำเนินการตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีความร่วมมือและเป็นเครือข่ายกับห้องสมุดประเภท

เดียวกัน ร้อยละ 80.23 มีความร่วมมือและเป็นเครือข่ายกับห้องสมุดต่างประเภทกันร้อยละ 75.43 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการความร่วมมือและเครือข่ายร้อยละ 70.44 การกำหนดนโยบายในการดำเนินงานความร่วมมือและเครือข่ายเป็นลายลักษณ์อักษรร้อยละ 55.18 และการจัดสรรงบประมาณเพื่อความร่วมมือในเครือข่ายมีเพียงร้อยละ 53.04 ตามลำดับ ส่วนด้านกิจกรรมความร่วมมือ ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก เรียงลำดับ ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและพัฒนาการรู้สารสนเทศ (Shared Reading Promotion and information Literacy Development) ($\bar{x}$ = 4.65) 2) การพัฒนาบุคลากรร่วมกัน (Shared Staff Development) ($\bar{x}$ = 4.54) 3) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน (Shared Resources) ($\bar{x}$ = 4.36) 4) การใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดร่วมกัน (Shared OPAC) ($\bar{x}$ = 4.30) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของความร่วมมือได้แก่ 1) วิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วม 2) กลยุทธ์และนโยบายร่วม 3) งบประมาณและการลงทุนร่วม 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วม และ 5) ใช้ ICT เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานร่วมกัน

ด้านคุณลักษณะของห้องสมุดที่มีศักยภาพตอบสนองความต้องการของชุมชน พบว่า 1) ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการต้องมีคุณลักษณะคือ มีความรู้และความพร้อมในการตอบคำถาม มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ มีความสุภาพอ่อนโยนและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคล และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้ได้ 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นแหล่งเพื่อการศึกษา เรียนรู้และวิจัย ดังนั้นจึงต้องมีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ อิเล็กทรอนิกส์และสื่อโสตทัศนที่ทันสมัยหลากหลายและตรงกับความต้องการของชุมชน และสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเองได้ง่าย 3) ด้านสถานที่ ห้องสมุดต้องมีบรรยากาศที่สบายและดึงดูดใจอยากให้ มาใช้บริการ มีห้องสำหรับศึกษาเรียนรู้กลุ่มและมีมุมสงบเพื่อศึกษาค้นคว้าเป็นส่วนตัว 4) ด้านสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการผู้ใช้ห้องสมุดต้องการความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมากที่สุด รองลงมาคือความรู้ด้านสุขภาพเศรษฐกิจเกษตรกรรม การเมืองการปกครอง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภาษาต่างประเทศ ศาสนา ศิลปะและ

วัฒนธรรม และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตามลำดับ 5) ด้านการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดต้องขยายเวลาในการบริการ ได้แก่ หลังเลิกงาน หรือวันเสาร์-อาทิตย์ มีการประชาสัมพันธ์สถานที่ตั้งระเบียบและการบริการของห้องสมุดให้ประชาชนได้รับทราบ และจัดอบรมวิธีการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุดให้กับประชาชนที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดในชุมชน

ด้านรูปแบบความร่วมมือและเครือข่าย พบว่าผู้บริหารและบรรณารักษ์รวมทั้งผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแหล่งเรียนรู้ในชุมชน เห็นด้วยกับโครงสร้างความร่วมมือและเครือข่ายรูปแบบดาวโดยมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นห้องสมุดที่มีความพร้อม 1 แห่ง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการสนับสนุนให้ความช่วยเหลือและร่วมดำเนินกิจกรรมกับห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชนที่เป็นสมาชิกเครือข่าย โดยใช้แนวคิดความร่วมมือแบบหุ้นส่วน (Partnership) เป็นหลักในการบริหารจัดการนั้นคือห้องสมุดที่ร่วมมือกันทุกแห่งร่วมคิดร่วมวางแผนร่วมลงทุนและรับผลการดำเนินงานร่วมกัน

อภิปรายผล

การศึกษาในรูปแบบความร่วมมือของห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ชุมชน อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านสภาพการบริหารจัดการและรูปแบบความร่วมมือและเครือข่าย รวมถึงแนวคิดความร่วมมือ แบบหุ้นส่วน จากผลการวิจัย พบว่ามีความร่วมมือและเป็นเครือข่ายกับห้องสมุดประเภทเดียวกันและห้องสมุดต่างประเภทกัน โดยผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์เห็นว่าควรใช้รูปแบบเครือข่ายความร่วมมือแบบหุ้นส่วนซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Cormier (2001) ที่พบว่าในรัฐ Connecticut ห้องสมุดประชาชนได้มีความร่วมมือแบบหุ้นส่วนกับห้องสมุดโรงเรียน เพื่อพัฒนาการรู้สารสนเทศของครอบครัวและพ่อแม่ใน 5 ชุมชน ความร่วมมือดังกล่าวนี้เกิดขึ้นภายใต้กฎหมายสาธารณะฉบับ 00-187 และ Halverson & Plotas (2006) ที่พบว่า ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดประชาชน เมืองคินส์ มลรัฐแฮมเปอรั ประเทศอังกฤษ เป็นความร่วมมือแบบหุ้นส่วนในรูปแบบที่เรียบง่าย เป็นการสร้างวิธีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืน

2. ด้านการบริหารจัดการและกิจกรรมความร่วมมือพบว่าห้องสมุดในชุมชนควรมีกิจกรรมความร่วมมือในการส่งเสริมการอ่านและพัฒนาการรู้สารสนเทศ และการพัฒนาบุคลากรร่วมกันนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nutefall (2003) ที่พบว่าในรัฐนิวยอร์กมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาการรู้สารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีให้กับนักเรียนและมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพิ่มความตระหนักและความเข้าใจระหว่างห้องสมุดในชุมชนถึงความจำเป็นของทักษะการรู้สารสนเทศสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดในสภาพที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ 2) อบรมทักษะการรู้สารสนเทศด้านอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด 3) พัฒนาการสื่อสารระหว่างห้องสมุดในชุมชนในประเด็นการรู้สารสนเทศ และ 4) พัฒนาการทำงานร่วมกัน โครงการนี้เป็นโครงการนำร่องซึ่งมีหุ้นส่วนของความร่วมมือ คือห้องสมุดโรงเรียนห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเมืองร็อกเชสเตอร์ (Rochester) และงานวิจัยของ มาลี ไชยเสนา (2549) ที่ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาบทบาทของห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ ที่พบว่า ห้องสมุดประชาชนควรประสานกับห้องสมุดในชุมชน สร้างเครือข่ายการเรียนรู้เชื่อมโยงกับห้องสมุดโรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน วัด ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้านในการร่วมมือกันจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการรู้หนังสือให้กับประชาชน รวมถึงผลการศึกษาของ Tregone (1993) ที่พบว่า กิจกรรมความร่วมมือที่ได้รับคามพึงพอใจสูงสุดคือ กิจกรรมส่งเสริมการอ่านในฤดูร้อน (Summer Reading Promotion) การเยี่ยมชมห้องสมุดประชาชน (Group visit by school children to public library) และการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter library loan)

ส่วนกิจกรรมความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Woolls (2001) ที่ทำการวิจัยเรื่องความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดโรงเรียน พบว่า ความร่วมมือที่ดำเนินการได้สำเร็จคือ ความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

3. ด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จของความร่วมมือ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนความร่วมมือ ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายนโยบายและพันธะสัญญาร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อความร่วมมือและเครือข่าย และมีการนำ ICT มาใช้เพื่อสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการความร่วมมือและเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดโรงเรียน ใน Massachusetts โดยคณะกรรมการซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของห้องสมุดประชาชน ได้กำหนดนโยบายและโปรแกรมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกัน รวมถึงการให้คำปรึกษาและอบรมให้กับห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดโรงเรียน เพื่อให้นักเรียนและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ คือทุกชุมชนจะต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงบริการของห้องสมุดประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และนักเรียนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดโรงเรียนได้อย่างสมบูรณ์ และกิจกรรมความร่วมมือ ได้แก่ 1) ห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดโรงเรียนแต่ละแห่งต้องมีการติดต่อสื่อสารเพื่อพัฒนาบริการและความร่วมมือ 2) มีการพัฒนาเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน 3) มีการพัฒนานโยบายและกระบวนการดำเนินงานร่วมกัน 4) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดต้องจัดตารางเพื่อพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน 5) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศทั้งของห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดโรงเรียน (Massachusetts Board of Library Commission, 2004)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา/เชิงนโยบาย
ผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบความร่วมมือของห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ชุมชน พบว่ามีจุดเด่นและจุดด้อยในด้านต่างๆ นำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาห้องสมุดในชุมชน ดังนี้

1.1 ห้องสมุดในชุมชนทั้ง 3 ประเภท มีจุดเด่นคือ มีการกำหนดพันธกิจที่แสดงถึงการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและมีการกำหนดกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ดังนั้น ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานควรกระตุ้นให้ผู้รับผิดชอบห้องสมุดได้ตระหนักว่าห้องสมุดต้อง

**ปราณี อินทรกุลไชย. (2541). ศึกษาปัญหาการ
ดำเนินงานห้องสมุดประชาชนใน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามนโยบาย
การจัดห้องสมุดเป็นศูนย์กลาง
การเรียนรู้ทางไกลไทยคม(ปริญญา
นิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขา การ**

- ศึกษาผู้ใหญ่). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พรพิมล แซ่เอี้ย. (2543). **ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมหาสารคาม.** (ปริญญานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2543). กรุงเทพฯ: วิทยุชน.

พัชร ชมบุญ. (2544). **สภาพห้องสมุดและปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนมิติใหม่ตามนโยบายกรมการศึกษานอกโรงเรียน.** (ปริญญานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พัชรินทร์ ปิجمิตร. (2542). **การบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย.** (การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพียรศิลป์สุดโต. (2547). **การพัฒนาการจัดระบบห้องสมุดประชาชน ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.** (ปริญญานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มาลี ไชยเสนา. (2549). **การพัฒนาบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ = Development of Public Library Role in the Knowledge Society.** (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศรีวิไลมาลาอ่อน. (2542). **ปัญหาการจัดระบบงานสื่อห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาตามทัศนะ ผู้บริหารโรงเรียนครู อาจารย์ สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภออากาศอำนวย สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร.** (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ และ ดารณี คำจันง. (2545). **แหล่งเรียนรู้: เพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้และหลักสูตร สถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: เมธิทิปส์.

สมนึก อุดมะโยธิน. (2543). **ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน ครู บรรณารักษ์ และครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์.** (ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สารภี ภูมิประเทศ. (2539). **การดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์.** สุรินทร์: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏสุรินทร์.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2548). **มาตรฐานการศึกษาของชาติ.** กรุงเทพฯ: สำนักงาน.

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2544). **มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.** ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2550, จาก, <http://library.cmu.ac.th/web/qa/qc.html>

หนึ่งนิรามิขวรรณมย์. (2547). **การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านของห้องสมุดประชาชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** (ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- อภิญา ลีน้อย. (2546). **ปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี.** (ปริญญาณิพนธ์ การศึกษา มหาวิทยาลัยสาขาจิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิรักษ์ โกษะโยธิน. (2548). **การสร้างวัฒนธรรมแข็งของชุมชน.** ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2548, จาก thainews.prd.go.th/view.php?m_news=255108230022
- Candy, Janet. (2003). **Planning Learning Cities: Addressing Globalization Locally.** 39th ed. ISOCaRP Congress.
- Cormier, S. (2001). **School and Public Library Partnership Grant Program for Family Literacy and Parent Involvement.** [Electronic version]. *The Connector*, 3(1):1-3.
- Halverson, K. & Plotas, J. (2006). **Creating and Capitalizing on the Town/Gown Relationship: an Academic Library and a Public Library Form a Community Partnership.** Retrieved Mar, 2008, from, http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W50-4M93P9D-5&IFLA/UNESCO
- School Library Manifesto. (2006). Retrieved Jan, 2005, from <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/manifest.htm>
- Gorman, G.E. & Cullen, R. (2000). **Asian Library Partnership: applying the knowledge model for library networks. Library Consortium Management.** 2(7): 135-145.
- Guideline for the Development of Joint-Use School-Community Libraries.** (1996). Queensland: Department of Education.
- Massachusetts Board of Library Commission. (2004). **Policy on Cooperation between Public Libraries and School Library.** Retrieved April, 2008, from, <http://mblc.state.ma.us/mblc/board/policy/cooperation.php>
- Nimsomboon, N. (2007). **The Role of Public Library in Thailand as the Learning Center for Rural Communities.** Retrieved Mar, 2008, from, <http://www.kc.tsukuba.ac.jp/coll/03021a.pdf>
- Nutefall, J. E. (2003). **Information Literacy Developing Partnerships across Library types.** Retrieved Mar, 2008, from, http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W60-48W8JS6-7&u..
- The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guideline for Development 2001. (2001). Retrieved Jan, 2005, from <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/97.pdf>.
- Tregone, S. (1993). **Cooperation between School library Media Specialist and Public Library.** Atlanta, Georgia: Department of Curriculum and Instruction College for Education, Georgia State University.
- Woolls, E.B. (2001). "Public Library-School Library Cooperation: a view from the past with a prediction for the future," **Journal of Youth Services Libraries.** 14(3); 8-10.

ความพึงพอใจของผู้ใช้คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัล สาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

จันทรา เทพอวยพร*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการนำคลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งรวบรวมผลงานวิชาการสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลระหว่างปี พ.ศ. 2549-2551 ทั้งหมด 422 เรื่อง ทำการบันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรม ผลงานวิชาการเข้าสู่ระบบคลังเก็บสารสนเทศดิจิทัล ด้วยโปรแกรม CDS/ISIS for Window ตามมาตรฐาน US MARC เพื่อประมวลผลตามชนิดข้อมูล คือ ชื่อผู้เขียน ชื่อผลงานวิชาการ หัวเรื่อง หัวเรื่องภูมิศาสตร์ ชื่อวารสาร และปี กำหนดรูปแบบการแสดงผลเพื่อดึงข้อมูลออกจากโปรแกรม CDS/ISIS for Window ในรูปแบบการเรียงอักษรและพร้อมจะเปลี่ยนเป็นภาษา HTML เพื่อนำเสนอข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรม Websis ออกแบบโฮมเพจและนำเสนอข้อมูลสู่ระบบอินเทอร์เน็ต จากนั้นจึงประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้โดย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย อาจารย์ นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย นักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอกของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 138 คน โดยคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวใช้ค่า F-test : One-Way Analysis of Variance

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการออกแบบโฮมเพจเมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปร สถานภาพ และวุฒิการศึกษาพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันโดยทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมากทุกตัวแปร และผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการค้นคืนข้อมูลพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันด้านสถานภาพและวุฒิการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันโดยทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมากทุกตัวแปร แต่เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่าผู้ที่มีสถานภาพนักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพอาจารย์ในหัวข้อ การค้นคืนข้อมูลแบบเรียงลำดับจำแนกตามหัวเรื่องภูมิศาสตร์และผู้ที่มีสถานภาพนักวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพอาจารย์ ในหัวข้อการค้นคืนรายละเอียดทางบรรณานุกรม สารสังเขป และการเชื่อมโยงไปข้อมูลฉบับเต็ม

คำสำคัญ : คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัล เวชศาสตร์เขตร้อน

*บรรณารักษ์ 6 ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

User's Satisfaction on the Digital Repository in Tropical Medicine of Mahidol University

Chantra Thepouyporn

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the user's satisfaction on the digital repository in tropical medicine of Mahidol University which collected 422 scholarly publications related to tropical medicine during 2006-2008. The bibliographic data of scholarly publications were input into the digital repository as USMARC format by using CDS/ISIS for Windows. The data could be sorted by author, title, journal, subject heading, geographic heading and year. The outputs could be modified into HTML format and uploaded to the internet by using Websis program. Users' satisfactions were evaluated after using the digital repository. There were 138 participants that randomly selected by stratify sampling, covering faculty staff, scientists, researchers, master's and doctoral degree students in the Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University. A questionnaire was modified and used for data collection. Descriptive statistics, frequency, percentage, mean and standard deviation were used. F-test and One-Way analysis of variance were applied for comparing satisfaction of more groups, respectively.

The study found that overall satisfaction toward digital repository was high. Hypothesis testing results showed that the satisfaction on homepage design was not different in relation to professional status and educational levels of the users. The satisfaction on information retrieval was found different in relation to the educational level of the users. Students had more satisfaction than faculty staff regarding the browse search using assigned geographic heading. Scientists had more satisfaction than faculty staff regarding the full display of records and linkage for full text display.

Keywords : Digital Repository, Tropical Medicine

บทนำ

คลังเก็บสารสนเทศเป็นการรวบรวมผลงานวิชาการของบุคลากรของสถาบันการศึกษาโดยมีระบบการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ส่วนใหญ่จัดทำโดยห้องสมุดสถาบันการศึกษาเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิชาการให้กว้างขวางและรวดเร็วทั้งจากภายในและภายนอก สถาบันการศึกษา (Gierveld. 2006:online) ประเทศไทยเริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2546 โดยสำนักงาน คณะกรรมการอุดมศึกษาร่วมกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจัดทำวิทยานิพนธ์และงานวิจัยเพื่อเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลปัจจุบันได้ขยายครอบคลุมถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยเน้นการจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูลฉบับเต็ม พ.ศ. 2548 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สร้างคลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย (Chula-longkorn Intellectual Repository-CUIR) ต่อมาพ.ศ. 2550 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล จัดสร้างฐานข้อมูลงานวิจัยใช้ชื่อว่า Mahidol University Institutional Repository Database - Mahidol-IR โดยต่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ เพื่อเป็นคลังข้อมูลในการสืบค้นและเผยแพร่ผลงานวิชาการของบุคลากรเพื่อการศึกษาค้นคว้าและสร้างชื่อเสียงแก่สถาบัน (สุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์. 2552:ออนไลน์)

ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันการศึกษาได้รับผลกระทบจากการเผยแพร่ผลงานวิชาการที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ การบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีราคาสูงพฤติกรรมของผู้ใช้ในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ต และแนวโน้มการเติบโตของข้อมูลเปิด (Open Access) (Jantz and Wilson. 2008) สถาบันการศึกษาเล็งเห็นประโยชน์ของข้อมูลเปิดในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้ให้เข้าถึงผลงานวิชาการของบุคลากรและการขยายช่องทางการเผยแพร่ผลงานวิชาการให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นโดยการสร้างคลังเก็บสารสนเทศจึงทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างสถาบันการศึกษาด้วยกัน แต่ส่งผลกระทบที่ดีในการช่วยลดระบบผูกขาดการบอกรับวารสารฉบับพิมพ์และเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของสถาบัน การศึกษา (Mondoux, Shiri. 2009: 437-438) ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและนำผลงานของบุคลากร ของสถาบันไปใช้ในการอ้างอิงมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นสำคัญในการประเมินคุณภาพทางวิชาการของสถาบันการศึกษา (Chen. 2009:205) คลังเก็บ

สารสนเทศยังมีจุดมุ่งหมายเพื่อการสงวนรักษาลงานในรูปแบบดิจิทัลให้คงสภาพในระยะยาวและเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (Xia. 2007:529)

คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล มินโยบายเน้นการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการนำความรู้ใหม่ ๆ ไปใช้ในการเรียนการสอนและประยุกต์ใช้ในการบำบัดรักษาโรคเขตร้อน ตลอดจนเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณชน ทำให้มีผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติและนานาชาติเผยแพร่ไปทั่วโลกกว่า 2,000 เรื่อง (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2543:10-11) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาการจัดเก็บงานวิจัยด้านเวชศาสตร์เขตร้อนผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้โดยรวบรวมผลงาน ของบุคลากรคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537-2541 โดยเผยแพร่ผ่านระบบเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล (จันทร์รา เทพอวยพร. 2542) ปัจจุบันยังไม่ได้ดำเนินงานต่อ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบบริการของห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี มหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นการสนับสนุนข้อมูลให้กับหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นคลังข้อมูลกลางของผลงานสาขาเวชศาสตร์เขตร้อนรวมถึงสาขาวิชาอื่นๆของมหาวิทยาลัยให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้ใช้ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อรวบรวมผลงานวิชาการสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อสร้างดรชนีการเข้าถึงข้อมูลคลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบคลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีสถานภาพการศึกษาและระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการออกแบบโฮมเพจ การค้นคืนข้อมูลคลังเก็บสารสนเทศสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล
5. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงคลังเก็บสารสนเทศสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลของผู้ใช้

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้ที่มีสถานภาพและวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลด้านการออกแบบโฮมเพจ การค้นคืนข้อมูลในระดับแตกต่างกัน

ตัวแปรในการวิจัย ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพ วุฒิการศึกษาของผู้ใช้ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคลังจัดเก็บสารสนเทศดิจิทัล สาขาเวชศาสตร์เขตร้อนมหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองโดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัล สาขาเวชศาสตร์เขตร้อน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 94 คน นักวิทยาศาสตร์ จำนวน 39 คน นักวิจัย จำนวน 17 คน และนักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอกคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2552 จำนวน 113 คน รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 263 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปเกรจซีและมอร์แกน (ธำนิษฐ์ศิลป์จารุ. 2552:49) ได้กลุ่มตัวกลุ่มอย่าง เป็น อาจารย์ จำนวน 76 คน นักวิทยาศาสตร์ จำนวน 35 คน นักวิจัย จำนวน 16 คน นักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก จำนวน 88 คน รวมได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน

2. ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ นำเว็บไซต์ที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย และนักศึกษานิเทศศาสตร์และปริญญาโทและปริญญาเอก โดยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการออกแบบโฮมเพจ

ตอนที่3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการค้นคืนข้อมูล

ตอนที่4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

ตอนที่ 2-4 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00) มาก (ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50) ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50) น้อย (ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50) และน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50) (บุญชม ศรีสะอาด. 2535:100)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 4 มกราคม 2553-22 มกราคม 2553 โดยให้ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ใช้คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลที่สร้างขึ้น แล้วจึงตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแจกให้โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 230 ชุด และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองจากภายในคณะเวชศาสตร์เขตร้อนมหาวิทยาลัยมหิดล ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 138 ชุด คิดเป็นร้อยละ 64.18

4. การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา นำมาแจกแจงความถี่ แล้วคำนวณหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ค่าสถิติ f-test ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ เปรียบเทียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การรวบรวมผลงานวิชาการสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

การวิจัยครั้งนี้รวบรวมผลงานวิชาการของบุคลากร คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติระหว่าง ปี พ.ศ. 2549-2551 รวมจำนวน 422 เรื่อง จากฐานข้อมูลออนไลน์ของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลเว็บไซต์ภาควิชาต่างๆของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล และโปรแกรมค้นหา (Search engine) ได้ผลงานที่มีเฉพาะสาระสังเขปจำนวน 28 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 6.40 ผลงานสาระสังเขปและข้อมูลฉบับเต็มจำนวน 395 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 93.60

การสร้างตรรกะการเข้าถึงข้อมูล

สร้างตรรกะการเข้าถึงข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ คำศัพท์ควบคุม (Controlled vocabularies) จากบัญชีหัวเรื่องมาตรฐานทางการแพทย์ แห่งชาติอเมริกันจากการสืบค้นผลงานจากโปรแกรม ค้นหาจำนวน 3,151 คำ หัวเรื่องภูมิศาสตร์จำนวน 220 คำ รวมจำนวน 3,371 คำ คิดเป็นร้อยละ 66.65 การกำหนดศัพท์ตรรกะของผู้วิจัยจำนวน 85 คำ คิดเป็นร้อยละ 1.68 และการกำหนดคำศัพท์ (Free Text Vocabularies) ของผู้เขียนผลงาน จำนวน 1,602 คำ คิดเป็นร้อยละ 31.67 รวมมี ศัพท์ตรรกะทั้งหมด จำนวน 5,058 คำ

การวิเคราะห์ออกแบบคลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

การออกแบบแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ การออกแบบการเชื่อมโยงประสานการจำแนกชนิดข้อมูล และการออกแบบหน้าจอโฮมเพจ

(1) การออกแบบการเชื่อมโยงประสานมีการจำแนกชนิดข้อมูลการสืบค้นเป็น 6 ชนิด คือ ชื่อผู้เขียน (Author) ชื่อผลงาน (Title) ชื่อวารสาร (Journal) หัวเรื่อง (Subject heading) หัวเรื่องภูมิศาสตร์ (Geographic heading) และปี (Year) โดยกำหนดให้มีการสืบค้น 2 ประเภท คือ

1. การสืบค้นแบบทั่วไป (Basic search) ผู้ใช้สามารถสืบค้นจากทางเลือก 5 ชนิด คือ ผู้เขียน ชื่อผลงาน ชื่อวารสาร หัวเรื่อง และปี

2. การสืบค้นแบบเรียงลำดับ (Browse search) ผู้ใช้สามารถสืบค้นจากทางเลือก 4 ชนิด คือ ผู้เขียน ชื่อวารสาร หัวเรื่อง และหัวเรื่องภูมิศาสตร์

การกำหนดโครงสร้างฐานข้อมูลใช้รูปแบบ MARC21 ในการกำหนดรายละเอียดทางบรรณานุกรม บันทึกข้อมูลลงรายการในแผ่นงาน (Worksheet) ใช้โปรแกรม ISOT ซึ่งพัฒนาด้วยโปรแกรม FoxBase แปลงข้อมูลที่บันทึกในแผ่นงานให้อยู่ในรูป ISO 2709 นำเข้าข้อมูล (Import) เข้าฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม CDS/ISIS for Window version 1.5 ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้นำเสนอข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ร่วมกับโปรแกรม Websis ใช้โปรแกรม CDS/ISIS for Window version 1.5 ในการจัดเรียงพิมพ์ (Sorting and printing) และกำหนดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ (Display format) ในลักษณะของ HTML เพื่อให้ได้ผลงานตามประเภทที่ต้องการแสดงในหน้าจอโฮมเพจ

ได้แก่ เรียงลำดับชื่อผู้เขียน ชื่อผลงานวิชาการ หัวเรื่อง หัวเรื่องภูมิศาสตร์ ชื่อวารสาร และปี และนำเสนอข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

(2) การออกแบบโฮมเพจ

การออกแบบหน้าโฮมเพจโดยแบ่ง หน้าจอออกเป็น 4 ส่วน ตามหลักของการออกแบบ (กรณีการณ์ สวรรค์โพธิ์พันธุ์, 2550:33-38) ได้แก่ ส่วนบน (Page header) ประกอบด้วย สัญลักษณ์ แสดงความเป็นเจ้าของโฮมเพจ คือ รูปตราสัญลักษณ์ ประจำมหาวิทยาลัยมหิดล โดยวางไว้ที่ตำแหน่งมุม บนด้านซ้าย จากการวิจัยพบว่าสามารถทำให้ผู้ใช้ จำเว็บไซต์ได้มากที่สุดถึง 84% (ประเวศน์ วงษ์คำชัย, 2552:17) และชื่อโฮมเพจ คือ "Digital Repository" ส่วนเนื้อหา (Page content) ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ในการจัดทำโฮมเพจ และการแสดงรายการจำแนก ชนิดข้อมูลเพื่อการสืบค้นข้อมูล ส่วนการเชื่อมโยง (Pagesidebar) โดยแบ่งการเชื่อมโยงข้อมูลแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ระดับที่หนึ่ง รายการชื่อผู้เขียน ระดับที่สอง รายการชื่อผลงานวิชาการภายใต้ชื่อผู้เขียน ระดับที่สาม รายละเอียดทางบรรณานุกรมของ ผลงานวิชาการ ระดับที่สี่ การเชื่อมโยงไปยังข้อมูล ฉบับเต็ม (ถ้ามี) การสืบค้นแบบทั่วไปกำหนดให้มีการเชื่อมโยง 3 ระดับ คือ ระดับที่สอง ถึง ระดับที่สี่ การสืบค้นแบบเรียงลำดับ มีการเชื่อมโยงข้อมูลทั้ง 4 ระดับ ทั้งนี้การเชื่อมโยงเนื้อหาคำนึงถึงความ สม่ำเสมอ (Consistency) โดยออกแบบเว็บไซต์ให้ มีรูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้ใช้งาน ง่ายและไม่เกิดความสับสนในขณะใช้งาน (ประเวศน์ วงษ์คำชัย, 2552:) ส่วนท้าย (Page footer) เป็น รายละเอียดของผู้จัดทำ และสถานที่ติดต่อ คือ ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี มหาวิทยาลัยมหิดล

ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพการศึกษา และระดับ การศึกษาแตกต่างกันต่อการออกแบบ โฮมเพจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้จากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้เพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าเพศชายร้อยละ 65.9 (91 คน) และร้อยละ 54.1 (47 คน) สถานภาพ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาร้อยละ 57.2 (79 คน) รองลงมาเป็นตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ร้อยละ 16.7 (23 คน) ตำแหน่งนักวิจัยร้อยละ 10.9 (15 คน) และตำแหน่งอาจารย์ร้อยละ 15.2 (21 คน) น้อย ที่สุดตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้ใช้

ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 43.5 (60 คน) รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.2 (43 คน) และระดับปริญญาเอก ร้อยละ 25.4 (35 คน) น้อยที่สุดตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการออกแบบโฮมเพจ พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลข้อมูลรายละเอียดทางบรรณานุกรม สารสังเขป และการเชื่อมโยงไปข้อมูลฉบับเต็ม (ค่าเฉลี่ย 4.17) ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้พบรายละเอียดทางบรรณานุกรมที่ต้องการและสามารถนำรายละเอียดของข้อมูลเพื่อค้นหาผลงานวิชาการอื่นๆ ได้จากโปรแกรมค้นหา เช่น Google และ Google Scholar (Mondoux. 2009: 451-452) และสอดคล้องกับงานวิจัย Lercher (2008) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่สืบค้นผลงานวิชาการจากโปรแกรมค้นหาเช่นเดียวกัน รองลงมาคือการสืบค้นข้อมูลแบบเรียงลำดับ รองลงมา คือ การสืบค้นข้อมูลแบบเรียงลำดับ จำแนกตามชื่อวารสาร (ค่าเฉลี่ย 4.16) ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะการสืบค้นแบบเรียงลำดับ ผู้ใช้สามารถตรวจรายละเอียดของเนื้อหาต่างๆ ได้ รวมถึงจดจำข้อมูลที่ค้นพบและตรงกับความต้องการได้ ทำให้ผู้ใช้ไปยังส่วนอื่นๆ ของหน้าโฮมเพจเพิ่มเติมอีก (Galitz. 2007: 246) หน้าโฮมเพจมีความสวยงามน่าสนใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.71) อย่างไรก็ตามผลของการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ยังอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ความสวยงามของหน้าโฮมเพจเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจและอารมณ์ของผู้ใช้เพื่อให้ผู้ใช้เข้ามาใช้งานเว็บไซต์ เช่น การใช้สี การใช้รูปภาพ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในขณะเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ (Nathan, Yeow, Murugesan. 2008: 308)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการค้นคืนข้อมูล พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยอันดับแรกคือ การค้นคืนข้อมูลแบบเรียงลำดับ จำแนกตามชื่อผู้เขียน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา คือ การค้นคืนข้อมูลแบบเรียงลำดับ จำแนกตามชื่อวารสาร (ค่าเฉลี่ย 4.01) ทั้งนี้เนื่องจาก การสืบค้นข้อมูลแบบเรียงลำดับมีการจัดระเบียบและการนำเสนอข้อมูลอย่างเหมาะสม เช่น รายชื่อผู้เขียน ชื่อผลงาน คำสำคัญ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเป็นการกำหนดทิศทางการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ต้องการ (Zhang et al. 2008: 441) รองลงมาที่มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน คือ การค้นคืนข้อมูลแบบทั่วไป จำแนกตามชื่อเรื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.01) ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้ทราบข้อมูลที่ต้องการสืบค้นจึงเลือกใช้วิธีการสืบค้นแบบทั่วไปซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fagan (2006: 142) และวัชรียพร คุณสนอง (2549: 58) การค้นคืนข้อมูลแบบทั่วไป จำแนกตามปี มีความพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ทั้งนี้เนื่องจาก คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ข้อมูลเพียง 3 ปี ย้อนหลัง

ตอนที่ 4 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีสถานภาพและระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการออกแบบโฮมเพจ (ตาราง 1-2) พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันโดยทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อไม่พบคู่ที่แตกต่าง

ตอนที่ 5 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีสถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการค้นคืนข้อมูล (ตาราง 3-4) พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันโดยทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอยู่ 2 ข้อ คือ การค้นคืนแบบเรียงลำดับ จำแนกตามหัวเรื่องภูมิศาสตร์ และการค้นคืนรายละเอียดทางบรรณานุกรม สารสังเขป และการเชื่อมโยงไปข้อมูลฉบับเต็ม โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการพบความแตกต่างทางสถิติจึงนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe พบคู่ที่มีความแตกต่างด้านสถานภาพ คือ อาจารย์กับนักศึกษา ในการค้นคืนข้อมูลแบบเรียงลำดับ จำแนกตามหัวเรื่องภูมิศาสตร์โดยนักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์ ทั้งนี้เนื่องจากการสืบค้นข้อมูลด้วยหัวเรื่องเป็นที่ยากสำหรับผู้ใช้ การสืบค้นแบบเรียงลำดับจึงเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ในการเลือกคำเพื่อใช้ในการสืบค้นและเป็นการขยายผลการสืบค้นให้ได้กว้างขวางมากขึ้น ระบบการสืบค้นออนไลน์เชิงพาณิชย์บางฐานข้อมูลได้นำคำศัพท์จากหัวเรื่องมาตรฐานทางการแพทย์แห่งชาติอเมริกาซึ่งมีลักษณะการจัดคำศัพท์เป็นระบบตามลำดับชั้นนำมาใช้ในการสืบค้นข้อมูลแบบเรียงลำดับทำให้ผู้ใช้ได้รับผลลัพธ์จากการสืบค้นได้ดีมากขึ้น (Ahmed. 2009: 101-102)

การค้นคืนรายละเอียดทางบรรณานุกรม สารสังเขป และการเชื่อมโยงไปข้อมูลฉบับเต็ม พบ คู่ที่มีความแตกต่างกันคืออาจารย์กับนักวิทยาศาสตร์ โดยนักวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดที่ต้องการได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเชื่อมโยงไปข้อมูล ฉบับเต็มเนื่องจากสามารถนำผู้ใช้ไปสู่ฐานข้อมูล ของผลงานที่สืบค้นได้และผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูล เพิ่มเติมที่มีเนื้อหาสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องอื่นๆ จาก ฐานข้อมูลนั้นด้วย (Payne. 2001:73) นอกจากนี้ การเข้าถึงข้อมูลฉบับเต็มเป็นบริการที่ห้องสมุดให้ บริการแก่ผู้ใช้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ผู้ใช้สามารถ เข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก และรวดเร็ว โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เพียงแต่ผู้ใช้ใส่รหัสผ่าน ของตนเองที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยเพื่อเข้าใช้ ฐานข้อมูล (Mercado. 1999:262)

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการค้นคืนข้อมูล พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน โดยทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อไม่พบคู่ที่มีความแตกต่างกัน

จาก สมมุติฐานการวิจัยที่ว่าผู้ใช้ที่มี สถานภาพและวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึง พ้อใจต่อการออกแบบโฮมเพจและการค้นคืนข้อมูล คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลในระดับแตกต่างกันจึงไม่เป็น ไปตามสมมุติฐาน

ตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคพบว่า ผู้ใช้มีปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงข้อมูลอยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางโดยอันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการเข้าถึงหน้าโฮมเพจมีปัญหา มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.80) ทั้งนี้เนื่องจากเครื่อง แม่ข่ายที่เปิดให้บริการแก่ผู้ใช้เพื่อประเมินความ พึงพอใจของผู้ใช้เป็นเครื่องแม่ข่ายที่เปิดให้บริการ ชั่วคราว เมื่อมีผู้ใช้เข้ามาใช้บริการข้อมูลครั้งละ หลายคนภายในเวลาเดียวกันจึงทำให้การเข้าถึง หน้าโฮมเพจทำได้ไม่สะดวก รองลงมาคือการค้นคืน ข้อมูลแบบทั่วไป จำแนกตามชื่อเรื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.68) ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้ใส่ค่าในการสืบค้นไม่ ถูกต้องทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ในการสืบค้น การสืบค้น แบบทั่วไปจะให้ผลการสืบค้นที่ดีต่อการสืบค้นด้วย คำสำคัญและมีลักษณะของคำที่ไม่ซับซ้อน (Zhang, et al. 2008: 457) ปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

คือ การค้นคืนข้อมูลแบบเรียงลำดับ จำแนกตามชื่อ วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.43) ทั้งนี้เนื่องจาก การสืบค้น แบบทั่วไปโดยการเลือกใช้คำที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ ผลลัพธ์ตรงกับความต้องการเป็นสิ่งยากสำหรับผู้ใช้ แต่พบว่าผู้ใช้เลือกการสืบค้นแบบเรียงลำดับทำให้ ผู้ใช้สามารถเลือกรายชื่อวารสารและเลือกดูข้อมูล จากหน้าสารบัญวารสารฉบับพิเศษหรือวารสาร ฉบับล่าสุดอีกด้วย (Othman. 2004: 429)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัลสาขาเวชศาสตร์ เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นแหล่งข้อมูลผลงาน วิชาการสาขาเวชศาสตร์เขตร้อนเพื่อพัฒนาระบบ บริการของห้องสมุด เป็นการสงวนรักษาและการ เผยแพร่ผลงานวิชาการในรูปดิจิทัลเพื่อให้บริการ แก่หน่วยงาน อาจารย์ นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย นักศึกษา และผู้ที่สนใจเพื่อการศึกษาค้นคว้าและใช้ทรัพยากร สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยนี้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาและ การออกแบบการค้นคืนสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อให้ เข้าใจลักษณะของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ ดังนั้นควรมีการ สืบวจด้านการรับรู้ของผู้ใช้ ทั้งด้านความรู้สึกและ ทศนคติของผู้ใช้ที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อลักษณะ การรับรู้ของผู้ใช้ต่อการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ ตลอดจนควรมีรวบรวมผลงานสาขาเวชศาสตร์ เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ย้อนหลังเพิ่มขึ้นอีกเพื่อให้ เป็นคลังเก็บสารสนเทศที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- กรณีการสวรรคตโพธิพันธ์. (2550). การออกแบบ เว็บเพจให้น่าใช้ = Designing Web Usability. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เคทีพี. จันทร์รา เทพอวยพร. (2542). การจัดเก็บงาน วิจัยด้านเวชศาสตร์เขตร้อนผ่าน ระบบเครือข่ายสารสนเทศสากล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ธานินทร์ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี. บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ประเวศน์วงษ์คำชัย. (2552). **หลักการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะเวชศาสตร์เขตร้อน. (2543). **40ปีแห่งความสำเร็จ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล**. กรุงเทพฯ: คณะ.
- วัชรียคุณสนอง. (2549). **พฤติกรรมและปัญหาในการสืบค้นข้อมูลสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระบบ Web Opac ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร ชัยธัมมะปกรณ. (2552). **คลังเก็บสารสนเทศระดับสถาบัน (Institutional Repository : IR)**. เข้าถึงเมื่อ 3 ธันวาคม 2552 จาก http://www.stks.or.th/web/index.php?option=com_content&task=view&id=213&Itemid=1
- Ahmed, S.M. Zamed. (2009). A review of research on human-computer interfaces for online information retrieval systems. **The Electronic Library**. 27(1):96-116.
- Chen, Kuang-hua. (2009). The unique approach to institutional repository: Practice of National Taiwan University.
- Fagan, Jody Condit. (2006, September). Usability Testing of a Large, Multidisciplinary Library Database : Basic Search and Visual Search. **Information Technology and Libraries**. 25(3): 140-150.
- Galitz, Wilbert O. (2007). **The essential guide to user interface design : an introduction to GUI design principles and techniques**. 3rd ed. Indiana: Wiley.
- Gierveld, Heleen. (2006). Considering a Marketing and Communications Approach for an Institution Repository. **ARIADNE**. 49 Oct. Retrieved November 4, 2009 from <http://www.ariadne.ac.uk/issue49/gierveld/>
- Jantz, Ronald, Myoung C. Wilson. (2008). Institutional Repositories : Faculty Deposits, Marketing, and the Reform of Scholarly Communication. **The Journal of Academic Librarianship**; 43(3):186-195.
- Lercher, Aaron. (2008, September). A Survey of Attitudes About Digital Repositories Among Faculty at Louisiana State University at Baton Rouge. **The Journal of Academic Librarianship**; 34(5):408-415.
- Mercado, Heidi. (1999). Library instruction and online database searching. **Reference Services Review**. 27(3): 259-265.
- Mondoux, Julie. Ali Shiri. (2009). Institutional Repositories in Canadian Post-Secondary Institutions : User Interface Features and Knowledge Organization Systems. **Aslib Proceedings: New Information Perspectives**. 61(5): 436-458.
- Nathan, Robert J., Yeow, Paul H.P., Murugesan, San. (2008). Key usability factors of service-oriented websites for students: an empirical study. **Online Information Review**. 32(3): 302-324.
- Othman, Roslina. (2004). An applied ethnographic method for evaluating retrieval features. **The Electronic Library**. 22(5):425-432.
- Payne, Leila. Arant, Wendi. The common user interface in academic libraries. **Library Hi Tech**. 19(1):63-76.
- Xia, Jingfeng. (2007). Disciplinary repositories in the social sciences. **Aslib Proceedings: New Information Perspectives**. 59(6):528-538.
- Zhang, Xiangmin, et al. (2008). Effects of interaction design in digital libraries on user interactions. **Journal of Documentation**. 64(3):438-463.

ตาราง 1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ด้านการออกแบบโฮมเพจ คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัล สาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจด้านการออกแบบโฮมเพจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
1. รายการคำแนะนำชนิดข้อมูลแบบทั่วไป (Basic search)	ระหว่างกลุ่ม	3	1.311	0.437	0.789	0.502
1.1 ผู้เขียน	ภายในกลุ่ม	133	73.682	.554		
	รวม	136	74.993			
1.2 ชื่อผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.356	0.119	0.207	0.892
	ภายในกลุ่ม	132	75.754	.574		
	รวม	135	76.110			
1.3 ชื่อวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.845	0.282	0.473	0.701
	ภายในกลุ่ม	133	79.126	.595		
	รวม	136	79.971			
1.4 หัวเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.506	0.502	0.941	0.423
	ภายในกลุ่ม	134	71.487	.533		
	รวม	137	72.993			
1.5 ปี	ระหว่างกลุ่ม	3	4.193	1.398	1.648	0.181
	ภายในกลุ่ม	132	111.925	.848		
	รวม	135	116.118			
2. รายการคำแนะนำชนิดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Browse search)	ระหว่างกลุ่ม	3	1.646	0.549	0.919	0.434
2.1 ผู้เขียน	ภายในกลุ่ม	134	80.007	.597		
	รวม	137	81.657			
2.2 ชื่อวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.770	0.590	0.997	0.396
	ภายในกลุ่ม	133	78.697	.592		
	รวม	136	80.467			
2.3 หัวเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.339	0.113	0.203	0.894
	ภายในกลุ่ม	133	74.026	.557		
	รวม	136	74.365			
2.4 หัวเรื่องภูมิศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.016	0.339	0.436	0.728
	ภายในกลุ่ม	132	102.514	.777		
	รวม	135	103.529			
3. หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม น่าสนใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.477	0.826	1.178	0.321
	ภายในกลุ่ม	134	93.929	.701		
	รวม	137	96.406			
4. การจัดรูปแบบหน้าจออำนวยความสะดวกการอ่านและใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.487	0.162	0.252	0.860
	ภายในกลุ่ม	134	86.469	.645		
	รวม	137	86.957			
5. การใช้สีและลักษณะของตัวอักษรเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.045	0.348	0.510	0.676
	ภายในกลุ่ม	134	91.448	.682		
	รวม	137	92.493			
6. การใช้สีพื้นเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.813	0.604	0.834	0.477
	ภายในกลุ่ม	134	97.093	.725		
	รวม	137	98.906			
7. รูปแบบการแสดงผลข้อมูลผลงานวิชาการภายใต้รายการคำแนะนำชนิดข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.220	0.073	0.142	0.935
	ภายในกลุ่ม	133	68.715	.517		
	รวม	136	68.934			
8. รูปแบบการแสดงผลข้อมูลรายละเอียดทางบรรณานุกรม ตารางสังเขป และการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลฉบับเต็ม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.217	0.072	0.126	0.945
	ภายในกลุ่ม	134	76.949	.575		
	รวม	137	77.167			
รวม		77,167	0.489	0.163	0.522	0.688

**ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ด้านการออกแบบโฮมเพจ คลังจัดเก็บดิจิทัล
เก็บดิจิทัล สาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามระดับการศึกษา**

ความพึงพอใจด้านการออกแบบโฮมเพจ	แหล่งความแปรปรวน	df	Ss	Ms	F	P-value
1. รายการจำแนกข้อมูลแบบทั่วไป (Basic search)	ระหว่างกลุ่ม	2	0.317	0.158	0.284	0.753
	ภายในกลุ่ม	134	74.676	.557		
1.1 ชื่อผู้เขียน	รวม	136	74.993			
1.2 ชื่อผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.730	0.365	0.644	0.527
	ภายในกลุ่ม	133	75.380	.567		
	รวม	135	76.110			
1.3 ชื่อวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.402	0.701	1.195	0.306
	ภายในกลุ่ม	134	78.569	.586		
	รวม	136	79.971			
1.4 หัวเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.600	0.300	0.559	0.573
	ภายในกลุ่ม	135	72.393	.536		
	รวม	137	72.993			
1.5 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.634	0.317	0.365	0.695
	ภายในกลุ่ม	133	115.483	.868		
	รวม	135	116.118			
2. รายการจำแนกชนิดข้อมูลแบบ เรียงลำดับ (Browse search)	ระหว่างกลุ่ม	2	1.316	0.658	1.106	0.334
	ภายในกลุ่ม	135	80.336	.595		
2.1 ชื่อผู้เขียน	รวม	137	81.652			
2.2 ชื่อวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.959	0.480	0.808	0.448
	ภายในกลุ่ม	134	79.508	.593		
	รวม	136	80.467			
2.3 หัวเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.907	0.454	0.827	0.439
	ภายในกลุ่ม	134	73.458	.548		
	รวม	136	74.365			
2.4 หัวเรื่องภูมิศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.510	0.755	0.984	0.376
	ภายในกลุ่ม	133	102.019	.767		
	รวม	135	103.529			
3. หน้าโฮมเพจมีความสวยงามน่าสนใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.205	1.602	2.321	0.102
	ภายในกลุ่ม	135	93.201	.690		
	รวม	137	96.406			
4. การจัดรูปแบบหน้าจออำนวยความสะดวกอ่าน และใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.401	0.700	1.105	0.334
	ภายในกลุ่ม	135	85.556	.634		
	รวม	137	86.957			
5. การใช้สีและลักษณะของตัวอักษร เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.238	1.119	1.674	0.191
	ภายในกลุ่ม	135	90.255	.669		
	รวม	137	92.493			
6. การใช้สีพื้นเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.119	1.060	1.478	0.232
	ภายในกลุ่ม	135	96.787	.717		
	รวม	137	98.906			
7. รูปแบบการแสดงผลข้อมูลผลงาน วิชาการภายใต้รายการจำแนกชนิดข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.292	0.646	1.280	0.282
	ภายในกลุ่ม	134	67.642	.505		
	รวม	136	68.934			
8. รูปแบบการแสดงผลข้อมูลรายละเอียด ทางบรรณานุกรม สารสังเขป และการ เชื่อมโยงไปข้อมูลฉบับเต็ม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.974	0.487	0.863	0.424
	ภายในกลุ่ม	135	76.193	.564		
	รวม	137	77.167			
รวม		77.167	0.658	0.329	1.067	0.347

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ด้านการค้นคืนข้อมูล คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัล สาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจด้านการค้นคืน	แหล่งความแปรปรวน	df	Ss	Ms	F	P-value
1. ผลลัพธ์การค้นคืนข้อมูลผลงานแบบทั่วไป (Basic search)	ระหว่างกลุ่ม	3	0.207	0.069	0.133	0.940
	ภายในกลุ่ม	131	67.896	.518		
1.1 ชื่อผู้เขียน	รวม	134	68.104			
1.2 ชื่อผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.321	0.440	0.783	0.506
	ภายในกลุ่ม	131	73.672	.562		
	รวม	134	74.993			
1.3 ชื่อวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.698	0.233	0.520	0.669
	ภายในกลุ่ม	131	58.636	.448		
	รวม	134	59.333			
1.4 หัวเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.621	0.540	1.113	0.346
	ภายในกลุ่ม	131	63.638	.486		
	รวม	134	65.259			
1.5 ปี	ระหว่างกลุ่ม	3	1.222	0.407	0.588	0.624
	ภายในกลุ่ม	131	90.660	.692		
	รวม	134	91.881			
2. ผลลัพธ์การค้นคืนข้อมูลผลงานแบบ เรียงลำดับ (Browse search)	ระหว่างกลุ่ม	3	0.872	0.291	0.492	0.689
	ภายในกลุ่ม	132	78.062	.591		
2.1 ชื่อผู้เขียน	รวม	135	78.934			
2.2 ชื่อวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.807	0.269	0.553	0.647
	ภายในกลุ่ม	132	64.186	.486		
	รวม	135	64.993			
2.3 หัวเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	3.437	1.146	2.174	0.094
	ภายในกลุ่ม	132	69.556	.527		
	รวม	135	72.993			
2.4 หัวเรื่องภูมิศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	3	6.970	2.323	3.043	0.031*
	ภายในกลุ่ม	132	100.788	.764		
	รวม	135	72.993			
3. รายละเอียดทางบรรณานุกรม สารตั้งเขป และการเชื่อมโยงไปข้อมูลฉบับเต็ม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.485	1.495	2.813	0.042*
	ภายในกลุ่ม	131	69.619	.531		
	รวม	134	74.104			
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.683	0.894	1.804	0.150
	ภายในกลุ่ม	132	65.435	.496		
	รวม	135	68.118			
รวม		68,118	1,316	0,439	1,183	0,319

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ด้านการค้นคืนข้อมูล คลังเก็บสารสนเทศดิจิทัล
สาขาเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจด้านการค้นคืนข้อมูล	แหล่งความแปรปรวน	df	Ss	Ms	F	P-value
1. ผลลัพธ์การค้นคืนข้อมูลแบบทั่วไป (Basic search)	ระหว่างกลุ่ม	2	0.016	0.008	0.016	0.984
1.1 ชื่อผู้เขียน	ภายในกลุ่ม	132	68.087	.516		
	รวม	134	68.104			
1.2 ชื่อเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.856	0.428	0.762	0.469
	ภายในกลุ่ม	132	74.137	.562		
	รวม	134	74.993			
1.3 ชื่อวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.459	0.229	0.515	0.599
	ภายในกลุ่ม	132	58.874	.446		
	รวม	134	59.333			
1.4 หัวเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.094	0.047	0.096	0.909
	ภายในกลุ่ม	132	65.165	.494		
	รวม	134	65.259			
1.5 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.061	0.030	0.044	0.957
	ภายในกลุ่ม	132	91.821	.696		
	รวม	134	91.881			
2. ผลลัพธ์การค้นคืนข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Browse search)	ระหว่างกลุ่ม	2	0.003	0.002	0.003	0.997
2.1 ชื่อผู้เขียน	ภายในกลุ่ม	133	78.930	.593		
	รวม	135	78.934			
2.2 ชื่อวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.591	0.295	0.610	0.545
	ภายในกลุ่ม	133	64.402	.484		
	รวม	135	64.993			
2.3 หัวเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.062	0.031	0.057	0.945
	ภายในกลุ่ม	133	72.930	.548		
	รวม	135	72.993			
2.4 หัวเรื่องภูมิศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.521	0.761	0.952	0.388
	ภายในกลุ่ม	133	106.236	.799		
	รวม	135	107.757			
3. รายละเอียดทางบรรณานุกรม สารสังเขป และการเชื่อมโยงไปข้อมูลฉบับเต็ม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.217	0.108	0.194	0.824
	ภายในกลุ่ม	132	73.887	.560		
	รวม	134	74.104			
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.804	0.402	0.795	0.454
	ภายในกลุ่ม	133	67.313	.506		
	รวม	135	68.118			
รวม		68,118	0.032	0.016	0.043	0.958

การพัฒนาการรู้สารสนเทศโดยบูรณาการการรู้สารสนเทศ ในกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี

เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง¹

บทคัดย่อ

การพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษานับเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ โดยเป็นการนำการรู้สารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในกระบวนการเรียนการสอนที่มุ่งให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งนักศึกษาสามารถใช้ความรู้ความสามารถทางสารสนเทศในการแสวงหาความรู้และเรียนรู้ด้วยตนเอง บทความนี้นำเสนอการวิเคราะห์สภาพการพัฒนาการรู้สารสนเทศในต่างประเทศและในประเทศไทย ซึ่งพบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการรู้สารสนเทศ 6 ประเด็น คือ นโยบายและกลยุทธ์การรู้สารสนเทศ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ ความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้อง การสอนการรู้สารสนเทศบนเว็บ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเครื่องมือวัดระดับการรู้สารสนเทศ สำหรับรูปแบบของการพัฒนาการรู้สารสนเทศอาจเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ การบูรณาการการรู้สารสนเทศเป็นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นได้ทั้งในระดับสถาบัน ระดับโปรแกรม/สาขาวิชา และระดับรายวิชา เป็นการพัฒนาการรู้สารสนเทศที่ต้องใช้วิธีการสอนที่หลากหลายและเป็นวิธีการสอนที่ใช้การรู้สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในกระบวนการสอนของผู้สอนและกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งรูปแบบของการบูรณาการการรู้สารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมี 8 รูปแบบ คือ รูปแบบการแนะนำขั้นต้น รูปแบบการศึกษาทั่วไปรูปแบบที่ให้ความสำคัญกับผู้สอนรูปแบบตามความต้องการของรายวิชารูปแบบการแสดงความรอบรู้รูปแบบการบูรณาการตลอดหลักสูตรรูปแบบผลลัพธ์การเรียนรู้และรูปแบบที่อิงสมรรถนะ

คำสำคัญ : การพัฒนาการรู้สารสนเทศ การบูรณาการการรู้สารสนเทศ การศึกษาระดับปริญญาตรี

¹อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Development of Information Literacy and Its Integration in the Process of Learning and Teaching within Undergraduate Education

Therdsak Maitaouthong¹

ABSTRACT

The development of information literacy for undergraduate students in higher education is an important part for developing graduates' qualities. Information literacy is a tool for instructional management focused on life-long learning and student-centered learning that supports the students to seeking knowledge and learning by themselves. This article presents the analysis of the status of information literacy development. There were 6 issues, including the information literacy policy and strategy, the perception of information literacy, the collaboration of stakeholders, the information literacy through web-based instruction, the academic library, and the tools for information literacy measurement. Integration of information literacy is one of the information literacy development styles that can be used for works in each level such as institutional level, program/discipline level, and course level. A variety of teaching methods may be used for integrating information literacy and those teaching methods may use information literacy as the necessary tool for learning and teaching process. This article also proposes the models of information literacy integration. There were 8 models, including the introduction model, the general education model, the faculty focus model, the on-demand model, the demonstration of mastery model, the all curriculum model, the learning outcomes model, and the competency-based model.

Keywords: Information Literacy Development, Information Literacy Integration, Undergraduate Education

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

บทนำ

การพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษานับเป็น กระบวนการที่สำคัญในการปรับพื้นฐานความรู้ ความสามารถและการปรับตัวจากสถานภาพการ เป็นนักเรียนมัธยมศึกษาไปสู่การเป็นนักศึกษาใน มหาวิทยาลัย ซึ่งการดำเนินชีวิตและการเรียนรู้ใน สถาบันอุดมศึกษามุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วย ตนเองมากขึ้น นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคนจึง จำเป็นต้องมีทักษะการแสวงหา การประเมินและ การใช้สารสนเทศและความรู้เพื่อนำมาประกอบ การศึกษาค้นคว้าและการเรียนรู้ทั้งในชั้นเรียนและ นอกชั้นเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการจั ดกิจกรรมที่มุ่งพัฒนาทักษะทางสารสนเทศให้แก่ นักศึกษามีด้วยกันหลายรูปแบบโดยรูปแบบการเรียน การสอนการรู้สารสนเทศที่มีความเหมาะสมและนำ มาใช้โดยมุ่งให้เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และมุ่งพัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตจะ ช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพได้ ในอนาคต ซึ่งคุณภาพบัณฑิตเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพ การอุดมศึกษาและคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา แต่ละแห่งแต่ด้วยสภาพปัจจุบันของการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรีพบว่าประสบปัญหาในด้านคุณภาพ บัณฑิตหลายประการด้วยกัน ปัญหาวิกฤตด้าน คุณภาพบัณฑิตได้ส่งผลกระทบเป็นอย่างมากต่อ รากฐานความรู้และสติปัญญาของคนในประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน กับนานาชาติ อนึ่ง สถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็น หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการผลิตกำลังคน ในระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการ ผลิตบัณฑิตด้วยการปฏิรูปการเรียนการสอน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการผลิตบัณฑิต โดยเป็นการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มุ่ง พัฒนาทักษะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการเรียนการสอน และการเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนการเตรียม ความพร้อมของนักศึกษาที่จะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อ การทำงานในอนาคต

การพัฒนาการรู้สารสนเทศโดยบูรณาการ การรู้สารสนเทศในกระบวนการเรียนการสอน ระดับปริญญาตรีเป็นวิธีการสอนรูปแบบหนึ่งที่มุ่ง เน้นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการเรียน รู้ตลอดชีวิต โดยเป็นรูปแบบการสอนที่นักศึกษาจะ ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการแสวงหา ความรู้ด้วยตนเอง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสาร การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ ปัญหา และการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งทักษะ และความรู้ความสามารถเหล่านี้ หากนักศึกษาได้ รับในขณะที่กำลังศึกษาอยู่ก็จะเป็นประโยชน์ต่อ การเรียนรู้ของนักศึกษาและยังเป็นเครื่องบ่งชี้ คุณภาพบัณฑิตที่จะได้รับการยอมรับแก่บุคคลและ สังคมในระดับต่างๆ ต่อไป บทความนี้มุ่งนำเสนอ เนื้อหาที่ได้จากการศึกษาและสังเคราะห์วรรณกรรม/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการรู้สารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาและการบูรณาการการรู้สาร สนเทศในกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญา ตรี พร้อมทั้งนำเสนอรูปแบบของการบูรณาการการ รู้สารสนเทศ

คุณภาพของบัณฑิตระดับปริญญาตรี

ปัจจุบันอุดมศึกษาไทยประสบปัญหา วิกฤตด้านคุณภาพบัณฑิต การจัดการเรียนการ สอนเนื้อหาวิชามากกว่าการสอนให้ผู้เรียนรู้จักคิด อย่างมีวิจารณญาณและคิดเชิงสร้างสรรค์ โดยเฉพาะการเพิ่มปริมาณการผลิตบัณฑิตเพื่อให้ทัน กับความต้องการของประเทศทำให้คุณภาพการ ศึกษาตกต่ำลง บัณฑิตมีความเข้มแข็งทางวิชาการ ต่ำกว่ามาตรฐานสากล (สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ, 2544) เห็นได้จากผลการ ศึกษาของ สุธรรม อารีกุล และคณะ (2540) และ เฉลิมเผ่า อจจะนันท์และคณะ (2545) ที่ชี้ให้เห็นจุด ด้อยของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 6 ประการ คือ ความสามารถทางภาษา คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ความสามารถทางวิชาการการคิด เชิงวิเคราะห์และการคิดเชิงบูรณาการ การเรียนรู้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ และการขาดนิสัยใฝ่รู้ ซึ่งปัญหา เหล่านี้ส่งผลเสียต่อศักยภาพของบัณฑิตที่ไม่ สามารถเข้าถึงความรู้และสื่อสารได้อย่างมี ประสิทธิภาพ บัณฑิตเป็นผู้ที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วน ตนมากกว่าส่วนรวม ไม่มีความรู้ความสามารถ พอที่จะปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่ต้องใช้ ความรู้ความสามารถเป็นส่วนสำคัญ บัณฑิตขาด ความกระตือรือร้นและความตื่นตัวในการพัฒนา ตนเอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการ เพิ่มสมรรถนะทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม และส่งผลให้ไม่สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2539; 2541: 2547; จรัส สุวรรณเวลา, 2545; สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ, 2545; สำนักงานคณะกรรมการ

การอุดมศึกษา, 2547; และสำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550)

จากปัญหาวิกฤตด้านคุณภาพบัณฑิตข้างต้น
จึงนำไปสู่แนวทางแก้ไขปัญหาที่หน่วยงานภาครัฐ
ได้มุ่งให้ความสำคัญก็คือการประกันคุณภาพ
การศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการ
พัฒนานักศึกษาในด้านต่างๆโดยหน่วยงานที่ดำเนิน
การประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ สำนักงาน คณะ
กรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรอง
มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (องค์การ
มหาชน) (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ (ก.พ.ร.) ต่างก็ให้ความสำคัญกับ
มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิตเป็นพันธกิจหนึ่งใน
การประเมินคุณภาพ โดยสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษาได้ระบุถึงคุณภาพบัณฑิตไว้ว่า
“บัณฑิตระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม
จริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนา
ตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรง
ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและ
จิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะ
พลเมืองและพลโลก” และจากการศึกษาตัวบ่งชี้
การประกันคุณภาพของหน่วยงานข้างต้นทำให้
ได้ข้อมูลว่าการประกันคุณภาพบัณฑิตเกิดขึ้นทั้งใน
ขณะที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่และในขณะที่สำเร็จ
การศึกษาไปแล้วซึ่งสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพมี
2 ส่วน คือ (1) การประเมินสถานภาพการทำงาน
เป็นการประเมินว่าเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว
บัณฑิตมีงานทำหรือไม่ บัณฑิตได้ทำงานตรงตาม
สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาหรือไม่ และบัณฑิตได้
รับเงินเดือนเป็นไปตามเกณฑ์หรือไม่ จะเห็นได้ว่า
การประเมินสถานภาพการทำงานของบัณฑิตแล้ว
แต่เกิดขึ้นภายหลังจากที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว
(2) การประเมินผลงาน เป็นการประเมินว่าผลการ
ปฏิบัติงานของบัณฑิตที่เข้าทำงานในสถานประกอบ
การต่างๆ สามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้
บัณฑิตได้มากน้อยเพียงใด โดยเป็นการประเมิน
จากผู้ที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว ส่วนการประเมิน
ผลงานในลักษณะของงานวิชาการที่ได้รับรางวัลใน
ระดับต่างๆ และการได้รับประกาศเกียรติคุณยกย่อง
ในด้านต่างๆ มีทั้งการประเมินในขณะที่กำลังศึกษา
อยู่และการประเมินจากศิษย์เก่าด้วย

จะเห็นได้ว่า ปัญหาวิกฤตด้านคุณภาพ
บัณฑิตและแนวทางแก้ไขข้างต้นเป็นสิ่งที่สถาบัน
อุดมศึกษาในฐานะกลไกหลักของประเทศ ซึ่งรับผิดชอบ

ขอการผลิตกำลังคนในระดับสูงจะต้องเร่ง
ทบทวนในส่วนของการบวนการผลิตบัณฑิต โดยมุ่ง
ให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการเรียนการสอนซึ่ง
ถือเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งในการสร้างบัณฑิตที่
มีคุณภาพ เนื่องจากกระบวนการเรียนการสอนจะ
ช่วยพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถให้
นักศึกษาทั้งในการทำงานในวิชาชีพและการสร้าง
สรรค์ผลงานให้เป็นที่ยอมรับ แต่ด้วยกระบวนการ
เรียนการสอนระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันยังมี
ลักษณะการเรียนการสอนที่เน้นเนื้อหาวิชามากกว่า
การสร้างจิตวิญญาณและความคิดสร้างสรรค์ เน้น
วิชาเฉพาะและการเรียนการสอนในห้องเรียนเป็น
หลัก ส่งผลให้บัณฑิตขาดความสามารถและความ
กระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ด้วยตนเอง
ซึ่งการปฏิรูปการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลนั้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องกำหนด
คุณลักษณะของบัณฑิตที่ชัดเจน ผู้สอนจะต้องปรับ
เปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ชี้แนะ สนับสนุนและอำนวยความสะดวก
ตลอดจนมีรูปแบบและวิธีการเรียน
การสอนที่หลากหลาย (เฉลิมเผ่า อลงะนันท์ และ
คณะ, 2545) ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการการ
ศึกษาแห่งชาติ (2544) ได้กำหนดแนวทางที่มุ่งให้
ความสำคัญกับรูปแบบการจัดหลักสูตรการเรียน
การสอนที่มีความหลากหลายตามความต้องการ
ของผู้เรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอด
ชีวิต การจัดการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรม
เสริมต้องยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยเน้นความสำคัญ
ทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ การปฏิรูป
กระบวนการเรียนการสอนและหลักสูตรให้ก้าวทัน
ความเปลี่ยนแปลง

การพัฒนาการรู้สารสนเทศในสถาบัน อุดมศึกษา

การรู้สารสนเทศ (Information literacy)
เป็นเครื่องมือหนึ่งที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต
และมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การ
แก้ปัญหาและการคิดอย่างมีวิจารณญาณของ
ผู้เรียน การเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง
การขยายขอบเขตความรู้ของผู้เรียนด้วยการ
ใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย เป็นการเรียนรู้ใน
รูปแบบที่หลากหลายซึ่งเชื่อมโยงการรู้สารสนเทศ
ในงานมอบหมายและประสบการณ์ชีวิตจริงที่
เหมาะสมในระดับโปรแกรมและรายวิชา โดยเฉพาะ
การนำการรู้สารสนเทศมาบูรณาการลงในหลักสูตร

(Curricular integration) ซึ่งเป็นรูปแบบที่ส่งเสริมให้เกิดการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยเฉพาะการเรียนรู้โดยอาศัยปัญหาเป็นฐาน (Problem-based learning) ที่มุ่งให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการคิดและความรับผิดชอบในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (ACRL, 2000; ACRL's Institute for Information Literacy, 2003) การรู้สารสนเทศตามความหมายที่กำหนดโดย ACRL (2000) หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะรู้ว่าตนเองต้องการสารสนเทศเมื่อใด และมีความสามารถในการระบุแหล่งสารสนเทศ การประเมินและใช้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการรู้สารสนเทศเป็นรากฐานสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเป็นพื้นฐานสำคัญในทุกสาขาวิชา ทุกสภาพแวดล้อมในการเรียน และทุกระดับการศึกษา การรู้สารสนเทศทำให้ผู้เรียนมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาและขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าซึ่งกลายเป็นการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองมากขึ้น และยังเป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะต้องควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเองอีกด้วย สำหรับบุคคลที่จะเป็นผู้รู้สารสนเทศได้นั้นจะต้องมีความรู้ความสามารถ 6 ประการ คือ (1) กำหนดขอบเขตของความต้องการสารสนเทศ (2) เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3) ประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ (4) ประมวลสารสนเทศที่เลือกไว้เข้ากับฐานความรู้ของตนเอง (5) ใช้สารสนเทศเพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายเฉพาะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (6) เข้าใจประเด็นทางเศรษฐกิจกฎหมายและสังคมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศตลอดจนการเข้าถึงและใช้สารสนเทศอย่างมีจริยธรรมและถูกกฎหมาย

สำหรับการรู้สารสนเทศของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษามีลักษณะเป็นการเรียนรู้โดยอาศัยแหล่งเรียนรู้เป็นฐาน (Resource-based learning) โดยผู้สอนจะมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกด้วยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนอาจจะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม การเรียนรู้ในลักษณะนี้จะมุ่งเน้นที่ผลการเรียนรู้ในขั้นสุดท้ายนั่นก็คือการจัดทำรายงาน การนำเสนอผลงาน และผลการปฏิบัติงานของผู้เรียน ผู้เรียนแต่ละคนจะเรียนรู้ด้วยตนเองด้วยทักษะการรู้สารสนเทศที่ได้เรียนในชั้นเรียน ซึ่งจะช่วยให้อ่านหาสารสนเทศเพื่อกำหนดเป็นแนวคิดหรือหัวข้อเรื่องที่จะศึกษา ตลอดจนการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ประกอบ

การศึกษาค้นคว้า และตัดสินใจเลือกสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีวิจารณญาณ (Hancock, 2003) อย่างไรก็ตาม Eisenberg, Lowe, and Spitzer (2004) ได้อธิบายว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีต้องการการเรียนรู้แบบกระตือรือร้นเป็นอย่างมากเพื่อให้นักศึกษาเป็นผู้เรียนรู้ด้วยตนเองจนนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งนักศึกษาผู้รู้สารสนเทศจะต้องมีคุณลักษณะอันดีแก่มีความเข้าใจกระบวนการและระบบของการได้มาซึ่งสารสนเทศที่ทันสมัย มีความสามารถในการประเมินประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของช่องทางและแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย มีทักษะพื้นฐานในการค้นหาและจัดเก็บสารสนเทศด้วยตนเอง และเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบในการพิจารณานโยบายสาธารณะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ เช่น ลิขสิทธิ์ สิทธิส่วนบุคคล เป็นต้น

ในการพัฒนาการรู้สารสนเทศในหลักสูตรระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษานั้น ปัจจุบันมีการดำเนินงานในหลายรูปแบบ ได้แก่ การสอนเป็นรายวิชา การสอนที่สัมพันธ์กับรายวิชา การสอนที่มุ่งเนื้อหาเฉพาะ การสอนที่บูรณาการกับรายวิชา การให้แบบฝึกหัดในชั้นเรียน การสอนในระบบออนไลน์ การนำชมห้องสมุด การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการให้คำปรึกษา และการให้ความช่วยเหลือเป็นรายบุคคล (สมาน ลอยฟ้า, 2545; Eisenberg, Lowe, and Spitzer, 2004) ในประเทศไทยการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีมีลักษณะเป็นการจัดการเรียนการสอน 2 รูปแบบ คือ (1) การสอนการรู้สารสนเทศที่เป็นรายวิชาโดยเฉพาะ โดยกำหนดเป็นวิชาในหมวดศึกษาทั่วไปที่มีลักษณะเป็นวิชาบังคับหรือวิชาเลือก เช่น วิชา 000 130 ทักษะการรู้สารสนเทศ ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิชา มศว 141 ทักษะการรู้สารสนเทศ ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นต้น (2) การบูรณาการการรู้สารสนเทศในหลักสูตร/รายวิชา เช่น วิชาระเบียบวิธีวิจัย วิชาทักษะชีวิต วิชาจริยศาสตร์ วิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร วิชาการอ่านและเขียนเชิงวิชาการ เป็นต้น และจากการสังเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการรู้สารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาสามารถสรุปสาระสำคัญได้เป็น 6 ประเด็นดังนี้

1. นโยบายและกลยุทธ์การรู้สารสนเทศ นโยบายการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Policy) เป็นสิ่งที่กำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานให้บรรลุความสำเร็จในการพัฒนาทักษะทางสารสนเทศของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยมุ่งพัฒนาให้นักศึกษาเป็นผู้รู้สารสนเทศที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งคุณลักษณะของผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตตามแนวคิดของ George, et al. (2001) ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 9 ประการ คือ (1) รู้ถึงความต้องการสารสนเทศ (2) เข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งที่เหมาะสม (3) พัฒนากลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (4) วิเคราะห์และประเมินสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ (5) จัดระบบและประมวลผลสารสนเทศ (6) ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ (7) สร้างและสื่อสารสารสนเทศและความรู้ได้อย่างสร้างสรรค์ (8) พัฒนาวัตถุประสงค์เชิงเจตคติที่นำไปสู่ความเข้าใจการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ (9) เข้าใจการพัฒนาดตนเองในฐานะผู้เรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาหรือวิชาชีพ เมื่อสถาบันอุดมศึกษากำหนดเป้าหมายการผลิตบัณฑิตที่ชัดเจนแล้วก็จะกำหนดกรอบแนวคิดการรู้สารสนเทศและคุณลักษณะของผู้รู้สารสนเทศเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกัน กำหนดรูปแบบการเรียนการสอน กำหนดผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี รองคณบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้าภาควิชา ผู้บริหารห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ผู้สอน บรรณารักษ์ และนักศึกษา ในส่วนของกลยุทธ์การรู้สารสนเทศนั้น จากผลการศึกษาของ Corral (2008) ทำให้ทราบว่าการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันมุ่งให้ความสำคัญกับการบูรณาการการรู้สารสนเทศในหลักสูตรสาขาวิชาต่างๆ โดยเน้นการทำงานร่วมกันของผู้สอนกับบรรณารักษ์การพัฒนาและใช้เครื่องมือต่างๆ ที่สนับสนุนการเรียนการสอน เช่น ระบบการจัดการการเรียนรู้ เป็นต้น ตลอดจนการวัดความสำเร็จโดยประเมินการรู้สารสนเทศของนักศึกษาและการประเมินโปรแกรมหรือกิจกรรมที่จัดขึ้น การพัฒนาความรู้ความเข้าใจและการเล็งเห็นถึงความสำคัญของการรู้สารสนเทศของผู้สอนและบุคลากรฝ่ายต่างๆ ในประเทศไทยสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งกำหนดนโยบายที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต หรือบางสถาบันอาจไม่ได้กำหนดนโยบายไว้ชัดเจนแต่ก็มีลักษณะของการพัฒนา

ผู้เรียนในคุณลักษณะดังกล่าวเป็นคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้วยเช่นกัน ซึ่งมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบและจัดทำแผนกลยุทธ์ที่มีการระบุให้มีความสำคัญกับการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษาและบุคลากรในสถาบัน โดยจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การอบรมการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น

2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้สอน และนักศึกษา ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศที่แตกต่างกันขึ้นกับบทบาทและความรับผิดชอบ กล่าวคือ (1) กลุ่มผู้บริหารเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของการรู้สารสนเทศโดยมีความเข้าใจว่าการพัฒนา การรู้สารสนเทศให้แก่นักศึกษาเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้สอนกับบรรณารักษ์ ซึ่งการสอนการรู้สารสนเทศยังขาดแนวคิดในการพัฒนาการรู้สารสนเทศให้แก่นักศึกษา โดยจะต้องสร้างความเข้าใจให้ผู้สอนตระหนักถึงความสำคัญของการรู้สารสนเทศตลอดจนพัฒนาโปรแกรมการสอนและสนับสนุนผู้สอนและบรรณารักษ์ในด้านทรัพยากรการสอนและโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการสอน (2) กลุ่มผู้สอนเป็นกลุ่มบุคคลที่มีทั้งผู้ที่มีความเข้าใจและผู้ที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ โดยผู้ที่มีความเข้าใจเห็นว่าการศึกษาการรู้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการสอนของตนเองและการเรียนรู้ของนักศึกษา เป็นการสอนที่เกิดจากความร่วมมือกันระหว่างผู้สอนกับบรรณารักษ์ และผู้สอนยังต้องการให้นักศึกษามีทักษะทางสารสนเทศเป็นไปตามมาตรฐานของ ACRL ด้วยขณะที่ผู้ที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ แม้จะเล็งเห็นถึงความสำคัญและต้องการสอนโดยบูรณาการการรู้สารสนเทศในหลักสูตรแต่ยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศที่ไม่ชัดเจน ซึ่งอาจเกิดจากการที่มหาวิทยาลัยไม่ได้กำหนดนิยามการรู้สารสนเทศให้ชัดเจนที่จะใช้เป็นแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน (3) กลุ่มนักศึกษาเป็นกลุ่มบุคคลที่มีทั้งผู้ที่มีความเข้าใจและผู้ที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ โดยผู้ที่มีความเข้าใจเห็นว่าเป็นทักษะที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของตนเอง ขณะที่ผู้ที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ แม้จะเห็นถึงความสำคัญของการรู้สารสนเทศ แต่ยังมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนใน

แนวคิดของการรู้สารสนเทศและการรู้สารสนเทศ ยังไม่อยู่ในกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศของผู้สอนและนักศึกษาจึงควรเกิดขึ้นในลักษณะของการสอนโดยบูรณาการการรู้สารสนเทศในทุกๆ ส่วนของหลักสูตร การพัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้สอนกับบรรณารักษ์จะช่วยให้ผู้สอนมีความเข้าใจการรู้สารสนเทศได้ดียิ่งขึ้น การจัดกิจกรรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่จะพัฒนาความรู้ความเข้าใจแก่ผู้สอน โดยบรรณารักษ์จะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผู้สอน เช่น การจัดประชุม/สัมมนา การจัดฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น ในประเทศไทยการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศของผู้บริหารและผู้สอนยังขาดการศึกษาวิจัย ขณะที่การวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการรู้สารสนเทศของนักศึกษามีการศึกษากว้างขวาง โดยผลการศึกษาส่วนใหญ่ที่ศึกษาการวัดระดับการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีพบว่านักศึกษามีระดับการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษาอาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศอยู่บ้าง แต่นักศึกษาอาจจะยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนหรือการฝึกปฏิบัติที่จะช่วยให้เกิดความกระจำมากยิ่งขึ้น

3. ความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาการรู้สารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษามุ่งให้ความสำคัญในความร่วมมือของผู้สอนกับบรรณารักษ์เพื่อการสอนการรู้สารสนเทศ การได้ทำงานร่วมกันจะช่วยให้ผู้สอนมีความเข้าใจการรู้สารสนเทศมากยิ่งขึ้น และจะช่วยให้เกิดการพัฒนารูปแบบการสอนโดยบูรณาการการรู้สารสนเทศในรายวิชาได้อย่างมีประสิทธิภาพความร่วมมือจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา เนื่องจากผู้สอนจะมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอน ขณะที่บรรณารักษ์จะมีความชำนาญในการสืบค้นสารสนเทศที่จะช่วยให้คำแนะนำที่ดีแก่นักศึกษาเพื่อการทำงานมอบหมายหรือรายงาน การศึกษาค้นคว้าได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม บรรณารักษ์เป็นบุคคลสำคัญที่ร่วมสอนการรู้สารสนเทศ ตลอดจนสนับสนุนการสอนของผู้สอน และการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยบรรณารักษ์จะให้ความร่วมมือใน 3 ลักษณะ คือ (1) การสอนการรู้สารสนเทศ โดยพัฒนาชุดการสอนการรู้สารสนเทศ

พัฒนาเว็บช่วยสอน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศแก่นักศึกษาในการศึกษาค้นคว้า (2) การสนับสนุนการสอนของผู้สอนโดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสอนหรือการบูรณาการเทคโนโลยีในการสอน (3) การพัฒนาผู้สอนให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ โดยการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ที่จะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้สอนกับบรรณารักษ์จนนำไปสู่การบูรณาการการรู้สารสนเทศในรายวิชาที่สอน ในประเทศไทยมีความร่วมมือระหว่างผู้สอนกับบรรณารักษ์ โดยบรรณารักษ์มีบทบาทในการสนับสนุนการสอนโดยการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับรายวิชา มีบทบาททำหน้าที่ร่วมสอนในรายวิชาการรู้สารสนเทศซึ่งบางสถาบันกำหนดให้บรรณารักษ์ทำหน้าที่ร่วมสอนในชั้นเรียน โดยเฉพาะในหัวข้อเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ และการเขียนรายการอ้างอิงเอกสาร ส่วนการสอนในรายวิชาเอก บรรณารักษ์ได้รับเชิญจากผู้สอนให้เป็นวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้แก่นักศึกษา โดยเฉพาะการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับรายวิชา

4. การสอนการรู้สารสนเทศบนเว็บ การสอนการรู้สารสนเทศบนเว็บมีการพัฒนาใน 3 ลักษณะ คือ การจัดทำเป็นเว็บสำหรับการสอน โดยเฉพาะการใช้ชุดโปรแกรมการสอน (Courseware) และการพัฒนาเป็นเกมสำหรับส่งเสริมการรู้สารสนเทศให้แก่นักศึกษา ซึ่งการสอนการรู้สารสนเทศ บนเว็บจะใช้เพื่อการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาจำนวนมาก เป็นเครื่องมือที่ดึงดูดความสนใจของผู้เรียน ไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่เวลาและบุคลากรที่ทำหน้าที่สอน เว็บช่วยสอนควรจัดเก็บสื่อการเรียนการสอนที่หลากหลายเพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และมีปฏิสัมพันธ์ ออกแบบให้ใช้งานง่ายมีเนื้อหาที่ทันสมัยและน่าสนใจ มีลักษณะคล้ายเกม มุ่งความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และให้การเรียนรู้ที่หลากหลายการจัดทำเว็บช่วยสอนโดยทั่วไปเป็นความรับผิดชอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะการพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการสอนในรายวิชาศึกษาทั่วไปสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 การสอนบนเว็บประกอบด้วย การทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) บทเรียนหรือชุดการเรียนรู้ (Lessons/Modules) และการทดสอบหลังเรียน (Post-test) มีการเชื่อมโยงทรัพยากรการเรียนรู้ต่างๆ แบบทดสอบคู่มือการสืบค้นสารสนเทศ งานมอบหมาย และทรัพยากรประกอบการสอน

ตลอดจนการให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักศึกษาผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ไลน์ อีเมล โทรศัพท์ กระดานข่าว ห้องสนทนา เป็นต้น ทั้งนี้การออกแบบเว็บไซต์ช่วยสอน มักออกแบบให้มีเนื้อหาของชุดการเรียนรู้ที่ครอบคลุมกรอบแนวคิดการรู้สารสนเทศของ ACRL ซึ่งมุ่งให้นักศึกษาได้ทำความเข้าใจเนื้อหาที่ได้เรียนรู้ด้วยตนเองและสามารถทำงานมอบหมายได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ ในประเทศไทยสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งที่เปิดสอนรายวิชาการรู้สารสนเทศได้กำหนดให้ผู้สอนจัดทำเว็บไซต์ช่วยสอนหรือใช้ชุดโปรแกรมการสอนที่จะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาในการทบทวนบทเรียน การศึกษาเอกสารประกอบการสอน การจัดทำงานมอบหมาย/รายงาน การแนะนำแหล่งเรียนรู้ต่างๆ การทำแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน และการติดต่อกับผู้สอนผ่านช่องทางต่างๆ ในส่วนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้จัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นสารสนเทศหรือวิธีที่ค้นแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศและบริการของห้องสมุดไว้ให้บริการบนเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อให้นักศึกษาได้ใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเอง

5. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการสอนการรู้สารสนเทศและการสนับสนุนการสอนของผู้สอนในรายวิชาต่างๆ เนื่องจากห้องสมุดมีความพร้อมทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี และบุคลากรที่มีความชำนาญด้านสารสนเทศ อีกทั้งการบริหารจัดการห้องสมุดยังกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักศึกษาและการสนับสนุนการสอนของอาจารย์ โดย ACRL (2008) ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการสอนการรู้สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ 3 ประการ คือ (1) การออกแบบโปรแกรมการสอนที่กำหนดไว้เป็นพันธกิจสำหรับการสอนกำหนดเนื้อหาการสอนวิธีการสอน โครงสร้างโปรแกรม และการประเมิน (2) ทรัพยากรมนุษย์ คือ ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการให้การศึกษาแก่นักศึกษา (3) ได้รับการสนับสนุนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอน การสนับสนุนด้านงบประมาณ และการพัฒนาความรู้ของบรรณารักษ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสรุปบทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ 2 ประการ คือ (1) บทบาทการสอนการรู้สารสนเทศ โดยห้องสมุดเป็นสถานที่จัดกิจกรรมการรู้สารสนเทศ

ให้นักศึกษา เช่น การปฐมนิเทศ การสอนการค้นคว้าเป็นรายบุคคลในบริการอ้างอิง การสัมมนา การบูรณาการในรายวิชาต่างๆ การสอนผ่านเว็บ และการสอนเป็นรายวิชาหนึ่งในหลักสูตร เป็นต้น ซึ่งบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการสอนและการประเมินการสอน โดยทำหน้าที่สอนเนื้อหาเกี่ยวกับการสืบค้นและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นเวลา 1-2 ชั่วโมง (2) บทบาทการสนับสนุนการสอนของผู้สอน โดยบรรณารักษ์ได้มีส่วนร่วมในการสอนและมีบทบาทในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะมีหน้าที่ในการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงความต้องการการอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และความร่วมมือในการส่งเสริมการสอนการรู้สารสนเทศของผู้สอนกับบรรณารักษ์ ในประเทศไทยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานับว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษา บางสถาบันกำหนดให้บรรณารักษ์รับผิดชอบสอนการรู้สารสนเทศหรือร่วมสอนการรู้สารสนเทศที่บูรณาการในรายวิชาต่างๆ พร้อมทั้งมีบทบาทในการสนับสนุนการสอนของผู้สอนโดยจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสอนของผู้สอนและการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยเฉพาะการแนะนำแหล่งสารสนเทศหรือบริการใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ

6. เครื่องมือวัดระดับการรู้สารสนเทศ
การวัดระดับการรู้สารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาใช้เครื่องมือที่พัฒนาขึ้นทั้งในรูปกระดาษ และในรูปเว็บ เพื่อใช้วัดระดับการรู้สารสนเทศหรือประเมินความสามารถของนักศึกษา โดยอาจเป็นการประเมินนักเรียนที่จะเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษา การประเมินนักศึกษาที่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 1 การประเมินนักศึกษาที่เรียนวิชาชีพครูหรือการประเมินนักศึกษาที่เข้าเรียนตั้งแต่ปีการศึกษาแรกจนถึงปีการศึกษาสุดท้าย ในการพัฒนาเครื่องมือวัดระดับการรู้สารสนเทศที่เป็นแบบทดสอบโดยทั่วไปจะใช้กรอบแนวคิดของ ACRL หรือใช้ร่วมกับมาตรฐานของหน่วยงานทางวิชาชีพอื่นๆ เช่น สมาคมบรรณารักษ์ โรงเรียน สมาคมเทคโนโลยีทางการศึกษา เป็นต้น สำหรับข้อคำถาม (Items) ในแบบทดสอบวัดระดับการรู้สารสนเทศโดยทั่วไปใช้ข้อคำถามที่เป็นแบบหลายตัวเลือก (Multiple choice items) หรือร่วมกับข้อคำถามในลักษณะอื่น เช่น การสอบถาม

ภูมิหลังของนักศึกษา คำถามแบบถูกผิด คำถามแบบจับคู่ คำถามให้เติมข้อความลงในช่องว่าง และคำถามปลายเปิด เป็นต้น โดยมีข้อคำถามประมาณ 20-60 ข้อ สำหรับการพัฒนาเครื่องมือวัดระดับการรู้สารสนเทศได้ผ่านการตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญและหาความเชื่อมั่นจากนักศึกษาที่ทดลองทำแบบทดสอบ บางกรณีก็ใช้การยืนยันความถูกต้องของเครื่องมือด้วยการทดสอบยืนยัน (Confirmatory test) จากการสนทนาหรือสัมภาษณ์ผู้เรียน ซึ่งส่งผลให้จำนวนข้อคำถามลดลงจากเดิมคือเหลือเฉพาะที่ใช้วัดได้ ทั้งนี้ข้อคำถามที่ใช้วัดระดับการรู้สารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานอาจจัดแบ่งออกเป็นระดับเพื่อให้ทราบว่านักศึกษามีความสามารถอยู่ในระดับใด การกำหนดระดับคะแนนอาจกำหนดเป็น 2 ระดับ คือ ระดับความสามารถในขั้นต่ำ (Proficient) และระดับความสามารถในขั้นสูง (Advanced) หรือกำหนดเป็น 3 ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน (Basic) ระดับกลาง (Intermediate) และระดับสูง (Advanced) สำหรับประโยชน์ของการวัดระดับการรู้สารสนเทศที่สำคัญคือเป็นข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและการสอนการวัดประสิทธิภาพของโปรแกรมการสอน และการกำหนดเป็นระดับสมรรถนะขั้นต่ำและขั้นสูงที่จะใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้สอนในรายวิชาต่างๆ ในประเทศไทยการพัฒนาเครื่องมือวัดระดับการรู้สารสนเทศเกิดขึ้นจากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการหรือบรรณารักษ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรู้สารสนเทศของนักศึกษาหรือเพื่อวัดระดับการรู้สารสนเทศของนักศึกษาโดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 การออกแบบสอบถามหรือแบบทดสอบส่วนใหญ่กำหนดให้ข้อคำถามครอบคลุมมาตรฐานการรู้สารสนเทศของ ACRL โดยแบบสอบถามประเมินการรู้สารสนเทศมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนแบบทดสอบวัดระดับการรู้สารสนเทศมีลักษณะเป็นข้อสอบปรนัยที่กำหนดระดับการรู้สารสนเทศเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ

การบูรณาการการรู้สารสนเทศในระดับปริญญาตรี

การรู้สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญและเป็นสิ่งที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในปัจจุบันที่

มุ่งเน้นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นการพัฒนาผู้เรียนให้รู้จักการแก้ปัญหาและมีการคิดอย่างมีวิจารณญาณการรู้สารสนเทศจึงเป็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาผู้เรียนที่เอื้อโอกาสในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง การใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย และการคิดเชิงวิเคราะห์ สำหรับการนำการรู้สารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว มีรูปแบบเป็นการบูรณาการลงในหลักสูตรที่เป็นกลไกส่งเสริมวิธีการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เช่น การเรียนรู้โดยอาศัยปัญหาเป็นฐาน (Problem-based learning) การเรียนรู้โดยอาศัยหลักฐาน (Evidence-based learning) และการเรียนรู้แบบสืบเสาะ (Inquiry learning) โดยเป็นการเรียนการสอนที่เกิดจากความร่วมมือของผู้สอนกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การเรียนรู้โดยอาศัยปัญหาเป็นฐานนับเป็นการเรียนรู้ที่ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกการคิดอย่างมีเหตุผลและมีผลและมีความเข้าใจเนื้อหาวิชามากกว่าการสอนแบบบรรยายในรูปแบบเดิม ผู้เรียนจะต้องใช้ทักษะการคิดในการใช้แหล่งสารสนเทศและเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง (ACRL, 2000) ทั้งนี้ การบูรณาการการรู้สารสนเทศในหลักสูตรจะต้องใช้วิธีการสอนที่หลากหลายและตอบสนองการเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลายด้วย โดยเป็นการเชื่อมโยงการรู้สารสนเทศในงานมอบหมายรายวิชาและประสบการณ์ชีวิตจริงที่เหมาะสมในระดับโปรแกรมและระดับรายวิชา (ACRL's Institute for Information Literacy, 2003)

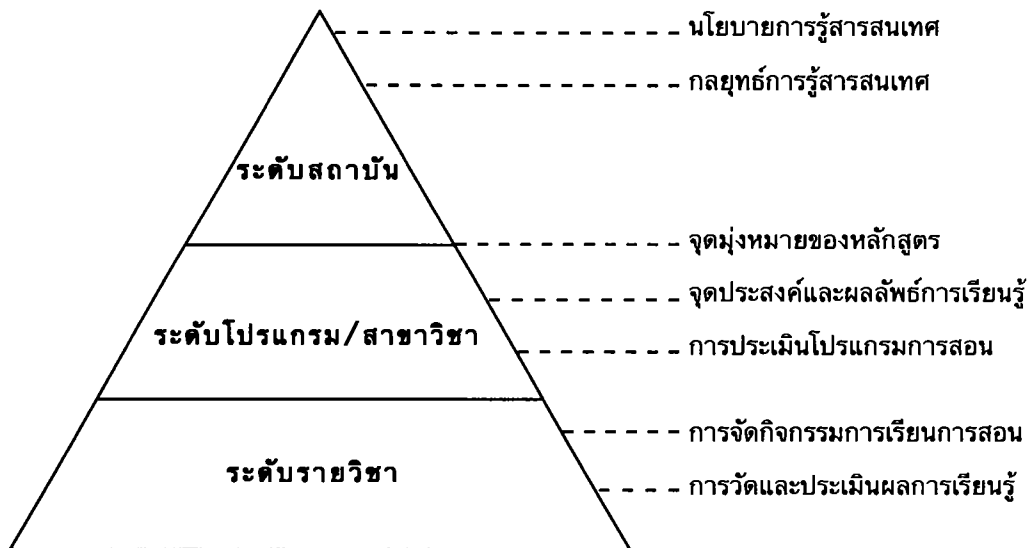
ในทศวรรษที่ 1990 วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้ประยุกต์ใช้การสอนการรู้สารสนเทศในหลายวิธี โดยสมรรถนะต่างๆ ที่มีความต้องการในการศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญในการบูรณาการการรู้สารสนเทศในหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษา (Eisenberg, Lowe, and Spitzer, 2004) ซึ่งการสอนการรู้สารสนเทศที่บูรณาการในรายวิชา (Course-Integrated Instruction) เป็นรูปแบบการสอนการรู้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาก คือการสอนการรู้สารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาในสาขาต่างๆ เช่น จิตวิทยา บริหารธุรกิจ พยาบาล เป็นต้น หรือการสอนการรู้สารสนเทศและงานมอบหมายที่เกิดขึ้นในรายวิชาต่างๆ (Fitzwater, et al., 2003; Eisenberg, Lowe, and Spitzer, 2004) อย่างไรก็ตาม Eisenberg and Berkowitz (1988)

Farmer and Mech (1992) Cannon (1994) ACRL (2000) Pierce (2000) Nimon (2001) Fitzwater, et al. (2003) Rockman (2004) และ McAdoo (2008) กล่าวว่า การบูรณาการการรู้สารสนเทศจะเป็นการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ทักษะทางสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาในทุกๆ ส่วนของหลักสูตร ซึ่ง Rockman (2004) ยังอธิบายเพิ่มเติมว่า การบูรณาการการรู้สารสนเทศไว้ในทุกๆ ส่วนของหลักสูตรนั้นจะเกิดขึ้นในแนวดิ่ง (Vertically) คือภายในสาขาวิชาและในแนวนอน (Horizontally) คือข้ามหลักสูตร จะเกิดขึ้นทั้งการศึกษาในระดับชั้นปีที่ 1-2 (Lower-Division) และชั้นปีที่ 3-4 (Upper-Division) หรือเกิดขึ้นในรายวิชาบังคับ รายวิชาเอก รายวิชาเลือกเสรีต่างๆ ที่มีในหลักสูตร นอกจากนี้ Society of College, National and University Libraries (1999) ยังได้กล่าวว่าการบูรณาการการรู้สารสนเทศข้ามหลักสูตรต้องเกิดจากการทำงานร่วมกันของบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารหลักสูตร คณาจารย์ หน่วยงานพัฒนาอาจารย์ และบุคลากรทางสารสนเทศและห้องสมุด

การบูรณาการการรู้สารสนเทศในหลักสูตรระดับปริญญาตรีได้ส่งผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาวิกฤตด้านคุณภาพบัณฑิตข้างต้นได้เป็นอย่างดี จากการสังเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการการรู้สารสนเทศสรุปได้ว่าการบูรณาการการรู้สารสนเทศมีผลดี คือ (1) นักศึกษาได้พัฒนาทักษะทางภาษาจากการนำเสนอรายงานการศึกษาค้นคว้าในลักษณะของงานเขียนและการนำเสนอปากเปล่าที่ช่วยให้นักศึกษามีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (2) การใช้สารสนเทศประกอบการทำรายงานหรือโครงการที่มีการอ้างอิงเอกสารเป็นการสร้างนิสัยการเรียนรู้ที่ถูกต้องและการใช้สารสนเทศอย่างมีจริยธรรม (3) นักศึกษาได้เรียนรู้การแก้ปัญหาและสถานการณ์ชีวิตการทำงานจริงหรือได้แสดงบทบาทสมมุติที่สัมพันธ์กับชีวิตและการทำงาน ได้เรียนรู้แหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน ติดตามข่าวสารที่ทันสมัยและเป็นประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และสามารถสรุปเนื้อหาจากเรื่องที่อ่านเพื่อนำไปใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าได้ (4) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ โดยเฉพาะการประเมินแหล่งสารสนเทศอย่างเหมาะสมและมีวิจารณญาณ การคิดกระบวนการ

ศึกษาค้นคว้า การเชื่อมโยงความคิดจากสิ่งที่อ่านไปสู่การศึกษาค้นคว้าและบูรณาการในงานเขียนที่เน้นการอ้างอิงในรายงานหรือโครงการได้ (5) นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ และการสืบค้นอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานมอบหมาย และได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์กับเพื่อนภายในกลุ่ม และ (6) นักศึกษาได้พัฒนาทักษะการศึกษาค้นคว้าทำให้มีโอกาสที่จะเอาใจใส่การเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น ได้เรียนรู้วิธีการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ และได้รับความรู้ใหม่ๆ จากการศึกษาค้นคว้า

สำหรับการบูรณาการการรู้สารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษานั้น Andretta (2005) และ Fitzwater, et al (2003) อธิบายว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินการตามกรอบแนวคิดการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Frameworks) โดยสามารถบูรณาการได้ในหลายระดับ และสามารถประเมินการเรียนรู้ได้ในทุกระดับ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ (1) ระดับสถาบัน (Institutional Levels) เป็นระดับของการพัฒนานโยบายในสาขาวิชาหรือวิชาชีพต่างๆ การจัดเตรียมกลยุทธ์ การประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมการรู้สารสนเทศ การมุ่งให้ความสำคัญของการบูรณาการการรู้สารสนเทศในพันธกิจ เป้าหมาย และโครงการต่างๆ ของสถาบัน ซึ่งการดำเนินการในระดับสถาบันนับเป็นข้อตกลงของสถาบันในการบูรณาการการรู้สารสนเทศให้ครอบคลุมทั้งสถาบันและข้อตกลงเกี่ยวกับการสนับสนุน/จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม (2) ระดับโปรแกรม/สาขาวิชา (Program/Discipline Levels) เป็นระดับของการกำหนดกรอบ/โครงสร้างวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ผลลัพธ์การเรียนรู้และเกณฑ์การประเมินโปรแกรมการบูรณาการการรู้สารสนเทศที่โปรแกรม/สาขาวิชาต่างๆ ได้จัดขึ้น (3) ระดับรายวิชา (Course Levels) เป็นระดับของการดำเนินการสอนการรู้สารสนเทศโดยให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของการรู้สารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานสมรรถนะทางสารสนเทศ ซึ่งความครอบคลุมตามมาตรฐานและระดับสมรรถนะที่บรรลุผลของนักศึกษาแต่ละคนจะแตกต่างกันไปตามความต้องการของสาขาวิชาและความสามารถของนักศึกษา อย่างไรก็ตาม แนวคิดดังกล่าวสรุปเป็นแผนภาพเพื่อให้เข้าใจโดยง่ายได้ดังนี้



การดำเนินงานเพื่อพัฒนาการรู้สารสนเทศ
ในสถาบันอุดมศึกษาโดยบูรณาการการรู้สารสนเทศ
ในระดับปริญญาตรีให้ประสบผลสำเร็จขึ้นกับปัจจัย
หลายประการ ดังจะเห็นได้จากผลการสังเคราะห์
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Sonntag
and Ohr (1996) Fitzwater, et al (2003) Rockman
(2004) Harrison and Rourke (2006) และ Sult
and Mills (2006) ที่พบปัจจัยแห่งความสำเร็จ 7
ประการ คือ (1) การบูรณาการการรู้สารสนเทศจะ
ต้องเชื่อมโยงเป้าหมายและปรัชญาการศึกษาของ
มหาวิทยาลัย (2) การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร
ในด้านการบริหาร โครงสร้างพื้นฐาน บุคลากร และ
งบประมาณ (3) ความร่วมมือของผู้สอนกับบรรณารักษ์
ในการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษา (4) การ
กำหนดกรอบแนวคิดการรู้สารสนเทศที่มีความ
ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและปฏิบัติ
ไปในทิศทางเดียวกัน (5) การพัฒนาผู้สอนให้ม
ีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศเพื่อ
สนับสนุนให้เกิดการบูรณาการการรู้สารสนเทศใน
กระบวนการเรียนการสอน (6) การจัดโปรแกรม
สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น โปรแกรม
สัมมนาและประสบการณ์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1
โปรแกรมการเขียนข้ามหลักสูตร โปรแกรมการศึกษา
ออนไลน์และการศึกษาทางไกล โปรแกรมพี่เลี้ยง
โปรแกรมการเรียนรู้แบบปรับใช้สังคม และโปรแกรม
ชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น และ (7) การประเมิน
การเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งในระดับสถาบัน ระดับ
โปรแกรม/สาขาวิชา และระดับรายวิชา

รูปแบบของการบูรณาการการรู้สารสนเทศ

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบของการบูรณาการการรู้
สารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนระดับ
ปริญญาตรี ของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย
แนวคิดของ Curzon (2004) และการสังเคราะห์
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ
ของการบูรณาการการรู้สารสนเทศ ทำให้สามารถ
กำหนดรูปแบบของการบูรณาการการรู้สารสนเทศ
ได้เป็น 8 รูปแบบดังนี้

1. รูปแบบการแนะนำขั้นต้น (In-
troduction Model) เป็นการแนะนำความรู
กว้างๆ สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยมีกิจกรรมการ
เรียนการสอนที่เน้นการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ
และการทำงานมอบหมายซึ่งผู้สอนและบรรณารักษ์
ร่วมมือกำหนดขึ้นเพื่อใช้พัฒนาทักษะทางสารสนเทศ
ของผู้เรียน บรรณารักษ์จะทำหน้าที่สอนการรู้
สารสนเทศ เป็นเวลา 1-2 คาบเรียน โดยแต่ละห้อง
เรียนจะมีนักศึกษาเป็นจำนวนมาก การจัดการเรียน
การสอนโดยบูรณาการการรู้สารสนเทศ ในลักษณะ
ของการแนะนำขั้นต้นแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1.1 การสัมมนานักศึกษาชั้น
ปีที่ 1 (Freshman Seminars) หรือ FS เป็น
รายวิชาบังคับหรือวิชาเลือกเสรีสำหรับนักศึกษ
ชั้นปีที่ 1 ซึ่งกำหนดให้เรียนในภาคการศึกษาแรก
อาจเป็นวิชาที่มีหน่วยกิต 2 หรือ 3 หน่วยกิต มี
การสอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้เพิ่มพูนทักษะเชิง
วิชาการ และการดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัย การให้

ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า การใช้เทคโนโลยีในการสืบค้น ประเมินและนำเสนอสารสนเทศ การทำงานเป็นทีม การบริหารเวลา การคิดเชิงวิเคราะห์ และทักษะการแก้ปัญหา โดยบรรณารักษ์จะร่วมมือกับผู้สอนในการปฐมนิเทศและสอนการรู้สารสนเทศเป็นเวลา 1-2 คาบเรียน มีชุดโปรแกรมการสอนและตำราเรียนประจำวิชา ผู้เรียนจะแบ่งเป็นกลุ่มเล็กๆ ประมาณ 3-4 คน เพื่อกำหนดหัวข้อที่จะศึกษาค้นคว้าแล้วนำเสนอเป็นรายงาน สำหรับเนื้อหาที่สอน ได้แก่ ความแตกต่างของสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ทรัพยากรสารสนเทศและการสืบค้น การประเมินเว็บไซต์ ลิขสิทธิ์และการคัดลอกความคิดของผู้อื่น มีกิจกรรมการเรียนรู้ประกอบด้วย การเข้าชมห้องสมุด การทำแบบฝึกหัด และงานมอบหมายต่างๆ ส่วนการประเมินผลการเรียนรู้ใช้การเขียนบรรยาย การประเมินตนเอง การประเมินรายงาน และการทำแบบทดสอบ ก่อน-หลังเรียน การสอนในลักษณะนี้ช่วยให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เรียนรู้การทำงานกลุ่มและกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับผู้อื่นคนอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี

1.2 รายวิชาการศึกษาเขียนสำหรับนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 (First-Year Composition Courses) เป็นรายวิชามุ่งเน้นให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติการเขียนเรียงความหรือการทำรายงานการศึกษาค้นคว้าในหัวข้อ เรื่องที่ผู้สอนกำหนดขึ้นหรือตามความสนใจของผู้เรียน โดยบรรณารักษ์จะร่วมมือกับผู้สอนในการพัฒนาโปรแกรมการสอนและออกแบบงานมอบหมาย บรรณารักษ์จะทำหน้าที่สอนการรู้สารสนเทศเป็นเวลา 2-3 คาบเรียน สำหรับเนื้อหาที่สอนมุ่งเน้นให้ผู้เรียนกำหนดหัวข้อเรื่องที่จะศึกษาค้นคว้า การสืบค้นสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ และการอ้างอิงเอกสารที่ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าซึ่งมุ่งให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะในการรวบรวม ประเมิน และบูรณาการสารสนเทศในงานเขียน สิ่งสำคัญคือการจัดทำเอกสารแสดงผลการเรียนรู้ที่อธิบายวัตถุประสงค์การเรียนรู้ รายวิชาการศึกษาเขียนและการรู้สารสนเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน บรรณารักษ์ และผู้สอนมีหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานมอบหมาย และการกำหนดหัวข้อเรื่องที่จะทำรายงานการเขียนแก่ผู้เรียน นอกจากนี้บรรณารักษ์ อาจจะจัดทำเครื่องมือสนับสนุนการสอนเช่นเว็บช่วยสอน เป็นต้น

1.3 การแนะนำชั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียน (Introductions

to the Major) เป็นการสอนการรู้สารสนเทศสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในรายวิชาบังคับที่ผู้เรียนทุกคนต้องเรียน โดยเชื่อมโยงกับรายวิชาเอกที่ผู้เรียนจะได้เรียนต่อไปในชั้นปีที่สูงขึ้น บรรณารักษ์จะทำงานร่วมกับผู้สอนในภาควิชาที่เปิดสอนรายวิชานั้นๆ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการวางแผนการจัดกิจกรรม การนำเสนอ และการประเมินการสอน ลักษณะนี้โดยทั่วไปมักจัดให้มีการสอนการรู้สารสนเทศเป็นเวลา 3 คาบเรียน มีกิจกรรมการเรียนรู้และงานมอบหมายที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างอิสระ มีบรรณารักษ์และผู้สอนคอยให้ คำปรึกษา โดยให้ผู้เรียนทำงานมอบหมาย 3-4 ชิ้น หรือทำรายงานการศึกษาค้นคว้า สำหรับเนื้อหาที่สอน มุ่งเน้นการสืบค้นสารสนเทศในหัวข้อเรื่องที่จะทำรายงานแหล่งสารสนเทศเฉพาะสาขาและการประเมิน สารสนเทศ การอ่านและสรุปเนื้อหาจากเรื่องที่อ่านและการเขียนรายการ อ้างอิงเอกสารที่ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้า การสอนในลักษณะนี้ ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสในการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ ในสาขาวิชาที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สอนและผู้เรียน

2. รูปแบบการศึกษาทั่วไป (General Education Model) หรือ GE เป็นการบูรณาการการรู้สารสนเทศในรายวิชาศึกษาทั่วไปที่อยู่ในหลักสูตรต่างๆ การสอนการรู้สารสนเทศจะกระจายเนื้อหาไว้ในทุกวิชาซึ่งมีจุดมุ่งเน้นแตกต่างกัน บรรณารักษ์และผู้สอนร่วมมือกันในการเตรียมการสอนและงานมอบหมาย โดยทั่วไปกำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ลงเรียนในปีการศึกษาแรกและมีลักษณะเป็นวิชาบังคับการบูรณาการการรู้สารสนเทศในรายวิชาศึกษาทั่วไปมีลักษณะของการสอนที่หลากหลายและเป็นการสอนแบบบูรณาการในงานมอบหมายของรายวิชา บรรณารักษ์จะพัฒนาเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการสอนในแต่ละหมวดวิชา ซึ่งรายวิชาที่สอนมุ่งให้ผู้เรียนมีทักษะการเขียน การพูด การฟัง และการคิดเชิงวิเคราะห์ มีทักษะการใช้ห้องสมุด การเรียนรู้ทรัพยากร สารสนเทศในสาขาวิชาเฉพาะ และการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง สำหรับการประเมินผลการเรียนรู้ใช้การประเมินงานมอบหมาย รายงาน การนำเสนอ การวิเคราะห์ การอภิปราย และการตอบคำถามในชั้นเรียนการสอนในลักษณะนี้บรรณารักษ์จะร่วมสอนในชั้นเรียนเป็นเวลา 3-5 คาบเรียน และมีการใช้ระบบการจัดการการเรียนรู้และเว็บทำ

รายวิชา (Course Portal) เป็นเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนจำนวนมาก

3. รูปแบบที่ให้ความสำคัญกับผู้สอน (Faculty Focus Model) เป็นการบูรณาการการรู้สารสนเทศที่บรรณารักษ์มีบทบาทเป็นผู้ให้การสนับสนุนการสอนของผู้สอนในชั้นเรียน เช่น การพัฒนาเครื่องมือประเมินการรู้สารสนเทศ เป็นต้น รูปแบบการสอนนี้อาจได้รับหรือไม่ได้รับความสนใจจากผู้สอนก็ได้ โดยบรรณารักษ์จะจัดทำเว็บไซต์สนับสนุนการสอน ซึ่งอาจจะออกแบบเว็บไซต์เฉพาะในการสอนการรู้สารสนเทศสำหรับรายวิชา การใช้ระบบการจัดการการเรียนรู้ การจัดทำเว็บไซต์รวบรวมและเชื่อมโยงสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ในการสนับสนุนการสอนที่บรรณารักษ์จัดทำขึ้นด้วยความร่วมมือของผู้สอนสำหรับเนื้อหาในเว็บไซต์หรือในระบบการจัดการการเรียนรู้จะนำเสนอแผนการสอน เอกสารประกอบการสอน วิดีทัศน์ งานมอบหมาย แบบฝึกหัด และแบบทดสอบด้วยตนเองของผู้เรียน โดยเนื้อหาที่สอนจะมุ่งเน้นอธิบายขั้นตอนหรือกระบวนการการสืบค้นสารสนเทศ การประเมินเว็บไซต์และการทำรายงาน/โครงการซึ่งเป็นรูปแบบของการจัดเตรียมการสอนและงานมอบหมายที่สนับสนุนให้ผู้สอนสามารถสอนการรู้สารสนเทศได้ด้วยตนเองโดยไม่มีบรรณารักษ์อยู่ในห้องเรียนด้วย การสอนในลักษณะนี้จะช่วยสนับสนุนการสอนของผู้สอนและช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำงานมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. รูปแบบตามความต้องการของรายวิชา (On-Demand Model) เป็นรูปแบบการบูรณาการการรู้สารสนเทศที่แพร่หลายมากที่สุด เนื่องจากผู้สอนจะติดต่อขอให้บรรณารักษ์มาร่วมสอนการรู้สารสนเทศโดยเฉพาะการเยี่ยมชมห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ซึ่งบรรณารักษ์จะมีโอกาสสอดแทรกแนวคิดการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้เรียน ผู้สอนและบรรณารักษ์จะปรึกษาหารือร่วมกันอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความต้องการของรายวิชาโดยร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ของการสอนการรู้สารสนเทศที่สัมพันธ์กับรายวิชา และออกแบบงานมอบหมายที่ใช้ในชั้นเรียน ซึ่งการรู้สารสนเทศจะบูรณาการในการสอนในชั้นเรียน และผู้เรียนจะได้รับความรู้ที่ตรงกับความต้องการที่สอดคล้องกับรายวิชา การสอนในลักษณะนี้จะใช้เวลาสอน 1-2 คาบเรียน โดยมากเป็นการสอนในรายวิชาเฉพาะในระดับชั้นปีที่ 3-4 ที่มุ่งให้ความ

สำคัญกับงานมอบหมายที่เชื่อมโยงการรู้สารสนเทศสู่รายวิชาที่เรียนเช่นวิชาวิธีการวิจัยวิชาวิทยาศาสตร์ วิชาประวัติศาสตร์ เป็นต้น มีการทดสอบก่อน-หลังเรียนเพื่อให้ทราบระดับการรู้สารสนเทศของผู้เรียน สำหรับเนื้อหาการสอนจะมุ่งเน้นการสืบค้นสารสนเทศที่สัมพันธ์กับรายวิชาและเชื่อมโยงงานมอบหมายโดยเฉพาะหัวข้อเรื่องที่จะใช้ทำรายงาน ส่วนการประเมินผลการเรียนรู้จะใช้การประเมินก่อน-หลังเรียนและการประเมินงานมอบหมายเป็นสำคัญ การสอนในลักษณะนี้ทำให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นมากขึ้นในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยเฉพาะการทำงานมอบหมายที่เป็นงานเขียนและงานการเรียนรู้โดยอาศัยปัญหาเป็นฐาน

5. รูปแบบการแสดงความรอบรู้ (Demonstration of Mastery Model) เป็นการบูรณาการการรู้สารสนเทศที่ผู้เรียนแสดงความรู้ของตนเองด้วยการทำแบบทดสอบ (Test) เพื่อให้ทราบระดับความรู้ความสามารถทางสารสนเทศ ซึ่งการทดสอบจะไม่มีผลต่อคะแนนของผู้เรียน ผู้เรียนทุกคนจะมีโอกาสได้ทำแบบทดสอบในรูปแบบของกระดาษหรือออนไลน์จึงอาจเป็นรูปแบบที่ผู้สอนและบรรณารักษ์มีความร่วมมือกันค่อนข้างน้อย แต่การสอนรูปแบบนี้ก็เกิดขึ้นได้ทั้งในรายวิชาชั้นปีที่ 1-2 และรายวิชาชั้นปีที่ 3-4 สำหรับการทดสอบสมรรถนะทางสารสนเทศของผู้เรียนในแต่ละรายวิชานั้นผู้เรียนจะทำการทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) จากนั้นจึงสอนการรู้สารสนเทศเป็นเวลา 2-3 คาบเรียน เมื่อการสอนสิ้นสุดลงก็จะเป็นการทดสอบหลังเรียน (Post-test) โดยแบบสำรวจหรือแบบทดสอบที่พัฒนาขึ้นจะเป็นไปตามมาตรฐานของ ACRL มีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบสำรวจภูมิหลังหรือประสบการณ์ของผู้เรียน ข้อคำถามแบบหลายตัวเลือก ข้อคำถามเป็นมาตราประมาณค่าหลายระดับ และข้อคำถามแบบปลายเปิดให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ สำหรับการวัดระดับการรู้สารสนเทศอาจใช้ชุดแบบทดสอบชุดเดียวกันในการทดสอบก่อน-หลังเรียนหรือใช้แบบทดสอบชุดเดิมโดยเพิ่มข้อคำถามที่ให้ผู้เรียนระบุเหตุผลการเปลี่ยนแปลงคำตอบที่เคยระบุไว้ใน การทดสอบก่อนเรียน วิธีการสอนนี้ช่วยให้ผู้เรียนมีทักษะทางสารสนเทศสูงขึ้น มีความเชื่อมั่นในการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำรายงานในสาขาวิชาของตนเอง และผลการทดสอบก็จะเป็นประโยชน์ต่อ

ผู้สอนและบรรณารักษ์ที่จะนำไปใช้ในการเตรียมการสอนการรู้สารสนเทศการปรับปรุงงานมอบหมายและวิธีการสอนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

6. รูปแบบการบูรณาการตลอดหลักสูตร เป็นการบูรณาการการรู้สารสนเทศที่เป็นการสอนตลอดหลักสูตร 4 ปี โดยเป็นความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์กับผู้สอนในหลักสูตรต่างๆ ใช้เวลาสอนเป็นเวลา 2 คาบเรียนในแต่ละปี การศึกษา ผู้เรียนจะได้รับงานมอบหมายที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียนและตรงตามความต้องการของผู้เรียนในแต่ละชั้นปี สำหรับงานมอบหมายอาจมีทั้งงานเดี่ยวและงานกลุ่มเล็กๆ ในการออกแบบการสอนตลอดหลักสูตรนี้ การสอนสำหรับผู้เรียนชั้นปีที่ 1 เป็นการเข้ารับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดและรู้จักทรัพยากรสารสนเทศทั่วไปและเฉพาะสาขาวิชา ชั้นปีที่ 2 เป็นการสอนเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศในหัวข้อที่ผู้เรียนสนใจ ชั้นปีที่ 3 เป็นการศึกษาค้นคว้าทำรายงานในหัวข้อที่ผู้เรียนสนใจหรือกรณีศึกษาต่างๆ พร้อมนำเสนอรายงาน ชั้นปีที่ 4 เป็นการสอนการเขียนรายงาน การอ้างอิงเอกสาร ประเด็นจริยธรรม ลิขสิทธิ์ และการคัดลอกความคิดของผู้อื่น ตลอดจนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้โดยอิสระตามความสนใจของตนเอง ซึ่งในแต่ละชั้นปีจะมีงานมอบหมายที่แตกต่างกันไปตามเนื้อหาที่ผู้เรียนรู้โดยมีผู้สอนและบรรณารักษ์คอยให้คำแนะนำปรึกษาในการทำงานมอบหมายหรือรายงานการศึกษาค้นคว้า

7. รูปแบบผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes Model) เป็นการบูรณาการการรู้สารสนเทศโดยภาควิชาต่างๆ กำหนดการรู้สารสนเทศไว้เป็นส่วนหนึ่งที่เป็นผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียนในภาควิชาต่างๆ ผู้สอนในภาควิชาจะรับรู้และร่วมกันกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้และวิธีการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บรรณารักษ์จะทำงานร่วมกับภาควิชาต่างๆ เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การเรียนรู้และเตรียมเนื้อหาการรู้สารสนเทศที่จะสอน โดยผู้สอนในภาควิชาจะร่วมกันกำหนดทักษะการรู้สารสนเทศที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ตลอดหลักสูตร 4 ปี ซึ่งทักษะที่เกิดจากการวิเคราะห์ประมวลรายวิชาที่มีในหลักสูตรและมีการกำหนดงานมอบหมายในรายวิชาต่างๆ ตามเป้าหมายการรู้สารสนเทศของภาควิชาสำหรับการสอนในลักษณะนี้อาจใช้แนวคิดบทบาทสมมุติ (Role-Playing Approach) โดยให้ผู้

เรียนทำงานเป็นกลุ่มให้แต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันและผลัดเปลี่ยนการทำหน้าที่จนครบเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน ผู้เรียนจะได้เรียนรู้จากการทำงานมอบหมายที่เป็นการฝึกกระบวนการทำงานเป็นกลุ่มและเป็นงานมอบหมายที่สัมพันธ์กับรายวิชาที่เรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาในรายวิชาอื่นๆ ในชั้นปีที่สูงขึ้นต่อไป

8. รูปแบบที่อิงสมรรถนะ (Competency-Based Model) เป็นการบูรณาการการรู้สารสนเทศที่มุ่งเน้นความสามารถด้านการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ โดยเป็นรูปแบบที่เหมาะสมจะใช้ในการผลิตบัณฑิตในวิชาชีพต่างๆ เช่น แพทย์ พยาบาล สาธารณสุข เป็นต้น ผู้สอนจะต้องวิเคราะห์ความสามารถของผู้เรียนที่จะเป็นบัณฑิตในหลักสูตรว่าผู้เรียนจะต้องมีความสามารถหรือมีทักษะในด้านใดบ้าง ซึ่งจะเป็นทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในวิชาชีพต่อไปในอนาคตและบัณฑิตจะเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยตรง โดยหลักสูตรจะเป็นผู้วิเคราะห์สมรรถนะหลัก (Core Competencies) เพื่อใช้ในการออกแบบการสอนของผู้สอนร่วมกับบรรณารักษ์ที่จะบูรณาการการรู้สารสนเทศในการสอนให้เกิดสมรรถนะขึ้นในตัวของผู้เรียนโดยพิจารณาว่าแต่ละสมรรถนะมุ่งเน้นพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถเรื่องใดและจะสอนโดยบูรณาการการรู้สารสนเทศได้อย่างไร

จากรูปแบบของการบูรณาการการรู้สารสนเทศข้างต้น จะเห็นได้ว่า มีความพยายามพัฒนาและใช้รูปแบบการสอนโดยบูรณาการการรู้สารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบซึ่งเกิดขึ้นในต่างประเทศ ขณะที่การบูรณาการการรู้สารสนเทศที่เกิดขึ้นในประเทศไทยยังคงมีขอบเขตที่จำกัดเพียงบางรูปแบบเท่านั้น โดยจะเห็นได้ว่าย่างขาดการพัฒนาและการใช้รูปแบบการสอนดังกล่าวในการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีซึ่งเห็นได้ชัดเจนว่ามีเพียงการบูรณาการการรู้สารสนเทศในรูปแบบตามความต้องการของรายวิชาที่มีการบูรณาการลงในรายวิชาเอก หรือวิชาเฉพาะสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 โดยมุ่งเน้นให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายมากขึ้น ดังนั้นการบูรณาการการรู้สารสนเทศตามความต้องการของรายวิชาจึงเป็นวิธีการสอนที่ผู้สอนเชิญบรรณารักษ์มาเป็นวิทยากรร่วมสอนในหัวข้อที่จะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา โดยเฉพาะการสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบ

การศึกษาค้นคว้าและทำงานมอบหมายหรือรายงาน
ที่สัมพันธ์กับรายวิชานั้นเอง

บทสรุป

การพัฒนาการรู้สารสนเทศของสถาบัน
อุดมศึกษามีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการบูรณาการ
การรู้สารสนเทศในรายวิชาต่างๆ ของหลักสูตรการ
ศึกษาที่เปิดสอน มีการพัฒนาการรู้สารสนเทศใน
ด้านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การรู้สารสนเทศ
ซึ่งถือเป็นการกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงาน
ในการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษา การ
พัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ
ทั้งในกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้สอน และกลุ่มนักศึกษา
การพัฒนาความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งก็
คือผู้สอนประจำรายวิชากับบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่
ร่วมสอนการรู้สารสนเทศ การพัฒนาการสอนการรู้
สารสนเทศบนเว็บไซต์เป็นเครื่องมือในการสนับสนุน
การสอนของผู้สอนและการเรียนรู้ของนักศึกษาการ
พัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านบทบาท
ของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการรู้สารสนเทศ
ของนักศึกษาและการสนับสนุนการสอนของผู้สอน
ตลอดจนการพัฒนาเครื่องมือวัดระดับการรู้
สารสนเทศที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการจัด
การเรียนการสอนและการประเมินการรู้สารสนเทศ
ของนักศึกษา ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ใน
การปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนและการจัด
กิจกรรมการรู้สารสนเทศอย่างไรก็ตามการบูรณาการ
การรู้สารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาสามารถ
ดำเนินการได้ทั้งในระดับสถาบัน ระดับโปรแกรม/
สาขาวิชา และระดับรายวิชา หากมีการดำเนินการ
ในทุกระดับก็จะส่งผลให้เกิดการบูรณาการการรู้
สารสนเทศครอบคลุมทั่วทั้งสถาบัน นอกจากนี้การ
พิจารณารูปแบบของการบูรณาการการรู้
สารสนเทศที่มีอยู่หลายรูปแบบไปใช้จัดกิจกรรม
การเรียนการสอนก็ต้องให้สอดคล้องตาม
จุดมุ่งหมายของหลักสูตรและลักษณะของรายวิชา
เป็นสำคัญ ซึ่งการใช้รูปแบบการสอนที่หลากหลาย
จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นและ
เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางต่อไป

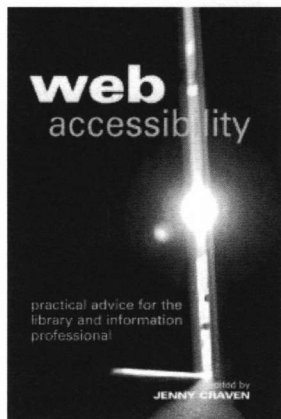
เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2539). สังคม
ทุนชน: ยุทธศาสตร์ความล้มเหลว
ของสังคม. กรุงเทพฯ: ชัดเชสมิเดีย.

- _____. (2541). มหาวิทยาลัยที่ทางแยก:
จุดประกายวิสัยทัศน์อุดมศึกษาไทย
ในอนาคต. กรุงเทพฯ: ชัดเชสมิเดีย.
- _____. (2547). รายงานคุณลักษณะสำคัญ
ที่พึงประสงค์ของคนไทยตามแต่ละ
ช่วงวัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการ
สภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2545). อุดมศึกษาไทย.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมเผ่าอจละนันท์. (2545). รายงานการวิจัย
เรื่องผลิตผลของสถาบันอุดมศึกษา
และคุณภาพการทำงานของบัณฑิต.
กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ชุดิมา สัจจนันท์. (2544). การรู้สารสนเทศเพื่อ
การประกันคุณภาพการศึกษาคนไทยและ
สังคมไทย. วารสารสุขุทัยธรรมมาธิ
ราช 14(3):50-63.
- _____. (2550). การรู้สารสนเทศ: การสอนและ
การวิจัย. วารสารห้องสมุด 51(2):27-
45.
- สมาน ลอยฟ้า. (2545). การสอนการใช้ห้องสมุด:
พัฒนาการและแนวโน้ม. วารสารห้อง
สมุด 46(2):20-30.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
(2544). แนวทางการปฏิรูปการศึกษา
ระดับอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.
กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- _____. (2545). แผนการศึกษาแห่งชาติ
(พ.ศ. 2545-2559). กรุงเทพฯ:
สำนักงาน.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2547).
รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษา
วิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมใน
การพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย.
กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ. (2550). แผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับ
ที่สิบ พ.ศ. 2550-2554. กรุงเทพฯ
: สำนักงาน.

- สุธรรม อารีกุล และคณะ. (2540). **โครงการศึกษาวิจัยเรื่องอุดมศึกษาไทย : วิฤตและทางออก (รายงานฉบับสมบูรณ์)**. กรุงเทพฯ:สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ACRL's Institute for Information Literacy. (2003). Characteristics of programs of information literacy that illustrate best practices: A guideline. **College & Research Libraries News** 64(8):544-547.
- Andretta, Susie. (2005). **Information literacy: A practitioner's guide**. Oxford: Chandos.
- Association of College & Research Libraries. (2000). **Information literacy competency standards for higher education**. Retrieved March 1, 2005, from <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>
- . (2008). **Guidelines for instruction programs in academic libraries**. Retrieved February 10, 2009, from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/guidelinesinstruction.cfm>
- Cannon, Anita. (1994). Faculty survey on library research instruction. **RQ** 33(4):524-541.
- Corrall, Sheila. (2008). Information literacy strategy development in higher education: An exploratory study. **International Journal of Information Management** 28(1):26-37.
- Curzon, Susan C. (2004). Developing faculty-librarian partnerships in information literacy. In Ilene F. Rockman and Associates. **Integrating information literacy into the higher education curriculum: Practical models for transformation**. (pp.29-46). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Eisenberg, Michael B. and Berkowitz, Robert E. (1988). **Curriculum initiative: An agenda and strategy for library media programs**. Norwood, NJ: Ablex.
- Eisenberg, Michael B., Lowe, Carrie A. and Spitzer, Kathleen L. (2004). **Information literacy: Essential skills for the information age**. 2nd ed. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited.
- Farmer, David W. and Mech, Terrence F., (eds.). (1992). **Information literacy: Developing students as independent learners**. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass Publishers.
- Fitzwater, Diana., et al. (2003). **Information literacy across the curriculum action plan**. Retrieved April 27, 2007, from <http://www.cod.edu/library/services/faculty/infolit/actionplan.pdf>
- George, Rigmor., et al. (2001). Information literacy-an institution-wide strategy. **Australian Academic & Research Libraries** 32(4):14-29.
- Hancock, Vicki E. (2003). **Information literacy for lifelong learning**. Retrieved January 9, 2007, from <http://www.libraryinstruction.com/information-literacy.html>
- Harrison, Justin and Rourke, Lorna. (2006). The benefits of buy-in: Integrating information literacy into each year of an academic program. **Reference Service Review** 34(4):599-606.
- McAdoo, Monty L. (2008). **A case study of faculty perceptions of information literacy and its integration into the curriculum**. D.Ed. Dissertation, Indiana University of Pennsylvania, United States.

- Nimon, Maureen. (2001). The role of academic librarians in the development of the information literate student: The interface between librarian, academic and other stakeholders. **Australian Academic & Research Libraries** 32(1):30-38.
- Pierce, Susan T. (2000). **Readiness for evidence-based practice: Information literacy needs of nursing faculty and students in a Southern United States state**. Ed. D. Dissertation, Northwestern State University of Louisiana, United States.
- Rockman, Ilene F. (2004). Successful strategies for integrating information literacy into the curriculum. In Ilene F. Rockman and Associates. **Integrating information literacy into the higher education curriculum: Practical models for transformation**. (pp.47-70). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Society of College National and University Libraries (SCONUL). (1999). **Information skills in higher education**. Retrieved January 9, 2007, from http://www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/papers/Seven_pillars2.pdf
- Sonntag, Gabriela and Ohr, Donna M. (1996). The development of a lower-division, general education, course-integrated information literacy program. **College & Research Libraries** 57(4): 331-338.
- Sult, Leslie and Mills, Vicki. (2006). A blended method for integrating information literacy instruction into English composition classes. **Reference Service Review** 34(3):368-388.



บทวิจารณ์หนังสือ Book Review

ชุ่มจิตต์ แซ่ฉั่น.*

วิจารณ์หนังสือของ

Craven, Jenny (editor). (2008).
**Web Accessibility: Practical Advice
for the Library and Information
Professional.** London: Facet
Publishing. 168 pp.
ISBN 978-1-85604-625-1.

ในยุคปัจจุบันการใช้สารสนเทศผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร และอินเทอร์เน็ตมีความเจริญเติบโตสูงมาก ประเด็นเรื่องการจัดการสารสนเทศบนเว็บจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ทำงานด้านสารสนเทศศาสตร์ เราจะทำอย่างไรให้เอกสารเว็บสามารถเข้าถึงได้และให้ผู้ใช้ในสังคมมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะกับผู้ด้อยโอกาสซึ่งมีหลากหลายมิติทั้งในเชิงของความพร้อมในการเป็นเจ้าของเทคโนโลยี ความรู้ความสามารถด้านการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยี ตลอดจนการเป็นผู้พิการทางร่างกายในลักษณะต่างๆ เช่น ทางสายตาทางการได้ยิน และอื่นๆ

Web Accessibility: Practical Advice for the Library and Information Professional ของ Jenny Craven เป็นหนังสือเล่มหนึ่งที่น่าเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลดังกล่าว ผู้เขียนหนังสือเล่มนี้ทั้งหมดจำนวน 2 คนได้นำเสนอเรื่องการเข้าถึงเว็บ พร้อมคำแนะนำในทางปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์โดยเฉพาะ หนังสือจัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์ Facet Publishing ในเครือของ CILIP: The Chartered Institute of Library and Information Professionals สถาบันวิชาชีพทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของประเทศไทย ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้กับผู้อ่านในระดับหนึ่งว่า จะช่วยกลั่นกรองคุณภาพทั้งในด้านเนื้อหาและมาตรฐานการพิมพ์ได้เป็นอย่างดี

บรรณาธิการของหนังสือ คือ Jenny Craven เป็นบรรณารักษ์และผู้ช่วยวิจัย ที่ Centre for Research in Library and Information Management (CERLIM), Manchester Metropolitan University ทำงานวิจัยหลายโครงการที่เกี่ยวกับการเข้าถึงเว็บ มีประสบการณ์เคยเป็นบรรณาธิการร่วม และเป็นผู้เขียนหนังสือหลายเล่ม เช่น **Libraries Without Walls 5: The Distributed Delivery of Library and Information Services** และ **Access, Delivery, Performance: The Future of Libraries Without Walls** สำหรับใน **Web Accessibility: Practical Advice for the Library and Information Professional** กล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่ทุ่มเทให้กับหนังสือเล่มนี้มากที่สุด เนื่องจากนอกจากการทำหน้าที่ในบทบาทบรรณาธิการแล้ว ได้เขียนบทที่ 1 ซึ่งเป็นบทนำ ตามด้วย บทที่ 9 ซึ่งเขียนร่วมกับ Richard Eskins เนื้อหาเน้นเรื่อง การออกแบบเว็บสำหรับทุกคนในหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และในบทที่ 10 เป็นผู้เขียนเดี่ยว เรื่อง ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดีของการเข้าถึงเว็บ

* ปริญญเอก, (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ภายในหนังสือประกอบด้วย 10 บทซึ่งผู้เขียนขอแบ่งเป็น 2 ส่วนในส่วนแรกคือบทที่ 1 ถึง 6 กล่าวได้นำเสนอหลักการทั่วไปของการออกแบบและการเข้าถึงเว็บ โดยบทที่ 1 เป็นบทที่สั้นและกะทัดรัดด้วยความยาวเพียง 6 หน้า บทที่ 2 แนะนำเครื่องมือหรือเทคนิคที่ช่วยทำให้การเข้าถึงเว็บเปิดกว้างมากขึ้น ส่วนบทที่ 3 ผู้เขียนมองว่าเป็นส่วนที่เด่นที่สุดสำหรับส่วนแรกนี้ คือ เรื่องการออกแบบสำหรับทุกคน และการเข้าถึงเว็บมีผลต่อแต่ละคนอย่างไร - Design for all- how web accessibility affects different people ของ Simon Ball ตามด้วยบทที่ 4 เสนอเรื่อง ความสำคัญของการเข้าถึงเว็บ ส่วนบทที่ 5 เสนอแนวปฏิบัติและคำแนะนำในการเข้าถึง และบทที่ 6 เรื่อง การประเมินการเข้าถึงเว็บ โดย David Sloan ที่มีจำนวนหน้ามากที่สุดถึง 24 หน้า

ส่วนที่สองของหนังสือเล่มนี้ คือ บทที่ 7 ถึง 10 จะเปลี่ยนจากการมองหลักการการเข้าถึงเว็บโดยทั่วไป เป็นการนำเข้าสู่บริบทของห้องสมุดและหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาสารสนเทศศาสตร์ เน้นในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงเว็บ เสนอตัวอย่างหลักสูตร และโมดูลการสอนในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทจากโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของประเทศอังกฤษประมาณ 7-8 แห่งรวมทั้งหลักสูตรระยะสั้นเช่น การฝึกอบรมด้วย อ่านแล้วคงทำให้โรงเรียนบรรณารักษศาสตร์ต้องตระหนักถึงการจัดเนื้อหาเรื่องนี้ไว้ในหลักสูตร โดยบทที่ 7 Peter Brophy เสนอกลยุทธ์ 7 ขั้นที่มีประโยชน์ในการพัฒนาเว็บโดยเน้นผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสำคัญ บทที่ 8 Craven สาระจะประเด็นที่จะทำให้เกิดการออกแบบสำหรับทุกคน (Design for All) ในบริบทการนำเสนอสารสนเทศของห้องสมุด พร้อมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีมากมายนำเสนอด้วย และ สุดท้าย Brian Kelly ให้แนวคิดและอนาคตของการจัดการสารสนเทศในสภาพแวดล้อมของ Library 2.0

หากวิเคราะห์ด้านเนื้อหาพอจะเปรียบเทียบได้กับหนังสือ Design and Implementation of Web-enabled Teaching Tools (2003) ของบรรณธิการ Mary Hricko ซึ่งเป็นการนำเสนอการออกแบบเว็บและการนำไปใช้ในมุมมองของกลุ่มประเทศในแถบทวีปอเมริกาเหนือ คือ ประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา เน้นในบริบททางการศึกษาทางไกลที่มีเนื้อหาหลากหลายจากทั้งหมด 9 บท โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 นำเสนอประเด็นทางกฎหมายกับการเข้าถึงเว็บ ส่วนที่ 2 พูดถึง กลยุทธ์และหลักการในการทำให้เว็บสามารถเข้าถึงได้ ส่วนที่ 3 มีเนื้อหามากที่สุดถึง 3 บท กล่าวถึงการเข้าถึงเว็บในการจัดการศึกษาทางไกล ส่วนที่ 4 เป็นการศึกษาในเชิงการนำไปใช้ ในส่วนนี้มีเนื้อหาที่เกี่ยวกับห้องสมุดเพียง 1 บทคือการเข้าถึงเว็บของห้องสมุดมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เขียนโดย Axel Schmetzke ส่วนสุดท้าย คือ Reference Desk ประกอบด้วย ภาคผนวกแหล่งสารสนเทศและบรรณานุกรมที่คัดสรร

จะเห็นว่าหนังสือทั้งสองเล่มมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน เล่มใหม่ของ Craven มีเนื้อหาที่ครอบคลุมและตรงสำหรับวิชาชีพสารสนเทศมากกว่า หรืออาจกล่าวได้ว่าสามารถช่วยเติมเต็มหัวข้อที่ขาดหายไปในการเข้าถึงเว็บที่เกี่ยวข้องกับสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์จาก หนังสือของ Mary Hricko อย่างไรก็ตามหากสนใจต้องการศึกษาถึงประเด็นกฎหมายหรือระเบียบที่คุ้มครองผู้ใช้สารสนเทศที่มีความพิการ ควรจะอ่านจากหนังสือทั้งสองเล่ม คือ ศึกษาทั้งจากบริบทของประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ ซึ่งน่าจะหลากหลาย มีประโยชน์มากและสามารถเลือกนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยได้

ลักษณะเด่นของ Web accessibility: Practical Advice for the Library and Information Professional คือรูปเล่มที่บางกระทัดรัดการออกแบบปกสวยงามแต่ในเล่มยังมีตารางแผนภูมิ และรูปภาพค่อนข้างน้อย การเชื่อมโยงระหว่างบททำได้ดี การนำเสนอกฎ ระเบียบต่างๆที่คุ้มครองผู้พิการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประเด็นที่ควรศึกษา โดยเฉพาะสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยซึ่งมักให้ความสนใจกับผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการทางสายตา การได้ยินและมีความพิการในลักษณะอื่นๆ น้อยมาก ฉะนั้นสาระความรู้ในส่วนนี้จึงน่าจะเป็นประโยชน์และหากได้มีการเผยแพร่ความรู้ไปให้กว้างขวาง จะทำให้เกิดการตระหนักว่าผู้ใช้ในสังคมมีความหลากหลาย และยังมีข้อจำกัดอีกมากในการเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะสามารถช่วยสร้างแนวร่วมให้ตระหนักในการสร้างสารสนเทศสำหรับทุกคน (Information for All) ได้อย่างทั่วถึงและแท้จริงได้

กล่าวได้ว่าหนังสือนี้มีหัวข้อและการนำเสนอที่น่าสนใจ สามารถเลือกอ่านได้ตามความพึงพอใจ และความชอบของแต่ละคน แต่ผู้เขียนขอแนะนำให้อ่านทุกบทเพราะจะมีประโยชน์มากกว่า และเกิดภาพรวมของการเข้าถึงเว็บ โดยเฉพาะบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด นักออกแบบเว็บไซต์ อาจารย์ผู้สอนในวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น ห้องสมุดดิจิทัล การจัดการสารสนเทศดิจิทัล การบริการและการเข้าถึงสารสนเทศ ตลอดจนผู้บริหารห้องสมุดก็ไม่ควรพลาดเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

Craven, Jenny (editor). (2008). **Web Accessibility: Practical Advice for the Library and Information Professional**. London: Facet Publishing.

Hricko, Mary (editor). (2003). **Design and Implementation of Web-Enabled Teaching Tools**. Hershey, PA: IRMPress.

**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความที่ตีพิมพ์ใน
วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
ปีที่ 3 ฉบับที่ 1-2 พ.ศ. 2553
T.L.A. Research Journal (Volume 3, Number 1-2, 2010)**

ศาสตราจารย์ดร. ชุตินันท์ สัจจนันท์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช
รองศาสตราจารย์ดร. นันทิพย์ วิชาวิน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช
รองศาสตราจารย์ดร. ยุพิน เตชะมณี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ดร. ลำปาง แม่นมดัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ดร. วนิดา แก่นอากาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ดร. สมาน ลอยฟ้า มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์รัตนาณ ลำพูน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์ อัมมจิต เลิศพงษ์สมบัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. สุจิน บุตรดีสุวรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ดร. ชวัญชฎิล พิศาลพงศ์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ดร. นงเยาว์ เปรมกมลเนตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ดร. นิศาชล จ่านงศรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ดร. ประชาสรรค์ แสนภักดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น
ดร. อารีย์ ธีญกิจจานุกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
คุณรุ่งทิพย์ ห่อวโนทยาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คุณสุวันนา ทองสีสุกใส มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทความทุกบทความที่จะได้รับตีพิมพ์ในวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
ต้องผ่านการพิจารณาตรวจสอบและประเมินโดยกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชา

ข้อกำหนดในการส่งต้นฉบับบทความเพื่อลงพิมพ์ ในวารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

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)

✧ การอ้างอิงท้ายบทความให้รวบรวมเอกสาร ทั้งหมดที่ใช้อ้างอิงไว้ท้ายบทความ จัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง ถ้ามีเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้เรียงภาษาไทยไว้

ก่อน สำหรับรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง ให้ใช้ตามระบบ APA (American Psychological Association) ดังตัวอย่าง

หนังสือ

ชุดมาสัจจานันท์. (2546). การวิจัยกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

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

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ วิเศษรัตน์

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น

เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2734-9022-3; 0-2736-7838

โทรสาร 0-2734-9021; 0-2736-7838

email: suwadee_tla@yahoo.co.th

Requirements for Manuscript Submission To Publish in TLA Research Journal

Contributions:

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

Manuscripts:

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

✧ The article should include with the following components:

- Title of the article, author's name(s) and their affiliations (educational degree, professional title or position, name of organization) in both Thai and English.
- Abstract, no longer than 200 words, and a maximum of 5 keywords in both Thai and English.
- Contents of the article should include an Introduction, Methodology, Results, Conclusions, Discussion, Recommendations and References.
- Accompanied tables, pictures, diagrams should be on separated sheets of paper. Pictures may be either colored or black and white prints, but should be of high quality.

Citations and References:

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

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

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

Books:

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

Journal Articles:

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

Reprints:

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

Submission of the Manuscript:

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

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

OR

Asst. Prof. Suwadee Vichetpan
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

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

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

มีความประสงค์จะบอกรับ/สั่งซื้อวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยดังนี้

- () บอกรับเป็นสมาชิกรายปีที่.....พ.ศ.....จำนวน.....ชุด (copy) ชุดละ.....บาท
รวมเป็นเงิน.....บาท
- () สั่งซื้อฉบับปลีกปีที่.....ฉบับที่.....พ.ศ.....จำนวน.....ชุด (copy) ชุดละ.....บาท
รวมเป็นเงิน.....บาท

ทั้งนี้ได้ส่งเงินค่าวารสารจำนวนเงิน.....บาท(.....)

มาด้วยแล้ว โดย

() ธนาณัติ () เช็คไปรษณีย์ สั่งจ่าย ปณ. คลองจั่น

ในนาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิทย์ วิเศษรัตน์

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.2 July-Dec 2010

ISSN 1905-0793

Editorial

Factors Affecting Information Culture Development in Thai Higher Educational Institutions

Pornnapa Sangdee, et. al. 1

Competency Framework of KKU Faculty Staff for Supporting the University Research Strategy

Thatsanee Bunchoowit, et. al..... 15

A Study of Research Papers Indexed in Web of Science which Authored by Faculty Staff of Medical Faculty at Prince of Songkla University

Suphannop Tangjitkamon 29

Auditing the Errors of AACR2 Bibliographic and MARC21 Records Producing Under the Practices of Students in Library and Information Science Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

Boonyuen Chansawang 41

The Study of Customer Relationship Management Practices in Thai Academic Libraries

Piyawan Siriprasoetsin, et. al. 58

A Model for Cooperation of Libraries as Community Learning Resources

Porntipa Dumnern, et. al. 74

User's Satisfaction on the Digital Repository in Tropical Medicine of Mahidol University

Chantra Thepouyporn 85

Review Article : Development of Information Literacy and Its Integration in the Process of Learning and Teaching within Undergraduate Education

Therdsak Maitaouthong 97

Book Review : Web Accessibility: Practical Advice for the Library and Information Professional

Chumchit Sae-chan 114