



วารสารวิจัย

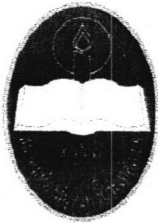
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2555

ISSN 1905-0793

บทบรรณาธิการ

การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สบนเครือข่าย ในระบบการศึกษาทางไกล: กรณีศึกษาสายวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช น้ำทิพย์ วิภาวิน.....	1
สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในประเทศไทย อัญชลี วิจิตรเจริญ.....	17
การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล วารุณี โพนทัน.....	31
การสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี นันทนา เดชเกิด เพชรรัตน์ กิมยู่สะ เบญจมาศ นากทองแก้ว.....	41
การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ดลัดดี พุภาธร.....	51
บทความปริทัศน์: บริการที่เป็นเลิศของห้องสมุด: การศึกษาผ่านมุมมองวัฒนธรรมองค์กร จุฑารัตน์ นกแก้ว.....	63
บทวิจารณ์หนังสือ: Handbook of Research on Urban Informatics: The Practice and Promise of the Real Time City. จันทิมา เขียวแก้ว.....	80

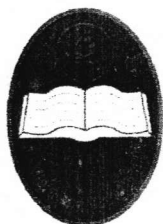


วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ISSN 1905-0793

ผู้จัดพิมพ์	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ที่ปรึกษาบรรณาธิการ	คณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
บรรณาธิการ	รศ.ดร.ทัศนีย์ หาญพล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยบรรณาธิการ	ดร.เพชรผ่อง มยุขโชติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รศ.ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
กองบรรณาธิการ	Professor Robert D.Stueart, Professor Emeritus, Simmons College, USA. Professor Ross Harvey, Charles Sturt University, Australia ศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา สัจจานันท์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รองศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ท้วมสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น รองศาสตราจารย์ รัตนา ณ ลำพูน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองศาสตราจารย์ ดร.ลำปาง แม่นมาตย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น รองศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์รพี ไพ่เปรสมิทธิ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิน บุตรดีสุวรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผศ.ดร.ขวัญฤดี พิศาลพงศ์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดร.นฤมล รินไวย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
วัตถุประสงค์	1. เพื่อเป็นแหล่งตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และ สารสนเทศศาสตร์ และสาขาที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ความก้าวหน้าทางการวิจัย ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง 3. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ของไทย สู่ระดับสากล
กำหนดออก	ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม)
บรรณาธิการจัดการ	นางวิระวรรณ วรรณโท
สำนักงาน	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทร. 0-2734-9022-3; โทรสาร 0-2734-9021
พิมพ์ที่	หจก. วรินทร์ พรินติ้ง กรุ๊ป 510/35-36 ถนนประชาอุทิศ 6 ราษฎร์บูรณะ กรุงเทพฯ 10140
การบอกรับ	สำหรับสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 150 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 80 บาท รวมค่าส่ง สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 250 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 130 บาท รวมค่าส่ง ติดต่อบอกรับและสมัครเป็นสมาชิกได้ที่ บรรณาธิการจัดการตามที่อยู่ของสมาคมฯ

- ★ บทความทุกเรื่องที่ยื่นตีพิมพ์จะได้รับการตรวจอ่านโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ★
- ★ ความคิดเห็นและบทความที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นของผู้เขียนซึ่งมิใช่เป็นความคิดเห็นของ
คณะผู้จัดทำและไม่ใช้ความรับผิดชอบของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ★
- ★ 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. Tassana Hanpol, Sukhothai Thammathirat Open University
Associate Editor	Dr. Petchpong Mayukhachot, Sukhothai Thammathirat Open University Assoc.Professor Dr.Namtip Wipawin, Sukhothai Thammathirat Open 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 Open University Assoc.Prof. Dr.Kulthida Tuamsuk, Khon Kaen University Assoc.Prof.Ratana Na Lampoon, Chiang Mai University Assoc.Prof. Dr.Lampang Manmart, Khon Kaen University Asst.Prof. Dr.Pimrumpai Premsmith, Chulalongkorn University Asst.Prof. Dr.Sujin Butdisuwan, Mahasarakham University Dr.Nongyao Premkamolnetr, King Mongkut Univ. of Technology Thonburi Asst.Prof. Dr.Kwaunchadil Pisalpong, Burapha University Dr.Narumol Ruenwai, Thailand Institute of Scientific and Technological Research
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	Ms.Weerawan Wannato
Office	THAI LIBRARY ASSOCIATION 1346 Arkarn Songkrua Road 5, Klongchan, Bangkok, Bangkok 10240 Tel. 0-2734-9022-3; Fax. 0-2734-9021
Printing	Rawin Printing Group.
Subscription	For T.L.A. Member 150 Baht per year, 80 Baht for Single issues (postal included) For Non-T.L.A. Member 250 Baht per year, 130 Baht for Single issue (postal included). Contact the Managing Editor at the Office of T.L.A.

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

บทบรรณาธิการ

วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (TLA Research Journal) ฉบับนี้เป็นปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ซึ่งเหลือเวลาไม่มากที่จะต้องเร่งทำฉบับที่ 2 ตามติดมาในเดือนมกราคม 2556 นี้ ต้องขอขอบคุณนิสิตนักศึกษาปริญญาโทของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆที่ส่งผลงานวิจัยมาลงเผยแพร่ ซึ่งอยู่ในโค้งสุดท้ายก่อนจบการศึกษาตามหลักสูตรและขอให้ทุกท่านประสบความสำเร็จสมความปรารถนาทุกประการ

บทความวิจัยในฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สบนเครือข่ายในระบบการศึกษาทางไกล การสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์ สภาพการณ์ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศ การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน บทความปริทัศน์เกี่ยวกับบริการที่เป็นเลิศของห้องสมุด เป็นต้น

ในฐานะที่เป็นอุปนายกคนที่ 1 ช่วยกำกับดูแลงานด้านวิชาการจำเป็นต้องมาช่วยงานด้านวารสารวิจัยในยามวิกฤตนี้ ต้องขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่สละเวลาช่วยประเมินบทความวิจัย และช่วยกันจรรโลงสร้างสรรค์งานวิจัยทุกชิ้นให้มีคุณภาพพอที่จะเผยแพร่ในวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เพื่อมิให้งานวิจัยเหล่านั้นกลับสู่หิ้ง และปรารถนาให้วารสารวิจัยฯ ได้ทำหน้าที่เป็นเวทีมาตรฐานสำหรับการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องสมดังเจตนารมณ์และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนา หาญพล
อุปนายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ คนที่ 1
บรรณาธิการ

**การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สบนเครือข่าย
ในระบบการศึกษาทางไกล : กรณีศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

น้ำทิพย์ วิภาวิน¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2) พัฒนารูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สของสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เครื่องมือการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 34 คนเป็นอาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์จำนวน 12 คนและนักศึกษา จำนวน 22 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการใช้ระบบเอกสารเป็นส่วนใหญ่ โดยอาจารย์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านรายงานการประชุมและเอกสารบันทึกข้อความ ส่วนนักศึกษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเอกสารการสอนและเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (2) รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าแวร์ส ประกอบด้วย ระบบเครือข่ายดาต้าแวร์ส เครื่องมือที่ช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย และกลุ่มเนื้อหา โดยกลุ่มเนื้อหาได้แก่ ข้อมูลแขนงวิชา เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความวิจัย การสัมมนา ข่าวสารทั่วไป และข่าวด่วน

คำสำคัญ : การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โปรแกรมดาต้าแวร์ส

¹อ.บ. (เกียรตินิยมอันดับสอง) (บรรณารักษศาสตร์) อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ) Ph.D. (Library and Information Studies) รองศาสตราจารย์ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Knowledge Sharing via Dataverse Network in the Distance Education System : A Case of School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

Namtip Wipawin¹

Abstract

The research on Knowledge Sharing via Dataverse Network in the Distance Education System: A Case of School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University has two objectives: 1) to study the knowledge sharing methods in the School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University and 2) to develop the knowledge sharing model by using dataverse network in the school of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University. This research was a qualitative study of a sampling group consisting of 34 members selected from 12 lecturers and 22 students. The research tools were structured interview questions and a focus group. The statistics used in this study was content analysis.

The research findings could be summarized as follows: 1) the knowledge sharing methods in the school of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University mostly used was documentary system; Most lecturers shared knowledge via the minutes of meeting and memorandums while students were using university textbooks and website. 2) the knowledge sharing model via dataverse network in the school of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University was comprised of the dataverse network system, knowledge sharing tools and content categories which included department information, academic papers, theses, research articles, seminar information, general news and updated news.

Keywords: Knowledge Sharing, Dataverse Network

¹B.A. (2nd Honor) (Library Science), M.A. (Library Science), M.Sc. (Information Technology), Ph.D. (Library and Information Studies) Loughborough University, Associate Professor, Department of Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 ในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กำหนดให้หน่วยงานแต่ละหน่วยเริ่มมีการจัดการความรู้และมีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะการจัดการความรู้เป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผล เช่นเดียวกับการดำเนินงานขององค์กรเอกชน ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์จากความรู้ที่มีอยู่ เป็นกระบวนการที่ความรู้ฝังลึกถูกแปลงเป็นความรู้ชัดแจ้ง กล่าวคือความรู้ส่วนบุคคลถูกแปลงไปสู่ความรู้ที่เป็นทางการหรือความรู้ที่แสดงออกมาให้เห็นภายในองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นกระบวนการสำคัญของการจัดการความรู้ หากคนในองค์กรขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันแล้ว ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคนซึ่งการจัดการความรู้ต้องการให้เกิดการถ่ายทอดซึ่งกันและกันให้มากที่สุดก็จะเป็นไปไม่ได้ ความหมายใดๆ (ถวัลย์ มาตจวิธ 2552 : 43) ส่วนใหญ่เป็นการที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี(Best Practices) ในเรื่องนั้นๆ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นกิจกรรมการถ่ายโอนหรือเผยแพร่ความรู้จากบุคคล กลุ่มคน หรือ องค์กรไปยังผู้อื่น มีการระบุนความรู้เชิงกลยุทธ์ การเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ เพื่อที่จะถ่ายโอนความรู้และประยุกต์ใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปัจจุบันทุกองค์กรมีการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นให้ องค์กรเป็นทั้งที่ทำงานและเป็นที่ถ่ายทอดความรู้เพื่อ การเรียนรู้จากประสบการณ์และต่อยอดความรู้ องค์กรแห่งการเรียนรู้จะมีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีการทดลองความรู้ใหม่ และเรียนรู้จาก

ประสบการณ์ในอดีต ทุกองค์การจึงพยายามสร้าง องค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และสนับสนุนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของ องค์กรซึ่งมีความสำคัญและมีจำเป็นต่อบุคลากรใน องค์กรในการสร้างคลังความรู้ของตนเองและสร้าง กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัยซึ่งมีระบบการ ประกันคุณภาพเช่นตามองค์ประกอบที่ 7.3 มีการ พัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้ และการปรับปรุงผล การดำเนินงานองค์ประกอบที่ 2.3 ในกิจกรรม ที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคคล องค์กรและ บุคคลภายนอก ดังนั้นการพัฒนารูปแบบและ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงมีความจำเป็นในทุก องค์กร แต่อาจแตกต่างกันตามความสนใจของ สมาชิกในองค์กร ทั้งนี้มีโปรแกรมที่ช่วยสนับสนุน กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่น โปรแกรมดาต้า เวิร์สเป็นโปรแกรมระบบเปิดที่พัฒนาขึ้นใน สถานศึกษาเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลวิจัย และเอกสารทางวิชาการเพื่อประโยชน์ในการอ้างอิง การสร้างความร่วมมือเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน ในทางวิชาการ อีกทั้งจะช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และการเผยแพร่ข้อมูลของอาจารย์และนักศึกษาใน การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีมาตรฐาน ระหว่างกัน

จากผลการประเมินการประกันคุณภาพของ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ในการศึกษา 2552 ผลการ ประเมินองค์ประกอบที่ 7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่ องค์กรการเรียนรู้ มีคะแนนประเมินในระดับที่ต้อง ปรับปรุง อีกทั้งยังจำเป็นต้องปรับปรุงผลการ ดำเนินงานองค์ประกอบที่ 2.3 ในกิจกรรมที่สนับสนุน การมีส่วนร่วมของบุคคล องค์กรและบุคคลภายนอก จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการ พัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม ดาต้าเวิร์สบนเครือข่ายในระบบการศึกษาทางไกล เพื่อ ประโยชน์ในการสร้างคลังความรู้ของสาขาวิชาและการ พัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. เพื่อพัฒนารูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สของสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 34 คน ได้แก่อาจารย์และนักศึกษาศาขาศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประกอบด้วยอาจารย์ 3 แขนงวิชาละ 3 คนและหมวดวิชา 3 คนรวม 12 คนและนักศึกษาศาขาศิลปศาสตรที่กำลังศึกษาในปริญญาตรี 22 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และคำถามเพื่อการประชุมกลุ่ม โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. การสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์อาจารย์และนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. การนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาออกแบบกลุ่มข้อมูลโดยใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สบนเครือข่ายและออกแบบระบบให้สอดคล้องกับความต้องการ
4. การเก็บข้อมูลโดยนำเอาข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการออกแบบกลุ่มข้อมูลในระบบดาต้าแวร์สมาใช้ในการประชุมกลุ่ม (focus group)
5. การสาธิตการใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สบนเครือข่ายและให้กลุ่มผู้ใช้ทดลองใช้
6. การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1.1 วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสาขาวิชาศิลปศาสตร ส่วนใหญ่เป็นการใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ ซึ่งเป็นความรู้ชัดแจ้ง(explicit knowledge)ที่ส่งต่อให้บุคลากรภายในสาขาได้ง่าย โดยมีเจ้าหน้าที่ใส่เอกสารไว้ในตู้

เอกสารของคณาจารย์แต่ละคนและมีการวางแผนเอกสารของการประชุมสาขาและกรรมการบัณฑิตสาขาวิชาศิลปศาสตรไว้ด้านหน้าสำนักงาน เพื่อความสะดวกในการค้นหาเอกสารได้แก่

- รายงานการประชุม
- ประกาศและคำสั่งของมหาวิทยาลัย
- เอกสารและคู่มือแนะนำ
- เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและสาขาวิชา
- ฐานข้อมูลของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

/คลังฐานความรู้

- การจัดประชุมและสัมมนา
- การเชิญวิทยากรมาร่วมประชุม
- รายงานประจำปี
- คู่มือการศึกษา
- ระเบียบและแนวปฏิบัติในการทำงาน
- เอกสารการสอน แนวการศึกษา
- การสอนเสริม/การอบรมเข้ม/การฝึกปฏิบัติ/

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

- หนังสือที่จัดทำขึ้นในวารพิเศษ

1.2 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสาขาวิชาศิลปศาสตร ส่วนใหญ่เป็นความรู้จัดแจ้งเช่นการจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่ดีในรูปเอกสารซึ่งเป็นประเภทความรู้ชัดแจ้ง(explicit knowledge) ได้แก่ แผนงานการประชุม การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และมีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นความรู้ฝังลึก(tacit knowledge) ในกิจกรรมการจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดแผนการจัดการความรู้และการเผยแพร่ผลงานวิชาการในกิจกรรมการประชุม การสัมมนาของมหาวิทยาลัย ส่วนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ฝังลึก ได้แก่ การมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมการจัดการความรู้ของสาขาวิชา การประชุมแขนงวิชาและสาขาวิชา การสัมมนาบุคลากรและการอบรม

จะเห็นได้ว่าสาขาวิชาศิลปศาสตรมีเอกสารสิ่งพิมพ์ที่จัดเก็บในแฟ้มเอกสาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่จึงเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเอกสารสิ่งพิมพ์ซึ่งเป็นความรู้ชัดแจ้งที่อยู่ในเอกสารมากกว่าประเภทความรู้ฝังลึกซึ่งเกิดจากประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละคน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมกลุ่ม

ผลจากวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมกลุ่ม ภายหลังจากการออกแบบระบบและการสาธิตการใช้ โปรแกรมดาต้าแวร์สพบว่ารูปแบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สประกอบด้วย ระบบ เครือข่ายดาต้าแวร์ส(dataverse network) กลุ่ม เนื้อหาบนเครือข่าย(studies) และเครื่องมือที่ช่วยใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย(knowledge sharing tools) จะเป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยน ข้อมูลในระบบออนไลน์ ทั้งนี้ผลจากการสำรวจความพึง พอใจต่อกลุ่มเนื้อหาในโปรแกรมดาต้าแวร์สพบว่าทั้งกลุ่ม อาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าโปรแกรมดาต้าแวร์สเป็น ประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หากมีการฝึกอบรม การใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สและส่งเสริมการใช้อย่าง ต่อเนื่อง

ส่วนข้อมูลที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ซอฟต์แวร์ดาต้าแวร์สในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลแขนง วิชา และข้อมูลการสัมมนา/ฝึกอบรม รองลงมาข้อมูล ที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับปานกลางคือ บทความ และข่าวสารทั่วไปและข้อมูลวิทยานิพนธ์ ส่วนข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมคือข่าวด่วนหรือข่าวล่าสุด สรุปได้ว่ากลุ่มเนื้อหาข้อมูลที่สามารถใช้ในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสาขาวิชาศิลปศาสตร์ ได้แก่

1. ข้อมูลแขนงวิชา
 2. เอกสารวิชาการ
 3. วิทยานิพนธ์
 4. บทความวิจัย
 5. การสัมมนา
 6. ข่าวสารทั่วไป
 7. ข่าวล่าสุดหรือข่าวด่วน
- โดยแสดงผลดังนี้

Knowledge Bank

- 10 Departments ข้อมูลแขนงวิชา
- 20 Documents เอกสารวิชาการ
- 30 Theses วิทยานิพนธ์
- 40 Research articles บทความวิจัย
- 50 Seminars การสัมมนา
- 60 General News ข่าวสารทั่วไป
- 70 Updated news ข่าวล่าสุด

โดยแต่ละกลุ่มเนื้อหาจะจำแนกตามแขนงวิชา ดังนี้

Knowledge Bank

- 10 Departments ข้อมูลแขนงวิชา
 - English
 - Information Science
 - Thai Studies
- 20 Documents เอกสารวิชาการ
- 30 Theses วิทยานิพนธ์
- 40 Research articles บทความวิจัย
- 50 Seminars การสัมมนา
- 60 General News ข่าวสารทั่วไป
- 70 Updated news ข่าวล่าสุด

Namtip Wipawin

ภาพที่ 1 กลุ่มเนื้อหาในโปรแกรมดาต้าแวร์ส
สาขาวิชาศิลปศาสตร์

ผลจากการสาธิตการใช้โปรแกรมดาต้าแวร์ส พบ ว่ารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้า เวิร์สประกอบด้วย ระบบเครือข่ายดาต้าแวร์ส (data verse network system) กลุ่มเนื้อหา (content categories หรือในระบบเรียกว่า studies) และ เครื่องมือที่ช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย (knowledge sharing tools) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง บันทึกรับข้อมูลเข้าระบบด้วยตนเองได้ ส่วนกลุ่มเนื้อหาที่

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรเพิ่มคือข่าวด่วนหรือข่าวล่าสุด

3. ผลการพัฒนาแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดย ใช้โปรแกรมดาต้าแวร์ส

จากความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเภทความรู้ชัดแจ้งของอาจารย์และนักศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์เช่นการจัดเก็บความรู้และวิธี ปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปของเอกสารและการใช้ ฐานข้อมูล จึงได้พัฒนาแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เหมาะกับการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกล โดยการใช้โปรแกรมดาต้าเวอร์สเป็นต้นแบบซึ่งเป็นการใช้โปรแกรมโอเพ่นซอร์สในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักวิจัยและนักวิชาการ สามารถประยุกต์ใช้กับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลวิจัยและข้อมูลวิชาการของสาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงได้ออกแบบรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าเวอร์ส ประกอบด้วย

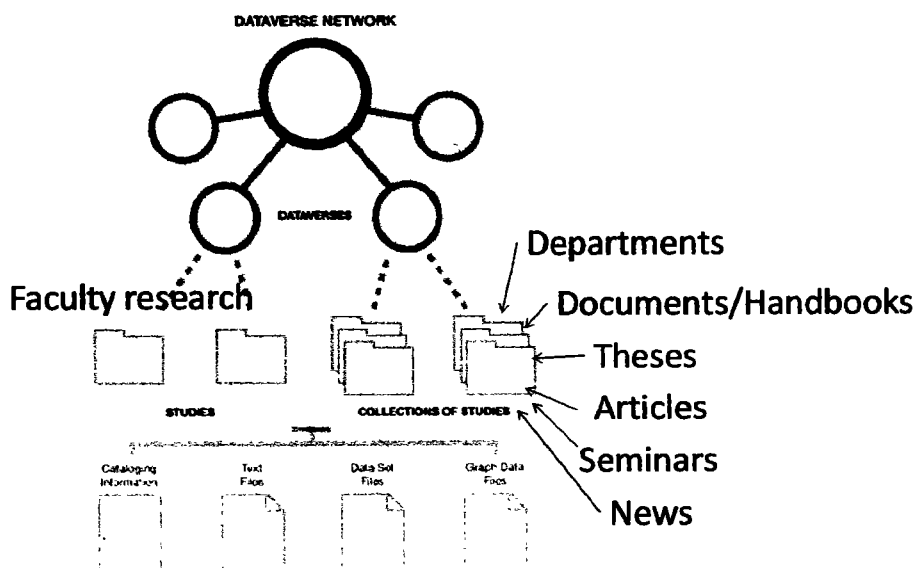
1. ระบบเครือข่ายดาต้าเวอร์ส(dataverse network) ได้แก่ซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพ่นซอร์ส

2. เครื่องมือที่ช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย (knowledge sharing tools) ได้แก่โปรแกรมในการพัฒนาเนื้อหาที่อยู่ในรูปเอกสารให้เป็นไฟล์ดิจิทัล

3. กลุ่มเนื้อหา (a group of contents หรือ studies) ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มเนื้อหาย่อยจำแนกตาม

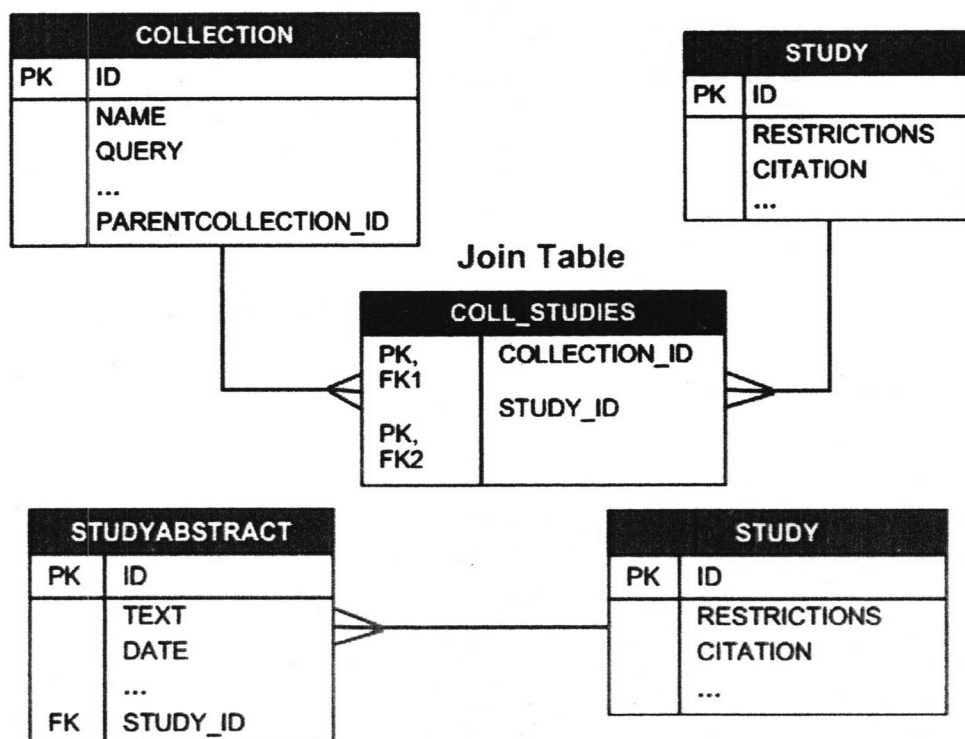
แขนงวิชา (sub-collection) โดยกลุ่มเนื้อหา (studies) ประกอบด้วย ข้อมูลแคตตาล็อก (catalog information) ไฟล์ข้อความ(text file) ไฟล์ชุดข้อมูล (data set file) และไฟล์ข้อมูลภาพ(graph data file) กลุ่มเนื้อหาของข้อมูลที่อาจารย์สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านซอฟต์แวร์ดาต้าเวอร์สมีกกลุ่มเนื้อหาดังนี้ ข้อมูลแขนงวิชา เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความวิจัย การสัมมนา ข่าวสารทั่วไป และข่าวด่วน(จำนวน 12 คน) ส่วนกลุ่มของข้อมูลที่นักศึกษาต้องการคือเอกสารประกอบการสอนและแนวการศึกษา และเว็บไซต์และเว็บบอร์ดของมหาวิทยาลัย (จำนวน 22 คน)

ผลจากการประชุมกลุ่มอาจารย์และนักศึกษาทุกคนเห็นว่ารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าเวอร์สเป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี หากมีการฝึกอบรมและส่งเสริมการใช้งานอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2 รูปแบบของกลุ่มเนื้อหาที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมดาต้าเวอร์ส

ส่วนการออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูลประกอบด้วยการเชื่อมโยงตารางของ Collection กับ Study โดยใช้ตารางที่เรียกว่า Collections of studies และการเชื่อมโยงบทคัดย่อ (Study abstract) เข้ากับตาราง Study โดยมี Collection_ID และ Study_ID เป็นคีย์หลัก (Primary key : PK) และมี Study abstract เป็นคีย์นอก(Foreign Key : FK) และดังภาพ



ภาพที่ 3 การเชื่อมโยงตารางกลุ่มเนื้อหาในฐานข้อมูล

จากกรณีศึกษาได้กำหนดชื่อที่ใช้สร้าง Dataverse Name ชื่อ Knowledge Bank

IQSS Dataverse Network

POWERED BY THE **Dataverse Network** PROJECT
v. 3.2

🔍 ⓘ 📄 Namtip Wipawin Log Out

Account Studies **DATAVERSES**

Create a New Dataverse

Dataverse Name

Role

Information Science,STOU

admin

Knowledge Bank

admin

ภาพที่ 4 การสร้าง Dataverse Name ชื่อ Knowledge Bank

เมื่อสร้าง Collection แล้ว จึงกำหนดกลุ่มแขนงวิชาใน Sub-Collection ดังภาพ

SUB-COLLECTION

Type ☒ Static ☐ Dynamic

Name Information Science

Parent 30 Theses วิทยานิพนธ์

Description

ใส่รายชื่อกลุ่มแขนงวิชา

ภาพที่ 5 การกำหนดกลุ่มแขนงวิชา

MANAGE COLLECTIONS

Study Collections

Collection Name	Type	Create Child	Delete Collection
Knowledge Bank (Root Collection)	static	Create	
└ 10 Departments ข้อมูลแขนงวิชา	static	Create	Delete
└ English	static	Create	Delete
└ Information Science	static	Create	Delete
└ Thai Studies	static	Create	Delete
└ 20 Documents เอกสารวิชาการ	static	Create	Delete
└ QA ประกันคุณภาพ	static	Create	Delete
└ TQF	static	Create	Delete
└ 30 Theses วิทยานิพนธ์	static	Create	Delete
└ English	static	Create	Delete
└ Information Science	static	Create	Delete
└ Thai Studies	static	Create	Delete
└ 40 Articles บทความ	static	Create	Delete
└ 50 Seminars การสัมมนา	static	Create	Delete
└ Activities กิจกรรม	static	Create	Delete
└ Photo ภาพประกอบ	static	Create	Delete
└ Projects โครงการ	static	Create	Delete
└ 60 News ข่าวสาร	static	Create	Delete

กลุ่มย่อยที่สร้างเพิ่ม

ภาพที่ 6 การกำหนดกลุ่มย่อยภายในกลุ่มแขนงวิชา

ในกรณีศึกษานี้ได้เลือกใช้ STOU template ที่กำหนดขึ้นมา

DRAFT Study Version: 1

Created: Draft study version is not created until the form is saved

Save

Cancel

i Enter descriptive information about your study on the Cataloging Information page. These fields comprise the metadata that describe this study. Note that some fields are required [*] or recommended [*].

Fields with a light blue background [] indicate that the field accepts HTML formatting. Fields with a light orange background [] indicate that Date format is required (YYYY or YYYY-MM or YYYY-MM-DD). You also can add a new row [+] if needed, such as to include multiple authors, or remove an existing row [-].

Click Save to upload files, set permissions, and more.

Select Study Template: STOU template



☒ Show Required and Recommended Fields ☐ Show All Fields

Title *

Data Citation Information

i The Data Citation is generated automatically by the Dataverse based on the information entered below.

ภาพที่ 7 การเลือก Study Template

เมื่อทำการออกแบบการลงรายการโดยใช้ STOU template แล้ว จึงกำหนดฟิลด์ที่ใช้ในการลงรายการในฐานข้อมูล โดยการกำหนด Study ID เป็นตัวบ่งชี้(identifier)ในระบบhandle เป็นรหัสประจำไฟล์ดิจิทัล ประกอบด้วย ฟิลด์ผู้แต่ง (author) ผู้ผลิต(producer) ผู้เผยแพร่(distributor) ผู้ติดต่อ(contact) คำอธิบาย (description)หรือบทคัดย่อ และคำสำคัญ (keyword) ดังภาพ

i The Data Citation is generated automatically by the Dataverse based on the information entered below.

Study ID *

hdl:1902.1/

18663

Author *

Name

Affiliation

(LastName, FirstName)

Producer *

Producer

Abbreviation

Affiliation

URL

(http://example-domain.edu/)

Logo URL

(http://example-domain.edu/image)

Distributor *	Distributor 	Abbreviation
	Affiliation 	
	URL 	
	(http://example-domain.edu/)	
	Logo URL 	
	(http://example-domain.edu/image)	
Contact *	Contact 	Affiliation
	E-mail 	
Distribution Date *		
	(YYYY or YYYY-MM or YYYY-MM-DD; AD or BC optional)	
Description *	❗ Copying and pasting from a Word document can create errors when you save this page Description Description Date (YYYY or YYYY-MM or YYYY-MM-DD; AD or BC optional)	
Keyword *	Keyword 	Vocabulary
	URL 	

ภาพที่ 8 การกำหนดฟิลด์ที่ใช้ในการลงรายการในฐานข้อมูล

การออกแบบโปรแกรมดาต้าแวร์สสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ภายใต้ชื่อ Knowledge Bank Dataverse มีหน้าจการออกแบบ ดังภาพ



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
Sukhothai Thammathirat Open University



All IQSS Databases >

Knowledge Bank Dataserve

POWERED BY THE
Dataserve
Network™ PROJECT
v. 2.2.5

Search User Guides Report Issue

Log In Create Account

คลังความรู้ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลบทความ งานวิจัย วารสาร วิทยานิพนธ์ และสื่อการเรียนรู้ของสาขาวิชาศิลปศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษา อาจารย์และผู้ที่เกี่ยวข้องกับ
สาขาวิชาศิลปศาสตร์

Knowledge Bank

- 10 Departments ข้อมูลแขนงวิชา
- 20 Documents เอกสารวิชาการ
- 30 Theses วิทยานิพนธ์
- 40 Articles บทความ
- 50 Seminars การสัมมนา
- 60 News ข่าวสาร

Knowledge Bank

Sort By:

Studies: 77 1 2 3 4

Search Studies

Go

Advanced Search
Tips

within this collection

แผ่นพับเอกสารสัมมนาทางวิชาการ "การพัฒนาคุณภาพและผลงานทางวิชาการด้านสารสนเทศศาสตร์"

hdl:1902.1/17113

2 downloads
Last Released: Nov 16,
2011

สัมมนาทางวิชาการ "การพัฒนาคุณภาพและผลงานทางวิชาการด้านสารสนเทศศาสตร์"

hdl:1902.1/17097

9 downloads
Last Released: Nov 16

ภาพที่ 9 หน้าจอการออกแบบโปรแกรมดาต้าเวิร์สสาขาวิชาศิลปศาสตร์
(ที่มา : <http://dvn.iq.harvard.edu/dvn/dv/kb>)

การใช้สารสนเทศของนิตกรสำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร

hdl:1902.1/16246

Version: 5--Released: Thu Jul 12 00:11:58 EDT 2012

< View Previous Study Listing

CATALOGING INFORMATION

Data & Analysis Comments (0) Versions

If you use these data, please add the following citation to your scholarly references. Why cite?

Data Citation

นราทิพร เพชรหมื่น, 2010, "การใช้สารสนเทศของนิตกรสำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร", <http://hdl.handle.net/1902.1/16246> มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช [Distributor] V5 [Version]

Citation Format

Data Citation Details

Study Global ID

hdl:1902.1/16246

Authors

นราทิพร เพชรหมื่น (แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)

Production Date

2010

Distributor

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Contact

narapath1@gmail.com

Deposit Date

June 27, 2011

Provenance

Knowledge Bank Dataserve

ภาพที่ 10 หน้าจอการแสดงผลข้อมูล

Knowledge Bank Dataverse

Search Create Account Log In

การใช้สารสนเทศของนิติกรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

< View Previous Study List

Cataloging Information

DATA & ANALYSIS

Comments (0)

Versions

Use the check boxes next to the file name to download multiple files. Data files will be downloaded in their default format. You can also download all the files in a category by checking the box next to the category name. You will be prompted to save a single archive file. Study files that have restricted access will not be downloaded.

☐ Select all files

Download All Selected Files

☐ Bibliography

☐ bib.pdf

Adobe PDF - 251 kB - 2 downloads



Download

Bibliography

☐ Chapter3

☐ chap 3.pdf

Adobe PDF - 174 kB - 4 downloads



Download

Chapter3

☐ appendix

☐ appendix.pdf

Adobe PDF - 613 kB - 2 downloads



Download

appendix

☐ chapter1

☐ chap 1.pdf

Adobe PDF - 223 kB - 5 downloads



Download

Chapter1

☐ chapter1

ภาพที่ 11 หน้าจอการแสดงผลการ download ข้อมูล

- Knowledge Bank
 - 10 Departments ข้อมูลเชิงวิชา
 - 20 Documents เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 - 30 Theses วิทยานิพนธ์
 - 40 Research articles บทความวิจัย
 - 50 Seminars การสัมมนา
 - 60 General News ข่าวสารทั่วไป
 - 70 Updated news ข่าวล่าสุด

Namtip Wipawin

Knowledge Bank

Sort By: ☐

Studies: 79 ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 ☐ ☐ ☐

Search Studies

Go

Advanced Search
Tips

☐ within this collection

การรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
by สติศ ศิริรัตน์

hdl:1902.1/18533

0 downloads

Last Released: Jul 12, 2012

Abstract: การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1) ศึกษาการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และ(2) เปรียบเทียบการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำแนกตามตัวแปรด้านเพศ ซึ่ง...Continue [+]

การพัฒนาแบบสารสนเทศผลิตภัณฑ์เพื่อบริการด้านการขาย: กรณีศึกษา บริษัท แครีเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
by สติศ ศิริรัตน์

hdl:1902.1/16111

Last Released: Jul 12, 2012

Abstract: การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศผลิตภัณฑ์สำหรับบริการด้านการขายของบริษัท แครีเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ทำงานบนเครือข่ายภายในบริษัท โดยจัดเก็บข้อมูล ผลิตภัณฑ์เครื่องปรับอากาศเป็นหมวดหมู่ สามารถใช้ในการค้นหาคำขอได้สะดวก...Continue [+]

รายชื่อนักวิทยานิพนธ์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
by ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

hdl:1902.1/17364

Released: Jul 12,

จำนวนครั้งการ download

02.1/16246

7 downloads

Last Released: Jul 12, 2012

การใช้สารสนเทศของนิติกรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
by นราภีพร เกษมณีนี

ภาพที่ 12 การแสดงผลจำนวนครั้งในการ download ข้อมูล

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบเอกสารเช่น รายงานการประชุม บันทึกข้อความ เอกสารการสอน และแนวการศึกษา ส่วนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่เป็นประเภทความรู้ชัดแจ้ง เช่น การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปของเอกสาร และการใช้ฐานความรู้หรือฐานข้อมูล และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเภทความรู้ฝังลึกเช่นการมีเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมการจัดการความรู้ของสาขาวิชา ที่เป็นเช่นนี้เพราะเป็นลักษณะองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบดั้งเดิมที่เน้นการใช้เอกสารสำนักงานในระบอบราชการ โดยส่วนใหญ่เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเป็นทางการ แม้ว่าจะมีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารและส่งแฟ้มข้อมูล ทั้งนี้เนื่องจากวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้สะท้อนวัฒนธรรมองค์กร หากไม่ได้สร้างวัฒนธรรมของการแบ่งปันและการมีส่วนร่วม บรรยากาศความไว้วางใจ เชื่อใจแล้ว การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ยาก ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบเอกสารประเภทความรู้ชัดแจ้งทำให้การส่งต่อข้อมูลทำได้ง่าย แต่มีข้อจำกัดในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ ภูทอง (2551) ที่ในขั้นตอนของการกำหนดสิ่งที่ต้องการเรียนรู้มีข้อเสนอในการจัดทำเว็บไซต์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรครู จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย เพื่อให้ข้อมูลแพร่หลายในการเข้าถึงและการใช้งาน และการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นนวัตกรรม

ทั้งนี้ปัจจัยเอื้อความสำเร็จของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ การมีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นสังคมเปิด การมีปฏิสัมพันธ์ของคนในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ ความไว้วางใจและความเชื่อใจของบุคคลที่ทำให้คนในองค์กรกล้าแสดงความคิดเห็น เพื่อเผยแพร่ความรู้ที่มีอยู่ในตัวของแต่ละบุคคลให้เป็นความรู้ของ

กลุ่มและเป็นความรู้ขององค์กร ความร่วมมือในการสร้างนวัตกรรมในองค์กร และด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเช่นการมีฐานข้อมูลหรือคลังความรู้ และการใช้สารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายเพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบเอกสารซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเภทความรู้ชัดแจ้ง เป็นความรู้ในระดับบุคคล ซึ่งเป็นขั้นพื้นฐานสำคัญในการที่จะพัฒนาให้เป็นความรู้ระดับกลุ่มและระดับองค์กรต่อไป

2. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านโปรแกรม คาค้าเวิร์ส

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ประกอบด้วย ฐานข้อมูลความรู้ กลุ่มเนื้อหาบนเครือข่าย และเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐ์สิทา ศิริรัตน์ (2551) พบว่า องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง ประกอบด้วย ฐานข้อมูลความรู้บนเครือข่าย ทีมเรียนรู้บนเครือข่าย เครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย และ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันบนเครือข่าย ส่วนขั้นตอนการเรียนรู้ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง ได้แก่ ขั้นตอนวางแผนและกำหนดทิศทางทางการเรียนรู้ ขั้นตอนการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ ขั้นตอนสนับสนุนแหล่งข้อมูลและแหล่งวิทยากร ขั้นตอนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและนำผลจากข้อมูลที่ค้นพบไปใช้ ขั้นตอนฝึกทักษะในการสืบสวนสอบสวน และการลงมือทดลองถูก ขั้นตอนทบทวนผลการเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไข และ ขั้นตอนประเมินผลการเรียนรู้ และทัศนคติ สลัดยะนันท์ และอังสนา ธงไชย(2547) พบว่าเว็บไซต์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์ องค์กร เผยแพร่ความรู้และสื่อสารกับบุคคลภายนอก ส่วนข้อจำกัดในการจัดการความรู้คือไม่มีระบบในการจัดหมวดหมู่ความรู้และการทำดัชนี ดังนั้นการใช้โปรแกรมคาค้าเวิร์สโดยมีระบบจัดการฐานข้อมูลเป็นประโยชน์ในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลในระยะยาว

ส่วนกลุ่มเนื้อหาข้อมูลเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ ข้อมูลแขนงวิชา เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความวิจัย การสัมมนา ข่าวสารทั่วไป และข่าวสารล่าสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำทิพย์ วิภาวินและคณะ (2553) เรื่อง การศึกษาความต้องการสารสนเทศบนเว็บไซต์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ของนักศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่พบว่า นักศึกษามีความต้องการสารสนเทศบนเว็บไซต์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ในหัวข้อเกี่ยวกับข้อมูลการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข่าวด่วน กระดานสนทนา ศิลปศาสตร์ การติดต่อสอบถามข้อมูล และข่าวประชาสัมพันธ์ รองลงมาหัวข้อที่นักศึกษามีการใช้และความต้องการในระดับมากคือด้านหลักสูตรที่เปิดสอน ได้แก่ ข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรและรายละเอียด แนวทางการจัดโปรแกรมการศึกษา การลงทะเบียนเรียน และคำอธิบายชุดวิชา ดังนั้นการใช้โปรแกรมดาต้าแวร์สเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยให้นักศึกษาได้ประโยชน์ในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องนี้มีข้อค้นพบที่นำไปสู่ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรจัดทำนโยบายและแผนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์กรที่ทุกแขนงวิชามีส่วนร่วม และมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินงานตามแผน
2. ควรพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อยกระดับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคน โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารเป็นเครื่องมือ
3. ควรมีการสร้างคลังความรู้ของสาขาวิชาให้ครอบคลุมความรู้ทุกด้าน
4. ควรพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นสังคมเปิดที่คนในองค์กรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมียุทธศาสตร์การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ความรู้ที่เป็นเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ควรขยายการศึกษาของสาขาวิชาเป็น การศึกษารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ควรมีการศึกษาการสร้างคลังสารสนเทศ ประจำสถาบันของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อถ่ายทอดความรู้แก่คนรุ่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐริศา ศิริรัตน์ (2551) รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีมสำหรับบุคลากรทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ภาควิชาหลักสูตร การสอนและเทคโนโลยีการศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ถวัลย์ มาศจรัส (2552) นวัตกรรมการศึกษาชุดKM (Knowledge Management) กรุงเทพฯ : ธารอักษร
- ทัศนาศลัตถะนันท์และอังสนา ธงไชย (2547) การจัดการความรู้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- น้ำทิพย์ วิภาวินและคณะ (2553) การศึกษาความต้องการสารสนเทศบนเว็บไซต์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- รพีพงษ์ แยมสุวรรณ (ม.ป.ป.) คู่มือการใช้โปรแกรม Dataverse : โครงการส่งเสริมการเผยแพร่และเชื่อมโยงข้อมูลงานวิจัยอย่างมีมาตรฐานสากล. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยวิชาโก-มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

- บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ และพลาพรรณ คำพรรณ (2550) รายงานการวิจัยเรื่อง องค์การกับการจัดการความรู้: ศึกษาองค์การที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจ กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปรีวิทย์ ไวยาหะ (2551) การศึกษากระบวนการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ของช่างพื้น เมือง เชียงใหม่ ในการทำตุ๊กตาด้ายวิธีการผลิตลายกระดาษ.วิทยานิพนธ์ภาควิชาศิลปะ ดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา สาขาวิชาศิลปศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้(2554) สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ค้นคืนเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2554 จาก <http://librarykm.stou.ac.th/ODI/KM/pdf/54-58.pdf>
- พรทิพย์ อุดมสิน (2554) “รูปแบบ และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ในงานส่งเสริมการเกษตร” หน่วยที่ 2 ใน การจัดการความรู้ในงานส่งเสริมการเกษตร นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พินิจ ฟ้าอำนาจผล และปรีดา แต่อารักษ์ (2545) ระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อรองรับการกระจายอำนาจด้านสุขภาพ นนทบุรี สำนักงานสนับสนุนและพัฒนากการกระจายอำนาจด้านสุขภาพ
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.
- วิจารณ์ พานิช (2549) การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ ใน การบริหารราชการแนวใหม่ : บริบทและเทคนิควิธีพิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- วิไลวรรณ ภูทอง(2551) การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะการวิจัยในชั้นเรียนของครูโรงเรียนวัดปากบ่อสังกัดกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ค้นคืนจาก http://www.sci-educ.nfe.go.th/download/kmDoc/manual_km.pdf วันที่ 1 มีนาคม 2554
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550). คู่มือการสร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ค้นคืนวันที่ 6 ธันวาคม 2554 จาก <http://www.alro.go.th/alro/project/PMQ/AVfile/CoP.pdf>
- Anumba, Egbu, and Carrillo, ed. (2005) **Knowledge Management in Construction.** Oxford : Blackwell Publishing
- The Dataverse Network Project (2012) Retrieved 10 มีนาคม 2555 from <http://thedata.org/>
- Hassandoust, F. and Kazerouni, M.F. (2009) “Implications Knowledge Sharing through E-Collaboration and Communication Tools.” **Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology.** <http://www.scientificpapers.org>
- Hildreth, P.M. & Kimble, C, (2004), **Knowledge Networks: Innovation (Though communities of practice,** Hershey, PA, Idea group: x1-x11, 70-78.
- IQSS Harvard University (2012) Retrieved 10 มีนาคม 2555 from <http://dvn.iq.harvard.edu/dvn/>

Kucza, T.(2001) **Knowledge Management**

Process Model. Retrieved December 14, 2011 from <http://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2001/P455.pdf>

Little, S. and Ray, T. ed. (2005). **Managing Knowledge**. 2nd ed. London : The Open University and Sage.

Syed Shah Alam (2009) Assessing Knowledge Sharing Behaviour among Employees in SMEs: An Empirical Study. **International Business Research**. 2,2 (April 2009)

สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในประเทศไทย

อัญชลี วิจิตรเจริญ¹
ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ และศึกษาแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยจำแนกเป็น ผู้บริหาร จำนวน 44 คน และนักวิชาชีพสารสนเทศ จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) จากการศึกษาการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ ในบทบาท 7 ด้าน (ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านการวิจัย ด้านการสอน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการตลาด) พบว่าในภาพรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) เปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) แนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง พบว่า ด้านรูปแบบที่ต้องการได้แก่ การศึกษาดูงานห้องสมุดภายใน/ภายนอกประเทศ การอบรม/การสัมมนาทางวิชาการ และการสอนงานตามลำดับ ด้านเนื้อหาที่ต้องการได้แก่ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ

คำสำคัญ: นักวิชาชีพสารสนเทศ สมรรถนะที่คาดหวัง

¹นิสิตปริญญาโท ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และบรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

²อ.บ., อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์), Ph.D. (Library and Information Science) Simmons College, USA.
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Expected Competencies of Information Professionals in Rajabhat University libraries in Thailand

Anchulee Wichitcharoen¹
Kwanchadil Phisalpong²

Abstract

The objectives of this research were to study and compare the perception of information professionals in Rajabhat University Libraries in Thailand of library directors and information professionals. Also, the research aimed to study guidelines for the development of information professionals in Rajabhat University Libraries according to expected competencies. The data were collected through questionnaire survey of 44 library directors and 123 information professionals. Analyses of the data were performed with percentage, average, standard deviation and t-test to hypothesis testing

The finding of the research showed that: (1) Expected competencies of information professionals in Rajabhat University Libraries in Thailand perceived by library directors and information professionals in terms of management, information technology, services, research, teaching, public relations, and marketing were at the high level in all aspects. (2) When we compared expected competencies of information professionals in Rajabhat University Libraries in Thailand as perceived by library directors and information professionals, it was found that there were significant differences at the level of .05 in all aspects. (3) Guidelines for the development of information professionals in Rajabhat University Libraries according to expected competencies found that: (1) For the required methods: to visit the libraries both locally and abroad, training/seminar, and coaching, respectively. (2) For the required contents: automated library system to used in management and information services, personality and human relations, and cataloging and classification of information resources, respectively.

Keyword: Information professionals, Expected competencies

¹Master Degree Student of Department of Information Studies, Faculty of Humanities and Social Sciences. Burapha University and Librarians at Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Rajanagarindra University

²B.A., M.A. (Library Science), Ph.D. (Library and Information Science) Simmons College, USA. Assistant Professor of Department of Information Studies, Faculty of Humanities and Social Science, Burapha University.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คน องค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือเอกชน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น จะทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้มีผลกระทบต่อบุคคลในทุกสาขาอาชีพไม่ว่าจะเป็นวงการธุรกิจ การเงิน การธนาคาร วงการศึกษา วิจัย รวมทั้งวงการห้องสมุดเอง ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาวิธีการจัดการกับข้อมูลข่าวสารในด้านของการจัดเก็บ การค้นหา และการเผยแพร่ให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นอกจากพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว การที่ห้องสมุดเปลี่ยนแปลงจากการเป็นเจ้าของข้อมูลมาสู่แนวคิดใหม่คือการเข้าถึงข้อมูลด้านทรัพยากรสารสนเทศเปลี่ยนจากเดิม ห้องสมุดเป็นเจ้าของสารสนเทศเอง โดยเปลี่ยนเป็นห้องสมุดที่ไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของแต่สามารถเข้าไปค้นหาและเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆได้ และเปลี่ยนจากการเน้นการจัดเก็บเฉพาะแต่สื่อสิ่งพิมพ์มาเป็นการจัดเก็บสื่อหลากหลายประเภทโดยเฉพาะสื่อดิจิทัลด้านการบริการเปลี่ยนจากเดิมคือเน้นการดูแลรักษาไม่ให้ทรัพยากรสารสนเทศสูญหายมาเป็นการให้เข้าถึงและจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการรวมทั้งจากการคอยให้ผู้เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดมาเป็นการส่งเสริมให้ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด การจัดการบริการต่างๆ ของห้องสมุดจะเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้มากกว่าที่จะเป็นไปตามความคุ้นเคยของบรรณารักษ์

บรรณารักษ์จำเป็นต้องพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพ การปรับปรุงตนเองในการก้าวสู่สังคมดิจิทัลและการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ซึ่งแสดงถึงบทบาทใหม่ที่หลากหลาย เช่น ผู้จัดการสารสนเทศ ผู้จัดการความรู้ ตัวกลางสารสนเทศ ผู้ทำงานออนไลน์ บรรณารักษ์ไซเบอร์ บรรณารักษ์เว็บ ตัวแทนหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง นักการตลาด นักประชาสัมพันธ์ ผู้สอน ผู้ช่วยวิจัย

(ชุดิมา สัจจามันท์ 2546: 65-66) นอกจากความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษ์จำเป็นต้องพัฒนาบุคลิกภาพ การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

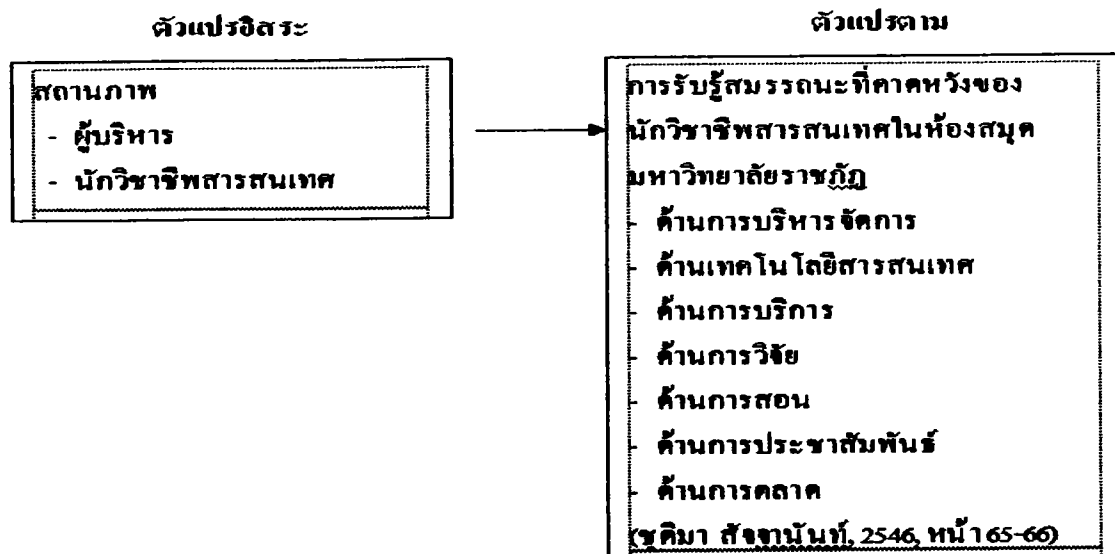
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้บริหารกับนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ ตลอดจนได้รับแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหามุ่งเน้นศึกษาสมรรถนะตามบทบาทและหน้าที่ของนักวิชาชีพสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปโดยนักวิชาชีพสารสนเทศในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ / สารนิเทศศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ การจัดการสารสนเทศ หรือสาขาที่มีชื่อเรียกอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เน้นศึกษาสมรรถนะทั้ง 7 ด้าน

(ชุตินา สัจจนันท์ 2546: 65–66) ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านการวิจัย ด้านการสอน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการตลาด รวมทั้งศึกษาแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวังประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหาร และนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 39 แห่ง จำนวน 287 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 25 แห่ง จำนวน 167 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

นำกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาสุ่มแบบแบ่งชั้นตามภูมิภาคแบบเป็นสัดส่วน (proportional stratified random sampling) และสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีจับสลากหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ เป็นกลุ่มผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ โดยใช้ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน (Yamane) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน

ร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง ซึ่งเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ชุดคำถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยนำแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ จำนวน 167 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 138 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (IOC: Index of Item Objective Congruency) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและเชิงโครงสร้างผลการวิเคราะห์พบว่าเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 0.66-1.00 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (α Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .92

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test for independent samples)

สรุปผลการวิจัย

1. การรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตามความ

คิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศพบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. เปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศพบว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านรูปแบบ/กิจกรรมการพัฒนาที่ต้องการสูงสุด ได้แก่ การศึกษาและดูงานห้องสมุด/หน่วยงานให้บริการสารสนเทศในประเทศการอบรม/การสัมมนาทางวิชาการและการสอนงาน ตามลำดับด้านเนื้อหาในการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่ต้องการสูงสุด ได้แก่ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย

ด้านการบริหารจัดการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องการมีความคิดสร้างสรรค์/การปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมขึ้นในหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับเจอร์โรลิโมส และคอนสตา (Gerolimos and Konsta 2008) ที่พบว่าบรรณารักษ์ในยุคข้อมูลข่าวสารทันสมัยควรมีความรู้ในเรื่องการทำงานเป็นทีม การบริหารองค์กร และระบบห้องสมุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันการทำงานภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นงานที่ต้องมีการประเมินตนเองและประเมินหน่วยงาน ซึ่งทำให้บุคลากรต้องปรับปรุงการทำงานให้มีมาตรฐาน โดยการพัฒนาตนเองตลอดจนการประสานความร่วมมือกันภายในหน่วยงานนั้นๆ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารและ

ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางาน พัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กรไปพร้อมๆ กัน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังเรื่องการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในการบริหารจัดการและการให้บริการสารสนเทศเทคโนโลยีฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีโทรคมนาคม ซึ่งสอดคล้องกับ กุลธิตา ท้วมสุข (2541) พบว่า บรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทในการปฏิบัติงานของตนเอง ในด้านการมีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางไกลและแหล่งข้อมูลภายนอก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฮนริชส์และลิม (Heinrichs and Lim 2009) พบว่า บรรณารักษ์ต้องมีทักษะทางด้านการออกแบบเว็บไซต์ มัลติมีเดีย ฐานข้อมูล เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลในเชิงลึกและสอดคล้องกับชอยและรัสมีวสัน (Choi and Rasmussen 2009) พบว่าบรรณารักษ์ต้องมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์การจัดการฐานข้อมูล การพัฒนาเว็บไซต์ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในห้องสมุด จะเห็นได้ว่า นักวิชาชีพสารสนเทศจะต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีพัฒนาการอย่างรวดเร็วตลอดเวลา เพื่อเป็นการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ใช้ให้เข้าถึงสารสนเทศด้วยการขยายการให้บริการโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการเข้าถึงสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้านการบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังเรื่องการให้คำแนะนำในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งสอดคล้องกับอัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553) พบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริการต้องแนะนำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง อาจเป็นเพราะในปัจจุบันห้องสมุดได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศและให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า โดยจำเป็นต้องให้ผู้รู้จักและเข้าใจบริการสารสนเทศ การเข้าถึง

ทรัพยากรสารสนเทศและกลวิธีในการค้นหาสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการใช้สารสนเทศดังกล่าวในการศึกษาค้นคว้า วิจัย ได้อย่างคุ้มค่า

ด้านการวิจัยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังเรื่องการสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศในเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการวิจัยอาจเนื่องมาจากการวิจัยเป็นภารกิจหลักภารกิจหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิจัยเพื่อท้องถิ่น ดังนั้นบุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงต้องทำวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนางาน ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญในการใช้ค้นคว้าเพื่อการทำวิจัย โดยนักวิชาชีพสารสนเทศต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการสืบค้นข้อมูล ทั้งทางสื่อสิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่อบุคคล รวมทั้งการให้บริการตอบคำถามและชี้แหล่งของข้อมูลในเชิงลึก

ด้านการสอนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แก่ผู้เรียน รวมถึงบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน อาจเนื่องมาจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนของสถาบันที่คอยให้การสนับสนุนงานวิชาการ ด้านการส่งเสริม การจัดการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับ นันทนาพร แยมเทศ (2546) พบว่า ห้องสมุดต้องมีบทบาทในการสนับสนุนการศึกษาโดยการร่วมงานกับอาจารย์ผู้สอนเพื่อให้ทราบแนวทางในการจัดหาและบริการทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องกับ บงกช ศิริวัฒนมงคล (2547) พบว่าบทบาทหน้าที่บรรณารักษ์ห้องสมุดคือ การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ในด้านการจัดหาทรัพยากร/แหล่งเรียนรู้

ด้านการประชาสัมพันธ์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องการคัดเลือกเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์งานและบริการของห้องสมุดตามสื่อต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าวและสื่อออนไลน์ ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับพาร์ททริดจ์ เมนซีส์, ลีและมันโร

(Partridge, Menzies, Lee and Munro 2010) พบว่า บรรณารักษ์ในยุคของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ต้องเข้าใจหลักและวิธีการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และมีทักษะในการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันสภาพโดยทั่วไปของการจัดกิจกรรมของห้องสมุดที่การประชาสัมพันธ์ยังมีประสิทธิภาพน้อย โดยกิจกรรมต่างๆที่จัดโดยห้องสมุดมักมีผู้เข้าร่วมไม่มากนัก ซึ่งอาจเกิดจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ตรง/สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง ทั้งทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อบุคคล ผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศควรให้ความสำคัญในสมรรถนะด้านการคัดเลือกช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

ด้านการตลาดมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการของห้องสมุด และการมีทัศนคติเชิงบวกเพื่อการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับกาญจนา หทัย ศรีบุญเรือง (2552) ที่ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวัง พบว่าทักษะที่บรรณารักษ์ต้องเร่งปรับปรุงคือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ และด้านบุคลิกภาพที่ต้องปรับปรุงในการปฏิบัติตนต่อผู้ใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศเป็นกลยุทธ์หลักในการส่งเสริมการให้บริการเชิงรุกของห้องสมุด

2. เปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยระหว่างผู้บริหารกับนักวิชาชีพสารสนเทศ

ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับมิ่งขวัญ ศรีโชติ (2543) ที่ศึกษาเรื่องบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดที่มีต่อการบริหารห้องสมุดโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่าบทบาทที่

คาดหวังของผู้บริหารและบรรณารักษ์ที่มีต่อการบริหารห้องสมุดโรงเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริหารจัดการ พบความแตกต่างกันในรายชื่อ การมีความคิดสร้างสรรค์/การปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำกับการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอนสู่เป้าหมาย และการประสานความร่วมมือภายในหน่วยงาน/ภายนอกหน่วยงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านนี้สูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศอาจเนื่องจากผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีความแตกต่างกันในสายการปฏิบัติงาน และผู้บริหารตระหนักถึงการเป็นผู้นำขององค์กรในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เพิ่มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศมีประสบการณ์และทักษะในด้านการบริหารงาน รวมถึงความตระหนักถึงความสำคัญของทักษะด้านการบริหารจัดการน้อยกว่า

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบความแตกต่างกันในรายชื่อ การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศ เทคโนโลยีฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล และการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลโดยใช้โปรแกรมรหัสเปิด (open source software) เช่น Drupal, Dspace ฯลฯ โดยผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านนี้สูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารตระหนักถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการและการบริการห้องสมุด ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกรูปแบบเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศอาจมีความตระหนักถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศในระดับน้อยกว่า

ด้านการบริการ พบความแตกต่างกันในรายชื่อความรอบรู้ รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือด้านการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา การให้คำแนะนำในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสาขาวิชาเฉพาะด้านโดยสามารถแนะนำการเข้าถึง ชี้แนะและรวบรวมทรัพยากรการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการเฉพาะด้านในเชิงลึก และการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้โดยผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านนี้สูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารต้องการกระตุ้น ผลักดัน และส่งเสริมการใช้สารสนเทศในห้องสมุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการเล็งเห็นถึงการช่วยแก้ปัญหาหรือแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว และนำข้อขัดข้องไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศอาจจะยังขาดความชำนาญในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นภาษาอังกฤษหรือสาขาวิชาเฉพาะด้านที่ต้องใช้ประสบการณ์และความเข้าใจในเชิงลึก

ด้านการวิจัย พบความแตกต่างกันในรายชื่อการสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศในเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการวิจัย และการมีความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัยโดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารตระหนักถึงภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในองค์กรวม ซึ่งการวิจัยเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ชุมชนและคุณภาพของสถาบันการศึกษา ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศเป็นฝ่ายสนับสนุนด้านวิชาการซึ่งไม่มีภารกิจหลักในการทำวิจัยและอาจจะยังขาดทักษะการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัย จึงเห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์น้อยกว่า

ด้านการสอน พบความแตกต่างกันในรายชื่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แก่ผู้เรียน รวมถึงบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และความสามารถในการเป็นวิทยากรบรรยาย/ฝึกอบรมภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอกโดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่า

นักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่มาจากสายสอนและนักวิชาชีพสารสนเทศเป็นฝ่ายสนับสนุนที่ไม่ได้จบทางด้านครุศาสตร์หรือศึกษาศาสตร์ และไม่มีภาระงานด้านการสอนจึงทำให้ไม่ค่อยเข้าใจกระบวนการเรียนการสอนมากนัก และในการเป็นวิทยากรนั้นผู้บริหารอาจเห็นศักยภาพของนักวิชาชีพสารสนเทศว่าสามารถเป็นวิทยากรในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องได้

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบความแตกต่างกันในรายชื่อ การประเมินผลการประชาสัมพันธ์ แก่ไขปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และการคัดเลือกเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์งานและบริการของห้องสมุดตามสื่อต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว และสื่อออนไลน์ ฯลฯ โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีความเข้าใจในหลักการบริหารจัดการ การวางแผนการดำเนินงานอย่างเหมาะสม รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของห้องสมุด ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศอาจจะขาดทักษะ ความรู้พื้นฐาน และประสบการณ์ในการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์น้อยกว่า

ด้านการตลาด พบความแตกต่างในรายชื่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการของห้องสมุด และการมีทัศนคติเชิงบวกเพื่อการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โดยผู้บริหารมีความคาดหวังแตกต่างจากนักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการเชิงรุก และกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศก็เป็นส่วนสำคัญในการชักจูงที่จะทำให้ผู้ใช้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศอาจด้วยภาระงานหลักที่ต้องปฏิบัติจึงทำให้เห็นความสำคัญของการจัดกิจกรรมห้องสมุดน้อยกว่า

3. แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา นักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

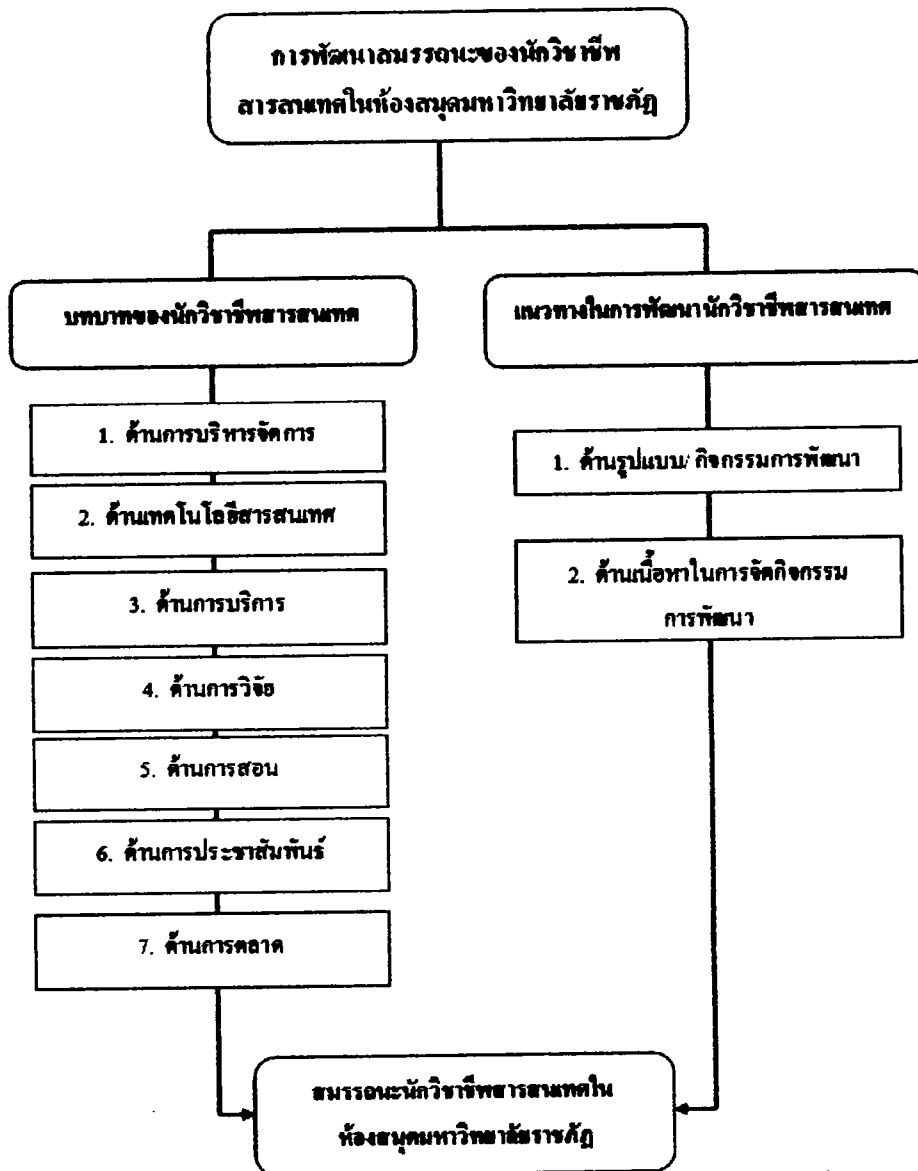
ด้านรูปแบบ/กิจกรรมการพัฒนา ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องการศึกษาและดูงานห้องสมุด/

หน่วยงานให้บริการสารสนเทศในประเทศ การอบรม/ การสัมมนาทางวิชาการ ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาดูงาน เป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และปรับมุมมองใหม่ๆ ทำให้เกิดความคิดและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตน ส่วนการอบรม/สัมมนาทางวิชาการเป็นวิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ และแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพเดียวกันและวิชาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ญัตติ มลิว (2545) พบว่าวิธีการพัฒนาบุคลากรในห้องสมุด คือวิธีการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานและการศึกษาดูงานนอกสถานที่

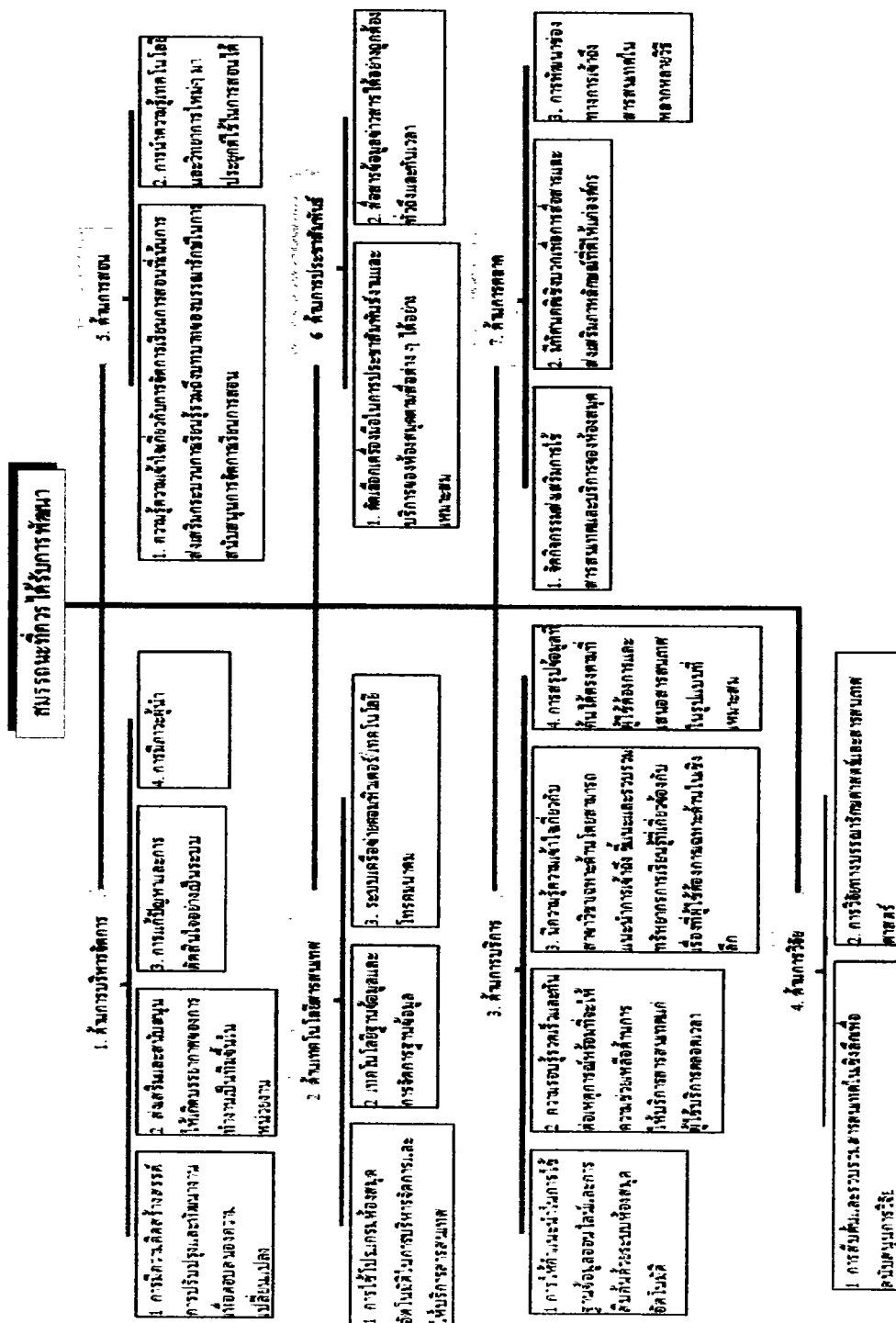
ด้านเนื้อหาในการจัดกิจกรรมการพัฒนา ส่วนใหญ่มีความคาดหวังเนื้อหาในด้านโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศ และบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องจากนักวิชาชีพสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในโมดูลต่างๆ ซึ่งโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติมีพัฒนาการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ และฝึกฝนให้เกิดทักษะความชำนาญในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพส่วนในเนื้อหาทางด้าน บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ อาจเนื่องจากเป็นภาระงานหลักของห้องสมุดในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของนักวิชาชีพสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาพร จงสมจิตต์ (2544) พบว่ามีความต้องการพัฒนาในเรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติและรูปแบบการลงรายการบรรณานุกรมระบบอัตโนมัติ และสอดคล้องกับ กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง (2552) พบว่า ภาพลักษณ์ทางด้านบุคลิกภาพบรรณารักษ์ควรปรับปรุงให้มีความ ยืดหยุ่นและไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษามาจัดทำเป็น แผนภูมิการพัฒนาสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศ ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ภาพที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ภาพที่ 3 สมรรถนะที่ควรได้รับการพัฒนา โดยนำผลจากค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศเป็นตัวกำหนดสมรรถนะที่จะต้องเร่งพัฒนา และภาพที่ 4 การนำเสนอแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศที่ได้จากผลการวิจัยโดยจัดลำดับตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ

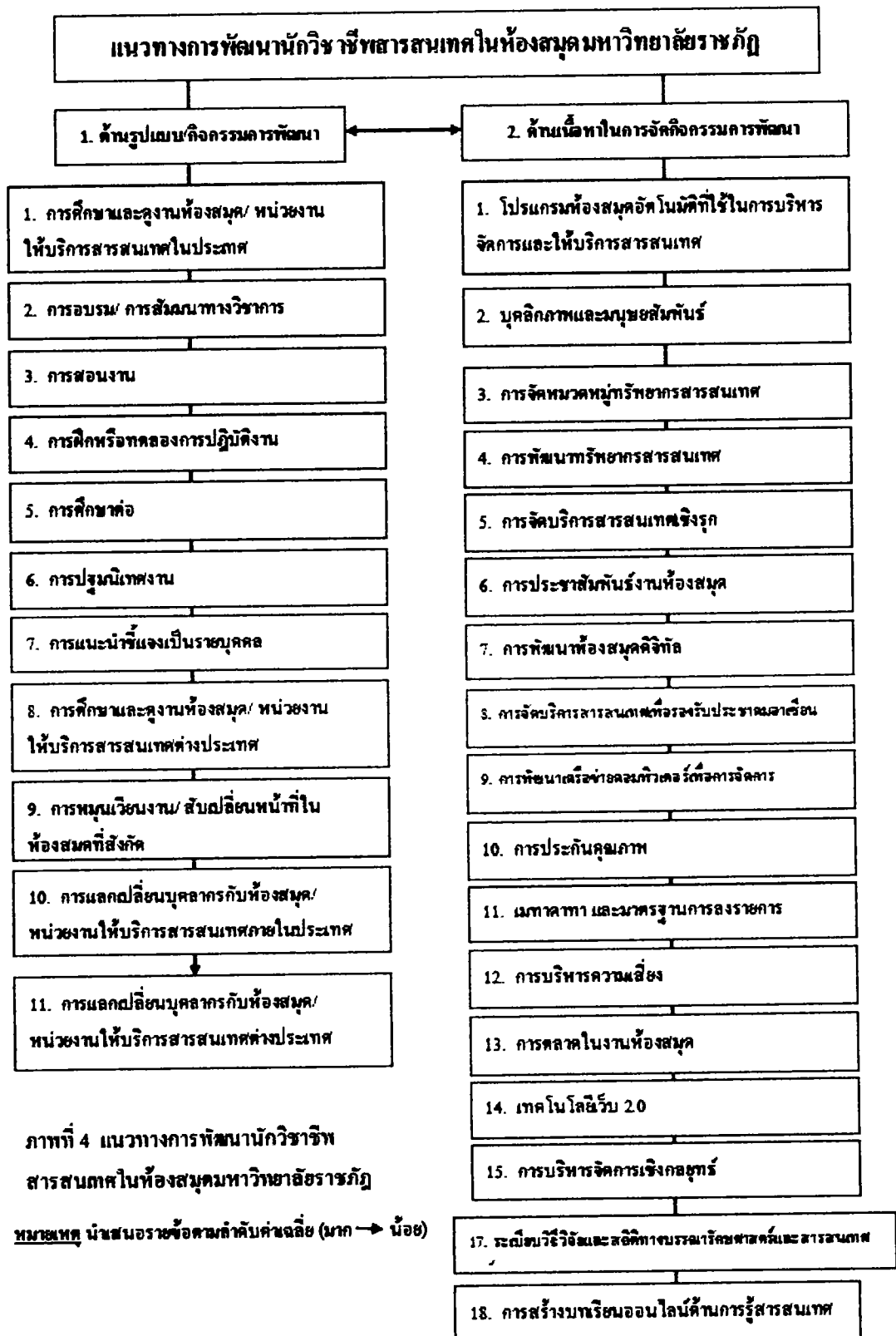


ภาพที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
(ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย)



ภาพที่ 3 สมรรถนะที่ควรได้รับการพัฒนา

หมายเหตุ นำเสนอสมรรถนะในแต่ละด้านโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50)



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏควรพัฒนาบุคลากรกลุ่มนักวิชาชีพสารสนเทศให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวังของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ ตามผลการวิจัยในครั้งนี้ที่ได้นำเสนอสมรรถนะที่ควรได้รับการพัฒนาและแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศ

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในทุกด้าน ดังนั้นทั้งกลุ่มผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ จึงควรมีการปรับการรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการพัฒนาบุคลากรห้องสมุด

3. ควรวางแผนโครงการ/กำหนดการฝึกอบรมบุคลากรที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของนักวิชาชีพสารสนเทศ

4. นักวิชาชีพสารสนเทศควรวิเคราะห์ภาระงานหลัก (Job Analysis) และวางแผนการปฏิบัติงานรายบุคคลให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศ

5. ควรจัดกิจกรรมพัฒนาความสามารถเพื่อเป็นการสร้างและส่งเสริมการมีสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

6. ควรประเมินผลกิจกรรมในการพัฒนาสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

7. ควรประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในด้านการปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการบริการ และด้านอื่นๆ ของนักวิชาชีพสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศโดยวิธีการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกหรืออาจวิจัยเชิง

ผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน โดยควรศึกษาความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น จากผู้บริหารห้องสมุด เป็นต้น

2. ควรศึกษาสมรรถนะหลัก (core competencies) และสมรรถนะเฉพาะ (specifics competencies) ของนักวิชาชีพสารสนเทศจำแนกตามภารกิจหลัก เช่น งานบริการสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีห้องสมุด เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง. (2552). ภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อบรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธิดา ท้วมสุข. (2541). บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ : บทบาทที่เปลี่ยนแปลง. *มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* 16(1): 71-82.
- ชุดิมา สัจจามันท์. (2532). การศึกษาต่อเนื่องของบุคลากรสารสนเทศ รายงานการประชุมทางวิชาการเรื่อง บทบาทของบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาห้องสมุด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- _____. (2540). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2546). การวิจัยกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

- ณัฐวดี มะลิทอง. (2545). การผลิตและพัฒนา
บรรณารักษะระบบสำหรับห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันทนาพร แยมเทศ. บทบาทของห้องสมุดในการ
สนับสนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ
ศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บงกช ศิริวัฒนมงคล. (2547). บทบาทหน้าที่
บรรณารักษ์ในการสนับสนุนการจัดการเรียน
การสอนตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.
2542 : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัย
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประภาพร จงสมจิตต์. (2544). บทบาทที่เปลี่ยน
แปลงไปของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่
และทำรายการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มิ่งขวัญ ศิริโชติ. (2543). บทบาทที่คาดหวังและ
บทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้บริหารและ
บรรณารักษ์ห้องสมุดที่มีต่อการบริหาร
ห้องสมุดโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
การศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัญมณี ศรีวัชรินทร์. (2553). สมรรถนะตามสายงาน
บริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดม
ศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Choi, Y. and Rasmussen, E. (2009). What
Qualifications and Skills are Important
for Digital Librarian Positions in
Academic Libraries? A Job
Advertisement Analysis. *The Journal
of Academic Librarianship*. 35(5): 457-
467.
- Gerolimos, M. &Konsta, R. (2008). Librarian's
Skills and Qualifications in a Modern
Informational Environment. *Library
Management* 29(8/9): 691-699.
- Heinrichs, J. H., Lim, J.S. (2009). Emerging
Requirements of Computer Related
Competencies for Librarians. *Library
and Information Science Research*.
31: 101-106.
- Partridge, H., Menzies, V., Lee, J. & Munro, C.
(2010). The Contemporary Librarian:
Skills, Knowledge and Attributes
Required in a World of Emerging
Technologies. *Library and
Information Science Research*. 32:
265-271.

การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล

วรุณี โพนทัน¹

ทัศน หาดูพล²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล (2) เปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน (3) ศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล (4) เปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 306 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และได้รับคืน จำนวน 297 ชุดคิดเป็นร้อยละ 97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD

ผลการวิจัยพบว่า (1) ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีการใช้สารสนเทศมาก เพื่อการบริการประชาชน ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ หาคำความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ติดตามข่าวสาร ทำงานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน และหาความรู้ในการใช้สารสนเทศ ประกอบการปฏิบัติงาน (2) การเปรียบเทียบสภาพการใช้ จำแนกตามตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน พบว่าตำแหน่งสัญญาบัตร 2 มีสภาพการใช้สารสนเทศมากกว่าตำแหน่งสัญญาบัตร 1 ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อทำเอกสารรายงาน ส่วนตำแหน่งสัญญาบัตร 3 ใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (3) ด้านปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด (4) เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานพบว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีปัญหาการใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี ในด้านแหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล ส่วนด้านเนื้อหาสารสนเทศพบว่า สารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ เก่าเกินไปและปีที่พิมพ์นานกว่า 5 ปี

คำสำคัญ: การใช้สารสนเทศ การบริการประชาชน ตำรวจฝ่ายสอบสวน

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร มหาวิทยลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

²อ.บ., อ.ม.(บรรณารักษศาสตร์) M.A (Library Science) Ph.D. (Educational Media) University of Missouri, Columbia, USA. รองศาสตราจารย์ประจำ สาขาวิชาศิลปศาสตร มหาวิทยลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Information Use for Community Service by the Police Investigation Section, Metropolitan Police Bureau

Warunee Phontan¹

Tassana Hanpol²

Abstract

This study aimed to (1) study information use for community service by the police investigation section of the metropolitan police bureau, (2) compare information use classified by work position and work experience, (3) study problems of information use, and (4) compare study problems of information use classified by work position and work experience.

The population were 306 officers from the investigation section of the metropolitan police bureau. Data were collected by using a questionnaire. 297 copies of the questionnaire were returned, which was 97 percent of all respondents. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and one-way analysis of variance (ANOVA). Pair-test by LSD.

The results showed that (1) investigation police officers of the police investigation section of the metropolitan police bureau used information at a high level on the objectives of information use in 3 levels: community service, keeping up the information, and knowledge seeking for information use in the work process, (2) comparing the conditions of information use classified by work position and work experience, it was found that the second-level commissioned officers used more information than the first-level commissioned officers in the objectives of information use for writing reports. But the third-level commissioned officers used personal sources of information for special experts, (3) the biggest problem of information use was information technology, and (4) comparing study problems of information use classified by work position and work experience found that the police officers in the investigation section who had work experience of more than 7 years had more problems with information use than those who had work experience of 1-3 years and 4-6 years; in the aspect of information source of the investigation information service institution it was too far away. In the aspect of information content, it was found that information received did not match the needs, was out of date, and the date of printing was older than 5 years.

Keywords: Information Use, Community Service, Investigation Police

¹Master Degree Student of Department of Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

²B.A., M.A. (Library Science), M.A. (Library Science), Ph.D. (Educational Media)) University of Missouri, Columbia, USA. Associate Professor of Department of Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothaitammathirat Open University.

บทนำ

ตำรวจมีความสำคัญต่อสังคมและกระบวนการยุติธรรม คือการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในสังคม และมีหน้าที่ดูแลรักษาความสงบของประชาชน ในฐานะผู้รักษากฎหมาย งานที่ถือว่าเป็นงานหลักและหัวใจของตำรวจคืองานสอบสวน เมื่อมีสำนวนคดีอาญา คดีแพ่ง เกิดขึ้นบุคคลที่ประชาชนจะต้องเข้าแจ้งความร้องทุกข์คือ พนักงานสอบสวนซึ่งพนักงานสอบสวนมีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับสำนวนการสอบสวน เก็บรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ สรุปสำนวนสอบสวนส่งฟ้องศาล ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการยุติธรรม ขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมจึงเริ่มต้นที่พนักงานสอบสวนเป็นคนแรก ดังนั้นความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนในขั้นตอนการสอบสวนเริ่มตั้งแต่ การสืบสวน ตรวจค้น จับกุม ควบคุม สอบปากคำ ส่งของกลางไปตรวจพิสูจน์ เรังัดผล รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ และมีความเห็นตามท้องสำนวน ปล่อยตัวชั่วคราว จนกระทั่งนำตัวผู้กระทำผิดเพื่อฟ้องร้องต่อศาลให้เป็นไปตามกฎหมายให้อำนาจรองรับไว้นอกจากนั้นแล้วยังจะต้องไปเป็นพยาน และติดตามพยานไปเบิกความในชั้นศาลอีกทำให้งานในหน้าที่ความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น และพนักงานสอบสวนยังต้องรู้ และเข้าใจในข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมาย ข้อบังคับ คำสั่งกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ประกอบกับในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือที่นิยมเรียกว่า IT เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนที่เปลี่ยนแปลงไปจากการดำเนินการในรูปแบบที่เคยปฏิบัติเข้าสู่ยุคสารสนเทศที่การดำเนินการกิจด้านการบริการมีความรวดเร็วและซับซ้อนตลอดจนมีการแข่งขันหลากหลายรูปแบบ การตัดสินใจในการให้บริการจึงต้องรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งต้องอาศัยสารสนเทศที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่หลากหลาย การบริการสารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวนจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการและการใช้

ข้อมูล ข่าวสาร ดังนั้นตำรวจฝ่ายสอบสวนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการใช้งาน ด้านกฎหมาย ระเบียบต่างๆ เช่น ระเบียบคำสั่ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดกรอบวิสัยทัศน์ เพื่อปรับทิศทางการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และเตรียมความพร้อมขององค์กรให้สามารถรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ในขณะที่สถานการณ์ภายนอกองค์กรกำลังเร่งเร้าทั้งทางตรงและทางอ้อมทำให้องค์กรจะต้องมีปรับปรุงแก้ไขทั้งในแง่แนวคิดทางการบริหาร ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน รวมถึงวิธีการจัดการกับปัญหาสังคมต่าง ๆ ที่ตำรวจต้องรับผิดชอบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552-2556 เพื่อเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติราชการในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย (พ.ศ.2552-2556: 2-3) และนโยบายแต่ละสถานตำรวจในระดับที่มีวิสัยทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำมาประยุกต์และปรับปรุงให้เข้ากับงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการของตำรวจฝ่ายสอบสวนเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ เหตุผลสำคัญที่ต้องมีการบริการและการใช้สารสนเทศดังกล่าวจะเห็นว่าสิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ ตำรวจฝ่ายสอบสวนจะต้องรับรู้และเข้าใจในความสำคัญของสารสนเทศว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้เกิดการใช้สารสนเทศอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และคงไว้ซึ่งประโยชน์สูงสุดขององค์กร ดังนั้นการบริการของตำรวจฝ่ายสอบสวนในปัจจุบันและอนาคตจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการบริการที่เป็นระบบ

เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อทราบถึงสภาพการใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้การจัดเตรียมสารสนเทศสามารถสนองความต้องการในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยตำรวจฝ่ายสอบสวนควรจะมีข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาการสอบสวนไปในทางที่ถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างแท้จริง อันส่งผลให้การดำเนินงานของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลเป็นไปตามจุดมุ่งหมายและนโยบายโดยรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลตั้งแต่ระดับสัญญาบัตร1- ระดับสัญญาบัตร 3 ซึ่งมีวุฒิการศึกษา

ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปของกองบัญชาการตำรวจนครบาลซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 9 กองบังคับการ ได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 จำนวน 306 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นกาวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลจำนวนทั้งสิ้น 1,535 คน (ข้อมูลกองบัญชาการตำรวจนครบาล วันที่ 27 สิงหาคม 2552) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน จากการสุ่มแบบหลายชั้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามซึ่งจำนวนเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ตำแหน่งประสบการณ์การทำงาน และสังกัด จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศซึ่งจัดทำแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ แยกเป็นสภาพการใช้สารสนเทศแต่ละด้านรวม 7 ด้าน คือ วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ความทันสมัยของสารสนเทศ ภาษาของสารสนเทศ และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ รวม 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้สารสนเทศซึ่งจัดทำเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ แยกเป็นปัญหาการใช้สารสนเทศแต่ละด้านรวม 3 ด้าน คือ ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ รวม 3 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นนี้ไปตรวจสอบความตรงเชิงวิชาการจากทบทวนวรรณกรรม และความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และหาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้ว

นำมาวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เท่ากับ .915 และ .913 ตามลำดับ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งหนังสือแนะนำตัว พร้อมแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

2. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ตอนที่ 1 สถิติภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์สหภาพการเชื่อมโยงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลด้วยการทดสอบค่าเอฟ(F-test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความมีนัยสำคัญ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลโดยรวม 7 ด้านพบว่า มีสภาพการใช้สารสนเทศระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ความทันสมัยของสารสนเทศ ภาษา และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.88 3.03 3.02 2.97 2.97 3.59 และ 3.39 ตามลำดับ

2. ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลโดยรวม 3 ด้านพบว่า มีปัญหาการใช้สารสนเทศระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาด้านแหล่ง

สารสนเทศ ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.46 3.43 และ 3.59 ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีผลวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

3.1 เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีการใช้สารสนเทศแตกต่างกันในด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ความทันสมัยของสารสนเทศ ภาษา และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ

3.2 เปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีการใช้สารสนเทศแตกต่างกันในด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ความทันสมัยของสารสนเทศ ภาษา และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลโดยภาพรวมการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีผลปรากฏดังนี้

11 ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ พบว่าวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อการบริการประชาชน เพื่อติดตามข่าวสาร และเพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของโชติรส แก้วบุญเรือง (2545) ผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ จันทร์ลุน (2548) ผลการวิจัยของยุพา วัฒนศักดิ์ากุล (2549) ที่พบว่ามีการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

12 ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่าการใช้แหล่งสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้แหล่งสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละด้านได้จากเพื่อนร่วมอาชีพ เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ วิทยุ คลื่น 100.0 (จ.ส.100) โทรศัพท์ช่อง 3 และหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของโชติรส แก้วบุญเรือง (2545) ที่พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศจากการสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของรัตน หมีนเดช (2547) ผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ จันทร์ลุน (2548) ที่พบว่าส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ นิตยา จัยศิริ (2552) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่ได้มาจากการสืบค้น/หาด้วยตนเอง โดยวิธีดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ และอ่านหนังสือพิมพ์

13 ด้านเนื้อหาสารสนเทศ พบว่าการใช้เนื้อหาสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้เนื้อหาสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา เหตุผลที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาสารสนเทศดังกล่าวเป็นตัวบทกฎหมาย มีสารสนเทศที่จำเป็นในการใช้ข้อมูล ข่าวสารที่สามารถนำมาประกอบการพิจารณาคดีความที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน เช่น ทางด้านคดีอาชญากรรม ทางด้านคดีแพ่ง เป็นต้น

14 ด้านรูปแบบสารสนเทศ พบว่าการใช้รูปแบบสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการใช้รูปแบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดได้จากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) ผลการวิจัยของโสภี อุณรุท (2546) ผลการวิจัยของรัตน หมีนเดช (2547) ที่พบว่ารูปแบบของสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ สื่อสิ่งพิมพ์

15 ด้านความทันสมัยของสารสนเทศ พบว่าความทันสมัยของสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความทันสมัยของสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ อายุการผลิตน้อยกว่า 1 ปี

16 ด้านภาษาของสารสนเทศ พบว่าภาษาของสารสนเทศที่ใช้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าภาษาของสารสนเทศที่ใช้อยู่ในระดับมากคือภาษาไทย

17 ด้านประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ พบว่าประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ คือ Search Engine เช่น www.google.co.th, www.yahoo.com

2 ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลโดยภาพรวมการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านมีผลปรากฏดังนี้

21 ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่าปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาด้านการใช้แหล่งสารสนเทศอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ สถาบันบริการสารสนเทศด้านการสอบสวนมีทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสอบสวนมีจำนวนจำกัด ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิตยา

จ้วยศิริ (2552) ผลการวิจัยของจากรวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) ผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ จันทรลุน (2548) พบว่าปัญหาในเรื่องไม่พบข้อมูลที่ต้องการและจำนวนสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการด้านฐานข้อมูล และการใช้สารสนเทศมีระเบียบและขั้นตอนมาก

2.2 ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศ พบว่าปัญหาการใช้เนื้อหาสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาด้านการใช้เนื้อหาสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดได้จากเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีที่พิมพ์นานกว่า 5 ปี และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน และเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของโชติรส แก้วบุญเรือง (2545) ผลการวิจัยของยุพา วัฒนศักดิ์ากุล (2549) พบว่าเนื้อหาสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ และความล่าช้า ความไม่มั่นคงในการเข้าถึงสารสนเทศ

2.3 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากได้แก่ ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของโสภิ อนุรุธ (2546) ผลการวิจัยของลิลลาร์ด (Lillard, 2002) พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่เป็นเครื่องรุ่นเก่าศักยภาพต่ำทำงานช้า และมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว

3. เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชา

การตำรวจนครบาลที่มีตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีผลวิเคราะห์ดังนี้

3.1 ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.2 ใช้สารสนเทศมากกว่า สบ.1 ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อทำเอกสารรายงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมอาชีพ แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ใช้ภาษาสารสนเทศที่เป็นภาษาไทย และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น Search Engine ตำแหน่ง สบ.2 ใช้มากกว่า สบ.3 ในเรื่องแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากวิทยุ 100.00 (จส.100) วิทยุ 99.5 (จราจรเพื่อสังคม) และวิทยุ 91.0 (สวพ.91) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากโทรทัศน์ ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 และจากหนังสือพิมพ์ เดลินิวส์ ใช้รูปแบบสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของสารสนเทศที่มีอายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี ตำแหน่ง สบ.2 ใช้มากกว่า สบ.1 และ สบ.3 ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการ

3.2 ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอผลงานในการปฏิบัติงาน เพื่อการบริการประชาชน ใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์เกี่ยวกับความยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ ใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนวิทยุคลื่น 91.0 (สวพ.91) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนโทรทัศน์ ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 ใช้เนื้อหาสารสนเทศจากวารสารตำรวจ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และใช้

รูปแบบสารสนเทศที่เป็นสื่อโสตทัศน์ ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป ใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี ในเรื่องการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็น หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา แหล่งเว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป ใช้สารสนเทศมากกว่า 1-3 ปี และ 4-6 ปี ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อจัดทำเอกสาร รายงาน การบันทึกและพักผ่อน แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นวิทยากรการประชุม/สัมมนา/อบรม/ดูงาน แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน เว็บไซต์ของระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่ เว็บไซต์เกี่ยวกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เว็บไซต์เกี่ยวกับสถาบันนิติเวช เว็บไซต์เกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ เนื้อหาสารสนเทศจากกฎหมายรัฐธรรมนูญ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วิดีทัศน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ความทันสมัยของสารสนเทศอายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ปี อายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศได้แก่ Search Engine หัวเรื่อง (subject heading) ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC)

4. เปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีลักษณะดังนี้

4.1 ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.2 มีปัญหาการใช้มากกว่า สบ.1 ในเรื่องเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็น

ประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้หัวเรื่อง (subject heading) ไม่เป็น มากกว่าตำแหน่ง สบ.3

4.2 ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปมีปัญหาการใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ในเรื่องด้านแหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านการสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ ด้านเนื้อหาสารสนเทศหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับขาดฐานข้อมูลทางด้านการสอบสวน มีปัญหาการใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับระบบเครือข่ายขัดข้องเป็นประจำทำให้มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร และมีปัญหาการใช้สารสนเทศมากกว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี แหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ สารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีพิมพ์นานกว่า 5 ปี สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย สารสนเทศขาดความต่อเนื่อง สารสนเทศยากแก่การเข้าใจ สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพเก่า สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่าย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการใช้อินเทอร์เน็ต ตลอดจนปัญหาการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความควรเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการ การพัฒนาการจัดการฝึกอบรมด้านสืบค้น ข้อมูลจากฐานข้อมูลทางด้านสอบสวน และการดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การจัดสรรงบประมาณ ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะด้านสอบสวนให้เพียงพอ และตรงกับความต้องการ

1.2 การฝึกอบรม ควรจัดการฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ทางด้านการสอบสวนโดยเฉพาะ

1.3 การจัดหาสิ่งพิมพ์/สื่อต่าง ๆ ควรจัดหาหนังสือ ตำราทางด้านกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน และหลากหลายเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของตำรวจฝ่ายสอบสวน

1.4 การจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรพิจารณาจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงไว้สำหรับสืบค้นข้อมูลอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อนำข้อปัญหาที่ค้นพบมาแก้ไข พัฒนาการให้คำปรึกษาช่วยเหลือตำรวจฝ่ายสอบสวนต่อไป เช่น ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร “แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2” (http://www.mict.go.th/ewt_news.php?nid=74 ค้นคืน 20/7/2554)

จารุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) การใช้สารสนเทศของนักวิจัยสาขาการประมงในเขต กรุงเทพมหานคร และบริเวณชล วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จุฑาทิพย์ จันทรลุน (2548) การใช้สารสนเทศของบุคลากรปกครองและพนักงานคดีปกครองในท้องมุดกฎหมายมหาชน วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) การใช้สารสนเทศของนักธรณีวิทยา และนักธรณีพิทักษ์ในด้านการศึกษาวิจัย และผลิตปิโตรเลียม: กรณีศึกษาบริษัทปิโตรเคมี ไทยแลนด์ จำกัด วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นิตยา จุ้ยศิริ (2552) การใช้สารสนเทศของผู้บริหารหน่วยงานด้านการเกษตรกรรมกลุ่มจังหวัดภาคเหนือ วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549) การใช้สารสนเทศของสาขาการวิธานนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รัตนา วัฒนเดช (2547) การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคเหนือ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โสภี อุณรุท (2546) การใช้สารสนเทศของพยาบาล
ในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

Lillard, L.L. (2002). **Information Seeking in
Context: an Exploratory Study of
Information Use Online by eBay
Entrepreneurs**. Emporia State
University). *ProQuest Dissertations and
Theses*, , 336-336 p. Retrieved from
<http://search.proquest.com/docview/305452164?accountid=44806>. (305452164).

การสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

นันทนา เดชเกิด¹
เพชรรัตน์ กิมอยู่ฮะ²
เบญจมาศ นาททองแก้ว³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 (ภาคปกติ) ภาคเรียนที่ 2 / 2553 จำนวน 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา มีดังนี้

สภาพการศึกษาสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์ นักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศจากหอสมุดกลางได้รับความรู้โดยการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียน ใช้เวลาในการสืบค้น 15-30 นาที ใช้ช่วงเวลา 13.00 – 15.00 น. เข้าถึงรายการสารสนเทศทางสื่อเรื่อง เมื่อสืบค้นสารสนเทศและไม่พบรายการที่ต้องการจะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่

สำหรับปัญหาที่นักศึกษาประสบ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยในแต่ละด้านมีดังนี้ คือ ด้านระบบบริการสืบค้นจากรายการออนไลน์ ได้แก่ ระบบแสดงผลช้า ด้านการได้รับผลของข้อมูล ได้แก่ รายการบรรณานุกรมที่ปรากฏบนหน้าจอบางครั้งมีรายละเอียดไม่ครบ ด้านผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัญหาการใช้ภาษาต่างประเทศ และด้านอื่น ๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

คำสำคัญ: การสืบค้นสารสนเทศ รายการออนไลน์ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

¹บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

²นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

³บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Information Searching Through the Online Public Access Catalog at the Central Library of Suratthani Rajabhat University

Nunthana Detkoet¹
Petcharat Kimyooha²
Benchamas Nakthongkaew³

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the nature and problems of information searching through the Online Public Access Catalog at the Central Library of Suratthani Rajabhat University. The sample populations in this study were 349 full-time undergraduate students during academic year 2010. A questionnaire was the research tool used to collect data. The statistics were used for data analysis percentage, mean and standard deviation.

The results of the study were as follows:

Regarding the nature of information searching through Online Public Access Catalog at the Central Library, it was found that most students gained knowledge by the recommendations from their friends. Their objective was to find more information relevant to their studies. They generally spent 15-30 minutes for searching and between 13.00-15.00 P.M. They accessed information by using titles. If they could not find the desired information by themselves, they would ask the librarians or other staff for assistance.

For all 4 aspects of their problems were at moderate level as follows: information searching from OPAC was reported slowly. Regarding the information received, getting their desired the bibliography items appearing on the screen did not show the details sometimes. Regarding the users, the problem was the use of foreign language. And another aspect was that the computers did not work well.

Keywords: Information Searching, Online Public Access Catalog (OPAC),
Central Library of Suratthani Rajabhat University

¹ Librarian Specialist Central Library of Suratthani Rajabhat University

² Computer Specialist Central Library of Suratthani Rajabhat University

³ Librarian Central Library of Suratthani Rajabhat University

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ในยุคสังคมสารสนเทศในปัจจุบัน ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการทำงานในห้องสมุดอย่างแพร่หลาย โดยการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาควบคุมการผลิต ควบคุมการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การจัดทำรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปสื่อดิจิทัล เพื่อการบริการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศนั้นได้ในระบบออนไลน์ จากที่ใดเวลาใดก็ได้ ทำให้ห้องสมุดเป็นสังคมที่ไร้กระดาษ กับการเปลี่ยนแปลงของโลกเศรษฐกิจและเทคโนโลยี ห้องสมุดจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและสร้างสิ่งใหม่ๆ ที่ทันสมัยเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ และต้องทำหน้าที่นี้ให้ประสบความสำเร็จ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศได้ เพราะสารสนเทศมีความสำคัญยิ่งต่อบุคคลในองค์กรโดยเฉพาะสถาบันการศึกษา การมีสารสนเทศที่ดี ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา ย่อมทำให้สามารถนำมาตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรับรู้สารสนเทศที่ดีจะเป็นการแก้ไขปัญหาตนเองในด้านการเรียนการสอนการดำรงชีวิตซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการศึกษาทุกระดับและทุกสภาพการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Resource-Based Learning) (ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล 2547: 2 ; สมาน ลอยฟ้า 2544 : 4)

กันเนเก (Kunneke 2000 : 85-100) ได้กล่าวถึงความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่ทำให้มีการแพร่กระจายสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็วอย่างไม่เคยมีมาก่อน การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อสารสนเทศมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำสารสนเทศนั้นเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน ในการทำงานตามทฤษฎีของดริคเกอร์ (Drucke) ซึ่งได้มีการพัฒนาสารสนเทศซึ่งเป็นความรู้นั้นมาใช้ในการทำงาน การแก้ปัญหาให้ทันกับความต้องการ และทฤษฎีการพัฒนาเศรษฐกิจของทอฟเลอร์ (Tofler) ทำให้โลกนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปเป็นลักษณะของคลื่นลูกที่สามหรือยุคสังคมสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อการศึกษา โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บราวน์ (Braun 2002 : 46-49) ได้กล่าวถึงการให้บริการห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 ว่าบรรณารักษ์และผู้บริหารห้องสมุดต้องรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้ บรรณารักษ์ต้องมีความสามารถในการฝึกฝน และแนะนำแหล่งสารสนเทศทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยการนำเทคโนโลยีเข้าใช้ในการทำงานและการให้บริการ ต้องรู้จักการใช้อินเทอร์เน็ต การสืบค้นสารสนเทศจากรายการออนไลน์ และการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ทั้งของห้องสมุด และฐานข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ แก่ผู้ใช้ ซึ่งเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนารายการออนไลน์ เพราะเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางบรรณานุกรมในการเข้าถึงสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการในปัจจุบัน การเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บรรณารักษ์ต้องมีการพัฒนาเนื้อหาทางออนไลน์ ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีงานออกแบบกราฟิก งานออกแบบสถาปัตยกรรมของสารสนเทศ และสร้างแหล่งทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ ในการช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นอยู่ ณ ที่ใด เวลาใด เช่น จากที่บ้าน ที่ทำงาน ที่โรงเรียน โดยที่ผู้ใช้นั้นไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการให้บริการออนไลน์ ให้มีประสิทธิภาพนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเสมอคือ ต้องมีการจัดการข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล ซึ่งทั้งสองอย่างต้องมีความสัมพันธ์กัน บรรณารักษ์ต้องเรียนรู้ถึงการใช้คอมพิวเตอร์ ในการจัดการที่ทำให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศออนไลน์นั้นได้ คือ บรรณารักษ์ต้องจัดการข้อมูลและจัดการฐานข้อมูลห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะให้บริการออนไลน์ได้ ในขณะเดียวกันผู้ใช้อีกก็ต้องช่วยตนเองในการเรียนรู้เพื่อที่จะทำการศึกษาดังวิธีการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุดด้วย การให้บริการรายการออนไลน์ในห้องสมุดเป็นกิจกรรมที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้จะต้องทำกิจกรรมร่วมกัน จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในการสืบค้นสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และประสบความสำเร็จในการจัดหาทรัพยากร

สารสนเทศมาให้บริการและมีการใช้สารสนเทศนั้นอย่างคุ้มค่า (Colthoun 2003 : 281-289)

การดำเนินการให้บริการออนไลน์ผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้มีการปรับเปลี่ยนการค้นคืนสารสนเทศด้วยระบบมือที่ใช้บัตรรายการ บัตรดัชนีวารสาร ในการเข้าถึงสารสนเทศ ไปเป็นการสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการสืบค้น เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คือการนำระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเข้าใช้ในการดำเนินงาน เช่น การจัดซื้อ การทำรายการและวิเคราะห์หมวดหมู่ ทรัพยากรสารสนเทศการบริการยืม-คืน และการสืบค้นรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุด ซึ่งสามารถสืบค้นได้จากรายการหน้าจอคอมพิวเตอร์โดยจัดทำเป็นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดได้ ในเวลาที่รวดเร็ว (วิภา ศุภจรีรักษ์ 2542: 196)

รายการออนไลน์ (OPAC : Online Public Access Catalog) เป็นเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศของห้องสมุดทุกประเภทในรูปแบบบรรณานุกรมออนไลน์ ผู้ใช้สามารถใช้ทางเลือกในการสืบค้นได้หลายทางเลือก เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขหมู่หนังสือ เป็นต้น รวมทั้งการใช้กลยุทธ์ในการสืบค้น เช่น AND OR NOT หรือกำหนดขอบเขตของการสืบค้น เช่น กำหนดตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ กำหนดตามปี เป็นต้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นรายการออนไลน์ได้จากภายในห้องสมุด หรือจากภายนอกห้องสมุด เช่น ที่ทำงาน หรือที่บ้าน รายการออนไลน์นอกจากเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดแล้ว ยังสามารถบอกได้ว่าสารสนเทศนั้นอยู่ในระหว่างดำเนินการจัดซื้อ อยู่ระหว่างการทำการรายการและวิเคราะห์หมวดหมู่ และบอกสถานะของรายการสารสนเทศนั้นว่าจัดเก็บอยู่ที่ใดในห้องสมุด รวมทั้งบอกให้ผู้ใช้ทราบว่ามีการยืมไปหรือไม่ (Wells 2007: 386-394)

ปัจจุบันห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้มีการนำระบบโปรแกรมห้องสมุด

อัตโนมัติ VTLS เข้ามาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ ประกอบด้วยระบบย่อย 4 ระบบคือ ระบบการจัดหมวดหมู่และทำรายการ (cataloging module) ระบบงานยืม-คืน (circulation module) ระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC-Online Public Access Catalog) และระบบงานดัชนีวารสาร (Journal Indexing) (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2553) แม้ว่าห้องสมุดกลางจะได้พยายามให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการดำเนินงานเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดแล้วก็ตาม ห้องสมุดก็ต้องมีการกิจที่จะต้องทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนสารสนเทศได้ด้วยตนเองผ่านรายการออนไลน์ของห้องสมุด แต่อย่างไรก็ตามห้องสมุดก็ยังไม่สามารถสรุปออกไปได้ว่าการให้บริการสืบค้นสารสนเทศนี้ จะเป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของผู้ใช้หรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากการเข้าถึงสารสนเทศที่ห้องสมุดกลางจัดเตรียมไว้นั้น ผู้ใช้อาจมีข้อจำกัดบางประการที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ โดยเฉพาะข้อจำกัด ซึ่งอาจพบได้บ่อยในการสืบค้นและการเข้าถึงสารสนเทศจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด เช่น ด้านความสามารถในการสืบค้นทางเลือกในการสืบค้น (ทางผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขหมู่ เป็นต้น) กลยุทธ์การสืบค้นในขั้นพื้นฐาน (Basic Search) หรือในขั้นที่สูงขึ้น (Advanced Search) เป็นต้น หรืออาจเป็นเพราะระบบการให้บริการออนไลน์ของห้องสมุดไม่มีประสิทธิภาพดีพอในการเข้าถึงสารสนเทศ

ดังนั้น การศึกษาการสืบค้นสารสนเทศจากรายการออนไลน์ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ผู้ศึกษาต้องการที่จะได้ทราบถึง ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการออนไลน์จากฐานข้อมูลบรรณานุกรมห้องสมุด ทั้งนี้เพราะปัญหาที่ผู้ใช้ประสบอยู่บ่อยๆ บางครั้งในการสืบค้นจริงอาจมีข้อปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่พบ อาทิ ปัญหาที่ผู้ใช้ต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกันและรู้ถึงวิธีการสืบค้น และการเข้าถึงสารสนเทศในแต่ละทางเลือกของการใช้บริการจาก

รายการออนไลน์นี้ รวมทั้งความแตกต่างและข้อจำกัดต่างๆ ในด้านวิธีใช้โปรแกรมเฉพาะของฐานข้อมูลหรือความสลับซับซ้อนของโครงสร้างข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอย่างยิ่งในการเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ ตลอดจนปัญหาด้านอุปกรณ์ที่มีให้บริการไม่เพียงพอความต้องการ และข้อผิดพลาดอื่นๆ เช่น ข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบไม่มีความสมบูรณ์ หรือการให้ภาษาพรรณนาที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศไม่ครอบคลุมเนื้อหาสารสนเทศที่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถเข้าใจตรงกันในการสืบค้นสารสนเทศได้

จากข้อจำกัดเหล่านี้ จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศจากรายการออนไลน์ของนักศึกษาในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ว่าการสืบค้นสารสนเทศนั้นประสบผลสำเร็จและความล้มเหลวเพียงใดในการค้นคืนสารสนเทศ ทั้งส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นแต่ละครั้ง และการใช้ประโยชน์จากรายการออนไลน์ในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางให้หอสมุดกลางพัฒนาการให้บริการรายการออนไลน์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประสบผลสำเร็จในการสืบค้นสารสนเทศจากรายการออนไลน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสืบค้นสารสนเทศจากรายการออนไลน์ของนักศึกษาในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาการสืบค้นสารสนเทศจากรายการออนไลน์ของนักศึกษาในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตการวิจัย

1. กำหนดขอบเขตการศึกษา 7 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว คณะนิติศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ทั้ง 7 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว คณะนิติศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นในปีการศึกษา 2553 (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน 2553) พบว่า มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 12,276 คน จำแนกเป็นคณะครุศาสตร์ จำนวน 2,517 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 2,299 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 2,216 คน คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 3,427 คน วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว จำนวน 914 คน คณะนิติศาสตร์ จำนวน 756 คน และคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 147 คน

3. ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณสูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane กำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาภาคปกติชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 387 คน จำแนกเป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จำนวน 79 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 72 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 70 คน คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 108 คน วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว จำนวน 29 คน คณะนิติศาสตร์ จำนวน 24 คน และคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 5 คน

สรุปผลการวิจัยและอภิปราย

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 349 คน พบว่า นักศึกษามีจำนวนมากที่สุด 81 คน สังกัดคณะวิทยาการจัดการ รองลงมา จำนวน 78 คน สังกัดคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 284 คน และเพศชาย 65 คน เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1

จำนวน 134 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 100 คน สังกัดสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) จำนวน 33 คน และสาขานิติศาสตร์ จำนวน 24 คน มีประสบการณ์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 343 คน และไม่มีประสบการณ์การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 6 คน เรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากหลักสูตรของมหาวิทยาลัยในวิชาพื้นฐานของคณะ จำนวน 199 คน และเรียนรู้ด้วยตนเองจากหนังสือ วารสาร หรือสื่ออื่นๆ จำนวน 196 คน

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ E-Mail เพื่อการสื่อสาร และพิมพ์เอกสารด้วยโปรแกรม Microsoft word จำนวน 308 คน มีระยะเวลาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกวัน จำนวน 128 คน และใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 99 คน

อภิปรายผล

1. สภาพการสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์

1.1 การสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์ของหอสมุดกลาง

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศภายในหอสมุดกลาง อาจเป็นเพราะว่า หอสมุดกลางมีสารสนเทศทุกรูปแบบ เมื่อนักศึกษามีความต้องการใช้สารสนเทศไม่ว่าวัตถุประสงค์ใดก็ตาม หากเข้ามาสืบค้นที่ห้องสมุดแล้วสามารถไปค้นหาในสถานที่จัดเก็บในส่วนให้บริการอื่นๆ ได้ตามต้องการในเวลาที่รวดเร็ว หากไม่พบสารสนเทศที่ต้องการสามารถสอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ได้

1.2 ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นรายการออนไลน์ โดยได้รับความแนะนำจากเพื่อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิชาห้องสมุดเพื่อการศึกษาและสืบค้น ซึ่งเป็นวิชาที่สอนเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด และแหล่งสารสนเทศต่างๆ ไม่ได้เป็นวิชาพื้นฐานทั่วไปของ

มหาวิทยาลัย นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เข้ามาใหม่จะไม่ได้เรียน อาจทำให้ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้น เมื่อต้องการหนังสือ หรือสารสนเทศอื่นๆ ทำให้ไม่เข้าใจวิธีการเข้าถึงข้อมูลจากรายการออนไลน์ การขอคำแนะนำจากเพื่อนจึงเป็นวิธีแรกที่นักศึกษาใช้

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนุชตรา กลัดเนียม (2540) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้ด้วยตนเองโดยการอ่านคำแนะนำจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ และผลการวิจัยของอมรา อิศระชาญพานิช (2542) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้จากคำอธิบายที่ปรากฏบนจอภาพ

1.3 วัตถุประสงค์การสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการค้นหาหนังสือหรือสารสนเทศอื่นๆ เพื่อประกอบการเรียนในวิชาต่างๆ ตามที่อาจารย์ผู้สอนแนะนำให้ค้นหาความรู้เพิ่มเติม ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลรัตน์ ตันต์เกตุ (2545) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหารายชื่อหนังสือในห้องสมุดประกอบการเรียน ในขณะที่ผลการวิจัยของอมรา อิศระชาญพานิช. (2542) พบแตกต่างกัน คือ นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน

1.4 เวลาในการสืบค้นสารสนเทศในแต่ละครั้ง

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้น 30-60 นาที ทั้งนี้อาจเนื่องจากการสืบค้นสารสนเทศแต่ละครั้งอาจขึ้นอยู่กับความต้องการสารสนเทศในขณะนั้น หากต้องการสารสนเทศมากเวลาที่ใช้ก็มากตามไปด้วย และนักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียน ซึ่งการเรียนในแต่ละวิชานั้นมีหลายสาขาวิชาเวลาที่ใช้จึงมากตามไปด้วย ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนุชตรา กลัดเนียม (2540) ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นครั้งละ 5-10 นาที

1.5 ช่วงเวลาในการสืบค้นสารสนเทศของหอสมุดกลาง

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลา 10.00-12.00 น. อาจเนื่องจากนักศึกษาว่างจากการเรียนการสอน และเป็นเวลาพักกลางวันในเวลา 12.00 น. เมื่อมีเวลาว่างจึงเข้ามาค้นหาสารสนเทศที่ต้องการในเวลาดังกล่าว ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นุศรา กลัดเนียม (2540) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ช่วงเวลาการค้นสารสนเทศ 13.00-15.00 น. และผลการวิจัยของ อมรา อิสระชาญพานิช (2542) ที่พบว่านักศึกษาใช้ช่วงเวลาในการใช้ค้น 13.00-16.30 น.

1.6 รายการในการสืบค้นสารสนเทศ

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้รายการชื่อเรื่องในการสืบค้นสารสนเทศ อาจเป็นเพราะผู้ใช้ทราบชื่อหนังสือที่ต้องการค้นได้โดยกำหนดคำที่อยู่ในชื่อเรื่องมาใช้เป็นคำสำหรับสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการ หรืออาจเป็นเพราะอาจารย์มอบหมายงานให้ทำและมีรายชื่อหนังสือมาให้อ่านเพิ่มเติมตามคำอธิบายรายวิชาต่างๆ และการพิมพ์ชื่อเรื่องไม่ต้องพิมพ์รายการชื่อหนังสือทั้งหมดก็สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นุศรา กลัดเนียม (2540) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าถึงสารสนเทศทางชื่อเรื่อง รัชนิ อินเล็ก, สิริรุ่ง พลธานี และลออ ช้อยุ่น (2543) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ทางเลือกชื่อเรื่อง ผลการวิจัยของ อมรา อิสระชาญพานิช (2542) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ทางเลือกชื่อเรื่อง เพราะเข้าถึงได้ง่าย เนื้อหามีความชัดเจน และผลการวิจัยของชิตดาร์ (Sridhar 2004) ใช้ทางเลือกชื่อเรื่องแต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของบราวน์ (Brown 2004) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ทางเลือกคำสำคัญ และผลการวิจัยของ รอดแมน (Rodman 2000) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าถึงข้อมูลทางเลขเรียกหนังสือ

1.7 ประสิทธิภาพที่ผ่านมารายการที่ค้นยากและไม่ค่อยพบสารสนเทศ

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในรายการที่ค้นยากเป็นรายการคำสำคัญ อาจเป็นเพราะการค้นจะได้คำที่กว้าง ต้องจำกัดการค้นอีกขั้นตอนหนึ่ง และไม่ค่อยตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นุศรา กลัดเนียม (2540) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คำสำคัญแล้วไม่ค่อยพบข้อมูลเนื่องจากเป็นคำที่ค้นยาก และผลการวิจัยของ รุ่งเรือง สิงห์ชุม (2543) ที่พบว่า นิสิตส่วนใหญ่สืบค้นด้วยคำสำคัญจะไม่ค่อยพบข้อมูลที่ต้องการ

1.8 การสืบค้นสารสนเทศด้วยชื่อผู้แต่ง

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นด้วยชื่อผู้แต่งแล้วสามารถค้นสารสนเทศได้ตามต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ทราบชื่อผู้แต่งอยู่ก่อนแล้วจากหนังสืออ่านเพิ่มเติมรายวิชาต่างๆ และอาจารย์อาจให้ต้องการค้นหาหนังสือตามรายชื่อผู้แต่งที่กำหนดให้ และเป็นการสืบค้นขั้นพื้นฐานทั่วไปที่ง่ายสำหรับการสืบค้นเบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Sit (1998) ใช้ทางเลือกชื่อผู้แต่งแล้วสามารถค้นได้ตามต้องการ

1.9 การสืบค้นสารสนเทศด้วยหัวเรื่อง

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นได้บ้างไม่ได้บ้าง อาจเนื่องจากบางครั้งการกำหนดหัวเรื่องในการสืบค้นไม่ตรงกับคำที่บรรณารักษ์ใช้ เพราะการกำหนดหัวเรื่องเป็นศัพท์ควบคุมที่มีการใช้ค่อนข้างจำกัดต้องมีหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำหนดคำในการใช้ นักศึกษาอาจไม่ทราบ ทำให้ค้นหาได้บ้างไม่ได้บ้าง ซึ่งพบว่าไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของชิตดาร์ (Sridhar 2004) ที่ผู้ใช้ค้นหาทางหัวเรื่องแล้วได้สารสนเทศตามที่ต้องการ

1.10 การสืบค้นสารสนเทศด้วยชื่อเรื่อง

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศด้วยชื่อเรื่องแล้วสามารถค้นได้บ้างไม่ได้บ้าง อาจเป็นเพราะ หนังสือที่ค้นได้บางชื่อเรื่องเป็นหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุด ซึ่งผลการวิจัยที่ค้นได้บ้างสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นุศรา กลัดเนียม (2540) ได้ตามต้องการ และผลการวิจัยของ กมลรัตน์ ดันท์เกียร (2543) ที่พบว่านักศึกษาสามารถค้น

หาทางซื้อเรื่องแล้วได้ตามต้องการ แต่หนังสือที่ไม่สามารถค้นหาได้อาจเป็นรายชื่อหนังสือที่ไม่มีในท้องสมุด

1.11 การสืบค้นสารสนเทศด้วยคำสำคัญ

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศสามารถค้นได้บ้างไม่ได้บ้างอาจเป็นเพราะการสืบค้นด้วยคำสำคัญนักศึกษาไม่รู้จักการใช้คำ และบางครั้งอาจกำหนดคำค้นที่กว้างเกินไปทำให้ผลที่ได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของบราวน์ (Brown 2004) ที่พบว่าผู้ใช้ทางเลือกคำสำคัญ แล้วได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ

1.12 การสืบค้นสารสนเทศและไม่พบข้อมูล

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศและไม่พบข้อมูลจะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ อาจเป็นบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ให้บริการสารสนเทศอยู่ในห้องสมุดที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดเก็บสารสนเทศ และเรียนรู้เกี่ยวกับการสืบค้นได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ หากขอคำแนะนำจะสามารถช่วยค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นุชศรา กลัดเนียม (2540) ที่ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และ กมลรัตน์ ตันต์เกตุ (2543) ที่ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ /เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

2. ปัญหาในการสืบค้นสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์

2.1 ปัญหาด้านระบบบริการสืบค้นผ่านรายการออนไลน์

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาประสบปัญหาด้านระบบการสืบค้นผ่านรายการออนไลน์ (OPAC) ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบแสดงผลซ้ำเป็นอันดับสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้ในระบบเครือข่ายมีผู้ใช้งานในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายจะทำงานหนักและเป็นผลให้ระบบทำงานได้ช้าลง

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรา อิศระชาญพานิช (2542) ที่พบว่า ระบบแสดงผลซ้ำ และผลการวิจัยของเบอร์ก, เจอร์เมน และแวนอัลเลน (Burke, Germain and Van Ullen 2003) ที่ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงระบบการสืบค้นจากรายการออนไลน์ได้ เพราะการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครื่องแม่ข่ายห้องสมุดกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้บริการสืบค้นยังไม่มีประสิทธิภาพ

2.2 ปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูล

ปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลได้จำแนกย่อยเป็น 5 รายการ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาประสบปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับปานกลาง ได้แก่ รายการบรรณานุกรมที่ปรากฏบนจอมีรายละเอียดไม่ครบ ข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ และข้อมูลที่ได้รับไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาประสบปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการบรรณานุกรมที่ปรากฏบนจอมีรายละเอียดไม่ครบเป็นอันดับสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเข้าถึงสารสนเทศผ่านรายการออนไลน์จากระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติวีทีแอลเอส (VTLS) จะมีหลายขั้นตอนในแต่ละหน้าจอ กว่าที่จะถึงข้อมูลรายการบรรณานุกรม หากนักศึกษาไม่ทราบ่วิธีการสืบค้นจะทำให้ได้รับข้อมูลบรรณานุกรมไม่ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอมรา อิศระชาญพานิช (2542) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบปัญหาการได้รับผลของข้อมูลมีน้อยเกินไป ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ ผลการวิจัยของรัชนี อินเล็ก, สิริรุ่ง พลธานี และลออ ช้อยุ่น (2543) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ หรือไม่พบข้อมูลที่ต้องการ และผลการวิจัยของชิตดาร์ (Sridhar 2004) ที่ผู้ใช้ได้รับผลของข้อมูลไม่ตรงกับที่ต้องการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลรัตน์ ตันต์เกตุ (2543) ที่พบว่านักศึกษาได้รับผลของข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ

2.3 ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาประสบปัญหาด้านผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา

รายข้อพบปัญหา ในการใช้ภาษาต่างประเทศสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติวีทีแอลเอส (VTLS) ยังมีคำบางคำที่ใช้ภาษาต่างประเทศ เพราะเป็นโปรแกรมของต่างประเทศ และศัพท์ที่ใช้ในการสืบค้นบางครั้งเป็นศัพท์เฉพาะทางด้านบรรณารักษศาสตร์ นักศึกษาอาจไม่เข้าใจความหมายที่ชัดเจนของเมนูคำสั่งบนหน้าจอซึ่งอาจแปลความหมายผิดไปบ้าง ผลการวิจัยในส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลรัตน์ ตันท์เกียร. (2543) ที่พบว่า ไม่ทราบวิธีการใช้คำค้นในการสืบค้นและไม่เข้าใจคำสั่งและคำอธิบายที่เป็นภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก คือ ปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งผลการวิจัยประสบปัญหาด้านภาษาต่างประเทศเช่นเดียวกัน แต่อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ปัญหาด้านอื่นๆ

ปัญหาด้านอื่นๆ ได้จำแนกย่อยเป็น 7 รายการ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับ ได้แก่ คอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัดทำให้ผู้ใช้ต้องรอนาน เนื่องจากหอสมุดกลางมีเครื่องสำหรับสืบค้นรายการออนไลน์จำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการค้นของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรรณณา จินตศิริกุล (2540) ที่พบว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรา อิศระชาญพานิช (2542) ที่พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า ไม่มีเครื่องพิมพ์แสดงผลการค้น ไม่มีคู่มือช่วยในการใช้ระบบอย่างถูกต้อง และของซิท (Sit 1998) ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขาดความรู้ในการสืบค้นรายการออนไลน์ของห้องสมุดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และขาดประสบการณ์ในการสืบค้นรายการออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในการสร้างเครื่องมือในการสืบค้น

สารสนเทศผ่านรายการออนไลน์ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และพัฒนาระบบการสืบค้นสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จำนวนทั้งสิ้น 54 คน โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีดังนี้

1. ด้านระบบบริการสืบค้นผ่านรายการออนไลน์

1.1 ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นให้มากกว่านี้ (7 คน)

1.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นเสียบ่อย บางเครื่องใช้งานไม่ได้ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่มีน้อยมาก (5 คน)

1.3 ควรปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้น (4 คน)

1.4 ควรปรับหน้าจอในการสืบค้นให้เปิดอยู่ตลอดเวลา (2 คน)

2. ด้านการได้รับผลของข้อมูล

2.1 มีข้อมูลในระบบแต่บางครั้งไม่สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ (3 คน)

2.2 ข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกับที่ต้องการ (2 คน)

3. ด้านผู้ใช้บริการ

3.1 ไม่เข้าใจคำสั่งการสืบค้นแบบขั้นสูง (5 คน)

3.2 ไม่มีความรู้ด้านการสืบค้นรายการออนไลน์ที่ดีพอ (3 คน)

3.3 ต้องการให้มีบรรณารักษ์แนะนำการสืบค้นรายการออนไลน์ (2 คน)

4. ด้านอื่น ๆ

4.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการด้านการแนะนำการสืบค้นรายการออนไลน์ และการค้นหาหนังสือบนชั้นให้มากกว่านี้ (7 คน)

4.2 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ควรมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ (5 คน)

4.3 บรรณารักษ์ควรให้บริการด้วยหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่านี้ (4 คน)

4.4 บรรณารักษ์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ (3 คน)

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา สุทธิจันทร์กุล. (2547). ภาษาในการจัดเก็บและค้นคืนสารนิเทศ. ใน เอกสารประกอบ การสอนวิชาการค้นคืนและประมวลผล สารนิเทศ. (หน้า 1-11). กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษ์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน. (2553). สรุปจำนวนนักศึกษา ภาคปกติ ประจำปีการศึกษา 2/2553. [Online]. เข้าถึงได้จาก: <http://tabian.sru.ac.th/regis53/st2-53/9.pdf> สืบค้น 12 ธันวาคม 2553]
- วิภา ศุภจารีรักษ์. (2542). สารนิเทศกับการจัดเก็บและการสืบค้น. นครศรีธรรมราช : สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- สมาน ลอยฟ้า. (2544, ตุลาคม-ธันวาคม). “การรู้สารสนเทศ : ทักษะที่จำเป็นสำหรับสังคมสารสนเทศ Information Literacy :Essential Skill for Information Society.” *บรรณารักษศาสตร์ มข.* 19(1) (ตุลาคม-ธันวาคม): 1-5.
- Braun, Linda W. (2002) “New Roles : A Librarian by Any Name.” *Library Journal.* 127 (February): 46-49.
- Calhoun, Karen. (2003). “Technology, Productivity and Change in Library.” *Technical Services.* 21 (February): 281-289.
- Kunneke, Kathy. (2000). “The Impact of Changing External Environment on the University Library : a Paradigm shift.” *Mousation.* 18(2): 85-105.
- Wells, David. (2007). “What is Library OPAC.” *The Electronic Library.* 25(4): 386-394.

การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ*

ดาลัด พุกาธร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 240 คน จาก 7 คณะวิชา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแบบสอบถาม 240 ชุด และได้รับกลับคืน จำนวน 240 ชุด ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์ส่วนใหญ่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยเข้าใช้ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ ภายใต้จุดเชื่อมต่อหัวข้อเรื่องฐานข้อมูลเพื่อศึกษาและวิจัย เรียนรู้วิธีการสืบค้นจากคู่มือที่เผยแพร่ไว้ในหน้าเว็บเพจของสำนักวิทยบริการฯ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของสาขาวิชาในการสืบค้น โดยมีความถี่และช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน ส่วนเวลาเฉลี่ยในการเข้าใช้ประมาณ 1-2 ชั่วโมง วิธีเก็บผลการสืบค้นที่ได้ไปใช้งานโดยการดาวน์โหลดไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ (2) ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์ พบว่ามีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ค้นได้ พึงพอใจในความทันสมัยของเนื้อหาในฐานข้อมูล และพึงพอใจในความละเอียดของคู่มือการใช้งานเว็บเพจของสำนักวิทยบริการฯ (3) ความต้องการในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์ พบว่าต้องการฐานข้อมูลที่เป็นเอกสารฉบับเต็ม ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้น และต้องการนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการทำวิจัย (4) ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์ พบว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในภาควิชาหรือคณะมีน้อย ปัญหาของการอ่านผลจากหน้าจอทำให้เมื่อยล้าและปวดตา ปัญหาในวิธีการสืบค้นของแต่ละฐานข้อมูลที่แตกต่างกันทำให้เกิดความสับสน

คำสำคัญ : ฐานข้อมูลออนไลน์ การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

*ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
จำนวนเงิน 60,000 บาท (หกหมื่นบาทถ้วน)

¹ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยศาสตร์ ภาควิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

The Use of Online Database by Lecturers in Rajamangala University of Technology Krungthep^{*}

Dalad Pugathorn¹

Abstract

The research objectives were to study the use, satisfaction, problems and needs in online databases used by lecturers of Rajamangala University of Technology Krungthep. Questionnaires were used for collecting data were responded to by 240 lecturer from 7 faculties. The data from 240 distributed survey questionnaires (100% returned) were analyzed and presented in the value of frequency, percent, mean and standard deviation. The results of this research are as follows: (1) The most of lecturers used the online database provided by Center of Academic Resource and Information Technology, which was accessible on the website of Rajamangala University of Technology Krungthep linking on menu bar "Database for Education and Research". They learned how to search from the information on the webpage. These lecturers used the computers in their departments or faculties for retrieving information from the database. The frequency of their use was uncertain, and 1-2 hours was the average length of each database search. They kept the search results to download to their computers. (2) Regarding satisfaction in using the online database among the lecturers, it was found that they were satisfied with the reliability of the data, stating that the database was up-to-date database contents and the webpage information was thorough. (3) Regarding need for online databases by lecturers, it was found that they need complete database documents, and would take the results to be included in their research. (4) Regarding problems of using online database among the lecturers, it was found that the number of computers in each faculty was quite low. Reading the results from the computer screens made them tired and gave them eye pain. Moreover, problems in searching on each different database sometimes made them confused.

Keywords: Online databases, Use of online databases

^{*}The Project was funded from the-2009 budget of Rajamangala University of Technology Krungthep in the amount of 60,000 baht.

¹ M.A. (Library and Information Science) Lecturer in Humanities Department, Division of General Education, The Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Krungthep.

บทนำ

ใน พ.ศ.2543 กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐภายใต้การนำของ ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำ “โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย” (Thai Library Integrated System : ThaiLIS) เพื่อให้การบริการสารสนเทศ มีความครบถ้วน รวดเร็ว โดยนำระบบอัตโนมัติ ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และเกิดระบบการใช้ทรัพยากรร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญ ในการพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ภายใต้โครงการนี้ มีการดำเนินกิจกรรมหลายอย่าง เช่น โครงการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เป็นการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในต่างประเทศ เพื่อการใช้ทรัพยากรตามเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน และเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนเอกสารฉบับเต็มได้สะดวก รวดเร็ว ดำเนินการบริหารงานโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยมีเป้าหมายให้ สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ดำเนินการจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ แบ่งเป็น 1. ฐานข้อมูลบรรณานุกรม ได้แก่ ISI Web of Science 2. ฐานข้อมูลบรรณานุกรม สาระสังเขป ได้แก่ ProQuest Dissertation and Theses 3. ฐานข้อมูลเนื้อหาเต็มรูป ได้แก่ Science Direct, ACM Portal, H.W.Wilson, Lexis Nexis, Springer Link, IEEE Xplore (“โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย”. ม.ป.ป.: ออนไลน์) ในการดำเนินงานจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ทาง สกอ. ได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการการทำงานฝ่ายจัดซื้อ ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนบรรณารักษ์จากห้องสมุดมหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษา มีการประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์จากสำนักพิมพ์ต่างประเทศ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อ จากความต้องการของสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือ สำหรับปีงบประมาณ 2550 สกอ. ได้จัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้กลุ่ม ห้องสมุด มหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาของรัฐทั้ง 77 แห่ง ได้ใช้ฐานข้อมูล

ร่วมกัน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด จำนวน 8 ฐานข้อมูล คือ H.W. Wilson, Science Direct, ACM Portal, IEEE Xplore, ISI Web of Science, Lexis Nexis, Springer Link และ ProQuest Dissertation and Theses ส่วนกลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่งนั้น สกอ. ได้จัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์ ให้เริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2548 จนถึงปัจจุบันจำนวน 7 ฐานข้อมูล คือ H.W. Wilson, ACM Portal, IEEE Xplore, ISI Web of Science, Lexis Nexis, Springer Link และ ProQuest Dissertation and Theses

ในฐานะที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิก ThaiLis อาจารย์ในมหาวิทยาลัยฯ สามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ เหล่านี้ได้ โดยสืบค้นผ่านทางเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ดังนั้น สำนักวิทยบริการฯ จึงมีภาระหน้าที่ ในการพัฒนาเครื่องมือช่วยการค้นคว้า เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย รวมทั้งส่งเสริมการใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้อินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้ เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การจัดทำคู่มือการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์โดยเป็นแผ่นพับ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ การจัดสอนการสืบค้นในรายวิชาห้องสมุดและสารนิเทศ เพื่อการศึกษาค้นคว้า การแนะนำการสืบค้นเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ตามคำขอ การจัดฝึกอบรมวิธีการสืบค้นให้แก่คณาจารย์ และนักศึกษาที่สนใจ เป็นต้นจากเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้ง 7 ฐานข้อมูล เนื่องจากเป็นฐานข้อมูลที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน และการวิจัย ประกอบกับสำนักวิทยบริการฯ ยังไม่เคยศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตที่จัดให้บริการแก่คณาจารย์ ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาสภาพการใช้อินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ตทั้ง 7 ฐานข้อมูลดังกล่าว เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง

การให้บริการฐานข้อมูลและพัฒนาคุณภาพด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ให้สอดคล้องกับความต้องการของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. ศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2552 จำนวน 596 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน (Yamane 1973: 1088-1089) รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 240 คน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน .05

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ เพื่อสำรวจข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามสภาพการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะ

วิทยาศาสตร์และ อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มีจำนวนมากที่สุด วุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การสอนในสถาบันการศึกษา 11-15 ปี มีตำแหน่งอาจารย์มากที่สุด และรับผิดชอบการสอนระดับปริญญาตรี มีผลงานวิชาการที่เคยทำ (ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา) หรืออยู่ระหว่างดำเนินการมากที่สุดคือ เขียนเอกสารประกอบการสอน รองลงมาคืองานวิจัย มีประสบการณ์ในการทำวิจัยหรือผลงานทางวิชาการในช่วง 1-5 ปี

2. สภาพการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 240 คน เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จำนวน 197 คน และไม่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จำนวน 43 คน สาเหตุที่ไม่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการฯ เพราะไม่ทราบวิธีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากสาขาวิชาของตนเอง รองลงมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากที่พักอาศัย วิธีการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เข้าถึงจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ รองลงมาเข้าถึงโดยใช้จุดเชื่อมต่อ (link) ในเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษาต่างๆ ถัดมาเข้าถึงจาก URL ของฐานข้อมูล ผู้ใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ไม่แน่นอน ใช้เวลาเฉลี่ยในการสืบค้นแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลาที่ไม่ว่าง การเก็บผลการสืบค้นที่ได้ไปใช้งานส่วนใหญ่ดาวน์โหลดผลการค้นไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการตอบวัตถุประสงค์ในด้านสภาพการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์

3. ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์พบว่าตอบวัตถุประสงค์ในด้านความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ คือ ความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นพบว่า มีความพึงพอใจในข้อมูลที่ค้นได้มีความทันสมัยน่าเชื่อถือมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือด้านฐานข้อมูลที่มีให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจในความทันสมัยของเนื้อหาใน

ฐานข้อมูลมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านเครือข่ายและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจในความละเอียดของคู่มือการใช้อินเทอร์เน็ตบน Webpage ของสำนักวิทยบริการฯ ที่มีให้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

4. ความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าในด้านความต้องการโดยรวมทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ความต้องการด้านฐานข้อมูล พบว่ามีความต้องการฐานข้อมูลที่เป็นเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด ส่วนความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ด้านเครือข่ายและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นมากที่สุด ส่วนความต้องการที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านผลการสืบค้น ที่พบว่าอาจารย์มีความต้องการนำผลการสืบค้นไปใช้ประกอบการทำวิจัยมากที่สุด

5. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าในด้านของปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปัญหาด้านเครือข่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกที่พบว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในภาควิชาหรือคณะมีจำนวนน้อย ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ปัญหาด้านผลการสืบค้นที่พบปัญหาของการอ่านผลจากหน้าจอทำให้เมื่อยล้าและปวดตา ส่วนปัญหาที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านฐานข้อมูล ที่พบว่าฐานข้อมูลแต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นแตกต่างกันทำให้เกิดความสับสน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายและสามารถถอดวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านการใช้อินเทอร์เน็ตที่พบว่าสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 240 คน เคยใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

อาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์คณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีความคุ้นเคยและมีความจำเป็นในการค้นคว้าสารสนเทศที่มีความทันสมัยทันต่อความเจริญก้าวหน้าจึงส่งผลให้จำนวนของผู้ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในเกณฑ์สูงเช่นนี้ ส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 โดยมีสาเหตุเพราะไม่ทราบวิธีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ประเด็นนี้อาจมีสาเหตุจากอาจารย์ไม่ทราบถึงรูปแบบการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตที่สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดทำในหลาย ๆ รูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ด้วยคู่มือการสืบค้นฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ อย่างละเอียดไว้ที่ Web page ของสำนักวิทยบริการฯ โดยที่อาจารย์สามารถเรียกดูหรือจะบันทึกเก็บไว้ในสื่อบันทึกข้อมูล หรือสั่งพิมพ์ออกมาเพื่อศึกษาด้วยตนเองตามอัธยาศัย นอกจากนี้แล้วสำนักวิทยบริการฯ ยังได้ประชาสัมพันธ์แผ่นพับการใช้อินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ด้วยการส่งไปยังคณะวิชา เพื่อแจกจ่ายให้อาจารย์ในสังกัดได้ทราบด้วยอีกทางหนึ่ง รวมทั้งการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการสืบค้นฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตที่สำนักวิทยบริการฯ และประชาสัมพันธ์ไปยังคณะต่าง ๆ ให้แจ้งอาจารย์ในคณะได้ทราบ รวมถึงการประชาสัมพันธ์โดยตรงไปยังอาจารย์ทุกคนที่มี e-mail ของมหาวิทยาลัยฯ แต่อาจารย์อาจไม่สะดวกในการเข้าอบรมในระหว่างเปิดภาคการศึกษาที่อาจารย์ต้องมีการสอนเป็นหลัก สำนักวิทยบริการฯ จึงได้เพิ่มการอบรมนี้อีกในช่วงปิดภาคการศึกษาฤดูร้อนให้อีกหนึ่งหนทาง โดยมีวิทยากรจากบริษัทตัวแทนจำหน่ายฐานข้อมูลเป็นผู้อบรมให้โดยตรง นอกจากนี้อาจารย์อาจไม่มีโอกาสมาใช้บริการในสำนักวิทยบริการฯ จึงไม่ทราบว่าที่บริเวณชั้น 1 นั้นในส่วนของบริการยืม - คืน ได้แจกคู่มือการใช้บริการฯ ซึ่งมีหัวข้อการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตด้วย ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่อ้อยละ 63.3 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตจากสาขาวิชาของตนเองมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสะดวกจากการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันที่ต้องมีการสอน

ในสาขาวิชา จึงไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้เครื่องสับค้นที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้ อีกทั้งอุปสรรคในการเดินทางของอาจารย์ที่ไม่สะดวกมาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการฯ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีที่ตั้งอยู่ 3 พื้นที่ คือ พื้นที่เทคนิคกรุงเทพ พื้นที่ปทุมธานี และพื้นที่พระนครศรีอยุธยา ซึ่งแต่ละพื้นที่มีระยะทางที่ไกลจากที่ตั้งของสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ของเทคนิคกรุงเทพ อย่างไรก็ตามสถานที่รองลงมาที่อาจารย์ใช้สืบค้นฐานข้อมูลคือใช้ค้นจากที่พักอาศัย เหตุที่อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ใช้สถานที่สืบค้นจากที่พักอาศัยเป็นอันดับรองลงมาจากที่ค้นที่สาขาวิชาตนเองอาจเป็นเพราะสำนักวิทยบริการฯ ได้อำนวยความสะดวกในการร้องขอ user name และ password เพื่อเข้าไปตั้งค่า proxy server เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากที่พักของตนเอง โดยสามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ซึ่งวิธีนี้เป็นที่อำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์เป็นอย่างมาก เพราะการจะค้นข้อมูลจากที่พักตนเองนั้นจะค้นในช่วงเวลาใดก็ได้ และจะใช้เวลานานเท่าใดก็ได้ไม่ต้องห่วงในเรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สาขาวิชาตนเอง ซึ่งน่าจะได้รับความสะดวกสบายมากกว่า และที่สำคัญในเรื่องของความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตน่าจะจะมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยฯ ในส่วนวิธีการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.2 เข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ เพราะสำนักวิทยบริการฯ ได้ทำรายการเชื่อมโยงรายชื่อฐานข้อมูลออนไลน์ไว้ทุกรายชื่อภายใต้หัวข้อเรื่องฐานข้อมูลเพื่อศึกษาและวิจัยไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ โดยอาจารย์ไม่ต้องเสียเวลาที่จะเลือกโฮมเพจของสำนักวิทยบริการฯ อีกครั้งเพื่อจะสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ทำให้อาจารย์ได้รับความความสะดวกสามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่ร้อยละ 23.8 มีความถี่ไม่แน่นอนในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ อาจเป็นเพราะการบริหารจัดการเวลาของอาจารย์แต่ละท่านไม่เหมือนกัน อันเนื่องจากการะงานในแต่ละวันของ

อาจารย์ ไม่ว่าจะเป็นงานสอนที่ไม่เหมือนกัน เช่น บางวันอาจสอนเช้า ว่างบ่าย บางวันอาจสอนบ่าย ว่างเช้า หรืออาจสอนเต็มวัน รวมไปถึงงานบริหารและงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย อาจารย์จึงไม่สามารถระบุความถี่ที่แน่นอนในการใช้ฐานข้อมูลได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาที่เหมาะสมของอาจารย์แต่ละท่านนั่นเอง เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.8 ใช้เวลาเฉลี่ยแต่ละครั้งในการสืบค้น 1-2 ชั่วโมง ทั้งนี้เนื่องจากในระหว่างวันอาจารย์มีภาระงานมาก เช่น งานสอน และงานด้านอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจึงไม่มีเวลามากพอที่จะใช้สืบค้นฐานข้อมูล อีกทั้งอาจจะมีเวลากังวลในด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาจารย์ส่วนใหญ่จะใช้ใช้เครื่องฯ สืบค้นฐานข้อมูลจากสาขาวิชาตนเอง ซึ่งไม่ได้เป็นเครื่องที่ใช้ส่วนตัวคนเดียวจึงต้องแบ่งช่วงเวลาให้อาจารย์ในสาขาท่านอื่น ๆ ได้ใช้เครื่องด้วยก็เป็นได้ ช่วงเวลาที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.8 ใช้ช่วงเวลาในการสืบค้นที่ไม่แน่นอน รองลงมาใช้ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. เหตุที่อาจารย์ไม่สามารถระบุช่วงเวลาที่แน่นอนในการสืบค้นอาจเป็นจากการะงานในแต่ละวันของอาจารย์ ไม่ว่าจะเป็นงานสอน ตลอดจนงานบริหารและงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเฉพาะงานสอนที่อาจารย์มีตารางสอนในแต่ละวันไม่เหมือนกัน อาจารย์จึงไม่สามารถระบุช่วงเวลาได้อย่างแน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการเวลาของอาจารย์แต่ละท่านนั่นเอง การเก็บผลการสืบค้นที่ได้ไปใช้งานส่วนใหญ่ร้อยละ 35.87 เก็บผลไปใช้งานโดยดาวน์โหลดผลการค้นไว้ในเครื่อง รองลงมาเก็บผลการค้นไว้ในดีสเก็ต ซีดี หรือ USB Flash Drives เพื่อความสะดวกที่อาจารย์จะบริหารจัดการเวลาของตนเองที่ในแต่ละวันอาจมีเวลาว่างจากงานสอนและภาระงานอื่น ๆ จึงเลือกที่จะเก็บผลการสืบค้นที่ได้โดยดาวน์โหลดผลไว้ในเครื่อง รองลงมาเก็บไว้ในดีสเก็ต ซีดี หรือ USB Flash Drives เมื่ออาจารย์ต้องการนำผลมาใช้งานจึงจะเปิดอ่าน

2. ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งสามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 ด้านความพึงพอใจใน

การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สามารถนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งจากผลการวิจัยนี้พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพึงพอใจในความทันสมัยของเนื้อหาในฐานข้อมูล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ ด้านฐานข้อมูล คือ ความพึงพอใจในความทันสมัยของเนื้อหาในฐานข้อมูล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าฐานข้อมูลออนไลน์จะมีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ทันสมัยอยู่อย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่ผู้ผลิตฐานข้อมูลกำหนดไว้ เช่น อาจปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีการพัฒนาข้อมูลใหม่ ๆ เช่น ปรับปรุงทุกวัน ทุกสัปดาห์ หรือทุกเดือน นอกจากนี้ผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์บางส่วนยังให้บริการสารสนเทศก่อนการพิมพ์เอกสารฉบับเต็ม ผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ในปัจจุบันจึงได้รับสารสนเทศที่มีความทันสมัยอยู่เสมอ และเหตุผลหลักคือเนื้อหาที่ได้จากสิ่งพิมพ์อาจมีความล้าสมัยซึ่งต่างจากข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลออนไลน์ในบางรายการที่สามารถนำเสนอได้อย่างรวดเร็วมากกว่าการจะรวบรวมมาเป็นฉบับพิมพ์ เช่น ผลการวิจัยต่าง ๆ ที่นำเสนอในเอกสารประเภท proceeding ประกอบในการประชุม/สัมมนาวิชาการต่างๆ จึงทำให้ข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลออนไลน์นั้นมีความทันสมัยทันต่อเวลาในการใช้งาน อีกทั้งความรวดเร็วในการสืบค้นและสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันที รวมถึงวิธีการเข้าใช้ฐานข้อมูลก็ง่าย สะดวกเพราะสำนักวิทยบริการฯ ได้จัดทำคู่มือประกอบการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ โดยละเอียดอยู่ที่หน้า web page ของสำนักวิทยบริการฯ อาจารย์สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองตามที่ต้องการโดยอิสระ จึงทำให้อาจารย์ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ อีกทั้งการสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ทำให้อาจารย์ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาที่สำนักวิทยบริการฯ เพื่อยืมหนังสือหรือต้องถ่ายเอกสารซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นด้วย ด้านผลการสืบค้น คือ ความพึงพอใจข้อมูลที่ค้นได้มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผ่องพรรณ แยมแซไซ (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่พึงพอใจผลการสืบค้นสามารถ

นำไปใช้ประโยชน์ได้ และพอใจที่ข้อมูลทันสมัย น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับทิศทาง ศรอนันต์ (2548 : บทคัดย่อ) และมะลิวัลย์ สีน้อย (2549: บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะฐานข้อมูลออนไลน์มีความสำคัญต่อการค้นคว้าของอาจารย์ เนื่องจากอาจารย์มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลทางวิชาการที่ทันสมัย น่าเชื่อถือ และสามารถนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ได้เพื่อประกอบการวิจัย การเรียนการสอนและการผลิตผลงานทางวิชาการ และเหตุผลสำคัญคือข้อมูลที่มีในฐานข้อมูลออนไลน์นั้นบริษัทผู้ผลิตได้รวบรวมมาโดยมีแหล่งที่มาอย่างชัดเจน จึงมีความเชื่อถือได้สูง ด้านเครือข่ายและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความละเอียดของคู่มือการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์บน Web page ของสำนักวิทยบริการฯ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะอาจารย์ส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นทักษะที่ทำให้สามารถลองใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ได้ด้วยตนเอง สามารถที่จะศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากคู่มือที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้อย่างละเอียดโดยมีคำอธิบาย วิธีการใช้ เทคนิคการสืบค้น โดยอาจารย์สามารถที่จะลองทดลองดูได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง และสามารถจะพิมพ์หรือบันทึกคู่มือการใช้ฐานข้อมูลแต่ละฐานออกมาศึกษาด้วยตนเองได้ตามอัธยาศัยจึงทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจต่อความละเอียดของคู่มือการใช้ฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดไว้ให้ โดยไม่ต้องคอยสอบถามจากบรรณารักษ์เพื่อหาคำอธิบาย แนะนำเทคนิค วิธีการ และกลยุทธ์การสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ ทำให้สามารถเข้าถึงการสืบค้นได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผ่องพรรณ แยมแซไซ (2544 : บทคัดย่อ) ฤกษ์ณา เบญญกุล (2546 : บทคัดย่อ) และเสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้ใช้บริการฐานข้อมูล

ออนไลน์ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยตนเองมากที่สุดโดยไม่ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์

3. ความต้องการในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3 ด้านความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ คือ ความต้องการฐานข้อมูลที่เป็นเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีตรึงวัฒนา (2543 : บทคัดย่อ) ผ่องพรรณ แยมแซไซ (2544 : บทคัดย่อ) มะลิวรรณ สุวรรณพฤษ (2546: บทคัดย่อ) นัคดาวดี ขาญอนงค์สุข (2548 : บทคัดย่อ) และกิตติพร เพชรพราว (2549 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าอาจารย์และนักศึกษาต้องการข้อมูลที่มีลักษณะเป็นเอกสารฉบับเต็มมากกว่าการสืบค้นจากสารสังเขป ซึ่งอาจเป็นเพราะอาจารย์มีความต้องการสารสนเทศที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งเนื้อหาและข้อมูลอ้างอิงเพื่อสามารถนำไปอ้างอิงในงานวิจัย ตลอดจนเพื่อนำไปอ้างอิงประกอบการเขียนตำราหรือบทความทางวิชาการ และยังสอดคล้องกับทีโนเพรีย (Tenopir 2003 : online) ที่ศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่สำคัญในการศึกษาผู้ใช้และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่พบว่าอาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์และธุรกิจใช้ฐานข้อมูลที่เป็นเอกสารฉบับเต็ม และสอดคล้องกับพาจาริลโล (Pajarillo 2001: 296-306) ที่ศึกษาการใช้และประเมินผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ กลุ่มประชากรที่ศึกษาคือ กลุ่มพยาบาล พบว่าผลการสืบค้นที่ผู้ใช้ต้องการมากที่สุดคือ เอกสารฉบับเต็ม ด้านผลการสืบค้น คือ ความต้องการนำผลสืบค้นไปใช้ทำวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับวัชรียพร คุณสนอง (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่าวัตถุประสงค์ในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา คือ ใช้เพื่อทำวิจัยมากที่สุด และสอดคล้องกับสายสุดา ปันตระกูล (2550 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าอาจารย์มีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการวิจัยเป็นอันดับแรก รองลงมาใช้เขียนตำราหรือบทความทางวิชาการ ที่เป็นเช่นนี้อาจสืบเนื่องจากอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพจำนวนมากต้องการทำวิจัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งทางวิชาการในอนาคต

จึงส่งผลต่อความต้องการค้นคว้าข้อมูลมาประกอบการทำวิจัย ซึ่งการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์นี้สามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็วผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถเรียกดูข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลย้อนหลังและข้อมูลในปัจจุบันได้ทั้งที่เป็นรูปแบบบรรณานุกรมและสารสังเขป ตลอดจนเรียกดูเอกสารฉบับเต็มได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลออนไลน์ยังมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันทำให้สามารถติดตามความรู้ ข่าวสาร ความก้าวหน้าทางวิชาการได้ทันต่อเหตุการณ์ ทันต่อการใช้งานและมีความเชื่อถือได้สูงสามารถอ้างอิงแหล่งที่มาได้ อีกทั้งขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลต่าง ๆ ก็ครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชาและมีการจัดเก็บรวบรวมสารสนเทศจากเอกสารหลายประเภท เช่น หนังสือวารสาร เอกสารการประชุม รายการบรรณานุกรม และรายการสารสังเขป เป็นต้น ทำให้อาจารย์มีความสะดวกและประหยัดเวลามากในการค้นข้อมูลจากทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภทและไม่จำเป็นต้องเดินทางมาค้นข้อมูลที่สำนักวิทยบริการฯ อาจารย์สามารถบริหารจัดการเวลาได้โดยไม่มีข้อจำกัดทั้งเรื่องของเวลาและสถานที่ เพราะฐานข้อมูลออนไลน์สามารถสืบค้นได้ทุกที่ทุกเวลา ด้านเครือข่ายและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอาจารย์มีความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในสำนักวิทยบริการฯ และความต้องการด้านความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับกิตติพร เพชรพราว (2549 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าอาจารย์และนักศึกษามีความต้องการเพิ่มความเร็วในการใช้อินเทอร์เน็ต จากความต้องการนี้อาจสืบเนื่องมาจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพยังมีความเร็วไม่เพียงพอจึงส่งผลต่อความเร็วในการดึงข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการดาวน์โหลดข้อมูลเอกสารฉบับเต็มได้ ส่งผลให้ระบบเกิดความล่าช้า อาจารย์จึงต้องการให้เพิ่มความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต นอกจากนี้แล้วประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ก็ต้องมีสมรรถนะเพียงพอต่อการดึงข้อมูล

ที่ในปัจจุบันเป็นสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นมากมาย อยู่ในหลายรูปแบบ อีกทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ก้าวหน้าไปถึงยุคที่สามารถจัดเก็บเนื้อหาฉบับเต็มในรูปแบบดิจิทัลได้ ดังนั้นสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลกระทบต่อความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ซึ่งอาจเป็นภาพกราฟิกต่างๆ ได้เช่นกัน

4. ปัญหาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3 การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์ที่เป็นปัญหาในระดับมาก คือ ปัญหาด้านเครือข่ายและสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ฐานข้อมูลแต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นแตกต่างกันทำให้เกิดความสับสน และไม่เข้าใจขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับนัดดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548: บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีปัญหาด้านฐานข้อมูลที่พบมากที่สุดคือ ฐานข้อมูลแต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นแตกต่างกันทำให้เกิดความสับสน และยังสอดคล้องกับมะลิวัลย์ สีน้อย (2549: บทคัดย่อ) และสายสุดา ปันตระกูล (2550: บทคัดย่อ) ที่พบว่าอาจารย์มีปัญหาในด้านฐานข้อมูลที่บอกรับคือไม่เข้าใจขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลที่ให้บริการและแต่ละฐานข้อมูลมีวิธีการสืบค้นแตกต่างกันเข้าใจยาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับวูดวาร์ด และคณะ (Woodward and others 1998: 34-40) ที่ศึกษาการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับและวารสารที่ใช้ฟรีบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์จาก Loughborough University ที่พบว่าระบบการสืบค้นข้อมูลของสำนักพิมพ์มีความหลากหลาย แตกต่าง และเปลี่ยนบ่อย ทำให้ผู้ใช้ยุ่งยากในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะความหลากหลายของบริษัทผู้ผลิตฐานข้อมูลที่ส่งผลต่อการจัดวางรูปแบบวิธีการสืบค้นข้อมูลนี้อาจมีข้อจำกัดแตกต่างกันก็เป็นได้จึงทำให้อาจารย์ที่เรียกใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ เกิดความสับสนในการสืบค้นได้ อีกทั้งในบางฐานข้อมูลอาจมีสารสนเทศที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนสาขาวิชากับฐานข้อมูลอื่นๆ บางทีจึงเป็นเหตุให้เกิด

ความสับสนและไม่เข้าใจขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลที่มีให้บริการได้ ด้านผลการสืบค้นมีปัญหา คือ การอ่านผลจากหน้าจอทำให้เมื่อยล้าและปวดตา ซึ่งสอดคล้องกับทรงวุฒิ ตรังวัฒนา (2543: บทคัดย่อ) ที่พบว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่เห็นว่า เกิดความเมื่อยล้าและปวดตาในการดูบทความบนหน้าจอ แต่อย่างไรก็ตามอาจารย์สามารถมีทางเลือกที่จะส่งพิมพ์ผลที่สืบค้นลงในกระดาษเพื่อนำมาอ่านได้แทนการอ่านจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่สามารถอ่านได้ในระยะเวลาที่จำกัดเพราะสายตาไม่สามารถเพ่งอ่านได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมะลิวัลย์ สุวรรณพุกซ์ (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้วิธีอ่านบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่มากที่สุด และยังสอดคล้องกับพจาริลโล (Pajarillo 2001: 296-306) ที่ศึกษาการใช้และประเมินผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ กลุ่มประชากรที่ศึกษาคือ กลุ่มพยาบาลพบว่าผู้ใช้นิยมอ่านผลจากการค้นบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ด้านเครือข่ายและสิ่งอำนวยความสะดวก คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในภาควิชาหรือคณะมีน้อย และเครื่องมีประสิทธิภาพต่ำ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเพิ่งปรับเปลี่ยนจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 3 วิทยาเขตรวมมาเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีพื้นที่ในการจัดการศึกษาอยู่ 3 พื้นที่ได้แก่พื้นที่เทคนิคกรุงเทพฯ พื้นที่บิทรพิมุข มหาเมฆ และพื้นที่พระนครใต้ ซึ่งมีความจำเป็นด้านการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ที่มีโครงสร้างเพิ่มมากขึ้น เช่น มีคณะวิชา ภาควิชา ตลอดจนสาขาวิชาที่เพิ่มมากขึ้นทำให้การกระจายตัวของอาจารย์ที่สังกัดสาขาวิชาต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นไม่สามารถนั่งทำงานรวมกันเหมือนที่ยังเป็นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 3 วิทยาเขต จึงส่งผลต่อความสะดวกสบายในด้านอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถจัดสรรให้เพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์ได้อย่างทั่วถึงที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ยังคงใช้อยู่ในปัจจุบันก็ยังมีประสิทธิภาพของเครื่องที่ไม่

สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการจัดเก็บสารสนเทศที่ปัจจุบันสามารถจัดเก็บเนื้อหาฉบับเต็มในรูปแบบดิจิทัล ทำให้สื่อต่างๆ ได้รับการปรับเปลี่ยนให้อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์แทนสื่อสิ่งพิมพ์ กอปรกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นเนื้อหาฉบับเต็มได้ในระบบออนไลน์โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นหากเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่เป็นไปอย่างล่าช้า รวมไปถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่ทำให้ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการดึงข้อมูลด้วย เช่น ความเร็วของโมเด็ม ความหนาแน่นของการใช้บริการในขณะนั้น ซึ่งทำให้ความเร็วเป็นไปอย่างล่าช้าก็อาจเป็นไปได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

1.1 ด้านการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถรองรับต่อการดาวน์โหลดข้อมูลที่มีในลักษณะต่างๆ เพราะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง หากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ใช้วิธีจัดซื้อเหมือนเช่นปัจจุบันนี้ ก็อาจจะประสบปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตามไม่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเช่นเดิม ดังนั้นทางเลือกในด้านการเช่าใช้เครื่องจากบริษัทเอกชน อาจจะช่วยบรรเทาปัญหานี้ได้

2. ข้อเสนอแนะต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 ด้านการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

2.1.1 สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดฝึกอบรมวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการฯ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้อาจารย์ได้ทราบวิธีการใช้มากยิ่งขึ้น

2.1.2 ควรจัดบริการแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ สัญจรไปตามคณะต่างๆ โดยผ่านการประสานงานจากบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ

2.1.3 ควรสำรวจความต้องการเกี่ยวกับบริการฐานข้อมูลออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป และควรจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพให้มากยิ่งขึ้น และควรเป็นฐานข้อมูลที่ให้ออกสารฉบับเต็ม

2.1.4 ควรจัดให้บริการสนับสนุนการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ อาทิ บริการรับคำค้นและส่งผลการค้นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าปัญหาด้านฐานข้อมูลที่พบมากที่สุดคือ ฐานข้อมูลแต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นแตกต่างกันทำให้เกิดความสับสน ดังนั้นจึงควรศึกษาถึงรูปแบบการสืบค้นของแต่ละฐานข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการสืบค้นหรือแนวทางในการจัดหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการในด้านการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์

3.2 ควรศึกษาประเมินผลการใช้และการยอมรับฐานข้อมูลออนไลน์ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง เพื่อประโยชน์ในการให้ความรู้ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์แก่คณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่งให้ใช้ฐานข้อมูลได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎณา เบ็ญนุกุล. (2546). ศึกษาพฤติกรรมการ
ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในการสืบค้น
สารสนเทศทางการเกษตรของนิสิตระดับ
บัณฑิตศึกษากลุ่มวิชาการเกษตร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิตติพร เพชรพรว. (2549). รายงานการวิจัยการ
ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการใน
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ
นครเหนือ.
- “โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย”. (ม.ป.ป.) [ออนไลน์]. สืบค้นจาก
[http:// www.thailis.uni.net.th/
background.php](http://www.thailis.uni.net.th/background.php) (วันที่สืบค้น 12 มิถุนายน
2551)
- ทรงวุฒิ ตรังวัฒนา. (2543). การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณาจารย์สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัดดาวดี ขาญอนงค์สุข. (2548). การศึกษาปัญหา
การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผ่องพรรณ แยมแซไข. (2544). รายงานการวิจัย
เรื่องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับ
เป็นสมาชิกโดยสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่:
สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชชุดา ศรีอนันต์. (2548). รายงานการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจในการสืบค้นสารนิเทศจาก
ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- มะลิวัลย์ สีน้อย. (2549). การใช้ฐานข้อมูล
ออนไลน์ที่ให้บริการโดยสำนักวิทยบริการ
ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มะลิวรรณ สุวรรณพุกษ์. (2546). สภาพการใช้และ
ความต้องการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์
ของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วัชรียพร คุณสนอง. (2546). การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณาจารย์มหาวิทยาลัย
บูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายสุดา ปันตระกูล. (2550). ศึกษาการใช้ฐาน
ข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต : กรณีบอกรับเป็นสมาชิก.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข. (2546). รายงานการวิจัยการใช้
ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ชายไคเร็ค
(Science Direct) ของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์. สงขลา: ฝ่ายหอสมุด
คุณหญิงหลงอรรถกระวีสุนทร สำนัก

วิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่.

Pajarillo, E. (2001). "The Use and Evaluation of Search Databases by Professional Nurses: A Case Study". **The Electronic Library**. 19, 5: 296-306.

Tenopir, C. (2003). "Use and User of Electronic Library Resources: An Overview and Analysis Recent Research Studies" [online]. Available: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub120/pub120.pdf>. (Retrieved July 2, 2008)

Woodward, H. et al. (1998). "Cafe' Jus: an Electronic Journals User Survey". **Journal of Digital Information**. [Online]. 1,3. Available: <http://jodi.ecs.soton.ac.uk/Articles/v01/i03/Woodward/>. (Retrieved June 11, 2006)

Yamane, T. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. New York: Harper.

บริการที่เป็นเลิศของห้องสมุด : การศึกษาผ่านมุมมองวัฒนธรรมองค์กร

จุฑารัตน์ นกแก้ว¹

บทคัดย่อ

บริการที่เป็นเลิศ เป็นเป้าหมายของห้องสมุดเช่นเดียวกับองค์กรบริการทั่วไป แนวทางเพื่อบรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศมีหลายแนวทาง การบริการลูกค้าภายในที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าสนใจ การให้บริการเป็นเลิศอย่างยั่งยืน แนวคิด หลักการของแนวทางดังกล่าววางอยู่บนพื้นฐานองค์กรมีวิธีการ แนวทางที่ดีในการดูแลผู้ปฏิบัติงานในฐานะลูกค้าคนหนึ่งขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการดูแลที่ดีจากองค์กร จะเกิดความยึดมั่นผูกพัน พึงพอใจงาน และเกิดความจงรักภักดีต่องานและองค์กร ผลที่ตามมาทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงานจนนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในทางกลับกันหากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการดูแลที่ดีจากองค์กรก็จะมีพฤติกรรมในทางตรงข้าม โดยมีผลการศึกษายืนยันว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมที่ดีและไม่ดีของผู้ปฏิบัติงาน บทความนี้ นำเสนอผลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดบริการ บริการที่เป็นเลิศของห้องสมุด และวัฒนธรรมองค์กรห้องสมุดที่สนับสนุนบริการที่เป็นเลิศ

คำสำคัญ: บริการที่เป็นเลิศ วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมห้องสมุด

¹ปร.ด. (สารสนเทศศึกษา) บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Service Excellence in the Library : The Study through Organizational Culture Perspective.

Jutharat Nokkaew¹

ABSTRAC

Service excellence is the goal of libraries as well as any service organizations. There are many approaches to achieve this goal. Internal customer service personnel who are on the staff is one approach that leads to sustainable service excellence. This approach is based on the quality of staff being taken care of by the organization like customers of the organization. The staff who have been taken good care of by the organization will give more commitments, job satisfaction and loyalty to the organization. As a result, the staff have attitudes, values and behavior in the operation that leads to the best performance. On the other hand, if the staff are not well taken care of, they will behave in the opposite way. The results of the study confirmed that organizational culture is the factor behind good and bad behavior of the staff. This paper examines the organizational culture literature and research related to the service concept, service excellence in the library and library organizational culture as the basis for service excellence.

Keywords: service excellence, organizational culture, library culture

¹Ph.D. (Information Studies), Librarian of the Office of Documentation and Information,
Sukhothai Thammathirat Open University

บทนำ

ห้องสมุดมีเป้าหมายเช่นเดียวกับองค์กรบริการทั่วไปที่ต้องนำเสนอบริการที่ดีและมีคุณภาพเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศ แนวคิดการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศเป็นแนวคิดขององค์กรธุรกิจที่ห้องสมุดนำมาประยุกต์ในการบริหารจัดการห้องสมุด อย่างไรก็ตาม บริการลูกค้าเพื่อเป้าหมายบริการที่เป็นเลิศขององค์กรธุรกิจในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนจากการศึกษาลูกค้าหรือผู้รับบริการมาศึกษาผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานในฐานะเป็นบุคลากรในขององค์กรเนื่องจากมีผลการศึกษหลายเรื่องยืนยันว่า บุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร โดยเฉพาะวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่อยู่เบื้องหลังการปฏิบัติงานที่ดีและมีคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน บทความนี้ นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับบริการที่เป็นเลิศ แนวคิดการบริการของห้องสมุด วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กรห้องสมุด หรือวัฒนธรรมห้องสมุด และวัฒนธรรมองค์กรห้องสมุดที่สนับสนุนการบริการที่เป็นเลิศ

แนวคิดเกี่ยวกับบริการที่เป็นเลิศ

การบริการที่เป็นเลิศเป็นเป้าหมายและเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่ทำให้องค์กรบริการทั้งภาครัฐและเอกชนประสบความสำเร็จและอยู่รอดในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะปัจจุบันวิทยาการสมัยใหม่และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรธุรกิจสามารถสร้างผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีมาตรฐานจนไม่เห็นความแตกต่าง กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดในยุคที่มีการแข่งขันสูงเช่นในยุคปัจจุบันนี้ได้ ดังนั้น องค์กรจึงต้องแสวงหา กลยุทธ์ แนวคิด วิธีการ และศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แนวคิดการบริการลูกค้า เป็นแนวคิดที่ได้รับการยืนยันว่าเป็นแนวทางที่นำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ (Hofstede 1990; Lucas 2005; Miao 2007)

แนวคิดการบริการลูกค้า (customer service) เป็นแนวคิดที่วางอยู่บนพื้นฐานการเน้นลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ (Miao 2007; Bellou 2007) องค์กรที่เน้นลูกค้าจะจัดเตรียมบริการพนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเป็นลำดับแรก จากการศึกษานิยามลูกค้าตามแนวคิดการบริการลูกค้า พบว่า มีการให้นิยามลูกค้า 2 ความหมาย ความหมายแรก หมายถึง ลูกค้าภายนอกที่มาติดต่อเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการขององค์กร ความหมายที่สอง หมายถึง ลูกค้าภายในที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน แนวคิดผู้รับบริการเป็นลูกค้าเป็นแนวคิดที่องค์กรพยายามหาวิธีการ แนวทางที่จะจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจลูกค้า โดยคาดหวังให้ลูกค้าประทับใจ พึงพอใจ กลับมาใช้บริการและบอกต่อ ส่วนแนวคิดผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนเป็นลูกค้านั้น เป็นแนวคิดที่เกิดภายหลังจากแนวคิดแรก แนวคิดนี้วางอยู่บนความเข้าใจที่ว่า องค์กรจะมีความเป็นเลิศในการให้บริการได้นั้น ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กรก่อน (Lucas 2005; Witter 2005) โดยมีผลการศึกษา ตลอดจนงานวิจัยหลายชิ้นที่ยืนยันแนวคิดนี้ว่า หากผู้ปฏิบัติงานได้รับการดูแลอย่างดีเหมือนเป็นลูกค้าคนหนึ่งขององค์กร จะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีและการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จนนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดีและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในที่สุด (Kasper 2002; Wagenheim 2006) ทั้งนี้เพราะ ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการดูแลจากองค์กรอย่างดี จะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจในการปฏิบัติงานจนทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในที่สุด

ในองค์กรบริการ สินค้าที่สำคัญคือบริการที่เป็นพฤติกรรม การกระทำ กระบวนการ กิจกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบให้กับอีกคนหนึ่ง หลักสำคัญของการจัดบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ ความสม่ำเสมอ เสมอภาค ประหยัด ความสะดวก ความเข้าใจความต้องการ และการมีมารยาท บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นมองประกอบ 2 ส่วน คือ เทคนิค

และกระบวนการ โดยเทคนิค เป็นส่วนของตัวผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี และปัจจัยสนับสนุนอื่นๆ ส่วนกระบวนการเป็นส่วนที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในแง่ความประทับใจ หวังพอใจ ทั้งนี้เพราะการให้บริการแต่ละครั้งมีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง 3 ส่วน คือปัจจัยก่อนการให้บริการ ลูกค้าจะพิจารณาการให้บริการขององค์กรจากภาพลักษณ์ขององค์กร ความน่าเชื่อถือ และอัตราค่าบริการ ปัจจัยขณะรับบริการ ลูกค้าจะพิจารณาบริการทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกพิจารณาจากความถูกต้อง ความประณีต ความมีมารยาทของผู้ปฏิบัติงาน ขณะที่ในแง่ลบจะพิจารณาจากความประมาท เลินเล่อของผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยหลังการใช้บริการ ลูกค้าพิจารณาบริการจากความสอดคล้องกับความต้องการการแก้ปัญหาบริการ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศที่ได้รับ โดยผลการศึกษาชี้ว่า ปัจจัยขณะรับบริการ หรือ moment of truth เป็นปัจจัยสำคัญ และส่งผลต่อคุณภาพบริการเพราะปัจจัยขณะรับบริการ เป็นปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อสารที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าได้ หากผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมทำให้บริการที่ไม่เป็นไปตามความเข้าใจของลูกค้าจะส่งผลทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจบริการ พฤติกรรมทำให้บริการจึงสำคัญ และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Farrell and Souchon 2003; Singh 2005) จากเหตุผลดังกล่าว องค์กรจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานเพราะการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศนั้นไม่ว่าระบบ เทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์จะดีเลิศเพียงใด หากปราศจากผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร องค์กรจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ พลังของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นที่ทำให้เกิดประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าและส่งผลทำให้ลูกค้าพึงพอใจ (ค่านวน ประสพผล 2547; Harris 2003) แนวคิดนี้สอดคล้องกับ แมคเกรเกอร์ (McGregor 2004) ที่กล่าวว่า บริการที่เป็นเลิศเกิดจากผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า ไม่ใช่การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือการมีทรัพยากรที่พร้อม แต่ต้องเกิดจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถ และให้บริการด้วยความเอาใจใส่

ทันเวลา ถูกต้อง และสุภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กร ครอบครัว การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา การได้รับการมอบอำนาจและการได้รับการจัดการที่ดีจนทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีแรงจูงใจ และนำมาสู่การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ในที่สุด จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้ให้บริการ พบว่า พฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีของผู้ปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรนั้นๆ (ค่านวน ประสพผล 2547; Mount 1995; Harris 2003; Farrell and Souchon; Sloat 2006)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นองค์กรบริการวิชาชีพที่ไม่แสวงหากำไร การบริการของห้องสมุดเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้อาคารห้องสมุดสามารถเข้าถึงและใช้สารสนเทศ ความรู้ที่จัดเก็บในรูปแบบหนังสือ และสื่ออื่น โดยมีบรรณารักษ์และนักสารสนเทศคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ บริการเป็นหัวใจของวิชาชีพห้องสมุด เช่นเดียวกับองค์กรบริการทั่วไป อย่างไรก็ตาม บริการห้องสมุดต่างจากบริการของธุรกิจ ในองค์กรธุรกิจบริการ หมายถึงกำไร หากองค์กรจัดบริการที่เป็นเลิศจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และส่งผลทำให้องค์กรได้กำไร ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงจัดบริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ โดยถือว่าบริการเป็นกลยุทธ์ หรือ วิธีการหนึ่งที่ใช้เพื่อสร้างความแตกต่าง สร้างความได้เปรียบสร้างกลไกขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อเป้าหมายคือการสร้างกำไร ขณะที่เป้าหมาย พันธกิจของห้องสมุดคือการบริการสารสนเทศ โดยนักวิชาชีพสารสนเทศ การให้บริการของห้องสมุดจึงเกี่ยวกับค่านิยมของวิชาชีพ โดยเฉพาะค่านิยมบริการที่เปรียบเสมือนสมอที่กำหนดวิชาชีพ บริการห้องสมุดเป็นการช่วยเหลือ เป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้ผ่านการใช้สารสนเทศและบริการต่างๆ ที่จัดเตรียมให้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่มีในองค์กรธุรกิจ หากห้องสมุดให้บริการดีมีคุณภาพ ผู้ใช้พึงพอใจ ผู้ใช้จะบอกต่อและกลับมาใช้บริการ ของห้องสมุดในครั้งต่อไป ผลที่ห้องสมุดได้รับ จะออกมาในรูปของการได้รับงบประมาณสนับสนุนรวมทั้งเป็นการปรับปรุงภาพลักษณ์วิชาชีพและเป็น

การพิสูจน์ความมีคุณค่าของห้องสมุดในการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและส่งเสริมสภาพาสังคมในทางกลับกัน หากห้องสมุดบริการไม่ดีผู้ใช้ไม่มาใช้บริการห้องสมุด ยิ่งกว่านั้น หากผู้ใช้หันกลับไปใช้บริการสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอื่น เช่น ร้านหนังสือ อินเทอร์เน็ต ห้องสมุดก็มีสถานะเป็นเพียงแค คลังสินค้า (warehouse) (Miranda- Murillo 2004)

วัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรม (culture) เป็นคำที่เซอร์ เอ็ดเวิร์ด บี. เทเลอร์ (Sir Edward B. Taylor 1924 อ้างถึงใน สุนทร วงศ์ไวยวรรณ 2540) นักมานุษยวิทยาที่ใช้และให้นิยามความหมายของวัฒนธรรมไว้ในหนังสือ Primitive Culture ว่าเป็นผลรวมอันซับซ้อน (complex whole) ประกอบด้วยความรู้ ความเชื่อ จริยธรรม ศิลปะ ศิลปกรรม กฎหมาย ขนบธรรมเนียม ตลอดจนนิสัยที่บุคคลได้รับสืบทอดกันมาในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของสังคม

เนื่องจากมีการศึกษาวัฒนธรรมในหลายสาขา ครอบคลุม สังคมวิทยา มานุษยวิทยา จิตวิทยา และการศึกษาทำให้มีการให้ความหมายต่างกันไปตามสาขาที่ศึกษา (Schein 1992) จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้คำจำกัดความหมายของคำว่า วัฒนธรรม แตกต่างกันไปถึง 150 นิยาม (Haney 2003) ครอบคลุม เรื่อง ความรู้ ค่านิยม ความชอบ อุปนิสัย ประเพณี ธรรมเนียมปฏิบัติ พฤติกรรมและสิ่งของที่มองเห็นทางกายภาพและยังไม่มีข้อยุติถึงคำจำกัดความของวัฒนธรรมที่ชัดเจน จากการประมวลความหมายของวัฒนธรรม โดยยึดนิยามของเซอร์เอ็ดเวิร์ด บี.เทเลอร์ (Sir Edward B. Taylor) นำไปสู่การสรุปความหมายของวัฒนธรรมว่า เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับสืบทอดต่อมาในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร จำแนกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นพฤติกรรม (การปฏิบัติ ศิลปกรรม) ส่วนที่เป็นความคิด (ค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติ) และส่วนที่เป็นความรู้ (ความเข้าใจ ความสามารถและทักษะ)

ในองค์กรหนึ่งๆ มีวัฒนธรรมเป็นของตนเอง เรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร ภาษาอังกฤษใช้ คำศัพท์ 2

คำคือ corporate culture และคำว่า organizational culture คำแรกมักใช้เมื่อกล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรภาคธุรกิจ ขณะที่คำหลังมักใช้เมื่อกล่าวถึงบริบท วัฒนธรรมองค์กรในส่วนภาครัฐ เนื่องจากแนวคิดทฤษฎีวัฒนธรรมที่ต่างกันส่งผลทำให้มีการให้นิยามความหมายของวัฒนธรรมองค์กรหลากหลาย ซึ่งพอสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นระบบพฤติกรรม ความคิด ความเชื่อ ความเข้าใจ การให้ความหมายของเหตุการณ์และพฤติกรรมต่างๆ ภายในหน่วยงานที่สมาชิกองค์กรจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ เข้าใจร่วมกัน หรือ เป็นความเข้าใจร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ภายในหน่วยงานที่มีต่อเรื่องราวทั้งหลายในองค์กร

เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบพฤติกรรม เป็นความคิด ความเชื่อ ความเข้าใจ ที่มีลักษณะเป็นนามธรรมจึงต้องมีสิ่งบ่งชี้ที่สะท้อนวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นรูปธรรม เพื่อสังเกต เข้าใจ สืบค้นและใช้ประโยชน์ได้ นักวิชาการจำแนกตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรเป็นหลายประเภท ตัวบ่งชี้ที่เป็นที่ยอมรับและใช้แพร่หลาย ได้แก่ ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรของฮอฟสเต็ด (Hofstede 1990) ที่จำแนกตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 1) สัญลักษณ์ (symbol) หมายถึง คำพูด ท่าทาง ภาพ สิ่งของที่ให้ความหมายวัฒนธรรมหนึ่ง คำถามที่ถามเพื่อแยกแยะจำแนก สัญลักษณ์ เช่น อะไรเป็นคำเฉพาะที่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรเข้าใจ เป็นต้น 2) วีรบุรุษ (heros) เป็นผู้ปฏิบัติงาน อาจมีชีวิตหรือเสียชีวิต เป็นภาพจริง จินตนาการ ที่เป็นโมเดลของพฤติกรรมหรือเป็นตัวแทนบุคลิกที่ได้รับการยอมรับ การยกย่องให้เป็นแบบอย่างของพฤติกรรม คำถามที่ถามเพื่อแยกแยะ จำแนก วีรบุรุษ เช่น ผู้ปฏิบัติงานประเภทไหนที่องค์กรชอบ ทำงานเก่ง ใครเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความหมายในองค์กร เป็นต้น 3) พิธีกรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติ (rituals) เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนภายในวัฒนธรรม คำถามที่ถามเพื่อชี้ถึงธรรมเนียมปฏิบัติ เช่น การนัดอะไรที่มีผู้ปฏิบัติงานร่วมกันสม่ำเสมอ ผู้ปฏิบัติงานประพุดต้อย่างไรระหว่างการประชุม มีเหตุการณ์ใดที่เป็นการเฉลิมฉลองขององค์กรและ

4) ค่านิยม (value) เป็นแก่น สิ่งดี ไม่ดี สวย ไม่สวย ปกติ ไม่ปกติ มีเหตุผล ไม่มีเหตุผล เป็นความรู้สึก สังเกตยาก แต่บ่งชี้ถึงพฤติกรรม คำถามที่ถามเพื่อแยกแยะ จำแนก ค่านิยม เช่น สิ่งอะไรที่ผู้ปฏิบัติงานชอบให้เกิด การทำผิดอะไรที่ใหญ่ที่สุดที่ได้ทำ งานไหนที่มีปัญหาที่ทำให้ต้องทำ เป็นต้น

นักวิชาการได้จำแนกองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรไว้หลากหลายตามนิยามของวัฒนธรรมองค์กรจากการทบทวนวรรณกรรม สรุปองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

1) พฤติกรรม (behavior) เป็นการแสดงออกถึงการประพฤติ ปฏิบัติ (practice) การกระทำ (action) ศีลธรรม กฎ นิสัย จริยธรรม หรือการปฏิบัติตามค่านิยมที่ปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอในการติดต่อกับคนอื่น ๆ ในองค์กร คุณและรูสโซ (Cooke and Rousseau 1989) พฤติกรรมเป็นองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร แต่การกระทำและพฤติกรรมที่กล่าวนี้ ไม่ใช่เป็นวัฒนธรรมด้วยตัวเอง แต่เป็นตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรที่อยู่ภายใต้สิ่งที่เราเห็น เราคิดและเรารู้สึก เป็นผลสะท้อนของวัฒนธรรม การเห็นพฤติกรรม การเรียนรู้ การตัดสินใจ การสนทนา การสังเกต การแปรทัศนคติ การให้รางวัล การทำโทษ การได้ยินเรื่องราวที่เล่าขานสืบต่อมา สิ่งต่างๆ ดังกล่าวนี้เป็นผลจากค่านิยมของคนที่ยึดเหนี่ยวกับองค์กร

2) บรรทัดฐาน (norm) เป็นแบบแผนพฤติกรรมของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ในองค์กรที่ประพฤติปฏิบัติในลักษณะเดียวกันอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาหนึ่ง (Daft, 1998 ; สุนทร วงศ์ไวยศวรรณ, 2540) รวมถึงกฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติที่ยึดถือร่วมกัน มาตรฐานของพฤติกรรมที่คนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ในองค์กรคาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกของกลุ่มปฏิบัติตาม บรรทัดฐานเป็นการจัดเตรียมกฎระเบียบในองค์กรที่ไม่ได้มีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

3) ความเชื่อ (belief) เป็นข้อสรุปของสมาชิกองค์กรจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ที่มีต่อพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ว่าเป็นความจริง หรือ ไม่

เป็นความจริง ที่มาของความเชื่อส่วนใหญ่มาจากประสบการณ์ ความเข้าใจ และคุณค่าที่มีต่อเรื่องราวต่างๆ

4) ทัศนคติ (attitude) เป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม บุคคลจะมีทัศนคติในทางบวกหรือลบต่อคน สิ่งของหรือเหตุการณ์ใดๆ นั้น ขึ้นกับองค์ประกอบดังกล่าว

5) ค่านิยม (value) เป็นความคิด ความเชื่อ ของสมาชิกองค์กรจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ต่อพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ว่า ควร หรือ ไม่ควร อะไรไม่ควรทำ โรคิช (Rokeach 1970) กล่าวว่า ค่านิยม เป็นความเชื่ออย่างหนึ่งที่ค่อนข้างถาวรแต่ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้

วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2547) ได้สังเคราะห์นิยาม ความหมายของค่านิยมจากนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ โดยสรุปว่า ค่านิยม มีความหมายกว้างรวมความคิด (ideas) ความเชื่อ (believe) อุดมการณ์ (ideologies) หรือ พฤติกรรมของบุคคล กลุ่มคนที่พอใจหรือกระทำให้สิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่ง โดยเห็นว่าสิ่งนั้นมีคุณค่าประโยชน์ที่ยึดถือปฏิบัติ และแนวการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม คนในองค์กรใช้ค่านิยมเป็นเกณฑ์วัดว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดี หรือ ไม่พอใจ ควรทำหรือไม่ควรทำ และยังใช้เป็นเครื่องมือประเมินเหตุผล พฤติกรรมคนอื่น ๆ และวินิจฉัยว่าผิดถูก เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม โดยแต่ละคนมีค่านิยมเรื่องเดียวกันนี้อาจเหมือนหรือต่างกัน ได้ บางครั้งมีการใช้คำว่า อุดมการณ์ เมื่อกล่าวถึงความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานที่คนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ในองค์กรมีอยู่ร่วมกันและเป็นพื้นฐานช่วยในการทำความเข้าใจเรื่องต่างๆ รอบตัว

6) ข้อสมมุติพื้นฐาน (assumption) เป็นความเข้าใจร่วมกันของคนในองค์กรในความหมายของพฤติกรรม หรือ สัญลักษณ์ต่างๆ ในองค์กร สิ่งที่คนจำนวนหนึ่งหรือ ส่วนใหญ่ในองค์กรเรียนรู้จากการทำงานร่วมกันมาเป็นระยะเวลานาน จนพัฒนา กลายเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนั้นยอมรับร่วมกันแล้วว่าถูกต้อง

และถูกนำไปใช้เป็นวิธีคิด วิธีปฏิบัติจนกลายเป็นเรื่องปกติวิสัยและมักลื่นไหลออกไปจากความคิดของคนกลุ่มนั้น เป็นพื้นฐานว่าสมาชิกคิด รู้สึกอย่างไร เป็นสิ่งที่อยู่ใต้จิตสำนึก เป็นสิ่งที่ซับซ้อน บางครั้งเรียกสมมติฐานพื้นฐานว่าเป็นสามัญสำนึก (Schein 1992)

จากองค์ประกอบของวัฒนธรรมที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่าแต่ละองค์ประกอบมีความคล้ายคลึงเกี่ยวเนื่องและเชื่อมต่อกัน กล่าวคือ พฤติกรรมการแสดงออกที่เห็นได้นั้นจะมีความสัมพันธ์กับค่านิยมและทัศนคติ ทัศนคติของบุคคลส่งผลทำให้เกิดการกระทำ การปฏิบัติ หรือ เป็นส่วนประกอบด้านพฤติกรรม อย่างไรก็ตาม ทัศนคติก็ไม่ใช่เป็นเพียงตัวพยากรณ์พฤติกรรมแต่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมด้วยเช่นกัน ขณะที่ค่านิยมเป็นตัวกำหนดหรือผลักดันให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมไปทางใดทางหนึ่งและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในทุกๆ ด้าน เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดการกระทำของบุคคลที่ถือว่าเป็นสิ่งดีงาม ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ โดยที่ค่านิยมก็มีที่มาจากสิ่งที่อยู่เบื้องหลังอันได้แก่อุดมการณ์ ปรัชญา บทบัญญัติ สัญลักษณ์ ข้อสมมติพื้นฐาน พันธกิจ และประกอบไปด้วยความเชื่อ

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาวัฒนธรรมตามระดับการสังเกต จะพบว่า ค่านิยมเป็นองค์ประกอบที่อยู่ระหว่างวัฒนธรรมที่สังเกตได้และสังเกตยาก ค่านิยมจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญและเป็นแกนกลางของวัฒนธรรมเพราะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม โดยค่านิยมอาจแปรเปลี่ยนไปตามสภาพและหน้าที่การงาน

วัฒนธรรมองค์กรห้องสมุดหรือวัฒนธรรมห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นองค์กรวิชาชีพที่มีประวัติมายาวนาน ห้องสมุดจึงมีการสะสมวัฒนธรรมมาอย่างยาวนานเช่นกัน ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรห้องสมุดหรือวัฒนธรรมห้องสมุด (library culture) ครอบคลุม 1) สัญลักษณ์ห้องสมุด เช่น ห้องประชุม หรือ สถานที่ทำงานแบบดั้งเดิม ของตกแต่งผนัง ผู้ดูแลห้องสมุดเวลาทำการ 2) ภาษา เป็นคำที่ใช้ร่วมกันในองค์กร ในห้องสมุดมีคำหลายคำที่มีการเรียกใช้ เช่น LC, AACR2

ซึ่งเป็นคำที่บรรณารักษ์เข้าใจแต่คนที่ไม่ได้ทำงานในวงการห้องสมุดอาจจะไม่เข้าใจ 3) บรรทัดฐานกลุ่ม เป็นมาตรฐานที่แสดงเป็นนัยหรือวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในองค์กร บางห้องสมุด การประชุมของบุคลากรทุกคนจะเริ่มตรงเวลา ขณะที่บางแห่งจะเข้าไป 5-10 นาที 4) คำขวัญ (slogan) เป็นวลีหรือข้อความที่แสดงค่านิยมขององค์กรหนึ่งๆ บางครั้งอาจเขียนไว้ที่วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร 5) ฮีโร่หรือวีรบุรุษ เป็นชายหรือหญิงที่เป็นตัวอย่างคุณสมบัติวัฒนธรรม บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เก่ง ค้นหาคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างถูกต้อง ผู้บริหารที่สามารถบริหารห้องสมุดได้ในภาวะงบประมาณที่จำกัด เหล่านี้ อาจเป็นตัวอย่างของวีรบุรุษขององค์กร 6) นิทานปรัมปราหรือ เรื่องเล่า อาจเป็นเรื่องจริง หรือ ของจริง จินตนาการที่เกิดขึ้น และเกี่ยวพันกับองค์กรตั้งแต่อดีต เรื่องเล่าเหล่านี้ได้รับการนำมาเล่าใหม่ให้กับสมาชิกใหม่เพื่อเป็นการเสริมแรง ค่านิยมองค์กรให้กับสมาชิกเหล่านั้น เรื่องเล่าอาจเป็นเรื่องของผู้ก่อตั้ง หรือ ผู้นำในอดีต และ 7) พิธีฉลอง เป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่เป็นเครื่องหมายเหตุการณ์พิเศษ เฉพาะเช่น งานเลี้ยงฉลอง เป็นต้น

เมื่อพิจารณาวัฒนธรรมห้องสมุดตามบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด โครงสร้างองค์กรพบว่า ลักษณะของวัฒนธรรมห้องสมุดประกอบด้วยวัฒนธรรมย่อยที่เป็นวัฒนธรรมวิชาชีพ (Keeler 2007; Baron 2010; Casey 2011)

วัฒนธรรมวิชาชีพ (professional culture) เป็นวัฒนธรรมย่อยของห้องสมุดที่เป็น ค่านิยมความเชื่อ หลักการประพจน์ จริยธรรมปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดในแต่ละวิชาชีพ วัฒนธรรมวิชาชีพมีความแตกต่างกันตามภาระงาน และโครงสร้างองค์กร เช่น บรรณารักษ์ มีวัฒนธรรมวิชาชีพที่เน้นบริการ มีทักษะสารสนเทศ ขณะที่นักวิชาการคอมพิวเตอร์ มีวัฒนธรรมวิชาชีพที่เน้นนวัตกรรมและความเชี่ยวชาญ เป็นต้น นอกจากนี้วัฒนธรรมวิชาชีพยังอาจปรับเปลี่ยนไปตามโครงสร้างการบริหารจัดการและภาระงาน เช่น บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีค่านิยมนวัตกรรม การคิดริเริ่ม ส่วนบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดกฎหมาย มีวัฒนธรรมย่อย ที่เน้นค่านิยมทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น บรรณารักษ์และนักสารสนเทศเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานห้องสมุด กลุ่มบุคคลดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมวิชาชีพ ดังนี้

1) จรรยาบรรณ (code of ethics) เป็นหลักความประพฤติที่แสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาวิชาประมวลขึ้นไว้เป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้น ยึดถือปฏิบัติเพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพของตน (Kochler 2000) จรรยาบรรณมีความสำคัญในการเป็นเครื่องบ่งชี้ความเป็นวิชาชีพ แสดงถึงมาตรฐานพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเนื่องจากบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล สารสนเทศ และ ความรู้ ที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการทำงานและการดำรงชีวิตของคนในสังคม วิชาชีพนี้ยังเกี่ยวกับการจัดการบริการสารสนเทศและบริการห้องสมุดที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นบรรณารักษ์ นักสารสนเทศและผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพอื่นที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด สถาบันที่ห้องสมุดสังกัดและสังคม ชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่ การจัดการบริการห้องสมุด จรรยาบรรณวิชาชีพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมี ยิ่งกว่านั้น ปัจจุบันวิชาชีพสารสนเทศต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการจัดการและการใช้ข้อมูล สารสนเทศในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ข้อมูลดังกล่าว เกี่ยวโยงถึง ลิขสิทธิ์ สิทธิการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา ขณะที่ ห้องสมุดเป็นองค์กรวิชาชีพบริการที่ต้องยึดหลัก นโยบายเสรีภาพทางปัญญา และการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน การเข้าถึงและใช้สารสนเทศอย่างเสรี อาจต้องมีกระบวนการตรวจสอบ สิ่งเหล่านี้ จึงเป็นประเด็นที่ส่งผลต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ การกล่าวถึงประเด็นจรรยาบรรณ และการใช้สารสนเทศอย่างเป็นธรรม จึงเป็นประเด็นสำคัญและมีการนำไปกล่าวถึงในวรรณกรรมวิชาชีพ เล่มที่สำคัญคืองานเขียนของรูบิน (Rubin 2000) ที่มีการนำเสนอเรื่องค่านิยมและ

จริยธรรมวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (The values and ethics of library and information science) ไว้เฉพาะ

2) ปรัชญาวิชาชีพและค่านิยมหลักวิชาชีพ ปรัชญาวิชาชีพที่เป็นแนวคิดหลักและรู้จักกันอย่างกว้างขวางในงานสารสนเทศ คือ บัญญัติ 5 ประการทางบรรณารักษศาสตร์ของรังกนาธาน (Ranganathan 1963) ได้แก่ 1) หนังสือมีไว้ใช้ประโยชน์ (Books are for use) 2) ผู้อ่านทุกคนมีหนังสืออ่าน (Every reader has his/her book) 3) หนังสือทุกเล่มมีผู้อ่าน (Every book has its reader) 4) ประหยัดเวลาผู้อ่าน (Save the time of the reader) และ 5) ห้องสมุดเป็นองค์กรที่เจริญเติบโต (The library is a growing organism) ส่วนค่านิยมหลักในวิชาชีพนั้น มีการดำเนินการโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกันและสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบัน ครอบคลุมค่านิยม เสรีภาพทางปัญญา การปกป้องสิทธิความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของผู้ใช้ห้องสมุด สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา ความเป็นกลางทางวิชาชีพ การรักษาเอกสารวัฒนธรรมและความเท่าเทียมในการเข้าถึง (Kochler 2000; ชุตินา สัจจามันท์ 2546)

จากการศึกษางานวิจัยและวรรณกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรห้องสมุดในต่างประเทศ พบว่า มีการจำแนกวัฒนธรรมองค์กรห้องสมุดครอบคลุม การประพฤติปฏิบัติ พฤติกรรม ค่านิยม ความเชื่อและนำมาสรุปเป็นวัฒนธรรมองค์กร 2 กลุ่มตามการสังเกตคือ คุณลักษณะ (characteristic) ที่อ้างอิงพฤติกรรม (behavior) การประพฤติ (practice) การกระทำ (action) การบริหารจัดการองค์กรห้องสมุดและวัฒนธรรม (culture) ที่อ้างอิงส่วนที่เป็นระบบความหมายที่ร่วมแบ่งปัน ดังปรากฏในงานวิจัยของคีเลอร์ (Keeler 2007) ที่ศึกษาการรับรู้และการใช้ห้องสมุดของผู้สอนโดยศึกษาวัฒนธรรมการใช้ห้องสมุดของผู้สอนในแง่วัฒนธรรมเป็นคุณลักษณะที่รวมพฤติกรรม ทศนคติ เรื่องเล่า นโยบายสถาบัน และการบริหารจัดการ และวัฒนธรรมที่เป็นวัฒนธรรมของผู้สอนที่หมายถึง พฤติกรรม ทศนคติ เรื่องเล่า ธรรม

นิยมปฏิบัติของอาจารย์ บาร์รอน (Baron 2010) ศึกษามุมมองผู้ปฏิบัติงานกับการหลอมรวมเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกวัฒนธรรมองค์กรห้องสมุด เป็น 3 ส่วน คือ 1) ตัวแทน (agency) หมายถึง พฤติกรรม (behavior) ที่รวมการปฏิบัติ (practice) และการกระทำ (action) และรูปแบบพฤติกรรม (pattern) 2) โครงสร้าง (library structure) ที่เป็นการจัดแบ่งโครงสร้างห้องสมุดเป็นส่วนหน้า (front) และส่วนหลัง (back) และ 3) วัฒนธรรม (culture) ที่เป็นผลรวมของ

ตัวแทนและโครงสร้าง งานวิจัยอีกเรื่องเป็นของ เคซี (Casey 2011) ที่ศึกษากลยุทธ์การจัดอันดับความสำคัญ จำแนกวัฒนธรรมองค์กรห้องสมุด เป็น 2 ส่วน คือ คุณลักษณะที่เป็นส่วนการบริหารจัดการห้องสมุดและบริการ (service) ที่เป็นส่วนบริการและวัฒนธรรมบริการ การจำแนกวัฒนธรรมองค์กรห้องสมุดตามงานวิจัยดังกล่าว อาจนำมาจัดกลุ่มตามความหมายวัฒนธรรม ได้ดังนี้

ตาราง สรุปวัฒนธรรมองค์กรห้องสมุด

ชื่อ	พฤติกรรม	ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ	ความรู้ ความสามารถ
Sir Edward (1924)	การกระทำ ความประพฤติ การปฏิบัติ	ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ	ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะ
Keeler (2007)	คุณลักษณะ ได้แก่ พฤติกรรม การประพฤติ การกระทำ การบริหารจัดการ	วัฒนธรรม	
Baron (2010)	ตัวแทน ได้แก่ พฤติกรรม การปฏิบัติ การกระทำและรูปแบบ พฤติกรรม โครงสร้าง	วัฒนธรรม (culture) เป็นผลรวมตัวแทน และโครงสร้าง	
Casey (2011)	คุณลักษณะ การบริหารจัดการ	บริการ วัฒนธรรมบริการ	

จากตาราง เมื่อจำแนกวัฒนธรรมองค์กรของห้องสมุดตามความหมายของวัฒนธรรม พบว่า

ด้านพฤติกรรม วัฒนธรรมองค์กรครอบคลุม พฤติกรรม การประพฤติ การปฏิบัติ โครงสร้าง และ การบริหารจัดการ ด้านทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ครอบคลุม ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม และ บริการ ส่วนด้านความรู้ ความสามารถครอบคลุม ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะ

เมื่อพิจารณากลุ่มคำที่เกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรม พบว่า ด้านพฤติกรรม มีการจัดกลุ่มไว้ ภายใต้หัวข้อ คุณลักษณะ ตัวแทนและโครงสร้าง ส่วน ด้านทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ มีการใช้คำว่า วัฒนธรรมที่เป็นคำเฉพาะและวัฒนธรรมที่เป็น ความหมายรวมทั้งด้านพฤติกรรม และทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ

วัฒนธรรมองค์กรห้องสมุดที่สนับสนุนการบริการที่เป็นเลิศ

จากการศึกษางานวิจัยของคีเลอร์ (Keeler 2007) บาร์รอน (Baron 2010) และเคซี (Casey 2011) ในส่วนวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการบริการเป็นเลิศของห้องสมุด สรุปได้ 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การบริหารจัดการห้องสมุด แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การวางแผนและการใช้งบประมาณ การจัดองค์กรและการจัดการคน และการควบคุมและการแก้ปัญหา

1.1 การวางแผนและการใช้งบประมาณ จำแนกเป็น

1) การจัดทำแผน ประกอบด้วย แผนกลยุทธ์ แผนระดับปฏิบัติการและแผนการจัดตั้งทีมงานต่างๆ โดยในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ต้องมีการระบุกลยุทธ์การจัดลำดับความเร่งด่วนเพื่อให้มีการทำงาน ครอบคลุมความคิดที่เหมือนและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ผู้บริหารห้องสมุดสามารถจัดลำดับความสำคัญของบริการและการดำเนินงาน ผลการศึกษากลยุทธ์การจัดลำดับความสำคัญของห้องสมุดในงานวิจัยของเคซี (Casey 2011) พบว่า บริการได้รับการจัดลำดับเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรกของห้องสมุด

2) เวลา เป็นกรอบที่ตั้งไว้ในแผนที่จะดำเนินการ อาจเป็นระยะเวลาสั้นๆ เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

3) การจัดสรรทรัพยากร ครอบคลุม เงิน คน เวลา เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้รับการจัดสรรตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยเงินหรือ งบประมาณสำคัญที่สุดในการจัดสรรทรัพยากร เพราะงบประมาณ นอกจากจะเป็นทรัพยากรเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายแล้วยังเป็นเทคนิคเพื่อจัดเตรียมลำดับความสำคัญของงาน กิจกรรมในองค์กร

1.2 การจัดองค์กรและการจัดการคน

การพัฒนาโครงสร้างที่เหมาะสมและการจัดวางตำแหน่ง เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้ห้องสมุด

ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ได้ การจัดองค์กรและคน ครอบคลุม การจัดวางตำแหน่งงาน (การสรรหาและการจ้าง) และการตั้งกฎระเบียบต่างๆ มีงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 3 อย่าง คือ การจัดเตรียมโครงสร้างห้องสมุด การวางตำแหน่งงาน และการตั้งกฎและกระบวนการ

1.2.1 การจัดเตรียมโครงสร้างห้องสมุด
โครงสร้างองค์กรห้องสมุด เป็นโครงสร้างที่เป็นผลจากทางเลือกในการจัดการองค์กรของกลุ่มผู้บริหารที่จะควบคุมบุคลากรและทรัพยากร ครอบคลุม งานที่มอบหมาย และความสัมพันธ์ที่เป็นทางการ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ การตัดสินใจ ระดับการบังคับบัญชา จากผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า โครงสร้างห้องสมุดที่สนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพ มีดังนี้

(1) การปรับองค์กรห้องสมุดให้มีขนาดเล็ก โครงสร้างองค์กรแบบราบกระจายอำนาจ และให้ทุกคนมีส่วนร่วม มีกระบวนการทำงานที่สั้น ยืดหยุ่นและง่ายต่อการเข้าถึง

(2) โครงสร้างแบ่งตามความต้องการของผู้ใช้ มีการเน้นผู้ใช้ในฐานะเป็นลูกค้า มีการพิจารณาความต้องการผู้ใช้เป็นหลักเพราะลูกค้าห้องสมุดมีหลายประเภทแต่ละประเภทมีความต้องการแตกต่างกัน นอกจากนี้ โครงสร้างการแบ่งตามกลุ่มผู้ใช้ ยังต้องพิจารณาถึงกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการในส่วนหน้าด้วย

(3) โครงสร้างที่เน้นลูกค้าและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน โครงสร้างดังกล่าวมีลักษณะเปิดเป็นโครงสร้างทีมและยืดหยุ่น เอื้อต่อการจัดการห้องสมุดท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบัน ผู้บริหารมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้บุคลากร มีการประสานงานมากกว่าสั่งการ มีการสื่อสารสองทางในแนวนอนไม่ใช่การสื่อสารจากบนลงล่างระหว่างผู้บริหารมายังผู้ปฏิบัติงาน

(4) การจัดการแบบทีมงาน (team work) เป็นกลุ่มหรือหน่วยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความ สัมพันธ์ร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายในงานหรือกิจกรรม การจัดการแบบทีมงาน นับเป็นวิธีที่ห้องสมุด

นำมาใช้เพื่อประสานกิจกรรมที่นำไปสู่การกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมและสร้างความผูกพันกับองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในห้องสมุดมีหลายประเภท เช่น ทีมงานข้ามสายที่หลายฝ่ายงานของห้องสมุดมาทำงานร่วมกัน ทีมงานแบบถาวรในรูปคณะกรรมการ (committee) เป็นกระบวนการสำคัญที่ไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา คณะกรรมการมีทั้งคณะกรรมการประจำ (standing committees) คณะกรรมการเฉพาะกิจ (ad hoc committee) เช่น คณะกรรมการสรรหาบุคลากร คณะกรรมการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คณะกรรมการปฏิบัติการ ทีมบริหารจัดการ ซึ่งอาจแบ่งเป็นทีมการจัดการระดับสูงสุด ทีมการจัดการระดับกลาง ทีมโครงการ (project team) เป็นทีมที่รับผิดชอบโครงการที่มีลักษณะชั่วคราว เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้สมบูรณ์ด้วยตนเอง ทีมที่เกี่ยวข้องถึงผลผลิตหรือ กระบวนการ ของห้องสมุด เช่น ทีมโครงการการจัดทำเครื่องมือเพื่อบริการการเรียนรู้ทางไกล (Casey 2011) นอกจากนี้ยังมีทีมงานการจัดการตนเองที่เป็นการบริหารจัดการของห้องสมุดที่กระจายอำนาจความรับผิดชอบมายังผู้ปฏิบัติงาน และทีมงานการจัดการตนเองเป็นทีมงานที่มีลักษณะการบริหารจัดการห้องสมุดในยุคที่มีการแข่งขันสูง เพราะห้องสมุดเป็นองค์กรบริการที่ต้องมีการยืดหยุ่นสูง และสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้ ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานห้องสมุด การบริหารแบบนี้ ช่วยลดการสั่งการ ลดการควบคุมการบังคับบัญชา รวมทั้งทำให้สมาชิกทีมเกิดทักษะ ความสามารถในการจัดการการตัดสินใจ จากผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดบางแห่ง มีการนำการทำงานเป็นทีมไปเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรในคำบรรยายลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงาน (Casey 2011)

1.2.2 การวางตำแหน่งงานเป็นกระบวนการพัฒนาตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะหรือในแง่การบริหารบุคคลเป็นขั้นตอนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลลงตำแหน่งงาน กระบวนการสรรหาประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การตรวจสอบ

คุณสมบัติ การสอบ การสัมภาษณ์ และการคัดเลือกซึ่งจะต่างกันไปตามตำแหน่งงาน ห้องสมุดในต่างประเทศ จำแนกผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งที่เป็นวิชาชีพ (professional) เช่น บรรณารักษ์อาวุโส (senior librarian) บรรณารักษ์ (librarian) และบรรณารักษ์สนับสนุนที่ไม่ได้เป็นตำแหน่งที่เป็นวิชาชีพ (paraprofessional) ซึ่งมีการจำแนกย่อยเป็น 3 ประเภท คือ 1) Associate เป็นผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีทักษะการบริหารจัดการ การประสานงาน 2) Assistant เป็นผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปี โดยอาจได้รับการเลื่อนขั้นเป็นหัวหน้างาน และ 3) Clerk เป็นผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและมีทักษะการทำงานห้องสมุด นอกจากนี้ ยังมีตำแหน่งนักศึกษาช่วยงาน การแบ่งแต่ละระดับขึ้นกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ นอกจากนั้นพบว่า มีตำแหน่ง บรรณารักษ์สอน (Faculty librarian) ซึ่งอาจจะทำหน้าที่บริหารงานห้องสมุด หรือทำงานในภาควิชาในตำแหน่งสอน

1.2.3 การตั้งกฎและกระบวนการ การจัดการส่วนนี้ครอบคลุม การจัดทำผังงาน กระบวนการงาน การฝึกอบรมและการวัดประเมินผล การทำผังการไหลของงานเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการที่ปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้น สำหรับการฝึกอบรมมี 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ และการพัฒนาบุคลากร ส่วนการวัดประเมินผล เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากแผนการดำเนินงานประจำปี วัดอุปสงค์ และเป้าหมาย ที่ได้จัดทำไว้ เป้าหมายของการวัดประเมินเพื่อนำผลไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งได้เกิดการเรียนรู้และแก้ปัญหาพร้อมกัน

1.3.การควบคุมและการแก้ปัญหา

1.3.1การควบคุม ครอบคลุม การเสริมแรง และการจูงใจเพื่อให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจซึ่งอาจเป็นรูปร่างวัล การตอบแทนในเรื่องอื่นๆ ที่เป็นไปเพื่อให้บุคลากรมีความพอใจงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

(1) รางวัลการปฏิบัติงาน ครอบครัว การเพิ่มค่าตอบแทน การชมเชย การส่งไปฝึกอบรม การยกย่อง มีผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรม บุคลากร ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรบริการมีความเป็นเลิศ อีกทั้งยังช่วยสงวนรักษาคนขององค์กร และทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีขีดสมรรถนะสูงขึ้น มีความเชื่อมั่น และทำให้คนเกิดความพอใจ

(2) การยึดมั่นผูกพันในการทำงาน ครอบครัว การให้ความสนใจ ภูมิใจในงานที่ทำ ทำงานให้สำเร็จข้อผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวบ่งชี้คนกับการทำงาน หากองค์กรสนับสนุนและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีชีวิตที่ดี ผู้ปฏิบัติงานจะเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กรและเกิดความยึดมั่นผูกพัน

(3) ความพึงพอใจในการทำงาน ครอบครัว การพึงพอใจงานที่ทำ การมีทัศนคติเชิงบวกต่องานสิ่งแวดล้อมในองค์กรและแรงจูงใจต่อการทำงาน การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน องค์กรต้องบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม มีการสื่อสารสองทางในองค์กร การให้การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน การให้รางวัลการปฏิบัติงาน และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

(4) การลงทุนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของห้องสมุด (Inventor in People-IIP) เป็นคำที่มีความหมายกว้างกว่าการฝึกอบรมบุคลากรโดยทั่วไป กล่าวคือ การลงทุนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นมาตรฐานการพัฒนาบุคลากรที่สร้างขึ้นเพื่อให้นำไปปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลองค์กรต่างๆ รวมทั้งในห้องสมุด โดยมีการจัดทำแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แบบสำรวจการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานครอบครัว ประเด็น การฝึกอบรมและสนับสนุน ความสัมพันธ์องค์กรและสุขภาพความเป็นอยู่ บริการลูกค้าตามที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความผูกพันให้กับผู้ปฏิบัติงานและเป็นการพัฒนาวิชาชีพ รวมทั้งเป็นการพิจารณาทักษะที่จำเป็นสำหรับการจัดเตรียมบริการที่เป็นเลิศ เป็นเครื่องมือในการประเมินการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งเป็นการประเมินค่านิยมที่ได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานอีกด้วย

1.3.2 การแก้ปัญหา เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญเพราะ เป็นส่วนที่ส่งผลต่อความพอใจและทัศนคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุดมีวิธีการดำเนินการแก้ปัญหาบุคลากรแตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปใช้วิธี การจัดประชุม การเรียกเข้าพบเป็นรายบุคคล การสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ถือเป็นส่วนสำคัญในประเด็นวัฒนธรรมบริการ เพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นลูกค้าภายใน (internal customer) ของห้องสมุด มีการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของลูกค้า หากผู้ปฏิบัติงานได้รับการมอบอำนาจในการตัดสินใจบริการ มีการฝึกอบรม แรงจูงใจ รู้เท่าทันสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจของลูกค้าและนำเสนอบริการที่เป็นเลิศ

2. การบริการและวัฒนธรรมบริการ

ห้องสมุด

การบริการเป็นหัวใจและค่านิยมวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานต้องมีจิตวิญญาณหรือปรัชญาบริการ การบริการที่ดีเกิดจากผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณธรรม และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความยึดมั่นผูกพันกับองค์กร และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจนสามารถนำเสนอบริการได้อย่างมีคุณภาพในที่สุด งานวิจัยของเคซี (Casey 2011) นำเสนอโครงการบริการเชิงบวกโดยได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนห้องสมุดจนนำไปสู่บริการที่ดีมีดังนี้

2.1 การบริหารจัดการห้องสมุดที่ยึดมั่นการเน้นลูกค้า สิ่งนี้เห็นได้ชัดเจนจากพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของห้องสมุด พันธกิจห้องสมุดที่มีลักษณะการบริหารที่ยึดมั่นการเน้นลูกค้าต้องรวมข้อความที่เป็นปรัชญาบริการที่เกี่ยวข้องไปถึงการปฏิบัติ (practice) โดยทั่วไป พันธกิจจะเป็นข้อความที่แสดงถึงการจัดเตรียมบริการที่ดี โดยใช้ข้อความว่า we are committed...ส่วนวิสัยทัศน์เป็น

ข้อความที่กล่าวถึงการบริการที่ครอบคลุมถึงทุกคนผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องถึงการเน้นลูกค้า ดังนี้

2.1.1 การจัดทำแผนกลยุทธ์บริการ (service strategic plan) ห้องสมุดมีการทำแผนกลยุทธ์บริการโดยคำนึงถึงความคาดหวังและความต้องการลูกค้า มีการจัดทำโครงการที่สนับสนุนกลยุทธ์บริการลูกค้าห้องสมุด ครอบคลุมโครงการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด เช่น การเป็นผู้สอนเสริม (tutor) การเป็นผู้สอน (lectures) การมีบริการนักศึกษาทั้งในและนอกระบบ การทบทวนโมเดลการให้อ่านจาการตัดสินใจในบริการแก่นักงาน การทบทวนคุณลักษณะหลักของผู้ปฏิบัติงาน โปรแกรมการสนับสนุนข้อร้องเรียนลูกค้า และข้อมูลย้อนกลับ (compliment, comment, complaints)

2.1.2 การจัดทำบทบัญญัติบริการลูกค้า (service charter) บทบัญญัติบริการลูกค้าเป็นสัญลักษณ์ของคุณภาพ เป็นทั้งรายการบริการที่ห้องสมุดนำเสนอและเป็นข้อผูกพันถึงคุณภาพบริการ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลสารสนเทศที่จัดเตรียมผู้ใช้กับข้อยึดมั่นและระดับของคุณภาพที่คาดหวังจากบริการ 2) การประเมินตนเอง และ 3) การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.1.3 การจัดทำมาตรฐานบริการ (service standard) มาตรฐานบริการเป็นการสื่อสารภายในและการประเมินการปฏิบัติงานที่ออกแบบเพื่อบริการเป็นเลิศ เป็นสิ่งที่ใช้สื่อสารข้อผูกพันกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมาตรฐานบริการดำเนินการผ่านบทบัญญัติบริการเพื่อให้ได้โครงสร้างบริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง โดยขั้นแรกต้องมีการแยกแยะมาตรฐานที่รับประกันได้และวัดได้ (McGregor 2004) คำที่ใช้จะใช้คำว่า we will

2.1.4 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) บริการห้องสมุดได้รับการประเมินจากหลายมุมมอง โดยเฉพาะในมุมมองลูกค้าหรือการรับรู้ของลูกค้า และทัศนคติที่ประเมินคุณภาพบริการ มีการใช้ประโยชน์จากแบบ

สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ประเมินการรับรู้ลูกค้า การสื่อสาร คุณภาพบริการ การนำเสนอบริการ ความสะดวก นอกจากนี้ มีระบบการให้ข้อมูลย้อนกลับ (client feedback system) ระบบข้อร้องเรียน (compliments comments complaints) การประเมินความพึงพอใจลูกค้ามีหลายวิธี เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Wollongong สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าบริการโดยใช้วิธี mystery shopping เพื่อต้องการให้ทราบในส่วนทัศนคติผู้ปฏิบัติงาน คุณลักษณะและพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ห้องสมุดเห็นว่าวิธี mystery shopping เหมาะสมกับการพิจารณาปฏิสัมพันธ์บริการ จุดประสงค์ mystery shopping เพื่อประเมินค่านิยมของห้องสมุด และพฤติกรรมที่ปฏิบัติพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ และนำมาปรับปรุง โดยประเมิน 2 ส่วน คือ คุณลักษณะบริการและทักษะ ความรู้

2.1.5 การเทียบเคียง (Benchmarking) เป็นกระบวนการประเมินบริการและผลการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบกับผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดอื่นเพื่อหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีโดยมีแนวคิดหลากหลายในพื้นที่ของการจัดการคุณภาพ ครอบคลุมการเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ กระบวนการ การปฏิบัติงานและการวิเคราะห์ถึงผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติที่ดี วิธีการที่เป็นเลิศ (Good/Best Practices)

2.2 การแยกแยะความต้องการและความคาดหวังลูกค้า สิ่งนี้อาจปรากฏจากการจัดเตรียมบริการห้องสมุดให้ผู้ใช้เข้าถึงผ่านเว็บไซต์ มีการนำแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาประยุกต์การให้บริการลูกค้า ณ จุดเดียว การสื่อสารสองทาง เป็นต้น

2.3 นโยบายและกลยุทธ์ที่เป็นมิตรกับลูกค้า สิ่งนี้ เห็นได้จากห้องสมุดมีการยึดมั่นที่จะจัดเตรียมสิ่งแวดล้อมที่ให้ผู้เข้าใช้เข้าถึงสารสนเทศอย่างง่ายและรวดเร็ว การใช้กลยุทธ์ที่เป็นมิตรกับลูกค้า เช่น การจัดทำป้ายบอกทิศทาง การอธิบายรายการ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่พบหรือหาย การให้ข้อมูล เวลาเปิดทำการ และผู้ปฏิบัติงานที่เป็นมิตรกับผู้ใช้

2.4 บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงาน
ห้องสมุดที่ได้รับการฝึกอบรมและการมอบอำนาจ
การตัดสินใจบริการ สิ่งนี้จำเป็นและสำคัญเพราะ เกี่ยวข้องถึงการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีวิสัยทัศน์บริการ มีจิตวิญญาณ และเป็นการเสริมแรงผู้ปฏิบัติงานอย่าง ดี การฝึกอบรม เป็นการเพิ่มทักษะ ส่วนการมอบ อำนาจ เป็นกระบวนการที่ผู้มีอำนาจในระดับสูงกว่า มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่ำกว่า สิ่งนี้บ่งบอก นัยของความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงาน และ ความสามารถที่จะสื่อสารและรับผิดชอบ สิ่งนี้มีความสำคัญยิ่งในองค์กรบริการ ในการทำให้ผู้ใช้อย่างมั่นใจว่าห้องสมุดได้จัดเตรียมบริการที่ดี มีคุณภาพ และ ทันเวลา

2.5 การวัดผลการปฏิบัติงานอย่างเป็น
ทางการ สิ่งนี้สำคัญ เพราะเป็นการพัฒนาบริการไปสู่ คุณภาพการวัดผลการปฏิบัติงาน (performance measurement) เป็นการประเมินกิจกรรม โปรแกรม หรือบริการในความสัมพันธ์ที่เหมาะสม ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยเฉพาะสัมฤทธิ์ผลในแง่ความพึงพอใจลูกค้า การเปรียบเทียบสิ่งที่ห้องสมุดทำ (performance) กับสิ่งที่ป็นวิธีที่ทำ (mission) และ ต้องการให้สำเร็จ (goal) ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน (performance indicators) เป็นข้อความที่ใช้ประเมิน และเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานห้องสมุด Wilson (2000) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานต้องมี ลักษณะ SMART คือ เฉพาะ (specific) วัดได้ (measurement) สัมฤทธิ์ผล (achievement) น่าเชื่อถือ (reliable) และอยู่ในกรอบเวลา (sit ไม่ใช่เป็นการวัด ว่าดีหรือ เลว การใช้ตัวบ่งชี้เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพที่ วัดผลของบริการห้องสมุดต่อผู้ใช้ เป็นการวัดการ ปฏิบัติงานเปรียบเทียบสิ่งดี ห้องสมุดดำเนินการกับ พันธกิจและเป้าหมาย

2.6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริการเป็นสินค้าที่ไม่มีความสมบูรณ์ถาวร ต้องมีการจัดเตรียมให้ได้ตามบริบทของเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ แนวคิด วิธีการที่นำมาประยุกต์ที่แสดง

ถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุม การ เทียบเคียง การหาวิธีการนำส่งบริการที่ดี การ ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การเข้าร่วมเป็นภาคี หุ่นส่วน รวมทั้งการผู้มีส่วนร่วมในการจัดบริการ

2.7 การมีส่วนร่วมของบุคลากร
(employee participation) เป็นสิ่งสำคัญ ทำให้ ผู้บริหารทราบข้อมูลย้อนกลับในเรื่องต่างๆ และเป็น วิธีที่เสริมสร้างให้บุคลากรมีความเป็นอิสระในการ แสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ ห้องสมุดสามารถ นำแนวคิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรมาปรับใช้ เช่น การให้บุคลากรเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง (staff involvement) การให้บุคลากรเข้าร่วมในการวางแผนการตัดสินใจ การมอบอำนาจการตัดสินใจ (empowerment) เป็นต้น

2.8 ความเป็นผู้นำ (leadership) ผู้นำ ที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์บริการมีแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ (Motivation and Inspiration) ในการทำงานเพราะ สิ่งนี้ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดี เกิดทัศนคติที่ดี และต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานในห้องสมุด โดยผู้นำสามารถสนับสนุนบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เช่น ผู้คอยชี้แนะ ผู้สอนงาน ผู้กำกับติดตามการ ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.9 การสื่อสารเปิด (open communication) ห้องสมุดที่ต้องการมีวัฒนธรรมบริการ ต้องมี ข้อยึดมั่นในเรื่องการสื่อสารแบบเปิด เพื่อทำให้เกิด การเชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรมย่อยในองค์กร การ สื่อสารเปิดมีทั้งการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ นำมาใช้ในการแพร่กระจายข้อมูล สารสนเทศ ขณะที่ การสื่อสารเปิดแบบเป็นทางการ เป็นการสื่อสารด้วย วิธีการต่างๆ เช่น การจัดประชุมทีมงาน การสื่อสาร ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ การสนทนาโดยตรง เป็นต้น

บทสรุป

แนวคิดบริการเป็นเลิศเป็นแนวคิดการ บริการลูกค้า ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางของการ ดำเนินงานขององค์กร โดยมีเป้าหมายว่า หากองค์กร ดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ลูกค้าจะเกิดความประทับใจ พึงพอใจ บอกต่อ และกลับมาใช้บริการหรือกลับมาซื้อ

ผลิตภัณฑ์ และทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรในท้ายที่สุด ลูกค้าตามแนวคิดดังกล่าวหมายถึง ลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือขอใช้บริการขององค์กร แต่ปัจจุบันแนวคิดบริการลูกค้าที่นำไปสู่บริการที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน ปรับเปลี่ยนเป็นแนวคิดการบริการลูกค้าภายในซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร โดยพบว่า หากองค์กรดูแลผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเช่นเดียวกันกับดูแลลูกค้าภายนอก ผู้ปฏิบัติงานจะยึดมั่นผูกพันกับองค์กร เกิดความพึงพอใจงาน ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ส่งผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือ นำส่งบริการที่ดีมีคุณภาพไปยังลูกค้า หรือ ผู้รับบริการ การที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีพฤติกรรมดังกล่าวได้นั้น วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่อยู่เบื้องหลัง ห้องสมุดเป็นองค์กรบริการที่มีวัฒนธรรมองค์กรหรือ วัฒนธรรมวิชาชีพเป็นของตนเอง และบริการที่เป็นเลิศก็เป็นเป้าหมายของห้องสมุดเช่นเดียวกับองค์กรอื่น จากผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการให้บริการที่เป็นเลิศของห้องสมุด พบว่า มี 2 ประเด็นหลัก คือ 1) การบริหารจัดการห้องสมุด และ2) การบริการและวัฒนธรรมบริการห้องสมุด การบริหารจัดการห้องสมุดเป็นวัฒนธรรมในส่วนที่สังเกตเห็นได้จัดอยู่ในกลุ่มพฤติกรรม คุณลักษณะ ตัวแทน หรือ โครงสร้าง ครอบคลุม การวางแผน การใช้งบประมาณ การจัดองค์กร การจัดการคน การควบคุมและการแก้ปัญหา ส่วนการบริการและวัฒนธรรมบริการห้องสมุดเป็นวัฒนธรรมในส่วนที่สังเกตเห็นได้และสังเกตเห็นค่อนข้างยาก เกี่ยวถึงทัศนคติ และความเชื่อ ครอบคลุม การจัดการห้องสมุดที่มุ่งเน้นลูกค้า การแยกแยะความต้องการและความคาดหวังลูกค้า นโยบายและกลยุทธ์ที่เป็นมิตรกับลูกค้า บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่ได้รับการฝึกอบรมและการมอบอำนาจการตัดสินใจ การบริการ การวัดผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากร ความเป็นผู้นำและการสื่อสารเปิด

บรรณานุกรม

- คำนวณ ประสพผล. (2547). การสร้างวัฒนธรรมบริการ. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- _____. (2546). คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพและภาวะผู้นำ ใน ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการชั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 14. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2547). ค่านิยมของข้าราชการไทยในยุคปฏิรูประบอบราชการ. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์กร. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Baron, Sara Bronner. (2010). *Employee Perspectives of Library and Information Technology Mergers: the Recursiveness of Structure, Culture, and Agency*. Ed.D. Dissertation, University of Massachusetts.
- Bellou, Victoria. (2007). "Achieving Long-Term Customer Satisfaction Through Organizational Culture." *Marketing Service Quality*, 17(5), 510-522.
- Casey, Anne Marie (2011). *Strategic Priorities and Change in Academic Libraries*. Ph.D. Dissertation, Simmons College.
- Cooke, Robert A. and Rousseau, Denise M. (1989). Behavioral Norms Expectations: a Quantitative Approach to the Assessment of Organizational Culture. *Group and Organization Studies*, 13, 245-273.
- Daft, Richard L. (1998). *Organizational Theory and Design*. 6th ed. Ohio: South - Western College Publishing.

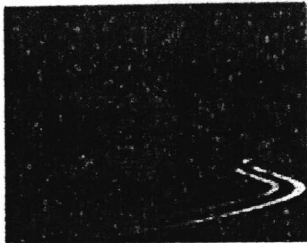
- Farrell, Andrew M. and Souchon, Anne L. (2003). **Service Acculturation : a Dyadic Study of Managerial and Employee Effect Upon Service Firm Performance**. Retrieved January 15, 2008, from http://andrewmfarrell.com/FS_ANZMAC_2003.pdf
- Haney, Debra S. (2003). **Knowledge Management in a Professional Service Firm**. Doctor of Philosophy in The Department of Instructional systems Technology, Indiana University, U.S.A. Retrieved 22 may 2007, from http://www.icasit.org/km/academia/list_of_phd_dissertation.pdf
- Harris, Keisey (2003). **A Step-by –Step Guide to Creating a Service Culture in IS Department**. Retrieved 12 March 2007, from <http://www.researchandmarkets.com/reportinfo.asp>.
- Hofstede, G. (1990). "Measuring Organizational Culture ; a Qualitative and Quantitative Study Across Twenty Cases." **Administrative Science Quarterly**. January : 286-316.
- Kasper, Hans. (2002). "Culture and Leadership in Market-Oriented Service Organizations." **European Journal of Marketing**, 36(9/10), 1047-1057.
- Keeler, Deborah J. (2007). **A Mixed Method Study of Organizational Culture Dimensions of Community College Faculty Library Use and Perceptions**. Ed.D. Dissertation, Florida International University.
- Kochler, Wallace C. and others. (2000). "Ethical values of information and library Professional – an expanded analysis." **International Information and Library review**, 32, 485-507
- Lee, So yon. (2005). **A conceptual model of the roles of price quality and Intermediary Constructs in determining behavioral intention to visit a festival**. Ph.D. ecreation, Park and Tourism services, University of North Texas, U.S.A.
- Lucas, Robert W. (2005). **Customer service : building successful skills for the twenty-first century**. Boston: McGraw-Hill.
- McGregor, Felicity. (2004). "Excellence libraries : a quality assurance perspective" in **Advances in Librarianship**. New York: Academic Press.
- Miao, Hong. (2007). "Embracing customer service in libraries." **Library Management**, 28(1/2), 53-61.
- Miranda- Murillo, Diana. (2004). **The Value of Service in the Library and Information Science Curriculum**. M.A. in Information Studies, The University of Texas at Austin, U.S.A.
- Mount, Daniel J. (1995). **The Relative Importance of Organizational Service Culture Factor in the Lodging Industry**. Doctor of Business Administration, United States International University, U.S.A.
- Ranganathan. (1963). **Five New Law of Library Science**. 2nd ed. Bombay: Asia Publishing House.
- Rokeach, Milton. (1970). **Beliefs, Attitudes and Values**. San Francisco: Jossey Bass.

- Rubin, Richard E. (2000). **Foundations of Library and Information Science**. New York: Neal-Schuman.
- Schein, E.H. (1992). **Organizational Culture and Leadership**. 2 nd. ed. San Francisco: Jossey - Bass Singh, 2005
- Singh, Rajesh. (2005). **Marketing Culture of Finnish Research Libraries : and Analysis of Marketing Attitude, Knowledge and Behavior**. Ph.D. Abo Academic University of Finland, Finland. Retrieved March 15, 2007, from <https://oa.doria.fi/dspace/bitstream/10024/4150/1/TMP.objres.20.pdf>
- Sloat, Eric A. (2006). **Academic Service Excellence**. Master of Arts in Leadership and Training, Royal Roads University, USA. Retrieved March 16, 2007, from <http://proquest.umi.com/dissertations/previewall/MR17562>.
- Wagenheim, Mathew Thomas. (2006). **Theme Park Employee Satisfaction, Relative Study**. Ph.D. University of Florida, U.S.A.
- Wittmer, Andreas. (2005). **Internal Service System and Culture Difference : an Exploratory Study of Switzerland, Australlia, and Singapore**. Doctor of Business Administration Graduate School of Business Administration, University of ST. Gallen, U.S.A.

HANDBOOK OF RESEARCH ON

URBAN INFORMATICS

THE PRACTICE AND PROMISE
OF THE REAL-TIME CITY



บทวิจารณ์หนังสือ

Book Review

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว¹

Handbook of Research on Urban Informatics: The Practice and Promise of the Real Time City.

ท่ามกลางความมีชีวิตชีวา และความตื่นตัวของผู้คนที่กำลังชีวิตอยู่ในเมืองใหญ่ สิ่งอำนวยความสะดวกนานับประการถูกเรียงร้อยไว้รวมกันในเครือข่ายที่เชื่อมต่อกันภายในระบบโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมทันสมัยโดยมีอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางการสื่อสารที่สำคัญใน “เมืองสารสนเทศ” ซึ่งกลายมาประเด็นการวิจัยที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการจากสาขาต่างๆ เข้ามาศึกษาเพื่อบูรณาการสารสนเทศกับความรู้ทางเทคโนโลยีต่างๆ ที่สามารถนำไปต่อยอดพัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิกในสังคมเมืองในซีกโลกต่างๆ ได้

¹ ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) ศศ.บ. (รัฐศาสตร์) นบ. M.L.S. (Library Science), Ph.D. (Communication) University of the Philippines ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และผู้อำนวยการหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์การตลาด คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

หนังสือรวมบทความวิจัยที่มีความหนาถึงห้าร้อยหน้า เป็นผลงานการบรรณาธิการงานวิจัยและพัฒนา จำนวน 30 เรื่อง ที่นักวิชาการจำนวน 66 คน จากประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย แคนาดา อิตาลี ฝรั่งเศส เยอรมนี ญี่ปุ่น เกาหลี จีน และแอฟริกาใต้ ได้ร่วมกันศึกษาและนำเสนอ ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ *Digital 5 Workshop* ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประชุมทางวิชาการนานาชาติ The 3rd International Conference on Communities and Technology จัดขึ้นเมื่อ ค.ศ.2007 โดย School of Information Sciences and Technology, Pennsylvania State University เป็นเจ้าภาพการประชุมนี้ปกติจัดขึ้นทุกๆ 2 ปีโดยมีสถาบันการศึกษาหมุนเวียนกันเป็นเจ้าภาพดำเนินการเพื่อให้เป็นเวทีการประชุมระดับนานาชาติที่รวมนักวิชาการในสาขาวิชาต่างๆ ที่มีความสนใจร่วมกันในการบูรณาการเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทั้งในเชิงกายภาพและเชิงเสมือน (virtual) ผลงานวิจัยที่นำเสนอในการประชุมจะถูกนำมาบรรณาธิการเพื่อรวบรวมจัดพิมพ์เป็นเล่มเผยแพร่ในวงกว้าง เป็นผลงานที่แสดงถึงการบูรณาการองค์ความรู้ข้ามศาสตร์ (transdisciplinary) เพื่อนำเอาความคิดสร้างสรรค์ทางวิชาการประยุกต์ใช้กับปัญหาของจริง (หรือเสมือน) และนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมในการพัฒนาสังคม

บรรณาธิการของหนังสือรวมผลงานวิจัยเล่มนี้ คือ มาร์คัส โฟท นักวิจัยอาวุโสจาก Institute for Creative Industries and Innovation, Queens land University of Technology (QUT), เมืองบริสเบน ประเทศออสเตรเลีย ที่มีพื้นฐานการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์ระดับเกียรตินิยม จากมหาวิทยาลัย Furtwangen University ประเทศเยอรมนี ปริญญาตรีด้านสื่อประสมจาก Griffith University ประเทศออสเตรเลีย ปริญญาโทและปริญญาเอกด้านสื่อดิจิทัลและสังคมวิทยาเมืองจาก Queensland University of Technology เป็นผู้รับทุนวิจัยหลังปริญญาเอกของ Australian Research Council และ visiting scholar ที่ Oxford Internet Institute University of Oxford สหราชอาณาจักร มาร์คัส โฟท สนใจศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีเมือง (urban technology) เมืองดิจิทัล (digital cities) สื่อบอกตำแหน่ง (locative media) และการประยุกต์ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ไร้สาย (mobile and wireless applications) ซึ่งเนื้อหาดังกล่าวเป็นประเด็นหลักที่สำคัญของเนื้อหางานวิจัยที่รวบรวมไว้ในหนังสือรวมบทความเล่มนี้

ด้านผลงานเขียน มาร์คัส โฟท มีผลงานเขียนมากกว่า 50 เรื่อง รวมทั้งผลงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนมากกว่าหนึ่งล้านหนึ่งแสนหกหมื่นดอลลาร์ออสเตรเลียจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยออสเตรเลียและอุตสาหกรรม ในระหว่างปี ค.ศ. 2006 และ 2007 ผลงานเด่นที่ได้ทำเช่นเป็นหัวหน้าโครงการ New Media in the Urban Village: Mapping Communicative Ecologies & Socio-Economic Innovation in Emerging Inner-City Residential Developments โครงการ Remembering the Past, Imagining the Future: Embedding Narrative and New Media in Urban Planning รวมทั้งโครงการสำรวจเพื่อจัดทำระบบการสื่อสารที่สนับสนุนการสร้างเครือข่ายทางสังคม เรื่อง Opportunities of Media and Communication Technology to Support Social Networks of Urban Residents ซึ่งทำการสำรวจในประเทศเม็กซิโก แอฟริกาใต้ สหราชอาณาจักร และออสเตรเลีย และโครงการพัฒนาสื่อใหม่เพื่อสนับสนุนการสร้างเครือข่ายสังคมของสมาชิกของหมู่บ้านที่อยู่ในเมืองใหญ่ชื่อโครงการ Swarms in Urban Villages: New Media Design to Augment Social Networks of Residents in Inner-City Developments

นอกจากนั้นเขายังเป็นสมาชิกของสมาคมวิชาชีพ คือ Australian Computer Society และเป็นกรรมการบริหารของ Association of Internet Researchers ผลงานที่มาร์คัส โฟท และทีมได้ศึกษาไว้ มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนากลยุทธ์ทางสังคมที่ใช้ในพัฒนาชุมชนเมืองที่ Kelvin Grove Urban Village ซึ่งเป็นผลงานนำร่องที่ประสบความสำเร็จอย่างยิ่งของฝ่ายบริหารมลรัฐควีนส์แลนด์ ที่ใช้การวิจัยมาสร้างกระบวนการและระบบเครือข่ายสังคมแบบโต้ตอบ (interactive social networking system) ด้วยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาสร้างการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และกลุ่มที่เกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร มีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลความเคลื่อนไหวการพัฒนา และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนและสังคม

หนังสือเล่มนี้มีการจัดกลุ่มเนื้อหาบทความวิจัยที่นำเสนอเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การตรวจสอบสภาพเกี่ยวกับความเป็นเมือง ภายใต้นิยามของเมืองสารสนเทศ เทคโนโลยีเมือง ประกอบด้วย งานวิจัย 3 เรื่อง อธิบายอิทธิพลของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไร้สายกับการพัฒนาของ “เมืองสารสนเทศ” โดยเฉพาะงานวิจัยเรื่องแรกมีการกรณีศึกษาของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกรุงเทพมหานคร ในงานวิจัยเรื่องที่ 2 อธิบายสภาพการเชื่อมโยงเครือข่ายในระบบโครงสร้างพื้นฐานและ การไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารในเมืองใหญ่เช่น ในกรุงโซลของประเทศเกาหลี และเรื่องที่ 3 แสดงสภาพการสร้างเครือข่ายดิจิทัลของเมืองใหญ่ในประเทศแอฟริกาใต้

ส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมและมุ่งมั่นการมีส่วนร่วม มีรายงานการวิจัย 4 เรื่อง ที่เน้นการบูรณาการเทคโนโลยี การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนเมือง ในงานวิจัยเรื่องแรก เป็นกรณีศึกษาที่ผู้บริหารรัฐมิชิแกนนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ การฝึกอบรมแบบออนไลน์มาใช้ในกระบวนการวางแผนชุมชน เน้นการสร้างกระบวนการสันติที่เน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน เรื่องที่ 2 เป็นการนำเสนอระบบ TextTales ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้คนในชุมชนใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นสาธารณะ (public opinion forum) เรื่องที่ 3 เป็นกรณีศึกษาของการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกรุงวอชิงตัน ดี. ซี. และ เรื่องที่ 4 เป็นผลลัพธ์ของความพยายามในการสร้างระบบ e-participation initiatives ในเมืองใหญ่เช่น เมืองมิลานในประเทศอิตาลี โดยการทดลองระบบที่สร้างขึ้นในสถานการณ์การเลือกตั้งและการประท้วงต่างๆ เนื่องจากเชื่อว่าเหตุการณ์เหล่านี้จะเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้นอย่างต่อเนื่องหากชุมชนมีเครื่องมือคือระบบเครือข่ายสนับสนุนการแสดงความคิดเห็นผ่านเทคโนโลยีที่เหมาะสม

ส่วนที่ 3 การทำกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในชุมชนเมือง รวมงานวิจัย 5 เรื่องที่เน้นการแก้ปัญหาเพื่อสร้างการเข้ามามีส่วนในการลงมือกระทำการในกิจการต่างๆ ของชุมชน เรื่องแรกเป็นกรณีศึกษาในการสร้างพลังชุมชนที่มีสมาชิกจากต่างวัฒนธรรมในประเทศเยอรมนี เรื่องที่ 2 เป็นการวิจัยเพื่อสร้างระบบความปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีกล้องวงจรปิดให้ชุมชนในประเทศอังกฤษ เรื่องที่ 3 เป็นงานวิจัยที่ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสร้างระบบ “FIGMENTUM” เพื่อตรวจสอบกระแสดความคิดที่มีความอ่อนไหว (sensitive) ของสมาชิกในสังคมเพื่อเป็นสถานที่แลกเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ (Creative placed-based ICT) ในการสร้างความมีชีวิตชีวาของสังคมเมืองในประเทศออสเตรเลีย เรื่องที่ 4 เป็นการใช้นโยบายการสื่อสารและสารสนเทศสมัยใหม่ มาใช้ในการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของสถานที่ ผ่านมุมมองของคนที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ทั้งที่เป็นมิติเร้นลับเกี่ยวกับสถานที่ด้วยเทคโนโลยีการนำเสนอสมัยใหม่ ที่เป็นอุปกรณ์พกพาเคลื่อนที่ได้ของกลุ่มนักวิชาการจากแคนาดา และเรื่องสุดท้ายในกลุ่มนี้เป็นการวิจัยที่ผสมผสานองค์ประกอบของคน สถานที่ และเทคโนโลยีในสภาพแวดล้อมของชุมชนเมืองเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาสงแวดล้อมผ่านกิจกรรมการสร้างเครือข่ายสังคมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมรณรงค์ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมเมืองของประเทศออสเตรเลีย

ส่วนที่ 4 การหาจุดที่ตั้ง การนำทางและพื้นที่ ประกอบด้วยงานวิจัย 7 เรื่อง โดยเรื่องแรกเป็นงานวิจัยเพื่อผสมผสานเครือข่ายสังคมในโลกออนไลน์กับเครือข่ายสังคมในโลกแห่งความเป็นจริงผ่านระบบเครือข่าย “Cityware” ที่สร้างขึ้นโดยนักวิชาการจากสหราชอาณาจักร โดยผนวกข้อมูลทางสังคมของผู้ใช้ระบบแล้วนำเสนอผ่านเครือข่ายสังคมเช่นระบบ Facebook โดยผสมผสานระบบ Bluetooth ที่ทำให้บุคคลสามารถส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบและมีปฏิสัมพันธ์กับระบบและสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของชุมชน เรื่องที่ 2 เป็นความพยายามของนักวิจัยที่จะค้นหาค้นหาเราแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ และใช้สารสนเทศที่ได้มาอย่างไรเพื่อนำมาพัฒนาระบบการให้ข้อมูลของระบบนำร่อง (navigation system) ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ซึ่งมีความหลากหลายมิติให้มากที่สุด งานวิจัยเรื่องที่ 3 เป็นการพัฒนาระบบการนำเสนอข้อมูลเชิงพื้นที่ เพื่อค้นหภาพหรือระบุตำแหน่งของสถานที่นั้นๆ ในระบบดิจิทัลจากผลงานการวิจัยของนักวิจัย ประเทศยังการี เรื่องที่ 4 เป็นการวิจัยที่ผสมผสานการใช้เทคโนโลยีการสร้างภาพแผนที่ (cartography) เทคโนโลยีสื่อ และเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบอุปกรณ์นำร่องในรถยนต์ที่มีประสิทธิภาพของนักวิจัยจากประเทศเยอรมนี เรื่องที่ 5 และ เรื่องที่ 6 เป็นผลงาน

ของนักวิชาการจากประเทศญี่ปุ่น โดยเรื่องที่ 5 นำเสนอผลการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการประมวลผลภาพที่ส่งจากผู้ขับขียานพาหนะบนท้องถนนเข้าสู่ระบบการรายงานสภาพการจราจรหรือสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงผ่านระบบเครือข่าย Qyoro View ส่วนเรื่องที่ 6 เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบข้อมูลในระบบคมนาคมใต้ดิน (subway system) เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการพื้นที่และระบบการจราจรใต้ดินให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งสองเรื่องเป็นงานวิจัยเชิงทดลอง และเรื่องสุดท้ายในกลุ่มนี้เป็นงานวิจัยที่น่าสนใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการออกแบบสภาพเชิงภูมิศาสตร์ใหม่ของชุมชนเมือง เป็นการสร้างภาพเมืองเสมือน (virtual city) โดยการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่สามารถประมวลผลข้อมูลชุมชน ข้อมูลเชิงพื้นที่ เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบสภาพชุมชนใหม่ที่ตอบสนองความต้องการการคาดการณ์และนำเสนอเป็นภาพเคลื่อนไหวที่มีการตอบสนอง (interactivities) รายงานในบทนี้มีภาพประกอบที่ช่วยให้ผู้อ่านเห็นภาพและคิดตามด้วยความตื่นเต้นกับประสิทธิภาพของงานวิจัยที่จะช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนเมืองที่วุ่นวาย ยุ่งเหยิง ไร้ระเบียบได้

ส่วนที่ 5 วัฒนธรรมไร้สายและวัฒนธรรมเคลื่อนที่ มีงานวิจัยในประเด็นนี้ 5 เรื่อง เรื่องแรกเป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสารชุมชนแบบไร้สาย (community wireless network-CWN's) วิเคราะห์จากกรณีตัวอย่างในมหานครนิวยอร์ก และ มหานครเบอร์ลิน ด้วยระบบ codespaces ที่เป็นตัวกลางผสมผสานข้อมูลให้เป็นดิจิทัลป้อนเข้าสู่ระบบเครือข่ายและเชื่อมโยงกับข้อมูลในสถานที่จริง (physical space) งานวิจัยเรื่องที่ 2 นำเสนอผลกระทบของการใช้ระบบ "WiFi" และ "WiMax" ที่ติดตั้งอยู่ในบ้านเรือนของประชาชนในชุมชนเมืองใหญ่ในประเทศออสเตรเลียต่อพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ การใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำรงชีวิตและการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลรอบข้าง งานวิจัยเรื่องที่ 3 เป็นผลการวิจัยระบบ iSPOTS เพื่อการแสดงข้อมูลภาพและตำแหน่งของสถานที่ในมหาวิทยาลัยของ Massachusetts Institute of Technology ที่เมืองเคมบริดจ์ รัฐแมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกา ซึ่งคาดว่าผลงานต้นแบบนี้จะสามารถนำไปพัฒนาให้ใช้ในระบบของเมืองที่มีพื้นที่ใหญ่และกว้างกว่าได้ งานวิจัยเรื่องที่ 4 คล้ายคลึงกับเรื่องที่ 3 แต่เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเครือข่ายไร้สายเพื่อบอกตำแหน่งและข้อมูลการบริการชุมชนที่ทดลองใน State College รัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อเอามาใช้ในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชน และการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการให้กับสมาชิกในชุมชน และเรื่องสุดท้ายในกลุ่มนี้เป็นผลการศึกษาระยะยาวเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่กับวัฒนธรรมเมือง และการผสมผสานของอุปกรณ์/เครื่องมือการสื่อสารนี้กับการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ ต่อการสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ของตนเองกับสภาพแวดล้อมภายใต้กรอบแนวคิด การเปลี่ยนแปลงอัตลักษณ์ของคนในสังคมจาก แนวคิด "social butterfly" ไปสู่แนวคิด "socially conscious urban citizens"

ส่วนที่ 6 อนาคตที่ไม่ไกล เป็นการฉายภาพในอนาคตของเมืองดิจิทัล ตำแหน่งสื่อและการประยุกต์ใช้โทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์ไร้สาย จากที่ต่างๆ ประกอบด้วยงานวิจัย 5 เรื่อง ได้แก่ u-City กับการพัฒนาระบบเมืองของประเทศเกาหลี งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองสารสนเทศ "Chinese City 2.0" ที่เป็นประสบการณ์จากประเทศจีน การพัฒนาระบบข้อมูล WikiCity ที่แสดงภาพและข้อมูลการเคลื่อนไหวของผู้คนที่ดำรงชีวิตอยู่สถานที่ต่างๆ ในเมืองในระบบเวลาจริง (real-time location-sensitive) งานวิจัยนี้แสดงผลการทดลองของโครงการ Wiki City Rome ที่นำเสนอผ่านจอแสดงภาพขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในที่ต่างๆ ย่านชุมชนในกรุงโรม ประเทศอิตาลี งานวิจัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านจากการเป็นสังคมที่ใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลไปสู่การเป็นระบบเครือข่ายเพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของคนในชุมชน เป็นแนวคิดในการสร้างพลังในตนเอง (empowering) เพื่อส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนส่วนรวมของสมาชิก และงานวิจัยเรื่องสุดท้ายในกลุ่มนี้เป็นงานวิจัยที่สำรวจแนวทางในการผสมผสานข้อมูลรูปแบบหรือรูปแบบต่างๆ ในสภาพแวดล้อมที่ดำรงอยู่ เพื่อสร้างการนำเสนอข้อมูลที่ดีกว่า และสามารถเคลื่อนย้ายผสมผสานข้อมูลจากพื้นที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตามถนน ตามอาคาร สถานที่ต่างๆ ภายใต้กรอบแนวคิด "De-Saturated City" โดยการทดลองในมหานครนิวยอร์ก

หนังสือใช้อ้างอิงในกลุ่มนักวิจัยและผู้สนใจ วิธีการเขียนและนำเสนอในแต่ละบทความจึงเน้นการนำเสนอประเด็นสำคัญได้กระชับวิธีการวิจัยที่ใช้ รายละเอียดของการออกแบบการวิจัยเพื่อตอบโจทย์ปัญหาที่ตั้งไว้ในแต่ละบทความ ให้ภาพในการปฏิบัติวิจัยและการออกแบบการวิจัยที่เป็นสหวิทยาการใหม่ เน้นการนำเสนอสภาพการณ์ของกระแสข้อมูลและผลที่เกิดขึ้นต่อการเจริญเติบโตของเมืองและประชากรในเมือง ทั้งมิติเชิงพื้นที่และเวลา แสดงถึงความสำคัญของข้อมูล ความสามารถในการสร้างข้อมูลและโต้ตอบกับข้อมูล สภาพแวดล้อมจริงของเมืองและโลกเสมือนจริงของกระแสข้อมูล หนังสือเล่มนี้จัดเป็นคู่มือที่เหมาะสมสำหรับผู้สนใจศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผลของสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารกับความเป็นเมือง ซึ่งจัดเป็นระบบประมวลผลสารสนเทศขนาดใหญ่ที่มีชีวิต ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของนักวิชาการที่มาจากหลายประเทศ มีพื้นฐานความรู้ในศาสตร์ที่แตกต่างกัน แต่สามารถทำงานร่วมกันและผสมผสานความเป็นศาสตร์พื้นฐานของแต่ละคนให้สามารถทำงานร่วมกันข้ามสาขาได้อย่างลงตัว และสิ่งที่ศึกษาถึงจุดประกายความคิดให้ผู้อ่านคิดและจินตนาการถึงสภาพที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เนื่องจากโลกต้องก้าวไปกับเทคโนโลยีที่ความรู้จะจากศาสตร์ต่างๆ ถูกนำมาบูรณาการให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของมนุษยชาติที่เป็นสมาชิกของสังคมนั้นๆ ได้

โดยสรุปหนังสือรวมบทความการวิจัยเล่มนี้เป็นหนังสือควรอ่านไม่เฉพาะสำหรับนักวิชาการด้านสารสนเทศ แต่รวมถึงนักออกแบบผังเมือง นักวางแผนเมือง วิศวกร นักเศรษฐศาสตร์ ตลอดจนนักวิทยาศาสตร์ที่สนใจแสวงหาข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กระแสข้อมูลที่เป็นหัวใจของความสำเร็จของเมืองเศรษฐกิจและวัฒนธรรม ผลกระทบของการเร่งความเร็วและความแตกต่างของกระแสข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางเศรษฐกิจและการกระจายตัวของเมือง

ข้อมูลบรรณานุกรม

Foth, arcus (ed.), *Handbook of Research on Urban Informatics: The Practice and Promise of the Real Time City*. Hershey, PA: Information Science Reference, IGI Global. (2009). | SBN-10: 160566152X, ISBN- 13: 978-1605661520, 505 pp., US\$265.00 (hb) (also available as an e-book).

ข้อกำหนดในการส่งต้นฉบับบทความเพื่อลงพิมพ์ ในวารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

เรื่องที่จะเสนอตีพิมพ์

✦ ผลงานที่รับตีพิมพ์ ต้องเป็นบทความวิจัยหรือบทความปริทัศน์ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารใดมาก่อนและไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาบทความที่จะได้รับลงพิมพ์ ต้องผ่านการตรวจอ่านและประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องนั้นๆ และยอมรับให้ลงพิมพ์โดยกองบรรณาธิการ

การเตรียมต้นฉบับ

✦ ต้นฉบับต้องมีความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว พร้อมไฟล์บันทึกข้อมูล

✦ ส่วนประกอบของต้นฉบับบทความประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียนทุกคน พร้อมคุณวุฒิสูงสุด ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

- บทคัดย่อ ความยาวไม่เกิน 200 คำ และคำสำคัญ 3-5 คำ (ทั้ง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

- เนื้อเรื่องประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ ผลการศึกษา สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะและเอกสารอ้างอิง

- หากมีตารางหรือรูปประกอบ ให้แยกออกจากเนื้อเรื่อง รูปภาพควรมีความชัดเจน คุณภาพดี

การอ้างอิงเอกสาร

✦ การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนาม-ปี โดยระบุชื่อผู้แต่ง และปีพิมพ์ของเอกสารไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังของข้อความที่ต้องการอ้างอิง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้นและอาจะระบุเลขหน้าของเอกสารที่อ้างด้วยก็ได้ ดังตัวอย่างภาษาไทย กุลธิดา ท้วมสุข (2548)..หรือ...(กุลธิดา ท้วมสุข, 2548) ภาษาอังกฤษ Stueart and Moran (1998) หรือ (Stueart and Moran, 1998) กรณีใส่เลขหน้า

ดังตัวอย่าง (กุลธิดา ท้วมสุข, 2548: 12) หรือ Stueart and Moran (1998: 44-45)

✦ การอ้างอิงท้ายบทความ ให้รวบรวมเอกสาร ทั้งหมดที่ใช้อ้างอิงไว้ท้ายบทความ จัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง ถ้ามีเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้เรียงภาษาไทยไว้ก่อน สำหรับรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง ให้ใช้ตามระบบ APA (American Psychological Association) ดังตัวอย่าง

หนังสือ

ชุดิมา สัจจามันท์. (2546). การวิจัยกับวิชาชีพ

บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์.

กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

Stueart, Robert D. and Moran, Barbara B.

(1998).Library and information center management. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

บทความวารสาร

กุลธิดา ท้วมสุข และคณะ. (2548). บทบาทของ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการส่งเสริม

กระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน. ว.ห้องสมุด 49 (4) : 16-34

Gazan, Rich. (2006). Library Management

Education and Reality: A Clearer

Connection. Adv. Lib. Admin. & Org.

24: 321-248.

การส่งต้นฉบับ

✦ ส่งฉบับบทความ พร้อมไฟล์บันทึกข้อมูลไปที่สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น

เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร.0-2734-9022-3 โทรสาร 0-2734-9021

Email: tla2497@yahoo.com

Requirements for Manuscript Submission

To Publish in TLA Research Journal

Contributions:

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

Manuscripts:

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

✦ The article should include with the following components:

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

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

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

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

Citation 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, 2550: 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:

Stuesrt, 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. Admin. & Org.** 24: 231-248.

Submission of the Manuscript:

✦ All correspondences, printed and electronic. Should submitted to:

THAI LIBRARY ASSOCIATION

1346 Arkarn Songkrua Road 5,

Klongchan, Bangkok, Bangkok 10240

Tel. 0-2734-9022-3; Fax. 0-2734-9021

Email: tla249@yahoo.com



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 (1 ปี มี 2 ฉบับ)

- สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมฯ

ปีละ 250 บาท หรือฉบับปลีกฉบับละ 130 บาท (รวมค่าส่ง)

จัดส่งวารสารที่ (ชื่อบุคคล หรือ หน่วยงาน) _____
ที่อยู่ _____

ผู้ติดต่อประสานงาน ชื่อ _____ ตำแหน่ง _____
หน่วยงาน _____

โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____

ออกใบเสร็จรับเงินในนาม _____
ที่อยู่ _____

มีความประสงค์จะบอกรับ / สั่งซื้อวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ดังนี้

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

วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดฯ ฉบับปฐมฤกษ์เริ่ม ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2551)

ทั้งนี้ได้ชำระเงินค่าวารสาร จำนวนเงิน _____ บาท (_____)

โดย

- () ธนาคา ในนาม สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
ปณ.คลองจั่น ส่งมายัง สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

- () เงินสด () โอนเงินเข้าบัญชี

ชื่อบัญชี สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ - วิชาการ
เลขที่บัญชี 020-2-44571-3 ประเภทบัญชี ออมทรัพย์
ธนาคาร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเทเวศร์

ลงชื่อ _____ ผู้สมัคร

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

กรณีโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร กรุณาส่งใบสมัครพร้อมใบนำฝากเงินส่งโทรสารมายังสมาคมฯ 02-734-9021
สอบถามรายละเอียดได้ที่สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ kung_tla@hotmail.com



TLA Research Journal

(Thai Library Association)

Vol. 5 No. 1 January-June 2012

ISSN 1905-0793

Editorial

Knowledge Sharing via Dataverse Network in the Distance Education System : A Case of School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University Namtip Wipawin.....	1
Expected Competencies of Information Professionals in Rajabhat University libraries in Thailand Anchulee Wichitcharoen.....	17
Information Use for Community Service by the Police Investigation Section, Metropolitan Police Bureau Warunee Phontan.....	31
Information Searching Through the Online Public Access Catalog at the Central Library of Suratthani Rajabhat University Nunthana Detkoet, Petcharat Kimyooha and Benchamas Nakthongkaew.....	41
The Use of Online Database by Lecturers in Rajamangala University of Technology Krungthep Dalad Pugathorn.....	51
Review Article: Service Excellence in Library : The Study through Organizational Culture Perspective Jutharat Nokkaew.....	63
Book Review: Handbook of Research on Urban Informatics: The Practice and Promise of the Real Time City. Janthima Kheowkaew.....	80