



๓

# ຈາສກາສ້ອງສຸດ

## T.L.A. BULLETIN



SN 0857-0086

ປົກ 51 ຈັບກົດ 1 ນົກຮາມ - ມີຄຸນາຍນ 2550

รายงานความพัฒนาทางการพัฒนา  
LIBRARY AND INFORMATION CENTER



# บรรณาธิการ

วารสารห้องสมุดฉบับนี้ ได้รวบรวมบทความด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาห้องสมุด การพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินผลการบริหารห้องสมุดประชาชน การจัดการความรู้ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การสร้างเครื่องมือช่วยสอนทักษะการรู้สารสนเทศ การจัดหาทรัพยากรห้องสมุดให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศและบทบาทด้านการเรียนการสอน ซึ่งทำให้ผู้ที่อ่านในวงการบรรณาธิการรักษาศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และวิชาชีพที่เกี่ยวข้องได้แนวคิดที่หลากหลายในการพัฒนาแหล่งความรู้และการบริการห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

จึงขอเชิญชวนท่านที่สนใจส่งบทความมาร่วมเผยแพร่ในวารสารห้องสมุด ฉบับต่อไป โดยส่งมาได้ที่แผนกจัดทำวารสาร สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการอ่านบทความวิชาการประจำฉบับนี้

น้ำทิพย์ วิภาวน

บรรณาธิการประจำฉบับ

**ที่ปรึกษา:** รองศาสตราจารย์ ดร. ชุตินา สังจานันท์

นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

**ประธานแผนกจัดทำวารสาร:** รองศาสตราจารย์ ดร. คำป่าง เม่นมาศ

**บรรณาธิการประจำฉบับ:** รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวน

**ผู้ทรงคุณวุฒิประจำฉบับ:** รองศาสตราจารย์ ดร. ชุตินา สังจานันท์

รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พฤติกุล

อาจารย์ ดร. พญ. สุวรรณรัตน์

นางสาวสุจิตร สุวภาค

**บรรณาธิการผู้พิมพ์โฆษณา:** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวดี วิชัยรัตน์

**ผู้พิมพ์ออกแบบปกและรูปเล่ม:** นางสาวนันกัสส์ นุตรทัด

**สำนักงาน สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ:** 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ

กรุงเทพฯ 10240 โทร. (02) 734-9022-3, (02) 736-7838

โทรสาร. (02) 734-9021, (02) 736-7838

**พิมพ์ที่:** บริษัท เอช.ที.แอนด์ ที.คอร์ปอเรชั่น จำกัด 133 ซอย ส.ธรพินทร์ 4 ถนนประชาอุทิศ แขวงห้วยขวาง

เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทร. (02) 274-4235 โทรสาร. (02) 274-4271

# วารสารห้องสมุด

สารบัญ

ปีที่ 51 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2550



ก

- แนวคิดในการบริหารจัดการและการพัฒนาห้องสมุด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขนิษฐ์ ตันยวิรัตน์

1

- ตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน

รองศาสตราจารย์ ดร. ชุติมา สัจจานันท์

10

- การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวน

31

- มิติใหม่ของการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

ดร.สุวิมล ชนะผลเลิศ

40

- CRM & CEM เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เจียวงศ์แก้ว

49

- การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุด: กรณีศึกษาห้องสมุดมารวย

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชมภูนุช สุนทรนนท์

65

- งานวิจัยเพื่อพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ (Web tutorial): เครื่องมือช่วยสอนทักษะ

การรู้สารสนเทศ

อรทัย วารีสอด

73

# วารสารห้องสมุด

卷 1 期 1

ปีที่ 51 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2550

- การจัดซื้อและการใช้หนังสือของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547

สุดใจ ชนไพบูลย์

88

- Information-Seeking behavior of clinicians in EBM process

Somrux Sahapong , Lampang Manmart ,

Dusadee Ayuvat , Somkiat Potisat

124

- LIS education for multidimensional roles: a new pedagogy for specialization

Dr.H.S.Siddamallaiah and Dr. Sujin Butdisuwan

134

- การสมัครเป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

146

- ใบสมัครสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

148

- ใบสมัครสมาชิกวารสารห้องสมุด

150

- อัตรา료ย่อนในการติดต่อห้องสมุด

151

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย <http://www.tla.or.th>

-  บทความทุกเรื่องที่ลงตีพิมพ์จะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
-  ความคิดเห็นและบทความที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นของผู้เขียนซึ่งมิใช่เป็นความคิดเห็นของ  
คณะกรรมการห้องสมุดแห่งประเทศไทย
-  การนำบทความในวารสารนี้ไปตีพิมพ์ซ้ำต้องได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการห้องสมุด

## แนวคิดในการบริหารจัดการและการพัฒนาห้องสมุด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขนิษฐ์ ตันติวิรัตน์\*

### บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อวงการห้องสมุด คือ วิวัฒนาการของห้องสมุด ไร้กำแพง (Borderless Library) และห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual Library) ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและไม่ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ของห้องสมุดที่ยุ่งยากและล้าสมัย หากห้องสมุดและบุคลากรไม่ปรับเปลี่ยนการบริหารการจัดการตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถ ห้องสมุดจะถูกมองข้าม ถูกลดบทบาท และหมดความสำคัญไปโดยปริยาย ในขณะที่ความต้องการข้อมูลข่าวสารกลับมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งเนื้อหาของข้อมูลและรูปแบบที่นำเสนอ ผู้ใช้ข้อมูลต้องการได้ข้อมูลที่ปูรุ่งแต่งเรียงร้อยແล็ก สามารถหยิบใช้ได้ทันที ผู้ที่จะแปลงข้อมูลในห้องสมุดให้ถึงมือผู้ใช้ในลักษณะดังกล่าวได้ดี ต้องมีพื้นความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่ไปกับความรู้ทางด้านบรรณารักษ์ศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวขององค์การ

\* อธิศักดิ์ สำนักงานวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และอาจารย์ประจำคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แนวคิดในการบริหารจัดการและ การพัฒนาห้องสมุด

**ก** ารเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อวงการห้องสมุด คือ วิวัฒนาการของห้องสมุดไร้กำแพง (Borderless Library) และห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual Library) ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและไม่ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ที่ยุ่งยากของห้องสมุด หากห้องสมุดและบุคลากรไม่ปรับเปลี่ยนการบริหารการจัดการตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถ ห้องสมุดจะถูกมองข้าม ถูกลดบทบาท และหมดความสำคัญไปโดยปริยาย ในขณะที่ความต้องการข้อมูลข่าวสารกลับมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งเนื้อหาของข้อมูลและรูปแบบที่นำเสนอ ผู้ใช้ข้อมูลต้องการได้ข้อมูลที่ปูรุ่งแต่งเรียบร้อยแล้ว สามารถหยินได้ทันที ผู้ที่จะแปลงข้อมูลในห้องสมุดให้ถึงมือผู้ใช้ในลักษณะดังกล่าวได้ต้องมีพื้นความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่ไปกับความรู้ทางด้านบรรณารักษ์ศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวขององค์การ การตรวจสอบสภาพแวดล้อมเป็นประจำ มีผลให้ผู้บริหารจำเป็นต้องตัวอยู่เสมอ เช่น ความ

เจริญก้าวหน้าของห้องสมุดอื่นๆ รอบข้างนโยบายของประเทศ ระเบียบกฎหมายต่างๆ สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรมของสังคม ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี รวมทั้งอิทธิพลของระดับนานาชาติว่ามีการพัฒนาไปถึงไหนแล้ว ในไม่ช้าสภาพของห้องสมุดโฉมหน้าของห้องสมุดจะต้องเปลี่ยนไป คือ

1. ตู้เก็บหนังสือจะมีจำนวนลดน้อยลง โดยนั่งอ่านหนังสือจะเปลี่ยนเป็นโต๊ะเพื่อนั่งทำงานและเป็นโต๊ะที่มีปลั๊กเสียบเพื่อใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์

2. สื่อความรู้จะเปลี่ยนจากหนังสือเป็นสื่ออย่างอื่น เช่น ซีดีรอม ไมโครฟิล์ม รูปถ่ายระบบดิจิทัล MSN Yahoo เป็นต้น เหล่านี้จะเป็นสื่อที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น แต่หนังสือเอกสารต่างๆ ก็ยังคงมีอยู่ในห้องสมุด

3. สถาปัตยกรรมจะเปลี่ยนไป ทั้งแผนผังของห้องสมุด การใช้ประโยชน์ การใช้พื้นที่ ระบบงานการทำงานจะเป็นระบบใหม่

4. เครื่อข่ายเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดจะมีมากขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล จัดความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร มีเพิ่มมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องเก็บหนังสือไว้จำนวนมาก แต่ต้องมีเครือข่ายเชื่อมโยง การสื่อสารที่ดี ก็จะทำงานได้มากขึ้น

5. บรรณารักษ์จะเปลี่ยนเป็นนักสารสนเทศจากบทบาทเดิมที่เคยควบคุมดูแลหนังสือ เอกสาร ตลอดจนบริการต่างๆ นั่น

จะมีงานเพิ่มขึ้นกว่าเดิม คือ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ (Information Technology Management) เช่น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ดังนั้น บรรณารักษ์ต้องปรับตัวเอง รับความรู้ใหม่ๆ เรียนรู้ในเรื่องการค้นหา การเข้าถึงข้อมูล ทั้ง ในประเทศและต่างประเทศ บรรณารักษ์ต้องมีคุณสมบัติหลากหลาย นอกจากรู้เรื่องห้องสมุด หนังสือ แหล่งข้อมูลข่าวสารแล้ว ยังต้องรู้เรื่องเครื่องมือ เครื่องใช้ในการค้นหาร่วมทั้งภาษาที่จะนำมาใช้เป็นสื่อกتابในการเข้าถึงศูนย์ข้อมูลต่างๆ ด้วยเหตุผลดังกล่าว น่าจะถึงเวลาที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนในการดำเนินงานการบริหารจัดการ ห้องสมุดในแนวใหม่ได้แล้ว เพราะเรื่องเทคโนโลยีทางสารสนเทศนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงกระตุ้นในการเปลี่ยนแปลงทางด้านนี้อย่างรวดเร็ว

**สิ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง คือ**

- ลักษณะของห้องสมุดต้องมีความยืดหยุ่นสูง เพื่อให้มีความคล่องตัวในการทำงาน โดยจะมีลักษณะคล้ายๆ เอกชนมากกว่าราชการ

- บุคลากรต้องมีความรู้รอบด้าน มีความรู้ความสามารถใหม่ๆ พร้อมที่จะรับมือกับรูปแบบการทำงานต่างๆ มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับใช้งานได้ รู้จักใช้เครื่องมือเครื่องใช้รวมทั้งพากซอฟแวร์ต่างๆ

เพื่อคืนหัวข่าวสาร ตลอดจนการติดต่อบอร์ดฯ

- ผู้รับบริการ (User) ต้องรู้จักใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเหล่านี้ได้บ้างพอสมควร หากมีความจำเป็นต้องค้นหาเอง ดังนั้น ผู้บริหารต้องคิดวางแผน หาสิ่งที่ง่ายและสะดวก ไม่เสียเวลาในการเรียนรู้มากให้กับผู้ใช้บริการ ต้องหาทางออกและทางแก้ไขที่เหมาะสมเตรียมไว้ เพื่อการลงทุนจะไม่สูญเปล่าทั้งเวลาและงบประมาณ

- ความพร้อมในด้านงบประมาณและการลงทุน ค่าใช้จ่ายการปรับกระบวนการทำงานใหม่จะเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งต้องออกแบบห้องสมุดใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการการทำงานแบบใหม่จะต้องใช้งบประมาณมากในการออกแบบห้องสมุดรวมการจัดซื้อครุภัณฑ์ห้องสมุดต่างๆ ตามที่ต้องการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญในระบบสารสนเทศ เจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีความสามารถทำงานได้หลายๆ อายุ สามารถเติมความพร้อมด้านเทคโนโลยีด้านสารสนเทศอุปกรณ์อัตโนมัติทั้งชาร์ดแวร์ซอฟแวร์ต่างๆ เป็นต้น

#### การพัฒนาองค์การ

เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน เกี่ยวกับระบบทุกระบบที่ประกอบขึ้นเป็นองค์การ โดยอาศัยความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาสอดแทรกอย่างมีแผนในกระบวนการต่างๆ ให้ดำเนินไว้ซึ่งคุณภาพของระบบทุกระบบ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนไป

การเปลี่ยนแปลงในองค์การจะได้ผลเมื่อฝ่ายบริหารได้ตระหนักระหว่างความจำเป็นว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลง คือ

1. การเปลี่ยนแปลงแนวคิดศาสตร์ด้านการจัดการ เช่น การปรับปรุงแก้ไขในเรื่องเทคนิคและกรรมวิธีในการปฏิบัติงานระบบการวินิจฉัย สั่งการ การจูงใจ การสื่อสารข้อความ ระบบการให้รางวัล เป็นต้น

2. การสร้างบรรยาศาสขององค์การ ที่สามารถตอบสนองทั้งความต้องการของบุคคลและขององค์การ ต้องเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในองค์การให้เหมาะสมสมบูรณ์ขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ เช่น เปลี่ยนทัศนคติ ปัทสถานค่านิยม และหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน

4. การเปลี่ยนโครงสร้างและบทบาทต่างๆ ขององค์การ จัดโครงสร้างและบทบาทต่างๆ ที่ยังไม่เหมาะสมหรือขาดความชัดเจน

5. การปรับปรุงความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม ข้อขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถควบคุมโดยการอาศัยความร่วมมือของกลุ่ม ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่ความพยายามของจัดโครงสร้างเพื่อเพิ่มความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม

6. การทำให้ระบบการสื่อสารเป็นไปอย่างเปิดกว้างยิ่งขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารไม่

หัวถึง ไม่ชัดเจนถูกต้อง บิดเบือน หรือไม่เปิดเผย เป็นต้น

7. ต้องมีการวางแผนที่ดีขึ้น เป็นหน้าที่สำคัญของทุกๆ คนในองค์การต้องร่วมมือในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

8. ต้องมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบถ้ามีความจำเป็นต้องยุบหรือรวมกับงานอื่นหรือองค์การอื่นๆ ซึ่งเป็นผลจากการแบ่งงานกันทำ ก่อให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนและการประสานงาน

9. ต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการจูงใจบุคคลในองค์การเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการทำงาน เปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและมุ่งประสานความต้องการส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การโดยส่วนรวม

10. ความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการขยายตัวของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ การติดต่อสื่อสาร ค่านิยมและอุดมการณ์ของคนรุ่นใหม่ สร้างทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวองค์การมีความจำเป็นต้องแสวงหากลไกที่จะปรับตัวเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ในลักษณะของ “การป้องกันปัญหา” มากกว่าเป็นการ “ตามแก้ปัญหา”

องค์การที่ดีหรือมีประสิทธิภาพจะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ทุกๆ ส่วนขององค์การจะปฏิบัติงานโดยมุ่งสู่วัตถุประสงค์รวมขององค์การ และในขณะเดียวกันก็จะทำตามแผนของตนเองจนบรรลุทั้งวัตถุประสงค์ของทุกๆ ฝ่ายและขององค์การโดยส่วนรวม

2. การจัดรูปแบบโครงสร้างจะพิจารณาหน้าที่การงานเป็นหลัก ไม่ใช่กำหนดโครงสร้างหรือรูปแบบในการทำงานก่อนแล้วจึงไปแสวงหาหน้าที่ที่หลัง

3. การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลประกอบโดยไม่สนใจว่าแหล่งข้อมูลจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ถ้าข้อมูลที่อยู่ระดับล่างก็ต้องให้บุคคลระดับนี้ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4. การให้รางวัลหรือการลงโทษ เป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์แน่นอนการติดต่อสื่อสารไม่ว่าในแนวอนหรือแนวตั้ง จะไม่ถูกบิดเบือน สมาชิกจะติดต่ออย่างเปิดเผยและกล้าเผชิญหน้ากัน จะมีการถ่ายทอดข้อมูลความจริงทุกอย่างให้แก่กันแม้กระทั่งความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่างๆ

5. กิจกรรมการเอาแพ้เอาชนะกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มจะมีน้อยมาก ทุกๆ ฝ่ายจะพยายามระมัดระวังไม่ให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงและพยายามหาทางแก้ไข

6. การแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นไปในเชิงโต้แย้งเกี่ยวกับการงานที่ปฏิบัติจะมีมากน้อย แต่ทางตรงกันข้ามความขัดแย้งในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะมีน้อยที่สุด

7. องค์การจะอยู่ในลักษณะของระบบเปิด (Open System) คือทุกๆ ฝ่ายในองค์การจะมีความรู้สึก และมองเห็นว่าต่างฝ่ายต่างมีปฏิกิริยาสัมพันธ์ต่อกันและกันมากขึ้น นอกจากนั้นยังต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายนอกองค์การอีกด้วย

8. จะมีการยึดถือและรับรู้ในค่านิยมร่วมกัน มีกลวิธีในการบริหารสนับสนุนดังนี้ จะเห็นว่า การพัฒนาองค์การ เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้แก่ไขเขียวยา หรือเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีสุขภาพไม่สมบูรณ์ มีปัญหาแทรกซ้อนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรม และวัฒนธรรมขององค์การ รวมทั้ง

9. ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน หรือบรรยายกาศการทำงานภายในองค์การที่ไม่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม

การพัฒนาองค์การ เป็นเครื่องมือที่ยึดแนวของพฤติกรรมศาสตร์เป็นหลักในการเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยนัยนี้การพัฒนาองค์การจึงพุ่งความสนใจไปที่คน เพราะเชื่อว่า หากสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาคนได้แล้ว ย่อมจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้เอง

เหตุผลที่จะต้องทำการพัฒนาองค์การ เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยท้าไปจะเห็นได้ว่าการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ความ

พอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งในเรื่อง คุณภาพ การให้บริการ และการติดต่อ รวมไปถึงคุณภาพทั่วทั้งองค์การ คือนอกจากการ บริการที่มีคุณภาพแล้ว ควรเกิดความประทัยด้วยความมีมาตรฐาน เกิดงานที่มีคุณค่า เกิดวัฒธรรมและทัศนคติใหม่ๆ ที่เหมาะสม และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

### ปัจจัย สำคัญของการปรับปรุง คุณภาพ คือ

- การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน
- วัฒนธรรมการรักษาคุณภาพ
- บทบาทผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- โครงสร้างและกระบวนการการทำงาน แบบทีมงาน

### ทีมงาน

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญมากยิ่งขึ้นและเป็นส่วนท้าทาย ความสามารถของผู้บริหาร เพราะผลสำเร็จ เป็นเรื่องคุณภาพและความพอใจของ ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งไม่สามารถชี้วัดได้จากจำนวน ของการให้บริการ และจะไม่ให้เกิดผล ในทางปฏิบัติได้ในทันทีไดแต่ต้องใช้ระยะเวลา เวลานาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่ เพียงการปรับปรุงปริมาณการให้บริการหรือ การอบรมพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงาน แต่ จำเป็นต้องพิจารณาลึกซึ้งไปจนถึงวัฒนธรรม ทัศนคติ ค่านิยมของบุคคล ระบบการจัดการ และบทบาทของผู้นำด้วย

### การทำงานเป็นทีม (Team work)

การสร้างทีมงานเป็นเทคนิคการ พัฒนาองค์การที่ถูกนำมาใช้มาที่สุดวิธีหนึ่ง ซึ่งเป็นการให้สมาชิกในองค์การผนึกกำลัง ความคิด ความสามารถในการแก้ไข วินิจฉัย ปัญหาต่างๆ ร่วมกัน ทำให้การปรับปรุง ความสัมพันธ์ในการทำงานดีขึ้น ส่งผลให้ ขาดประสิทธิภาพในองค์การอย่างสูงสุด

ลักษณะความเป็นผู้นำที่ดี เป็น คุณสมบัติของสมาชิกทุกคนในทีมงาน ประกอบด้วย

1. นารยาทด้านงาน :- ต้องมีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์แสวงหาข้อมูล ความคิดเห็น ให้ข้อมูลและความคิดเห็น มีความละเอียด รอบครอบ ประสานงาน ประมวลความคิดเห็นเสนอแนะ

2. บทบาทการสร้างและรักษาทีม :- ให้ กำลังใจมีความเป็นมิตร รักษาภูมิคติ กำหนดมาตรฐาน ปฏิบัติตามข้อตกลงของทีม สนองความรู้สึก

3. บทบาทต่องานและการรักษา ทีมงาน :- ประเมินผลเปรียบเทียบกัน เป้าหมายของทีมงาน วินิจฉัย มองหาวิธี ปฏิบัติ วิเคราะห์อุปสรรค ทดสอบเพื่อสรุป นติ ปrong ดองโดยการประเมินประเมิน ลด ช่องว่างความแตกต่าง ขัดความรู้สึกเชิงลบ

ลักษณะของผู้นำทีมที่ดี

1. รอบรู้เรื่องงาน และต้องเป็นการรู้ จริง

2. มีความรู้ในการวางแผนการปฏิบัติงานและติดตามผล
3. มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานร่วมกับทุกคนด้วยความราบรื่น
4. มีเทคนิคการจูงใจ และการเสริมแรง
5. มีเทคนิคในการเพชิญปัญหาและแก้ปัญหา
6. มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
7. มีความจริงใจกับทุกๆ คน ในที่ทำงาน
8. เข้มแข็งเด็ดเดี่ยว แต่ไม่ก้าวร้าว
9. เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์
10. รักษาเวลา เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารเวลา
11. สามารถนำการประชุมได้
12. ไม่ผูกขาดการเป็นหัวหน้าหรือผู้นำ
13. มีบุคลิกภาพดี มีลักษณะความเป็นผู้นำ ดูน่าเชื่อถือ
14. มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต
15. ยอมรับความผิดพลาด และยินดีแก้ไขให้ถูกต้อง
16. สามารถเสนอผลงานให้กลุ่มและสาธารณะเข้าใจได้ ผู้นำจะต้องรับผิดชอบโดยตรงคือรับนโยบายจากองค์การ กำหนดเป้าหมายแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของงานแก่สมาชิก สร้างบรรยากาศด้วยการจูงใจ การเสริมแรงและให้กำลังใจ อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่างๆ รวมทั้งประเมินผลงานและผู้ร่วมงาน

### คุณลักษณะของสมาชิกของกลุ่ม

1. ตระหนักรถึงความสำคัญของคุณะทำงาน พยายามปรับตัวเข้าหากันรับผิดชอบในหน้าที่ของคน
2. ตั้งใจทำงาน ซึ่งจะเป็นพลังให้เกิดความพยายามนำไปสู่ความสำเร็จ
3. มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. เป็นผู้นำที่รักฟัง รักผูกพัน และการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม
5. เป็นผู้ที่ยอมรับฟังและการพัฒนาคิดเห็นของสมาชิก
6. เคารพมติของกลุ่ม และป้องกันไม่ให้เบี่ยงเบน
7. เป็นผู้เสียสละ ช่วยงานทุกรูปแบบ การสร้างทีมงานเป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารที่ให้ประโยชน์แก่หน่วยงานมากที่สุดแบบ เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้มีส่วนร่วม เป็นการเสริมสร้างความสามัคคีทำให้คนรักงานอย่างไร่ตาม การสร้างทีมงานต้องให้ความรู้ ความเข้าใจ ฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ ทำอย่างมีระบบและก่อประโยชน์

**สรุปการบริหารงานห้องสมุดขั้นต้น องค์ประกอบในการบริหารงานห้องสมุดมี 2 ประการ คือ**

1. องค์ประกอบภายนอก ได้แก่ - ผู้ใช้บริการห้องสมุด

- สภาฯแวดล้อมภายนอก เช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ
- การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน รวมทั้งต้องรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้ด้วย

## 2. องค์ประกอบภายใน ได้แก่

### 1. เป้าหมาย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก

- องค์กรจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน สำหรับคนทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ห้องสมุดปฏิบัติงาน ในห้องสมุด หรือ ผู้ใช้บริการห้องสมุด รวมทั้งบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด โดยไม่จำเป็นว่า เป้าหมายนั้นจะมีไว้สำหรับผู้บริหารเท่านั้น

- เป้าหมายจะต้องนำไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้ การกำหนดเป้าหมายนั้นจะต้องใช้ระบบการวางแผนงานงบประมาณ (Planning Prograting Budgeting System : PPBS) เป็นตัวกำหนดเป้าหมายที่ต้องการและผลที่คาดว่า จะได้รับ

2. การสื่อสารความเข้าใจ โดยเป็นการประชาสัมพันธ์ขององค์กรออกไปสู่ภายนอก ด้วย ในด้านการสื่อสารความเข้าใจกับบุคลากรภายในองค์กรทุกระดับ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยในการสื่อสารให้รวดเร็วขึ้น เช่น E-mail Fax หรือ โทรศัพท์ เป็นต้น แก่สื่อที่ดีที่สุดในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรในองค์กรกีดี อการพูดคุย ในรูปแบบของการประชุมกลุ่มใหญ่-ย่อย

3. กฎระเบียบทององค์กรนั้นๆ กฎระเบียบที่ตั้งไว้จะต้องมีความยืดหยุ่น (Flexibility) ได้พอสมควร จะต้องเป็นกฎระเบียบที่คนหมู่มากยอมรับได้และสามารถปฏิบัติได้รวมทั้งกฎระเบียบนี้จะต้องทำให้การปฏิบัตินั้นเกิดผลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร มิใช่ทำให้องค์กรเสียประโยชน์

4. การใช้หลักการบริหารงานเชิงรุก ในองค์กร โดยในปัจจัยมีผู้บริหารใช้หลักการมีมากขึ้น โดยวิธีการประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกของห้องสมุดหรือองค์กร หรือการขยายบัญชีการที่จะนำบริการของห้องสมุดส่งให้ถึงมือผู้ใช้บริการ ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

5. คุณสมบัติของผู้บริหารที่ดีและมีคุณภาพ

- เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ (Vision) ที่ดี มีการคาดการณ์ข้อมูลที่จะได้รับทั้งด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ (Demand) และการให้บริการแก่ผู้ใช้ (Supply)

- มีลักษณะผู้นำที่ดี กล้าตัดสินใจในเวลาที่เหมาะสม

- เคารพความคิดและการติดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชา

- มีมนุษยธรรม และยึดการบริหารความหลักศีล 5

6. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ คือ

- มีมนุษยธรรม

- มีวินัย เคารพกฎระเบียบขององค์กร
- ไฟที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน**

เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ผู้ปฏิบัติงานควรวิเคราะห์ว่ากำลังทำงานอะไรอยู่ เป้าหมายของงานที่ทำนั้นคืออะไร ต้องฝึกคิดให้เป็นว่า อะไรคือวัตถุประสงค์ของงาน มีวิธีการอย่างไรที่จะไปถึงเป้าหมายได้ จะต้องใช้ทรัพยากรใดบ้างในการให้บรรลุวัตถุประสงค์ และจัดหาทรัพยากรนั้นได้จากที่ใด ทั้งนี้ควรตั้งระยะเวลาในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาไว้ด้วย

หลักในบริหารงานให้มีคุณภาพ ถ้าสามารถปฏิบัติได้ ดังนี้ ปัญหาในการบริหารงานจะลดลง คุณภาพในองค์กรจะเพิ่มขึ้น

1. ควรคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่า ผู้รับบริการ หรือผู้รับงานของเราในขั้นตอนใด คือใคร
2. พูดคุยสอบถามความต้องการของผู้รับงานของเราอย่างสม่ำเสมอ

3. พัฒนาและปรับปรุงงานที่ตนเองรับผิดชอบตามความต้องการของผู้รับบริการจากเรออย่างต่อเนื่อง
4. ในการทำงานให้มีความสำเร็จ ต้องทำงานอย่างมีจิตสำนึกของคุณภาพ
5. ถ้าการทำงานมีปัญหาอย่างควรแก้สาเหตุที่สำคัญซึ่งจะมีประสิทธิผลจากการแก้ปัญหาสูงกว่า
6. ให้ใช้ข้อมูลพนวกกับประสบการณ์ความรู้สึกความกล้าคิดกล้าตัดสินใจในการทำงาน ผลงานจะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
7. การทำงานเป็นทีมนำไปสู่ความสำเร็จบรรยายกาศในการทำงานจะօอกมาดีและมีคุณภาพ
8. ใช้แนวคิดในการทำงานที่ว่า ใช้วิธีป้องกันก่อนเกิดปัญหา ป้องกันการเกิดปัญหา ช้าแล้วช้าอีก เอาปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตมาเป็นบทเรียนเพื่อแก้ปัญหาในอนาคต
9. ยึดมั่นหลักในการทำงานที่ว่า ทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นทุกครั้ง ถูกต้องภายใต้มาตรฐานหรือข้อตกลงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้วร่วมกัน

# ตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน

รองศาสตราจารย์ ดร. ชุติมา สัจจานันท์\*

## บทคัดย่อ

**๓** ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน นำเสนอในสองมิติ คือ มิติของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน มี 66 ตัวชี้วัด และมิติของประชาชนผู้ใช้บริการ/กลุ่มเป้าหมาย มี 49 ตัวชี้วัด โดยมีตัวชี้วัดทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการห้องถิน และการจัดการศึกษาตลอดชีวิต อันจะเป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดประชาชนสู่มาตรฐานสากล ส่งเสริมและสนับสนุนบทบาทของห้องสมุดประชาชนในการพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้

## Abstract:

The indicators for evaluation of public library performance were developed in two aspects. The aspect of library administrators/staff comprised of 66 indicators and the aspects of public library users comprised of 49 indicators. These indicators were integrated the field of library and information science, management , local administration management and lifelong education. They will be the guidelines for developing of public libraries in Thailand to international standards, promoting and enhancing the public libraries' roles in the development of Thai society to a wisdom and learning society.

\*อ.บ. พ.น. อ.ม.( บรรณารักษศาสตร์) จบalongกรรมมหาวิทยาลัย Post Grad. Dip. Science Information Specialist in Southeast Asia, M.L.S (Information Science), EdD Charles Sturt University, Australia รองศาสตราจารย์ ระดับ 9 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

## ตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน

**ก** ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การปฏิรูปการศึกษา ตลอดจนนโยบายของรัฐ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารจัดการห้องสมุด และแหล่งการเรียนรู้ทุกประเภท รวมถึงห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สำคัญยิ่งสำหรับประชาชน และเป็นเครื่องมือสำคัญของการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ “ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ 2542 ” แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ.2545 ซึ่งนำไปสู่การปฏิรูปการศึกษาในด้านต่างๆ ได้ระบุ คำว่า “ห้องสมุดประชาชน” ไว้ในมาตรา 25 กำหนดให้เป็นบทบาทของรัฐในการส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ซึ่งรวมถึงห้องสมุดประชาชนด้วย ผู้บริหาร บรรณาธิการ และผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการ โดยมีตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือสำคัญ

### 1. ตัวชี้วัดกับการบริหารจัดการ

ตัวชี้วัด หรือตัวบ่งชี้ เป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยในเริ่มแรกได้นำมาใช้ในการบริหารจัดการโดยเน้นจุดประสงค์ (Management by

Objective--MBO) และการบริหารที่มุ่งผลลัพธ์ ( Results Based Management -- RBM) ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการปฏิรูประบบราชการ มีระบบการประเมินผลโดยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหรือผลลัพธ์ของงาน (Key Performance Indicators—KPI) ตอบรับเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น(สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.). 2546: 2) ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดได้รับการนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดผลลัพธ์ของ การดำเนินงาน แสดงถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค จุดอ่อน และจุดแข็งของหน่วยงาน เป็นเครื่องมือประกอบการกำหนดกรอบนโยบายการบริหารและการพัฒนา เป็นสิ่งบ่งบอกประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของ การบริหารจัดการ ซึ่งให้เห็นสภาพการณ์ในขณะนั้นๆ เป็นเครื่องกำกับการทำงานให้มีทิศทาง มากขึ้น เป็นเครื่องผลักดันให้เกิด "การพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง" และการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กร คุณภาพ มีการวัดผล สำเร็จของงานที่เกิดขึ้น โดยการกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายของตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวชี้วัดคือร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากนั้น

ก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เช่น กำหนดเป้าหมายว่าจะต้องให้ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ของหน่วยงานของรัฐ ได้ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 เป็นต้น (เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 1-2)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ว่า "การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงการกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ห้องถัง กระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน" และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการพัฒนาใหม่ ในด้านวิธีคิดและวิธีการทำงาน และการติดตามประเมินผลมังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ดังได้ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ ประการหนึ่งว่า "1.3 เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดทำดัชนีเครื่องชี้วัด เป็นเครื่องมือในการ

## การติดตามประเมินผล"

แนวทางการดำเนินงานระบุไว้ว่า

"3.5 พัฒนาระบบและกลไกการติดตามประเมินผลและสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนาในทุกระดับ ให้สอดคล้องกับกระบวนการปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่และการมีส่วนร่วมของประชาชน" (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า 2544: 110, 116)

## 2. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุดที่เป็นมาตรฐานสากล ดำเนินการโดยองค์กรมาตรฐานสากล มีมาตรฐานด้านสารสนเทศ และการเอกสาร และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุด ISO 11620 : 1998 Information and documentation – library performance indicators และตัวชี้วัดเพิ่มเติม ISO 11620 : 1998/Amd. 1 : 2003 Additional performance indicators for libraries และต่อมาได้จัดทำมาตรฐาน ISO/TR 20983 (2003-11-01) กำหนดตัวชี้วัดการบริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยจัดกลุ่มตามการจำแนกในมาตรฐาน ISO 11620 : 1998(1) แต่ยังไม่มีการพัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนที่เป็นสากล โดยตรง ส่วนในระดับประเทศ มีการดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานห้องสมุดประชาชน เช่น

มาตรฐานห้องสมุดประชาชนนิวซีแลนด์ ซึ่งประกาศใช้โดยสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศของนิวซีแลนด์ ออโตรัว (Library and Information Association of New Zealand Aotearoa) เมื่อ ค.ศ.2002 กำหนดมาตรฐานในด้านต่าง ๆ พร้อมตัวชี้วัด ด้านการจัดการ ด้านการเงิน บุคลากร ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุด การดำเนินงานห้องสมุด การเรียนรู้ตลอดชีวิต ทรัพยากรและการบริการ ข้างอิงและประวัติศาสตร์ท่องถิ่น การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เทknโนโลยีห้องสมุด การบริการประชาชนที่ใช้ภาษาอื่นนอกจากภาษาอังกฤษและภาษาเมารี การบริการผู้พิการ บริการกลุ่มเมารี อาคารสถานที่ ส่วนตัวชี้วัดห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย หน่วยงานที่รับผิดชอบการกำกับดูแลห้องสมุดประชาชนได้มีการดำเนินงาน เช่น สำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน จัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นแนวทางติดตาม เร่งรัดและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับทราบความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค นำไปใช้ในการพัฒนางานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ เป็นเครื่องมือวัดตัวแปรทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ มีเกณฑ์ตัดสิน หรือมาตรฐานสามารถวัดได้ แบบรายงานผลการดำเนินงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ แบบรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาห้องสมุด

ประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแบบรายงานผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต

แบบรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต (รายไตรมาส) จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงห้องสมุดทางกายภาพ ด้านการเพิ่มสื่อในห้องสมุด ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

แบบรายงานผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกตามภารกิจหลัก 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการปรับปรุงห้องสมุดทางกายภาพ ด้านการเพิ่มสื่อในห้องสมุด ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกเหนือไปจากนี้ยังมีหัวข้อรายงาน ความร่วมมือจากชุมชน/ปัญหา และข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายและประโยชน์ที่ได้รับ

กรุงเทพมหานคร มีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร 4 รายการ คือ 1) จำนวนแหล่งเรียนรู้ ศูนย์กีฬา และศูนย์เยาวชนที่เพิ่มขึ้น 2) จำนวนกิจกรรมที่จัด 3) ผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้เพิ่มขึ้น 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ โดยมีโครงการ

สำคัญที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน ประกอบด้วย โครงการเพิ่มห้องสมุดประชาชนและบ้านหนังสือ โครงการเพิ่มศักยภาพห้องสมุดประชาชนและบ้านหนังสือ และ โครงการส่งเสริมการอ่านห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

### 3 . การพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน

สำนักเลขานุการสภาพการศึกษา tron กำหนดความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญ ซึ่งมีระบุไว้ในมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จึงได้สนับสนุน การวิจัยโดยการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ การวิจัย

ระยะที่ 1 ชุดมาตราฐานห้องสมุดประชาชน ผลการวิจัยที่สำคัญ คือ มาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย มีสาระสำคัญแบ่งเป็น 9 หมวด หมวด 1 ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ หมวด 2 การบริหารและโครงสร้าง หมวด 3 ความร่วมมือและเครือข่าย หมวด 4 งบประมาณ และการเงิน หมวด 5 ทรัพยากรสารสนเทศ หมวด 6 การบริการ หมวด 7 บุคลากร ห้องสมุด หมวด 8 อาคาร สถานที่ และ

### ครุภัณฑ์ และหมวด 9 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

การวิจัยระยะที่ 2 ชุดมาตราฐานที่บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สจานันท์ (2549) พัฒนาตัวชี้วัดเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของงานหรือผลการดำเนินงานตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย ซึ่งได้พัฒนาขึ้นตามกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบ ดำเนินการในสองมิติคือ มิติของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน มี 66 ตัวชี้วัด และมิติของประชาชนผู้ใช้บริการ/กลุ่มเป้าหมาย มี 49 ตัวชี้วัด อันนำไปสู่การนำไปใช้เป็นเครื่องมือประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนใน

การวิจัยระยะที่ 3 อันจะเป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดประชาชนสู่มาตรฐานสากล ส่งเสริมและสนับสนุนบทบาทของห้องสมุดประชาชนในการพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้

การพัฒนาตัวชี้วัดห้องสมุดประชาชนจากเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ทางวิชาชีพบรรณาธิการศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์แล้ว เนื่องจากห้องสมุดประชาชนเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบของรัฐ การพัฒนาตัวชี้วัดจึงมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการห้องถิ่น และการจัดการศึกษาอက์โรเรียน รวมอยู่ด้วย

### ตัวชี้วัดในมิติของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด มี 28 องค์ประกอบและ 66 ตัวชี้วัด ดังนี้

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
1.1 ความสอดคล้องของปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของ ห้องสมุด	(1) มีปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของ ห้องสมุดสอดคล้องกัน
1.2 การเผยแพร่ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของ ห้องสมุด	(2) มีการเผยแพร่ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และ วิสัยทัศน์ของห้องสมุดอย่างกว้างขวาง
2.1 ความสอดคล้องของเป้าประสงค์ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการกับ ปรัชญาพันธกิจ วัตถุประสงค์และ วิสัยทัศน์ของห้องสมุด หน่วยงานต้น สังกัดและยุทธศาสตร์การพัฒนาของรัฐ	(3) เป้าประสงค์ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ของห้องสมุดสอดคล้องกับปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของห้องสมุด หน่วยงานเจ้า สังกัด และยุทธศาสตร์การพัฒนาของรัฐ
2.2 ความสำเร็จของการบริหารงาน	(4) ร้อยละของความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์ตาม แผนปฏิบัติการของห้องสมุด
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
	(5) ร้อยละของความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์ตาม แผนปฏิบัติการของหน่วยงานเจ้าสังกัดของห้องสมุด
	(6) ร้อยละของความสำเร็จของการลดระยะเวลา/ ขั้นตอนการบริการเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด
2.3 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม	(7) มีคณะกรรมการห้องสมุด
2.4 การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารและการดำเนินงาน	(8) ร้อยละของงานห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและการ

ห้องสมุด	ดำเนินงาน (9) มีการพัฒนาระบบสารสนเทศของห้องสมุด
2.5 การประเมินผลการบริหารและการดำเนินงานห้องสมุด	(10) มีการประเมินผลการบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดอย่างเป็นระบบ (11) มีการประเมินผลการบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม (12) มีการรายงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงานห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษร
3.1 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและเครือข่ายห้องสมุดและสถาบัน 3.2 ความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือเครือข่ายบุคคล 3.3 การบริหารความร่วมมือและเครือข่าย	(13) มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดหรือเครือข่ายห้องสมุดและสถาบัน (14) มีความร่วมมือหรือเครือข่ายบุคคลการห้องสมุด (15) มีความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น (16) มีการบริหารความร่วมมือและเครือข่าย
4.1 การบริหารงบประมาณและการเงิน 4.2 ระดมทุน	(17) จำนวนงบประมาณประจำปีที่ห้องสมุดได้รับการจัดสรรขึ้นพื้นฐานเฉลี่ยต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (18) การเพิ่มของงบประมาณที่หน่วยงานเข้าสังกัดจัดสรรให้แต่ละปีต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (19) จำนวนแหล่งรายได้ประจำอื่นนอกจากงบประมาณที่ได้รับ (20) ความบ่อกรังในการจัดกิจกรรมหารายได้หรือระดมทุนของห้องสมุด
5.1 นโยบายการพัฒนาสารสนเทศ	(21) มีนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสภาพชุมชน
5.2 รูปแบบและเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา	(22) ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดทำมีรูปแบบหลากหลาย (23) ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดทำมีเนื้อหาหลากหลาย

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
5.3 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มี	(24) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (25) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเพิ่มขึ้นในรอบปีต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย
5.4 การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	(26) มีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงและการใช้ (27) มีเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศ (28) มีการจัดชั้นหนังสือ/ทรัพยากรสารสนเทศถูกต้อง
5.6 การบำรุงรักษาและอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ	(29) มีการบำรุงรักษา อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างเหมาะสมกับรูปแบบและคุณค่าของทรัพยากรสารสนเทศ (30) มีการสำรวจและจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ
6.1 การจัดระบบการบริการของห้องสมุด	(31) มีระเบียบการบริการเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน (32) จำนวนชั่วโมงบริการต่อสัปดาห์
	(33) มีบุคลากรห้องสมุดรับผิดชอบการบริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ (34) มีการจัดระบบบริการที่เอื้อให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการด้วยตนเอง (35) สัดส่วนของจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการต่อรายหัวประชากร
6.2 ประเภทและผู้รับบริการ	(36) มีประเภทของการบริการหลากหลาย (37) มีการจัดบริการแก่กลุ่มประชาชนกลุ่มต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง
6.3 การให้บริการ	(38) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เข้าถึงบริการต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย (39) ร้อยละของสมาชิกห้องสมุดที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีต่อ

	<p>จำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>(40) ร้อยละของการมาใช้ห้องสมุดต่อรายหัวประชากร กลุ่มเป้าหมาย</p> <p>(41) ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่มีการยืมต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>(42) ร้อยละของการยืมต่อจำนวนสมาชิกห้องสมุด</p> <p>(43) ร้อยละของการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย</p>
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
	<p>(44) ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศ (ไอแพด) จากภายนอกต่อรายหัวประชากร กลุ่มเป้าหมาย</p> <p>(45) ร้อยละของการใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดต่อการใช้ห้องสมุดทั้งหมด</p>
6.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้การศึกษาผู้ใช้	<p>(46) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลาย เหมาะสมกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>(47) มีวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้อย่างหลากหลาย</p>
7.1 คุณสมบัติและจำนวนบุคลากร ห้องสมุด	<p>(48) วุฒิการศึกษาของหัวหน้าห้องสมุด</p> <p>(49) วุฒิการศึกษาของบรรณาธิการ</p> <p>(50) สัดส่วนของบุคลากรห้องสมุดต่อรายหัวประชากร กลุ่มเป้าหมาย</p>
7.2 ระบบการบริหารบุคคลยึดหลักธรรมาภิบาล และผลิตภาพของบุคคล	<p>(51) มีระบบการบริหารบุคคลโดยยึดหลักธรรมาภิบาล</p> <p>(52) มีระบบการบริหารบุคคลโดยยึดผลิตภาพของบุคคล</p>
7.3 การพัฒนาบุคลากรห้องสมุด	<p>(53) นโยบายและแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>(54) ร้อยละของบประมาณพัฒนาบุคลากรที่ได้รับการจัดสรรแต่ละปีต่องบประมาณทั้งหมดที่ได้รับ</p> <p>(55) จำนวนครั้งที่บุคลากรห้องสมุดได้เข้ารับการพัฒนาบุคลากร</p>

	(56) ร้อยละของบุคลากรวิชาชีพของห้องสมุดเป็น สมาชิกสมาคมวิชาชีพ
8.2 การจัดการอาคารสถานที่และ ครุภัณฑ์ห้องสมุด	(57) สภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของห้องสมุด (58) ลักษณะอาคารสถานที่ห้องสมุด (59) การจัดพื้นที่อาคาร ห้องสมุดเป็นสัดส่วน เหมาะสมและเพียงพอ (60) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ พิการ (61) มีระบบแสงสว่าง ระบบรักษาความปลอดภัย ป้องกันสาธารณภัยและระบบควบคุมอุณหภูมิและ ความชื้นอย่างเหมาะสม (62) มีครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอ
9.1 ระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์  องค์ประกอบ	(63) มีระบบการสื่อสารภายในและภายนอกห้องสมุด (64) มีแผนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
9.2 สื่อและกิจกรรมที่ใช้ในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ห้องสมุด	ตัวชี้วัด  (65) สื่อที่ใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์มีความ หลากหลาย (66) ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ต่อ จำนวนกลุ่มเป้าหมาย

องค์ประกอบและตัวชี้วัดในมิติของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ มี 16  
องค์ประกอบและ 49 ตัวชี้วัด ดังนี้

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
1.1 การรับรู้ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของห้องสมุด	(1) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุดต่อ จำนวนประชากร กลุ่มเป้าหมาย (2) ร้อยละของความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ในการ ใช้ห้องสมุดของผู้ใช้กับปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของห้องสมุดต่อจำนวนประชากร

	กลุ่มเป้าหมาย
1.2 ความเชื่อมั่นหรือความตระหนักใน ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และ วิสัยทัศน์ของห้องสมุด	(3) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีความเชื่อมั่น หรือตระหนักในการดำเนินการตามปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุดต่อจำนวน ประชากรกลุ่มเป้าหมาย
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
2.1 การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและ ดำเนินงานห้องสมุด	(4) ร้อยละของสมาชิกที่มีส่วนร่วมในการบริหารและ ดำเนินงานห้องสมุดต่อจำนวนสมาชิกทั้งหมด (5) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ผลงาน หรือความก้าวหน้าของห้องสมุดต่อจำนวนประชากร กลุ่มเป้าหมาย
2.2 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการ หรือดำเนินงานห้องสมุด	(6) ระดับของการรับรู้ผลงานหรือความก้าวหน้าของ ห้องสมุด (7) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริหารจัดการ และดำเนินงานห้องสมุด (8) ระดับความรวดเร็วหรือลดขั้นตอนการรับบริการ
3.1 การเข้าร่วมกิจกรรมความร่วมมือและ เครือข่ายห้องสมุด	(9) ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมความร่วมมือและ เครือข่ายต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย (10) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมความ ร่วมมือและเครือข่ายห้องสมุด
3.2 ลักษณะความร่วมมือและเครือข่าย	(11) ร้อยละของสมาชิกที่เป็นอาสาสมัครหรือช่วยงาน ห้องสมุดต่อจำนวนสมาชิกทั้งหมด
4.1 การระดมทุนหรือหารายได้ให้ ห้องสมุด	(12) ร้อยละของผู้เคยบริจาคทรัพย์ หนังสือ หรือสิ่งของ นำรุ่งห้องสมุด (13) ร้อยละของผู้ใช้ที่มีส่วนร่วมกิจกรรมการระดมทุน หรือหารายได้ให้ห้องสมุดต่อจำนวนประชากร กลุ่มเป้าหมาย
5.1 ความพึงพอใจในทรัพยากร สารสนเทศของห้องสมุด	(14) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรูปแบบ ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหา

	(15) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความหลากหลายของเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหา
	(16) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อจำนวนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
	(17) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
	(18) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบำรุงรักษา และอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
5.2 ความพึงพอใจในการจัดระบบและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	(19) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ (20) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (21) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดเก็บ/จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ
6.1 การใช้บริการห้องสมุด	(22) ร้อยละของสมาชิกห้องสมุดต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย (23) ร้อยละของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย
	(24) ร้อยละของผู้เข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด
	(25) ร้อยละของผู้ใช้รายการทรัพยากรสารสนเทศ(โอลัฟฟ์)ของห้องสมุดต่อจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด
	(26) ร้อยละของผู้ใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดต่อจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด
	(27) ร้อยละของการใช้บริการห้องสมุดแต่ละประเภทต่อจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด

	(28) ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย
6.2 ความพึงพอใจในบริการและกิจกรรมของห้องสมุด	(29) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อวัน เวลา และจำนวนชั่วโมงทำการของห้องสมุด
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
	(30) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดระบบการบริการของห้องสมุด
	(31) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมของห้องสมุด
7.1 ความพึงพอใจในความรู้ ความสามารถและการปฏิบัติงานบุคลากร	(32) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ (33) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
	(34) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรอื่นๆของห้องสมุด
8.1 ความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	(35) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ตั้งของห้องสมุด (36) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของห้องสมุด
8.2 ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ของห้องสมุด	(37) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออาคารห้องสมุด (38) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดพื้นที่ห้องสมุด (39) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องเรียน ห้องสมุด (40) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อแสงสว่างภายในห้องสมุด

	(41) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของห้องสมุด และผู้ใช้บริการ
	(42) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบป้องกันสาธารณภัย
	(43) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นของห้องสมุด
	(44) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อครุภัณฑ์ของห้องสมุด
9.1 การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด	(45) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ข่าวสารห้องสมุด
	(46) จำนวนสื่อหรือช่องทางที่ประชากรกลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด
9.2 ความพึงพอใจในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	(47) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการสื่อสารของห้องสมุด (48) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
	(49) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ในแต่ละตัวชี้วัด จะมีแบบสำรวจข้อมูลผลการดำเนินงานในลักษณะ ต่างๆ ดังนี้

1) แบบเลือกตอบตามผลการดำเนินงานหรือสภาพที่เป็นจริงซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคำตอบไว้ในลักษณะคำตอบอิสระต่อกัน ตามผลการดำเนินงาน ดังตัวอย่าง

ลักษณะอาคารสถานที่ห้องสมุด

- ( ) 1. เป็นห้องหนึ่งห้องในอาคาร                                  ( ) 2. เป็นห้องหลายห้องในอาคาร
- ( ) 3. เป็นชั้นหนึ่งชั้นในอาคาร                                  ( ) 4. เป็นชั้นหลายชั้นในอาคาร
- ( ) 5. เป็นอาคารเอกสาร

การให้คะแนนกำหนดค่าคะแนนคำตอบเท่ากับหมายเลขอประจำข้อ

2) ลักษณะคำตอบที่แสดงการปฏิบัติที่มีรายละเอียดการปฏิบัติเป็นลำดับ ตัวอย่าง สื่อที่ใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. สื่อบุคคล<br><input type="checkbox"/> 2. มี 1 และข่าวสารหรือแผ่นพับ<br><input type="checkbox"/> 3. มี 2 และรายงานประจำปี<br><input type="checkbox"/> 4. มี 3 และสื่อมวลชน<br><input type="checkbox"/> 5. มี 4 และเว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> 2. มี 1 และข่าวสารหรือแผ่นพับ<br><input type="checkbox"/> 3. มี 3 และสื่อมวลชน |
|---|---|

ถ้าไม่มีการปฏิบัติหรือไม่มีการดำเนินงาน ให้ 0 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1 อย่างเดียว ให้ 1 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1 + 2 ให้ 2 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1 + 2 + 3 ให้ 3 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1+2+3+4 ให้ 4 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1+2+3+4+5 ให้ 5 คะแนน

3) ลักษณะคำตอบที่แสดงปริมาณการปฏิบัติ มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ตั้งแต่ ระดับน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด

ไม่ได้ปฏิบัติงาน ให้ 0 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับน้อย ให้ 2 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับปานกลาง ให้ 3 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับมาก ให้ 4 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

เกณฑ์การประเมิน กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 0.99 หมายถึง ไม่ได้ปฏิบัติ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

4) ลักษณะคำตอบที่แสดงระดับความพึงพอใจ การรับรู้ การมีส่วนร่วม การใช้ ของประชาชน ผู้ใช้บริการ/กลุ่มเป้าหมาย นำเสนอแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด

ระดับน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน
ระดับน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน

เกณฑ์การประเมิน กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	ระดับมากที่สุด

5) ลักษณะคำถามที่แสดงร้อยละ/จำนวน/สัดส่วน เช่น

ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ปัจจัย พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์  
ของห้องสมุด

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| 1.น้อยกว่าร้อยละ 20 | 2.ร้อยละ 20- 40  |
| 3.ร้อยละ 41 -60     | 4.ร้อยละ 61 – 80 |
| 5.ร้อยละ 81 ขึ้นไป  |                  |

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย  
ให้ 1 คะแนน

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 20 - 39 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย  
ให้ 2 คะแนน

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 40-59 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย  
ให้ 3 คะแนน

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 60- 79 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย  
ให้ 4 คะแนน

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 80 ขึ้นไป ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย  
ให้ 5 คะแนน

#### 4. จุดเด่นของตัวชี้วัด

จุดเด่นของตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมีดังนี้

4.1 การพัฒนาโดยมีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการและการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในทุกบริบท ทั้งในบริบทของสังคมโลก สังคมไทย วิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ ไทยภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลง และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในมิติการประเมินผล 4 ด้าน คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ( สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ไทย 2548) รวมถึงผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยเฉพาะบทบาทของห้องสมุดและบริบทของการปรับเปลี่ยนในวิชาชีพและองค์กร ทำให้แนวคิด ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดทุกประเภทเปลี่ยนแปลงไป เช่น การบริการห้องสมุดจะไม่ถูกจำกัดด้วยมิติด้านสถานที่ และเวลาแนวคิดของห้องสมุดที่เป็นสถานที่เปลี่ยนแปลงไปสู่แนวคิดการเป็นห้องสมุดไร้กำแพง (Libraries without wall) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (electronic libraries) หรือ

ห้องสมุดดิจิทัล (digital libraries) เป็นการบริการเชิงรุก บริการถึงชุมชน และถึงตัวผู้ใช้ทุกกลุ่ม แม้กกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มผู้ถูกจำกัดสถานที่ เช่น ผู้ต้องขัง ผู้ป่วยในโรงพยาบาล การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายทำให้มีการประโภช์จากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สะท้อนแนวคิดปัจจุบันที่เน้นความสำคัญในประเด็น ลูกค้า และคุณภาพการบริการ

4.2 การสะท้อนหลักการที่มุ่งเน้นประชาชนให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2548: 5-6) และเป็นเกณฑ์เชิงรุก หรือเกณฑ์ท้าทาย เมื่อพิจารณาตามสภาพการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย โดยมีแนวคิดสู่การพัฒนาห้องสมุดประชาชนสู่มาตรฐานที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับการที่รัฐได้ให้ความสำคัญกับห้องสมุดประชาชนโดยได้บรรจุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาของชาติ

4.3 การพัฒนาสู่ความเป็นสากล โดยเฉพาะในการกำหนดมาตรฐานเชิงปริมาณ ได้อิงแนวทางขององค์กรระดับนานาชาติของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบัน “The Public

Library Service IFLA/ UNESCO Guidelines for Development “ (2001) ซึ่งกำหนดเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดประชาชนทุกระดับการพัฒนา องค์กรทางวิชาชีพระดับชาติที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนทุกขนาด และไม่ได้จำกัดเฉพาะห้องสมุดเพียงตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่กำหนดโดยภาคร่วม จึงการคำนวณตามรายหัวประชากร/กลุ่มเป้าหมายอยู่แล้ว

4.4 การแสดงผลการดำเนินงานตามระดับการพัฒนา โดยไม่ได้กำหนดเกณฑ์เพียงแต่ว่า มี หรือ ไม่มี และมุ่งการประเมินภาคร่วม ไม่ได้เจาะลึกในแต่ละองค์ประกอบ/กิจกรรม/งาน ซึ่งห้องสมุดประชาชนที่นำไปใช้ประเมินสามารถทราบระดับผลการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือระดับการพัฒนาของหน่วยงาน

4.5 ความสามารถนำไปใช้ควบคู่กับตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเรื่องการบริหารจัดการ เช่น ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล ซึ่ง บุญบางชัยเจริญวัฒนา และบุญมี ลี (2544) ได้พัฒนาใน 5 ประเด็นหลัก คือ ความชอบธรรม ความโปร่งใส การตรวจสอบได้ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ้มีส่วนร่วม และพบว่ามีตัวชี้วัดเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนโดยตรงในประเด็นความชอบธรรม ในด้านด้านสังคมเกี่ยวกับโอกาสและสิทธิทางการศึกษา มีตัวชี้วัด

เกี่ยวกับจำนวนห้องสมุดประชาชนและอัตราการรู้หนังสือของประชาชนรวมอยู่ด้วย และผลการวิจัยระบบการบริหารจัดการห้องถินของ ดำรง วัฒนา และคณะ (2544) แสดงถึงความสำคัญกับการกระจายอำนาจห้องถิน และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และมีข้อเสนอแนะการจัดระบบบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการที่ดี หรือ หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักนิติธรรมคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า เพื่อเป็นกฎหมายที่และกลไกที่ดีในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน การสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายต่าง ๆ ในห้องถินในการจัดบริการสาธารณูปโภคกลุ่มทั้งองค์กรปักธงส่วนห้องถินและองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ การกำหนดนโยบายเร่งด่วน ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรห้องถิน การพัฒนาระบบการบริหารจัดการห้องถินและเกิดความเชื่อมโยงของเครือข่ายของกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างห้องถิน สถาบันการศึกษาและสังคม เอกชนและประชาชน

อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นนี้ ยังไม่มีตัวชี้วัดซึ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ต้นทุนค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายต่อหัวของผู้ใช้ ค่าใช้จ่ายต่อการมาใช้ห้องสมุด ค่าใช้จ่ายต่อรายการดาวโหลดเอกสาร เวลา

เฉลี่ยที่ใช้ในการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศ จากชั้นปีด เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศจากพื้นที่เปิด อัตรา ความสำเร็จในการค้นหาสารสนเทศจาก รายการซื้อเรื่อง อัตราความสำเร็จในการ ค้นหาสารสนเทศจากการหัวเรื่อง ต้นทุน เวลา และอื่นๆ ไม่ได้กำหนดไว้ในการ ประเมินครั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันห้องสมุด ประชาชนและห้องสมุดประเภทอื่นๆ ใน ประเทศไทยยังมิได้มีการเก็บรวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะนี้ อย่างจริงจัง ซึ่ง แตกต่างจากประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ พบว่าได้ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดใน ลักษณะดังกล่าวอย่างละเอียด

เนื่องจากความสำคัญของการกำหนด ตัวชี้วัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ โดยเฉพาะด้าน ค่าใช้จ่าย ต้นทุน ได้ถูกกำหนดไว้ใน มาตรฐานด้านสารสนเทศและการเอกสาร และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุด ของ องค์กรมาตรฐานสากล และองค์กรทาง วิชาชีพอื่นๆ เช่น มาตรฐานห้องสมุด ประชาชนนิวซีแลนด์ ของสมาคมห้องสมุด และสารสนเทศของนิวซีแลนด์ ขอ陶ร์ว ทั้งนี้ เป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจมิผลผลกระทบต่อการ พัฒนาองค์กรและปัจจุบันทุกองค์กรต่างให้ ความสำคัญกับการมุ่งเน้นประสิทธิภาพการ บริหารจัดการ รวมถึงการบริหารจัดการ

ภาครัฐยุคใหม่ บรรษัทธุรกิจควรทราบนัก และเตรียมข้อมูลและความพร้อมสำหรับการ ประเมินในอนาคต โดยเน้นประสิทธิภาพ ซึ่ง วัดในรูปตัวเงิน ที่สำคัญ ได้แก่ ต้นทุนต่อ หน่วย (unit cost) เรื่องเวลา ค่าใช้จ่ายต่อและ เวลาນ้อยที่สุด และประสิทธิผล คือ การบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

### บทสรุป

การบริหารจัดการและการบริการ ห้องสมุดประชาชนในยุคปัจจุบันจำเป็นต้อง ปรับเปลี่ยนตามบริบทของสังคม โดยเฉพาะ บริบทของการศึกษา สอดคล้องกับการปรับ กระบวนการทัศน์ใหม่ ในวิชาชีพซึ่งให้ ความสำคัญกับงานบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็น สำคัญ และมีเป้าหมายปลายทาง คือ ความพึง พอกใจของผู้ใช้บริการและกลุ่มเป้าหมาย ซึ่ง รวมทั้งผู้ใช้ หรือผู้อาจะใช้ และผู้ยังไม่มาใช้ ตัวชี้วัดจึงเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่ง ของการบริหารจัดการห้องสมุดเชิงรุก โดย มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและการ สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ กลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การ ประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ อัน จะทำให้ห้องสมุดประชาชนสามารถดำเนิน พันธกิจและวัตถุประสงค์ได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้จำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า โดยมีการกำหนด ตัวชี้วัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ด้วย

## บรรณานุกรม

- ชุดมา ส์จานันท์ รายงานการวิจัยการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย "สิ่งพิมพ์ ศกศ อันดับที่ 9/2549" กรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการสภาพัฒนาศึกษา 2548
- บุญศรี พรมมาพันธุ์ และศิริพร ส์จานันท์ การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการสภาพัฒนาศึกษา 2549
- การพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน ในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการสภาพัฒนาศึกษา 2549
- ตาราง วัฒนา และคณะ วิจัยระบบการบริหารจัดการห้องถัง กรุงเทพมหานคร 2544
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ "KPI & Balance Scorecard กับการบริหารงานภาครัฐ" วารสารการจัดการ สมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2548) หน้า 1-14
- บุญคง ชัยเจริญวัฒนา และบุญมี ลี รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล กรุงเทพมหานคร สถาบันพระปกเกล้า 2544
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ เก้า พ.ศ.2545-2549 กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2544
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2545
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ไทย (ก.พ.ร.) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548 กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ไทย (ก.พ.ร.) 2548
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ไทย (ก.พ.ร.) ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ 2548 [http://www.opdc.go.th/Opdc/webopdc7\\_page.php](http://www.opdc.go.th/Opdc/webopdc7_page.php) เป้าถึง 21 พฤศจิกายน 2548
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ไทย (ก.พ.ร.). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทยพ.ศ. 2546 -2550 กรุงเทพมหานคร 2546
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ เครื่องชี้วัดการพัฒนาประเทศไทย เครื่องชี้วัดทางเศรษฐกิจ เครื่องชี้วัดทางสังคม และตัวชี้วัด ICT กรุงเทพมหานคร สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2548
- สำนักเลขานุการนายกรัฐมนตรี คู่มือการกำหนดตัวชี้วัดตามแนวโน้มพื้นฐานแห่งรัฐของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย กรุงเทพมหานคร สำนักเลขานุการนายกรัฐมนตรี 2542

International Federation of Library Associations and institutions. *The Public Library*

*Service IFLA/UNESCO Guidelines for Development . "IFLA Publications 97"*

Munchen: K G Saur, 2001.

*The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto . 1995* [www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm](http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm).

(Accessed January 19, 2005)

ISO 11620 : 1998 Information and documentation – Library performance indicators

ISO 11620 : 1998/Amd. 1 : 2003 Information and documentation – Library performance indicators

---Amendment 1: Additional performance indicators for libraries.

ISO/TR 20983 : (2003-11-01) Information and documentation – Library performance indicators for  
electronic library services.

Library and Information Association of New Zealand Aotearoa. *Standards for New Zealand public libraries.*

Wellington: LIANZA,2002..

## การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวนิ \*

### บทคัดย่อ

**ก** การจัดการความรู้ในที่นี้หมายถึง กระบวนการในการค้นหาความรู้หลักหรือความรู้เชิงกลยุทธ์ (Core knowledge หรือ Strategic knowledge) ท่องค์กรต้องการมาทำให้เป็นสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge Assets) ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร(Drive Performance)

แนวคิดของการจัดการความรู้ เป็นแนวคิดของการบริหารและการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บความรู้ การเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ความรู้ จะเห็นได้จากการกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของ Malcolm Baldrige National Quality Award ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบของโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐของไทย(PMQA) ได้กำหนดให้การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป็นหมวดที่ 4 ของ เกณฑ์การดำเนินการที่เป็นเลิศ นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) ได้ กำหนดให้ทุกหน่วยงานราชการเขียนแผนการจัดการความรู้ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. และ สำนักงานเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพและมาตรฐานขององค์กร ผลักดันให้เกิด การเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างนวัตกรรม พัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดียิ่งขึ้น

## การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

**ก** ารก้าวไปร่วมกันในพิธีทางของการจัดการความรู้นั้น เป็นเสมือนการมีเข้มทิศร่วมกันในการก้าวเดินไปสู่เป้าหมาย ความสำเร็จที่มุ่งหวัง โดยใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่กลยุทธ์ที่วางไว้ การพัฒนาประเทศให้มีความสามารถทางการแข่งขันสูง กว่าประเทศอื่นจะต้องมีกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ(Strategy for economic development) และสังคม แต่กลยุทธ์อย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ จำเป็นต้องมีโครงสร้างและกระบวนการที่เหมาะสมกับกลยุทธ์นั้น การที่กลยุทธ์ โครงสร้างและกระบวนการไม่ประสานไปในพิธีทางเดียวกันย่อมมีผลทำให้การเติบโตของประเทศเป็นไปอย่างช้าๆ หรือไม่เติบโตเลย (Vietor, 2007: 7) การพัฒนาองค์กรมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับการพัฒนาประเทศ ซึ่งต้องมีกลยุทธ์ โครงสร้าง และกระบวนการที่สนับสนุน กลยุทธ์นั้น โดยมีการเรียนรู้ของคนในองค์กรที่ทำให้เกิดนวัตกรรมหรือแนวทางใหม่ที่ทำให้ได้ผลลัพธ์ดีกว่าในการดำเนินงาน หรือได้ผลตอบแทนทางธุรกิจในระดับที่ดีขึ้น

การจัดการความรู้ในที่นี้หมายถึงกระบวนการในการค้นหาความรู้หลักหรือ

ความรู้เชิงกลยุทธ์(Core knowledge หรือ Strategic knowledge)ที่องค์กรต้องการมาทำให้เป็นสินทรัพย์ความรู้(Knowledge Assets)ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร(Drive Performance)

ดังนั้น การจัดการความรู้ขององค์กร จึงมีองค์ประกอบของการค้นหาความรู้ที่ต้องการ การสร้างและจัดระบบความรู้ การเผยแพร่ความรู้ แต่ความรู้นั้นต้องเป็นความรู้ที่สนับสนุนกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรในการจัดการความรู้จึงต้องศึกษาว่าอะไรคือกลยุทธ์ขององค์กรที่จะนำองค์กรสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ แล้วจึงสร้างความรู้นั้นให้มีพลังที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เพิ่มประสิทธิผลกระบวนการการทำให้ความรู้มีพลังขับเคลื่อนองค์กรเรียกว่า การเรียนรู้ (Learning) โดยคนในองค์กรมีการเรียนรู้ที่จะใช้พลังความรู้เชิงกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย เช่น ลักษณะขององค์กรคือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management :CRM) และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่(Innovative solution) ความรู้หลักขององค์กรนั้นคือ CRM และ Innovative solution ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการจัดการความรู้จะสร้างคลังความรู้ด้าน CRM และ Innovative solution และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องนี้แก่คนในองค์กร ได้เรียนรู้ร่วมกันเพื่อหาแนวคิดใหม่ที่ทำให้ลูกค้าหรือ

ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากขึ้นและใช้ผลิตภัณฑ์มากขึ้นเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการเบ่งชั้น

แนวคิดของการจัดการความรู้ เป็นแนวคิดของการบริหารและการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บความรู้ การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ จะเห็นได้จาก การกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของ Malcolm Baldrige National Quality Award ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบของ โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของไทย (PMQA) ได้กำหนดให้การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป็นหมวดที่ 4 ของเกณฑ์การดำเนินการที่เป็นเลิศ นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานราชการเขียนแผนการจัดการความรู้ ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. และ สำนักงานเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เพื่อพัฒนา ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานขององค์กร ผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้าง นวัตกรรม พัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ในสังคมเศรษฐกิจความรู้ใหม่ ได้เปลี่ยนวิธีการผลิตและการบริการ ทำให้ราคา และคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการ

เบ่งชั้น โดยเฉพาะในเศรษฐกิจใหม่เบ่งชั้น กันด้วยความเร็วและความรู้ได้รวมเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ ความเร็วหมายถึงวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์สั้นลงเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่วนความรู้ถูกฝังไว้ในผลิตภัณฑ์และกระบวนการทางธุรกิจที่ส่งให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ปัญหาในปัจจุบันเราต่างค้นหาว่า อะไรที่จะทำให้ธุรกิจของเราประสบความสำเร็จ ทำอย่างไรให้องค์กรทำงานได้เร็ว กว่า สร้างความรู้ใหม่ที่ต้องการ ได้เร็วกว่า และเชื่อมโยงความสัมพันธ์เหนียวแน่นกับลูกค้า พัฒนาผู้ถือหุ้นและพนักงานขององค์กรได้ เนื่องจากโลกหมุนไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องค้นหาวิธีที่เรียนรู้ได้เร็วกว่า และประยุกต์ใช้ในสิ่งที่เรียนรู้ได้เร็วกว่า

การจัดการความรู้จึงไม่ใช่เพียงการสร้างห้องสมุดหรือศูนย์ข้อมูล เพราะการที่แต่ละคนเข้าถึงข้อมูลในเรื่องเดียวกัน ไม่สามารถสร้างความแตกต่าง แต่การสร้างความได้เปรียบทางการเบ่งชั้นมาจากการสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและhay insight แล้วดึงความรู้จากสารสนเทศและแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์ได้

การจัดการความรู้ไม่ใช่เพียงการสร้างคลังความรู้และการเข้าถึงความรู้จากเว็บไซต์ ในอินเทอร์เน็ต

การจัดการความรู้ไม่ใช่เพียงการจับกลุ่มสนทนากันตามเรื่องที่กำหนดหรือเรื่องอะไรก็ได้

แต่การจัดการความรู้ เป็นการจัดการสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร เพื่อให้ได้ผลตอบแทนทางธุรกิจหรือผลงานที่ดีกว่า

คำตามแรกคือ ความรู้หลักหรือความรู้เชิงกลยุทธ์ที่องค์กรต้องการสร้างความแตกต่างคืออะไร

คำตามที่สองคือ เราจะสร้างและยกระดับสินทรัพย์ความรู้ขององค์กรอย่างไร

คำตามต่อมาคือ เราจะใช้สินทรัพย์ความรู้ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร

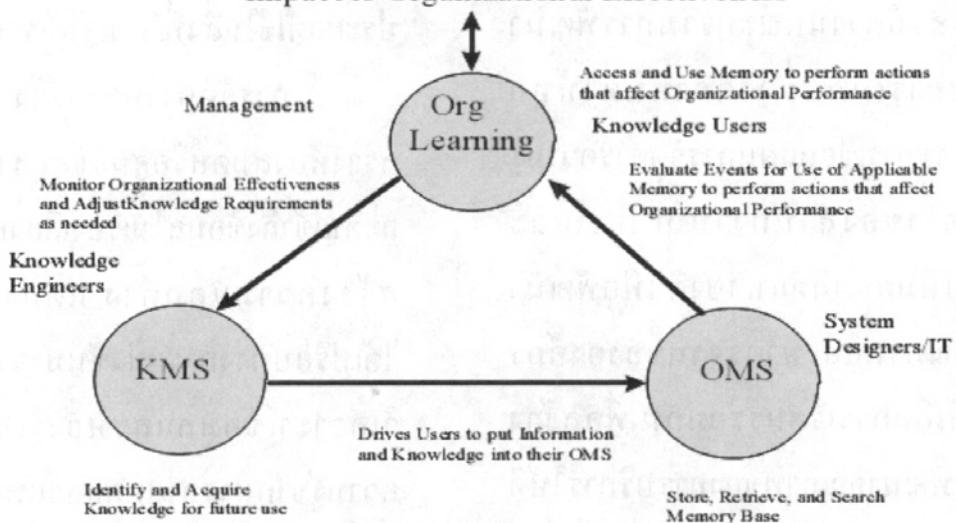
สินทรัพย์ความรู้(Knowledge Assets) ที่องค์กรจะสร้างขึ้นมานี้ จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร(Strategy) กลยุทธ์จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติและกำหนดเงื่อนไขของการเรียนรู้

การปฏิบัติตามกลยุทธ์จะทำให้ได้ผลลัพท์ที่ได้จากการเรียนรู้ของคนในองค์กร

**การจัดการความรู้จึงมีความสัมพันธ์กับ กลยุทธ์ ความรู้ การเรียนรู้ และการสร้างระบบ**

**ความจำขององค์กร(Organizational Memory) ดังรูป**

Impact to Organizational Effectiveness



รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ของระบบการจัดการความรู้ ระบบความจำขององค์กร

และการเรียนรู้ (Jennex and Olfman, 2002)

การสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรคือการสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร ผ่านกระบวนการเรียนรู้ของคน

ดังนั้น การเริ่มต้นการจัดการความรู้ จึงเริ่มต้นจากการตรวจสอบความรู้ขององค์กร (knowledge audit) หลังจากนั้นวิเคราะห์ความรู้ที่องค์กรต้องการ(Core knowledge หรือ Strategic knowledge) กำหนดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ เพื่อนำความรู้นั้นมาใช้พัฒนาธุรกิจและการดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม

ตัวอย่างเช่นบริษัทที่ปรึกษาด้านกฎหมาย(Law firm) ความรู้หลักของบริษัทคือ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และ ความรู้ด้านกฎหมาย การวิเคราะห์และขั้นตอน บริษัทได้ตั้งคณะทำงานเพื่อร่วบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคดีต่างๆ การบริหารจัดการข้อมูลของกระบวนการดำเนินงาน การรวบรวมประวัติของลูกค้าและคดีที่เกี่ยวข้อง และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น

ความรู้ในองค์กรแบ่งได้เป็น 3 ประเภท (Baird and Henderson, 2006:23-26)คือ ความรู้หลัก ความรู้ที่จำเป็น และความรู้ที่สนับสนุน

ตัวอย่างเช่นความรู้หลักหรือความรู้เชิงกลยุทธ์(Core knowledge หรือ strategic knowledge) จะเป็นความรู้ที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง เป็นส่วนที่ทำให้เราทำได้ดีกว่าองค์กรอื่น ตัวอย่างเช่น ความรู้หลักของบริษัท Federal Express คือ logistics และ tracking systems ที่ทำให้ระบบขนส่งรวดเร็วและถูกต้อง นอกจากนี้ความรู้หลักยังแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท(Debowski, 2006: 176)คือ

1. Basic core knowledge เป็นความรู้ที่รวมไว้ในคลังความรู้ ที่พนักงานทุกคนเข้าถึงข้อมูลนี้ได้
- 2.Strategic core knowledge เป็นความรู้ที่มีความสำคัญต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ กำหนดศิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 3.Developmental knowledge เป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งอยู่ระหว่างการค้นคว้าและทดสอบ

ความรู้ที่จำเป็น(Necessary knowledge ) เป็นความรู้ที่เป็นเอกสารยันของแต่ละองค์กร แต่ไม่จำเป็นต้องแตกต่างจากองค์กรอื่น เช่นในบริษัทที่มี BP การรู้วิธีบุคคลเจ้าหน้าที่มี เป็นความรู้ที่จำเป็นสำหรับบริษัท

ความรู้ที่สนับสนุน(Support knowledge) เป็นความรู้ที่ทุกองค์กรต้องมีเพื่อใช้ในการทำงาน เช่นกระบวนการด้านการเงิน บัญชี ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นความรู้ที่สนับสนุนการทำงาน เพื่อส่งต่อไปยังความรู้ที่จำเป็นและความรู้หลัก

จากผลการวิจัยขององค์กร 9 แห่ง( Baird and Henderson, 2006: 6) ได้แก่ Boston University, U.S.Army, BP, General Motors Corporation, Xerox corporation, Lucent Technologies, Zachry Construction Corporation, J.Sainsbury และ Kraft Foods พบว่า ความรู้ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน(Knowledge to performance) และการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ของคนในองค์กร(Performance to knowledge) การแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกันระหว่างหน่วยงานจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้มากกว่าการสร้างความรู้ใหม่ โดยทุกองค์กรต้องมีเครื่องยนต์ความรู้(Knowledge engine) ในระดับการผลิตซึ่งประกอบด้วย การค้นหา การรวบรวม และจัดเก็บความรู้ และการพัฒนาไปที่การใช้ความรู้นั้นเพื่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ส่วนการพัฒนาในระดับกลยุทธ์เน้นไปที่เป้าหมาย และสะท้อนให้เห็น ผลตามเป้าหมาย โดยใช้ความรู้หลักหรือความรู้เชิงกลยุทธ์เป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น

จากรูปด้านล่าง เป็นกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นการบริหารความรู้ของบุคคลให้เป็น ความรู้ขององค์กร เพื่อช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

### Why KM?

	<b>Process</b>	<b>Organisational Knowledge</b>	<b>Organisational outcome</b>
	<b>Identifying</b>	<b>Core Knowledge</b>	<b>For better performance</b>
<b>KM</b>	<b>Capturing</b>	-Information systems -Intranet / Archive -Library -Knowledge bank	Better -Product -Process -Service
	<b>Organizing</b>  <b>Disseminating</b>	<b>Intellectual Assets</b> -System -People	<b>Innovation</b>

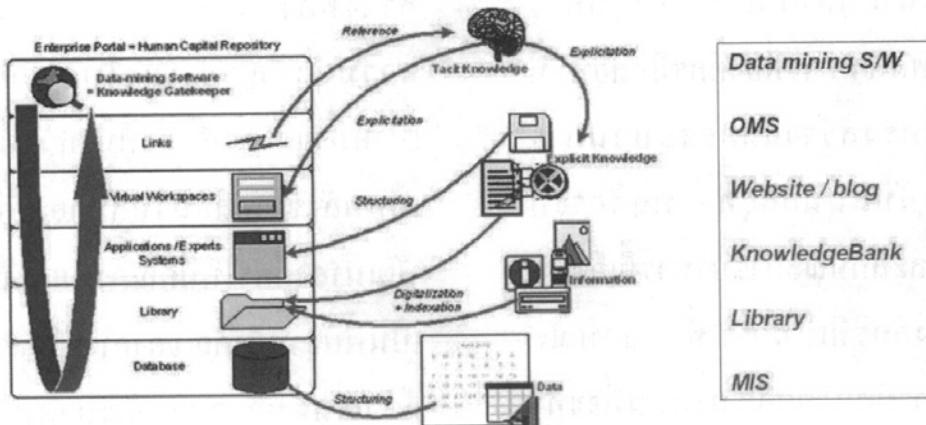
รูปที่ 2 กระบวนการและองค์ประกอบของการจัดการความรู้( Debowski, 2006).

การสร้างศูนย์รวมความรู้ขององค์กร หรือการสร้างระบบความจำขององค์กร (Organizational Memory) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ประกอบด้วยการสร้าง ฐานข้อมูลด้านต่างๆ ขององค์กร ฐานข้อมูลห้องสมุด ข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งข้อมูล

ภายนอก โดยมีโปรแกรมการสืบค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ศูนย์รวมความรู้เหล่านี้จะมีประโยชน์เมื่อมีการนำมาใช้ จึงต้องส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์กร

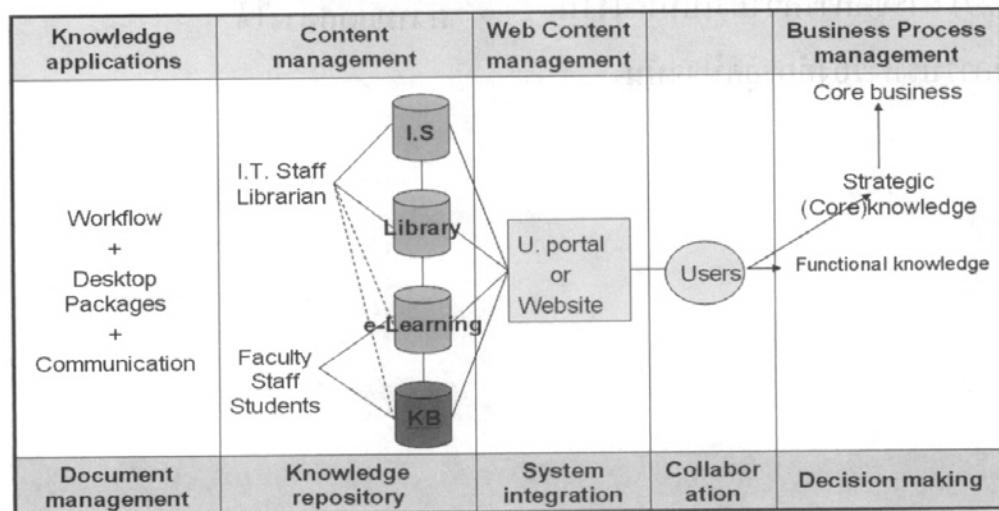
## Enterprise Portal: Organizational Repository

- [http://www.prasena.com/public/knowledge\\_management.html](http://www.prasena.com/public/knowledge_management.html)



รูปที่ 3 ศูนย์รวมความรู้องค์กร (Prasena knowledge center, 2008)

## KM Participation & Success



รูปที่ 4 เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้(Debowski, 2006).

## บทสรุป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้อยู่ที่องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เท่าทัน คู่แข่งขันและการไม่เข้าอยู่กับคู่ค้าหรือลูกค้า กลุ่มเดียวเท่านั้น แต่มีกลไกควบคุมคุณภาพดำเนินงานที่ดีพอ เช่น การที่องค์กรมีกลยุทธ์ที่เหมาะสม มีโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานที่สนับสนุนกลยุทธ์ พฤติกรรมของพนักงานและลักษณะการบริหารที่เอื้อต่อ การพัฒนาสู่องค์กรที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ลักษณะสำคัญขององค์กรที่เป็นเลิศคือ การเน้นที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้องเพื่อสร้างความแตกต่าง การเน้นให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้า ความรู้และทัศนคติของพนักงานในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Holbeche, 2006:121-127) การจัดการความรู้เป็นหนึ่งในเครื่องมือในการบริหารองค์กรยุคปัจจุบัน

ดังนั้น การก้าวไปร่วมกันในทิศทางของการจัดการความรู้นี้ นอกจากองค์กรต้องมีความรู้เชิงกลยุทธ์แล้ว โครงสร้างกระบวนการ และความร่วมมือร่วมใจในการสร้างพลังความรู้ของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการก้าวเดินไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่มุ่งหวัง โดยใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่กลยุทธ์ที่วางไว้ การพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศ ซึ่งต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาคนพัฒนาระบบความรู้และกระบวนการเรียนรู้ให้บุคคลสามารถใช้ความคิดและความจำในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร พลังความรู้และความคิดของคนเท่านั้นที่สร้างความแตกต่างได้

### บรรณานุกรม

- น้ำทิพย์ วิภาวน (2547). การจัดการความรู้และคลังความรู้. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์
- น้ำทิพย์ วิภาวน และนงเยาว์ เปรมกนลเนตร (2551). นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้.
- กรุงเทพฯ:ชีเอที โซลูชั่น
- บุญดี บุญญาภิจและคณะ(2547). การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- วิจารณ์ พานิช.(2548). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ
- Bahra,N.(2001). **Competitive Knowledge Management**. New York: Palgrave.
- Baird,L.and Henderson,J.C.(2006). **The Knowledge Engine**. New Delhi: Viva Books.
- Debowski, S.(2006). **Knowledge Management**. Sydney and Melbourne: John Wiley & Sons Australia.
- Havard Business Review on Knowledge Management.**(1998).Boston,M.A.: Havard Business Review School Press.
- Holbeche, L.(2006). **Understanding Change**. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Jennex,M.E.and Olfman,L.(2002). **Organizational Memory and Knowledge Effects on Productivity: A Longitudinal Study**. Proceedings of the 35<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Science. Retrieved from:  
<http://csdl2.computer.org/persagen/DLAbsToc.jsp?resourcePath=/.../1435toc.xml>
- Prasena knowledge center.(2008)**Knowledge Management** .Retrived from:  
[http://www.prasena.com/public/knowledge\\_management.html](http://www.prasena.com/public/knowledge_management.html)
- Vietor, R.K.(2007). **How Countries Compete**. Boston,Mass.: Harvard Business School Press.

# มติใหม่ของการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

ดร.สุวิมล ชนะผลเลิศ \*

บทคัดย่อ

**ม**าตรฐานการศึกษาของชาติ ฉบับเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2547 ถือได้ว่าเป็นการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของชาติเป็นครั้งแรกของประเทศไทย ที่ได้กำหนดคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา โดยมีอุดมการณ์สำคัญของการจัดการศึกษา คือ การจัดให้มีการศึกษาตลอดชีวิต และการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้ได้มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ไว้ 3 มาตรฐาน และ 11 ตัวบ่งชี้ คือ

**มาตรฐานที่ 1** คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก : คนไทยเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข

**มาตรฐานที่ 2** แนวทางการจัดการศึกษา : จัดการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญและการบริหารโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน

**มาตรฐานที่ 3** แนวทางสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ / สังคมแห่งความรู้ : การสร้างวิถีการเรียนรู้ และแหล่งการเรียนรู้ให้เข้มแข็ง

จากมาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดมติใหม่ของการบริหารจัดการและการดำเนินงานของห้องสมุดในการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่จะต้องมีความเข้มแข็ง และเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีภารกิจหลักในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข ในความหมายของการเป็นคนดี คือ มีจิตใจดี มีพัฒนารมที่มีวินัย สามารถควบคุมตนเอง รับผิดชอบ มีเหตุผล ซื่อสัตย์ เห็นคุณค่าตนของ และผู้อื่น เคารพสิทธิและมีความเสียสละ ในส่วนของคนเก่ง คือ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ในด้านภาษา

## มิติใหม่ของการบริหารจัดการ และดำเนินงานห้องสมุดที่เน้น ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

**ด** นตรี ตระกูลและคณิตศาสตร์ การ เคลื่อนไหว ศิลปะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล / การสื่อสาร และความรู้สึก ลึกซึ้งในจิตใจ ในด้านความสุข ก็มีความรัก แบ่งปันซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ระหว่าง ความจริง ความงาม ความเป็นธรรม ประพฤติชอบ มีความสุขสันติ ไม่เบียดเบี้ยน บริโภคสิ่งต่างๆ ด้วยปัญญา ไม่ตกเป็นทาส ห้องสมุดควรเป็นองค์กรที่เติบโต พร้อมกับสถานศึกษา เพราะห้องสมุดเป็น แหล่งรวม สะสมข้อมูล ความรู้ของ สถานศึกษา ในขณะเดียวกัน ปัญหาการ ดำเนินงานของห้องสมุดยังมีอยู่มากมาย ทั้ง จากการบริหารงานที่ขาดการวางแผน ขาด การสนับสนุนอย่างจริงจัง ขาดความสนใจใน การพัฒนาตนเองให้ทันความรู้เทคโนโลยี สมัยใหม่ ทำไม่ห้องสมุดบางแห่งถึงก้าวหน้า แบบก้าวกระโดด ก็เพราะการบริหารจัดการที่ ตั้งอยู่บนฐานของการคิดพิจารณาบทวน ผนวกกับการวางแผนในการปฏิบัติงาน หรือที่ เรียกว่า มียุทธศาสตร์ในการทำงาน ยุทธศาสตร์จะมีได้อย่างไรนั้นต้องเริ่มจาก ผู้บริหารและบรรณาธิการที่จะเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหารจัดการห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดโดยทั่วไปจะมีรายละเอียดและระบบ ที่ชัดช้อน ทั้งนี้เพื่อเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ ที่มี อยู่ในห้องสมุด ไปยังผู้ใช้บริการ ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดจึงมี ความสำคัญยิ่งและต้องประกอบด้วยบุคลากร หลายฝ่าย ได้แก่ คณะกรรมการห้องสมุด หัวหน้างานห้องสมุด ครูบรรณาธิการ ผู้เข้าห้องสมุด นักเรียนช่วงงาน นักการ งาน หรือ อาสาสมัครจากชุมชน จาก ผู้ปกครองนักเรียน หรือจากครูในโรงเรียน บุคลากรดังกล่าวจะต้องมีคุณวุฒิ คุณสมบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันดังนี้

### คณะกรรมการห้องสมุด

- วางแผนนโยบายในการพัฒนาห้องสมุด
- ให้การสนับสนุนห้องสมุดทุกรูปแบบ
- ดำเนินการในส่วนที่ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบ

### หัวหน้างานห้องสมุด

- บริหารงานห้องสมุดให้เป็นไปตาม นโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด ไว้

### ครูบรรณาธิการ

- คุ้มครองและดำเนินงานด้านเทคนิค งาน บริการ งานกิจกรรม และงานสอน ผู้เข้าห้องสมุด
- งานธุรการ

- งานพิมพ์บัตรรายการ หนังสือได้ตอบ
  - เรียงบัตรรายการ
  - บริการจ่าย – รับ หนังสือ
  - จัดซื้อนหนังสือ
  - เก็บสต็อกต่างๆ
  - ซ่อมหนังสือและเย็บเล่มวารสาร
- นักเรียนช่วยงานห้องสมุด**
- อาสาสมัครช่วยงาน
  - ตามงานที่ได้รับมอบหมาย อาทิ จัดเก็บจัดเรียงหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์

#### นักการการโรง

- เปิด – ปิด ห้องสมุด
- ทำความสะอาดชั้นหนังสือและ ห้องสมุด
- จัด ໂಡ – ແກ້ວ້ີ ให้เป็นระเบียบ
- ช่วยซ่อมหนังสือและเย็บเล่มวารสาร
- ช่วยงานต่างๆ ตามที่บรรณาธิการ ให้เห็นสมควร

การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุด คุณบรรณาธิการที่ต้องทราบก่อนอื่น การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ สำหรับครูและนักเรียนในโรงเรียนให้มีบรรยากาศที่น่าเข้าใช้บริการ อาทิ

- หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และ สื่อประสม ให้มีหลากหลาย ที่ตอบสนอง หลักสูตรและการเรียนการสอนของครูและ นักเรียน

- เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่พร้อมใช้งาน และมีเพียงพอ

- โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นหนังสือ ที่เหมาะสม
- ระบบรักษาความปลอดภัย และ ทรัพย์สินของห้องสมุด
- พื้นที่การทำงานและการให้บริการ จัดให้เป็นสัดส่วน
- สิงiliar ความสะดวก โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายสำเนา

งบประมาณและการเงิน ที่ต้องมีการ บริหารจัดการให้เป็นไปตามกฎระเบียบของ ทางราชการหรือสถานศึกษา อีกทั้งต้องมีการ ควบคุมให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ ในการประมาณการจัดซื้อจัดซื้อสต็อกและการ รายงาน การบริหารจัดการงานห้องสมุดควร จัดเก็บสต็อก ผลการปฏิบัติงานเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และสรุปเป็นรายปี นำเสนอต่อผู้บริหารสถานศึกษา วัฒนธรรมองค์กร

โดยธรรมชาติของสถานศึกษา ลักษณะการบริหารจัดการทางวิชาการ จะมี ลักษณะการมีส่วนร่วมในฐานะที่เท่าเทียมกัน ไม่ใช่ลูกจ้างนายจ้าง ดังนั้นการจะเป็นผู้นำที่ดี จึงต้องมีการรวมความคิด และวิสัยทัศน์ ของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรอันนำไปสู่เป้าหมาย ร่วมกันให้เป็นที่ยอมรับใน ทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูง ต้องกำหนดพันธกิจที่ชัดเจน และกำหนด ทิศทางยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย อีกทั้ง

กระบวนการที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุพันธุ์  
กิจที่กำหนดไว้

วิสัยทัศน์

การจัดทำยุทธศาสตร์สิ่งที่ต้องคิดก่อนคือ วิสัยทัศน์ (Vision) คือ การมองไปข้างหน้า มองไปในอนาคตที่ต้องการเป็น

การบริหารจัดการเชิงรุก

แนวโน้มการบริหารจัดการห้องสมุดในปัจจุบันจะต้องปรับเปลี่ยนไปไม่ใช่ห้องสมุดเป็นตัวเลือกสำหรับตัดงบทหรือเหลือของเล็กน้อย ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ ลำดับต้นๆ โดยมีบรรณารักษ์เป็นตัวกระตุ้นให้เห็นความสำคัญ จำเป็นที่จะยกระดับคุณภาพทรัพยากร浩ลังเรียนรู้ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ต้องมีความพร้อมในบทบาทการบริหารเชิงรุก โดยเริ่มจากการวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ และการติดตามและประเมินผล ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการ มีดังนี้

ฐานของการวางแผน	ทิศทางของโรงเรียน	วางแผน	การนำไปปฏิบัติ	การติดตามและประเมินผล	
ประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก	วิสัยทัศน์ การกิจกรรมปัจจัยความสำเร็จ เป้าหมาย	แผนงาน แผนปฏิบัติ การโครงการ	การมอบหมายแต่ละฝ่าย การมอบหมายงานโครงการ	ติดตามและประเมินผลดำเนินงาน KPI (Key performance indicators ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน) McKinsey's 7-s Benchmarking	
ประเมินผลการดำเนินงานด้านต่างๆ					
ประเมินลูกค้า					
ประเมินคู่แข่ง					
1. ปัจจุบันการดำเนินการสร้างเสริมการใช้ห้องสมุด	2. ในอนาคตต้องการไปที่ใด?	3. ทำอย่างไรถึงจะนำไปถึงจุดนั้น	4. ให้มีหน้าที่ทำอะไร	5. เราทำได้ตามที่ต้องการหรือไม่	
← ขั้นตอนการวางแผน →		← นำไปปฏิบัติ →		← ควบคุม →	

การบริหารจัดการในปัจจุบัน จะต้องมีกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ การติดตามและประเมินผล ให้ครบวงจร เพราะถ้ามีการวางแผนแต่ขาดการนำไปปฏิบัติ หรือ การนำไปปฏิบัติขาดการติดตามและประเมินผลก็เท่ากับการบริหารจัดการขาดความครอบคลุม

**ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการเชิงรุกประสบความสำเร็จได้ดั่งนั้น ประกอบด้วย**

- บุคลากร ต้องมีชีวิตชีวา มุ่งมั่น เสียสละ พัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- การบริหารจัดการที่เน้นทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย
- การบริการที่เน้น ผู้รับบริการ และความเป็นเลิศ
- การวิจัยเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง

**ดังนี้ การบริหารจัดการเชิงรุก ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องต้องพิจารณาร่วมกันในการผลักดัน ให้บรรลุเป้าหมายดังนี้**

#### ขั้นตอนการวางแผน

- ต้องมีฐานของการวางแผน ได้แก่ การประเมินสภาพภาวะแวดล้อมภายนอก ประเมินผลกระทบดำเนินงานต่างๆ ประเมินผู้ใช้ประเมินคู่แข่ง ว่าในปัจจุบันการดำเนินการสร้างเสริมการใช้ห้องสมุดเป็นอย่างไร

- ทิศทางของสถานศึกษา ได้แก่ วิสัยทัศน์ การกิจ ปัจจัยความสำเร็จ เป้าหมาย คืออะไร ในอนาคตต้องการไปที่ใด

- วางแผน ได้แก่ แผนงาน แผนปฏิบัติการ โครงการ ทำอย่างไร ก็จะไปถึงจุดหมายที่ตั้งไว้

#### นำแผนไปปฏิบัติ

- การนำไปปฏิบัติ ได้แก่ การมอบหมายแต่ละฝ่าย การมอบหมายงานโครงการ ให้มีหน้าที่ทำอะไร ควบคุม

- การติดตามประเมินผล เป็นการติดตามประเมินผล การดำเนินงานจากการกำหนดดังนี้วัดผลการดำเนินการ KPI (Key Performance Indicators) หรือจากการเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) เป็นตัวบ่งชี้ว่าห้องสมุดทำได้ตามที่ต้องการหรือไม่

**รูปแบบการบริหารจัดการ**  
**ในมิติของการบริหารจัดการและ**  
**ดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง**  
**จะขอเสนอให้เป็นรูปแบบการพัฒนาการ**  
**บริหารจัดการ โดยใช้การประกันคุณภาพและ**  
**การวิจัยเป็นฐาน**

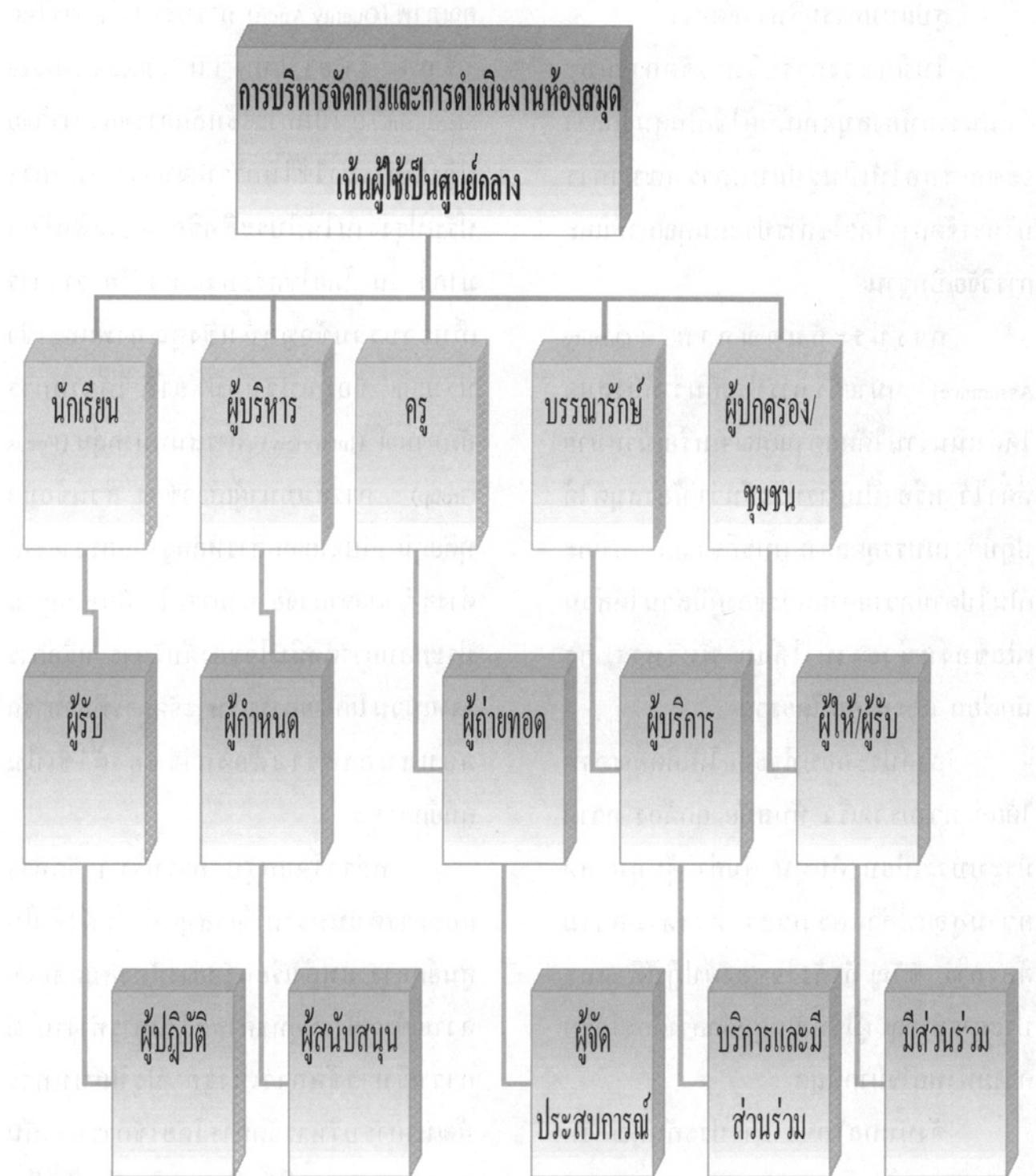
**การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)** หมายถึง การประกันว่า ห้องสมุดได้ดำเนินงานได้ผลตามเกณฑ์หรือเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ หรือ เป็นการประกันว่า ห้องสมุดได้ปฏิบัติงานบรรลุผลตามพันธกิจ (Mission) และ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ได้แก่ ผู้บริหาร ครุนักเรียน และสังคม โดยรวม

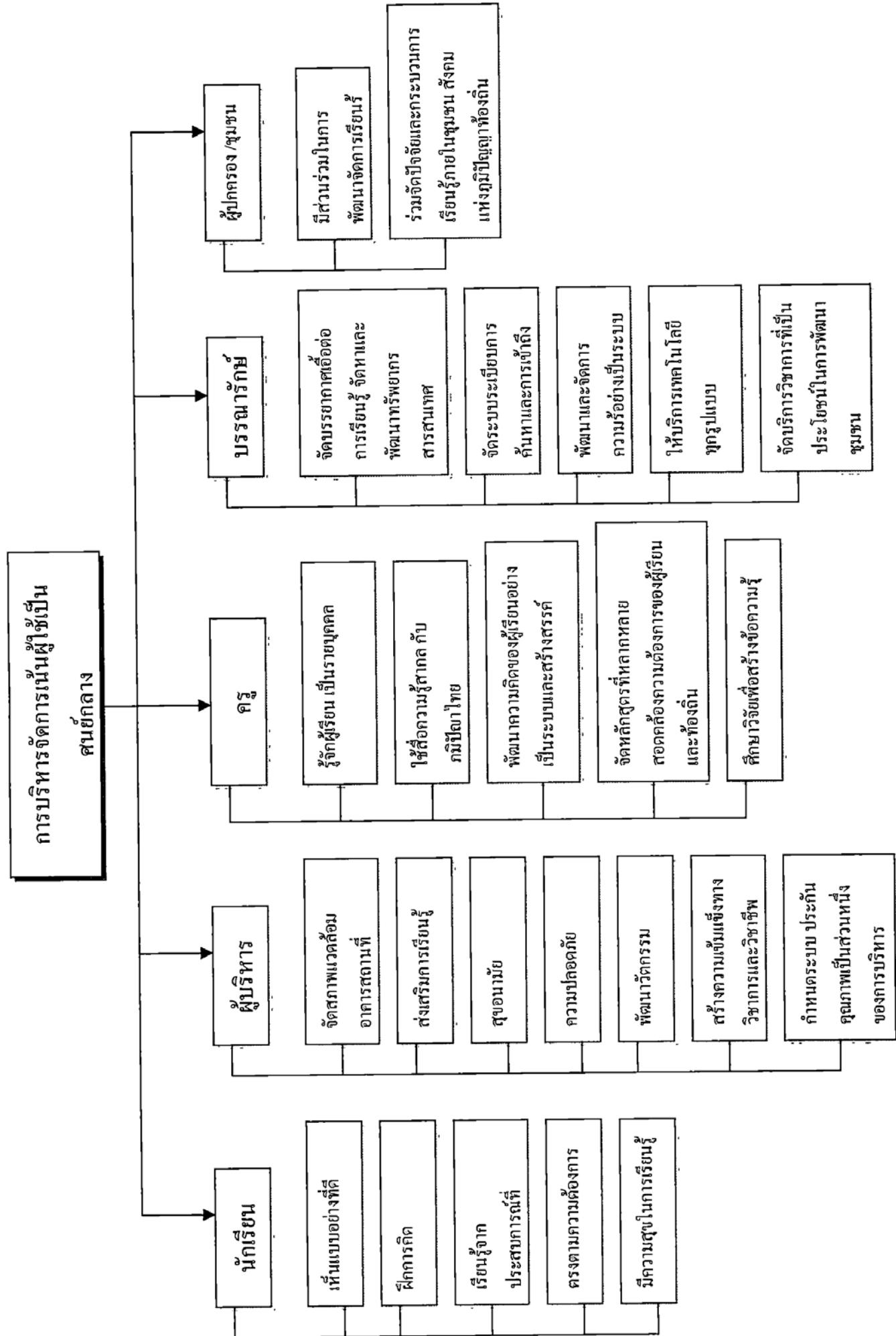
องค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดคุณภาพ ได้แก่ ความรวดเร็ว ทันสมัย ถูกต้อง ความมีระบบระเบียบ ต้นทุน คุ้มค่า คุ้มทุน ลด ความสูญเปล่า ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ ขั้นตอน กำลังใจของผู้ปฏิบัติ และ ประการสำคัญ ผู้ใช้ที่เป็นศูนย์กลางต้องได้รับ ความพึงพอใจมากที่สุด

ดังนั้นกลไกของการประกันคุณภาพ จะประกอบด้วย โครงสร้างของการควบคุม คุณภาพ (Quality Control) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) และการตรวจสอบ

คุณภาพ (Quality Audit) การบริหารจัดการโดยใช้การวิจัยเป็นฐาน (Research-Based Management) เป็นการใช้หลักการของการวิจัย ปฏิบัติการมาใช้ในการพัฒนางานเพื่อการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยใช้กระบวนการวิจัย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ข้อมูลปฐมภูมิ อาทิ ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมมนาผู้เกี่ยวข้อง ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ เก็บจากเอกสารหลักฐานและรายงานต่างๆ ซึ่งผลจากวิจัย สามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือการวางแผนนโยบายการบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการ และการดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง แหล่งเรียนรู้อย่างห้องสมุดต้องมีความเข้มแข็ง มียุทธศาสตร์ในการทำงาน มีการบริหารจัดการเชิงรุก มีรูปแบบการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยใช้การประกันคุณภาพ และการวิจัยเป็นฐาน โดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางที่สำคัญ





### บรรณานุกรม

กนกอร สมปราษฐ์ และ บุญธรรม ศิริบุณยกาญจน์. 2549. รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา.

วารสารศึกษาศาสตร์. 29,2 (เม.ย. – มิ.ย.): 48-58.

กระทรวงศึกษาธิการ. สำนักงานเลขานุการสภาพการศึกษา. 2548. มาตรฐานการศึกษาของชาติ.

กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขานุการสภาพการศึกษา.

สุวิมล ชนะผลเดช. 2549. การบริหารจัดการห้องสมุดโรงเรียนเชิงรุก. เอกสารประกอบการบรรยายในโครงการฝึกอบรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดสำหรับโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะง. เขต 1 เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2549 ณ โรงเรียนสตราด จังหวัดระยอง.

สุวิมล ชนะผลเดช. 2548. ยุทธศาสตร์การบริหารเชิงรุก : ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. เอกสารประกอบการสัมมนาและประชุมทางวิชาการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง วันที่ 22 ธันวาคม 2548 ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

# CRM & CEM เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันบริการ สารสนเทศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เกี้ยวแก้ว\*

## บทคัดย่อ

**ศธ** ภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างมากเนื่องมาจากการก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านต่างๆ ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศกำลังอยู่ในระหว่างสี่แยกและต้องหาคำตอบให้ตัวเองว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถเดินหน้าและเติบโตต่อไปอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ที่ต้องมีการปฏิบัติงาน การจัดองค์กร การจัดสรรทรัพยากร การแสวงหาพันธมิตร การแข่งขัน การจัดการรายได้ การกำหนดวิสัยทัศน์ และการสร้างตราสินค้า

การบริหารองค์การ ให้ประสบความสำเร็จเมื่อศตวรรษที่ผ่านมาไม่ยุ่งยากซับซ้อนเช่นในปัจจุบัน ที่ต้องเผชิญกับปัญหาคุณานานาประการ ได้แก่ การที่ต้องพยายามคิดเชิงกลยุทธ์และต้องพยายามทำให้วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้บรรลุผล ทำสิ่งใหม่ที่ตื่นเต้นขณะที่ต้องพยายามให้บริการแก่ทุกคนตลอดเวลา ต้องเปิดรับและตอบสนองต่อความคิดใหม่ๆ ในสภาพที่ต้องกระแสเบียดกระแสเริ่น งบประมาณที่น้อย แต่ไม่หมดแค่นั้น เราต้องจัดสรรเวลาเพื่อเอามาจัดการคลี่คลายปัญหาต่างๆ ที่มาก กับความลับสนของกระแสสารสนเทศ ในความเป็นจริงเราต่างก็ต้องการดึงคุณใหม่ๆ ที่มีความสามารถเข้ามาทำงาน ในขณะที่ต้องต่อสู้กับตัวเลือกที่ใหม่และดีกว่าที่มีเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งต้องคิดให้ดีว่าจะเข้ากับสิ่งเดิมๆ ที่มีอยู่แล้วอย่างไร ต้องกระตือรือร้นที่จะตอบสนองความต้องการต่างๆ ให้ดีที่สุด ในขณะเดียวกันก็ต้องให้อยู่กับร่องกัน รอยและมีสาระ และต้องพยายามลงทุนในสิ่งที่เป็นด้านภาษาภาพและให้บริการการเข้าถึงสารสนเทศ ทางออนไลน์ การแก้ไขปัญหาข้างต้นผู้บริหารจึงต้องมีวิสัยทัศน์ มีความคิดเชิงนวัตกรรม ยึดหยุ่น และตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างรวดเร็ว

\*อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

## CRM & CEM เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการของ สถาบันบริการสารสนเทศ

**!** มือ 65 ล้านปีที่ผ่านมาได้โนเนตาร์ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงจึงต้องสูญพันธ์ไปในที่สุด สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างมาก เนื่องจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีด้านต่างๆ ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศกำลังอยู่ในระหว่างสี่แยก และต้องหาคำตอบให้ตัวเองว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถเดินหน้าและเดินต่อไปอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ที่ต้องมีการปฏิบัติงาน การจัดองค์กร การจัดสรรทรัพยากร การแสวงหาพันธมิตร การแข่งขัน การจัดการรายได้ การกำหนดวิสัยทัศน์ และการสร้างตราสินค้า

การบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จเมื่อศตวรรษที่ผ่านมาไม่ยุ่งยาก ซึ่งข้อเสนอแนะในปัจจุบัน ที่ต้องเผชิญกับปัญหา คุ้มน้ำนานาประการ ได้แก่ การที่ต้องพยาบาลคิดเชิงกลยุทธ์และต้องพยาบาลทำให้วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้บรรลุผล ทำสิ่งใหม่ที่ตื่นเต้น ขณะที่ต้องคงให้บริการแก่ทุกคนตลอดเวลา ต้องปรับและตอบสนองต่อความคิดใหม่ๆ ในสภาพที่ต้องกระเบียดกระเสียรเงิน

งบประมาณที่น้อย แต่ไม่หมดแค่นั้น เราต้องจัดสรรเวลาเพื่อเอามาจัดการคลี่คลายปัญหาต่างๆ ที่มากกับความสับสนของกระแสสารสนเทศ ในความเป็นจริงเราต่างก็ต้องการดึงดูดคนใหม่ๆ ที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในขณะที่ต้องต่อสู้กับตัวเลือกที่ใหม่ๆ และดีกว่าที่มีเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งต้องคิดให้ดีว่าจะเข้ากับสิ่ง gì ระบบเก่าที่มีอยู่แล้วอย่างไร ต้องกระตือรือร้นที่จะตอบสนองความต้องการต่างๆ ให้ดีที่สุด ในขณะเดียวกันก็ต้องให้อยู่กับร่องกับรอยและมีสาระ และต้องพยายามลงทุนในสิ่งที่เป็นค้านกายภาพและให้บริการการเข้าถึงสารสนเทศทางออนไลน์ การแก้ไขปัญหาข้างต้นผู้บริหารจึงต้องมีวิสัยทัศน์ มีความคิดเชิงนวัตกรรม ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันสารสนเทศอยู่ที่ปลายนิ้วที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย บทบาทของบรรณาธิการ/นักสารสนเทศในฐานะข้อหนึ่งของห่วงโซ่สารสนเทศกำลังถูกท้าทาย การพัฒนาระบบสถาบันบริการสารสนเทศให้พร้อมเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นสิ่งที่ซับซ้อน แนวความคิดเชิงกลยุทธ์ต่างๆ ถูกนำมาใช้เพื่อให้การบริหารสถาบันบริการสารสนเทศบรรลุเป้าหมายนี้

ประสิทธิผล(effectiveness) และประสิทธิภาพ (efficiency) เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนี้ซึ่งวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ

*“...The value of library is not measured by the bulk of books on the shelves, but by the speed the customers can be supplied with the books he is really needing...”*

Schelsky 1967: 65 (cited in Decker and Hoppner 2006: 505)

ในปริบทของสถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบัน ประเด็นเรื่องการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่ได้ทำได้ล้ำนา กและได้รับความสนใจจากผู้บริหารอย่างมาก เพราะในทางธุรกิจการตัดสินใจลงทุนใดๆ ก็ตาม ขึ้นอยู่กับลูกค้า สถาบันบริการสารสนเทศก็ เช่นกัน ที่การใช้ดุลยพินิจเพื่อตัดสินใจต้องอาศัยข้อมูลลูกค้าเป็นหลัก การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในสถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า และ การบริโภคทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (economical consumption of resources) ดังนั้นปัจจัยเรื่องของการศึกษาลูกค้า (Customer Intelligence) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารเชิงกลยุทธ์ของสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งไม่ใช่

เรื่องใหม่ เพราะบรรณาธิการ หรือนักสารสนเทศทั้งหลายก็จะคุ้นเคยกับการวิจัยผู้ใช้บริการ (User Research) หรือการวิเคราะห์ช่องว่างทางการบริการ (gap analysis of services) ที่อาศัยการศึกษาคุณภาพการบริการ LibQUAL กันอยู่แล้ว โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการนั่นเอง

การจัดหาสารสารสนเทศรูปแบบต่างๆ เพื่อนำไปให้บริการผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศนั้นต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุน เพราะนอกจากตัวสารสารสนเทศแล้วยังต้องมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสารสนเทศที่ปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นดิจิตอลนั้นต้องใช้เงินลงทุนมหาศาลเพียงใด

ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพของการบริหารจัดการสถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบันจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า-ปัจจัยนำออก เมื่อมีการลงทุน ก็ต้องมีการวัดประสิทธิผลการใช้เงิน ในสถาบันบริการสารสารสนเทศนั้น เราสามารถบอกได้ว่าลงทุนไปจำนวนกี่ล้านบาท แต่การวัดผลไม่สามารถคำนวณออกมาได้เป็นจำนวนบาทหรือร้อยละ เมื่อมีการลงทุนทางการค้าที่สามารถบอกได้ว่ามีการลงทุนซื้อวัสดุคงเหลือค่าแรงการผลิตค่าเสียหายของอุปกรณ์ซึ่งถูกนำมาคำนวณเป็นต้นทุนการผลิต และนำไปตั้งราคาขายเพื่อ

ทราบว่าจะต้องได้กำไรเท่าใดหลังจากหักค่าดำเนินการทางการตลาดแล้ว ดังนี้น ประสิทธิผล (Effectiveness) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการบริการซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารสถานบันบริการสารสนเทศทุกแห่งคำนึงที่ทำให้การตัดสินใจคือเราระเลือกลงทุนมหาศาลไปกับการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใหม่และทันสมัยด้วยเงินมหาศาลมาให้บริการผู้ใช้ หรือจะปรับปรุงเทคโนโลยีที่มีอยู่ก่อนนี้ให้เหมาะสมสมและเต็มศักยภาพ ดังนี้ปัจจัยเรื่องของการศึกษาลูกค้า (Customer Intelligence) ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานบันบริการสารสนเทศ

ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) การจัดการองค์กรจะต้องเพชญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่รุนแรง องค์กรใดมีกลยุทธ์ธุรกิจที่เหนือชั้น โดยเฉพาะกลยุทธ์ในการคูณและรักษาลูกค้าด้วยแล้ว องค์กรนั้นก็มีโอกาสอยู่รอดหรือเจริญรุ่งเรืองได้ แต่ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การขาดประสิทธิภาพในการบริการและการคูณลูกค้า รวมถึงความไม่เข้าใจความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ทำให้ไม่สามารถผลิตสินค้าและบริการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้

แม้สถานบันบริการสารสนเทศจะเป็นหน่วยงานประเภทไม่แสวงผลกำไร และงานบริการสารสนเทศจะจัดเป็นสินค้าสาธารณะ

หากแต่ภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ได้แก่ นโยบายจากหน่วยงานต้นสังกัดที่เน้นประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรโดยคำนึงถึงต้นทุนต่อหน่วย และวัดประสิทธิผลจากการใช้ทรัพยากรให้ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ และปัจจัยภายนอกอันได้แก่ ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ก่อร์ปกับกระแสแห่งยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) ทำให้มีการแข่งขันด้านการบริการสารสนเทศในระดับสูง โดยเฉพาะคู่แข่งที่ดำเนินธุรกิจบริการสารเทคโนโลยี พัฒนา องค์กร ให้มีความทันสมัยและต่อเนื่อง ที่มีความสามารถในการจัดบริการในลักษณะมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย (one-to-one marketing) ดังนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการบริการที่ดีที่สุดและตรงเป้าหมายที่สุดของทุกองค์กร

**Customer Intelligence :** คุณและสำคัญในการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบริการสารสนเทศ

การพัฒนาการบริการสารสนเทศที่ผ่านมานี้พบว่ามักจะมุ่งไปที่ประสิทธิผล (Effectiveness) ของการบริการก่อน แล้วจึงจะนามองเรื่องประสิทธิภาพ (efficiency) ของการบริการในลำดับต่อมา คำว่า "ประสิทธิผล" คือผลผลิตของการบริหารกิจการงานขององค์กร

หรือหน่วยงานนั้น ส่วนคำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นวิธีการที่ดีที่นำเสนอสู่ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดสำหรับการดำเนินการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งหมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการได้ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง ซึ่งการบรรลุประสิทธิผลนั้นต้องไม่มองอยู่แค่การลด/ประหยัดต้นทุน หรือการใช้พนักงาน/เจ้าหน้าที่น้อยลง การที่มีคนให้บริการเพียงคนเดียว (one-person-library) อาจจะมองว่าเป็นการบริหารต้นทุนที่ดีที่สุด (cost efficient) แต่คุณภาพการบริการจะลดลงอย่างเป็นเหตุเป็นผล หากจำนวนการขอใช้บริการเพิ่มขึ้น ดังนั้นการลดต้นทุนจึงไม่ใช่โฉมของการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ดีที่สุดของผู้บริหารหน่วยงาน สิ่งที่จะต้องมองต่อมาเพื่อหาคำอธิบาย คือ มีความเขื่อมโยงที่แยกกันไม่อกรห่วงคุณภาพการบริการกับทรัพยากรที่ต้องใช้ ดังนั้นการจะบริหารจัดการให้ลงตัวที่สุดระหว่างระดับของการบริการกับระดับของการลงทุน จึงไม่เพียงแต่จะมองในประเด็นทางเศรษฐศาสตร์แต่ต้องมองประเด็นทางการเมืองด้วยเช่นกัน เนื่องจากประสิทธิภาพสูงนั้นต้องคำนึงถึง ประสิทธิผลร่วมกับ ความพึงพอใจโดย ธรรมของ “ผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสีย” ทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายเจ้าของกิจการ หรือ ฝ่ายผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายผู้ปฏิบัติงานระดับรองลงมา กับฝ่ายประชาชนผู้รับบริการ หรือลูกค้าขององค์กรนั้น

การยกระดับคุณภาพ (efficiency) ของสถาบันบริการสารสนเทศอาจจะทำได้โดยการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและการจัดการบุคลากร หรือแม้กระทั่งการปรับวัตถุประสงค์ปรับรีอีร์ระบบ (reengineering) ในทางตรงกันข้ามหากพูดถึงประสิทธิผล (effectiveness) เราต้องพูดถึงปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1. ความเข้าใจโดยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ/ความคุ้นเคยต่อการบริการทำให้สถาบันบริการสารสนเทศต้องสนใจพัฒนากิจกรรมที่สนับสนุนการใช้สถาบันบริการสารสนเทศของผู้ใช้รวมทั้งกลยุทธ์ทางการตลาดที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน

2. ทบทวน/ประเมินกระบวนการไหลของงาน (workflow) และการจัดการงานแต่ละชิ้น (transaction) ด้วยการสร้างดัชนีต่างๆ ขึ้นมาเป็นตัวชี้วัด เพื่อมาใช้ในการจำแนกจุดอ่อนของกระบวนการทำงาน

3. ต้องประเมินผลการทำงานประจำวันว่ามีทำอะไรไปบ้างที่เปล่าประโยชน์เพื่อหาทางปรับปรุงหรือยกเลิก

การประมวลผลสารสนเทศต่างๆ ข้างต้นเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ที่จะช่วยให้สถาบันการสารสนเทศมีทางเลือกในการแก้ไขการบริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อมูลที่เป็นหัวใจสำคัญของการนี้คือการทำความเข้าใจลูกค้าที่จะทำให้ธุรกิจได้ก้าวตามประสบความสำเร็จ รวมทั้งสถาบันบริการสารสนเทศก็เช่นเดียวกัน การทำ Customer Intelligence (CI) ช่วยให้องค์กรรู้จักลูกค้าอย่างละเอียด ช่วยให้การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ผ่านกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญสองประการ คือ การบริหารความสัมพันธ์ กับการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า

#### การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management – CRM)

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศด้วยการนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการนั้นไม่ใช่เรื่องใหม่ แม้ว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมาไม่เคยมีกลยุทธ์หรือเครื่องมือทางการตลาดเกิดขึ้นมากนักเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า แต่เครื่องมือที่ได้รับความนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายคือ การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ซึ่งเป็นกลยุทธ์และเครื่องมือที่พยายามบูรณาการ

(integration) แนวความคิดทางการตลาดในหลายมิติโดยนำเอาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ามาเป็นศูนย์กลาง มุ่งใส่ใจกับลูกค้าในระยะยาว รักษาคำสัญญา (Promise) กับลูกค้า และใส่ใจกับการจัดการภายในองค์กร (Internal Marketing) โดยพัฒนาให้ทุกหน่วยงานในองค์กรร่วมมือกัน มีวัฒนธรรมการบริการ และมุ่งสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ตลอดจนใช้ข้อมูลลูกค้า (Customer Database) ให้เป็นประโยชน์และสื่อสารกับลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์เป็นสำคัญเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (Win-win Strategy) ดังนั้น CRM ในฐานะที่เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Business strategy) จึงเป็นเครื่องมือสำคัญอันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (competitive advantage) เหนือคู่แข่งขัน และเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารสถาบันบริการสารสนเทศที่สำคัญได้เช่นกัน

#### องค์ประกอบของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

การจัดให้มีกิจกรรมการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ระบบการจัดการและคน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า และ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ดังนี้

**1. ระบบการจัดการและคน** คือ ต้องดูว่าองค์กรมีการจัดการที่เป็นระบบและมีความพร้อมในการทำ CRM หรือไม่ และเนื่องจากกลยุทธ์ CRM เป็นกลยุทธ์ธุรกิจ ซึ่งต้องใช้ความร่วมมือประสานงานของคนในองค์กรทุกหน่วยงาน ดังนั้น “คน” จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนให้กลยุทธ์นี้ประสบความสำเร็จ

**2. การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า** หัวใจของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ต้องยุ่บนำพื้นฐานของการทำความรู้จักและเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ซึ่งหมายถึง การตระหนักรู้ในความชอบและความต้องการของลูกค้าได้ดีเท่าๆ กับตัวของลูกค้า องค์กรต้องรู้จักใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าทั้งในขั้นตอนการวางแผนการดำเนินการและการควบคุมประเมินผลของกิจกรรมการบริหารความสัมพันธ์ เพื่อเป็นเงินทิศชี้นำกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร ฐานข้อมูลที่มีคุณภาพเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาข้อเสนอในด้านต่างๆ ที่ “โดนใจ” ลูกค้า ซึ่งเป็นฐานราก สำคัญของความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และจะนำไปสู่อัตราการรักษาลูกค้าเดิมที่เพิ่มสูงขึ้น ในที่สุด การกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันที่มีเป้าหมายเพื่อการสร้าง รักษา และกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนการเพิ่มส่วนแบ่งของลูกค้า ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยฐานข้อมูลที่มีคุณภาพทั้งสิ้น ฐานข้อมูลด้าน

พฤติกรรมลูกค้าโดยเฉพาะรูปแบบพฤติกรรมที่ซ้ำๆ ทำให้เห็นลักษณะของเป้าหมายได้อย่างชัดเจนมากขึ้นช่วยให้ปรับปรุงกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ กรองต่อไปได้อย่างสมเหตุสมผลมากขึ้น

อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามิใช่อยู่ที่การมีข้อมูล หากแต่อยู่ที่การใช้ฐานข้อมูลที่มีอย่าง恰ย足ตามมากกว่า และหากต้องการจะใช้ประโยชน์จากการฐานข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารต้องรู้จักและให้ความสนใจกับประเด็นที่เป็นคุณลักษณะพื้นฐานของการพัฒนาฐานข้อมูลลูกค้าซึ่งฐานข้อมูลลูกค้าที่ดี และมีประโยชน์ควรมีคุณสมบัติพื้นฐาน 4 ประการ คือ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และ เชื่อมโยงกันได้

- **ถูกต้อง** ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องก่อให้เกิดการสูญเสียและสิ้นเปลืองในเรื่องของต้นทุนอย่างมากโดยไม่จำเป็น
- **ครบถ้วน** ความครบถ้วนเป็นคุณลักษณะการมีข้อมูลเช่นๆ หรือมีข้อมูลทุกเรื่อง การมีข้อมูลครบถ้วนแตกต่างจากการมีข้อมูลมากๆ ความครบถ้วนของฐานข้อมูลพิจารณาจากการมีข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการสร้างรักษา และกระชับความสัมพันธ์ลูกค้ามากกว่าการมีข้อมูลปริมาณมากแต่ไม่ทราบว่าจะ

นำไปใช้ประโยชน์อะไร ซึ่งจะต้องเริ่มต้นโดยยึดหลักธรรมาติของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรเพื่อออกแบบฐานข้อมูลว่า จะต้องเก็บข้อมูลประเภทใดบ้าง จากแหล่งข้อมูลใด ด้วยวิธีการใดบ้าง และด้วยความถี่ที่มากน้อยเพียงใด จะสามารถประเมินคุณภาพของความสัมพันธ์ได้จากเรื่องใดบ้าง เช่นระดับความสำคัญของลูกค้า โดยอาจพิจารณาจากมูลค่าเฉลี่ยของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการครั้งล่าสุดที่ได้มีการติดต่อกับองค์กร ระยะเวลาการเป็นลูกค้า หรือพฤติกรรมการติดต่อ เช่น ความถี่ในการติดต่อเพื่อขอข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และราคา ความน้อยครั้งในการร้องเรียนเรื่องต่างๆ ระดับความพึงพอใจต่อสินค้า บริการ ราคา และพนักงานที่ให้การดูแล ฯลฯ

- เป็นปัจจุบัน ข้อมูลแบบทุกประเภทมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ทำให้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ ของลูกค้าซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและแทนจะไม่จำกัดอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแย่งชิงที่รุนแรงในยุคโลกาภิวัตน์ที่การแย่งชิงก้าวข้ามทั้งขอบเขตทางภูมิศาสตร์และขอบเขตของอุตสาหกรรม

- เชื่อมโยงกันได้ เป็นคุณสมบัติที่ทำให้ฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพลดต้นทุนการจัดเก็บ และลดข้อผิดพลาดจากการตัดสินใจทั้งนี้เนื่องจากปัญหาใหญ่เรื่องข้อมูลเรื่องหนึ่งที่พบบ่อยๆ ในธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการบันทึกข้อมูลในแฟ้มกระดาษ หรือแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ คือข้อมูลของลูกค้าเก่าแต่รายนักจะกระจัดกระจายกันอยู่ตามจุดต่างๆ แล้วหาไม่พบ ทำให้ต้องมีการเปิดแฟ้มข้อมูลใหม่อยู่เสมอ การเชื่อมโยงกันได้ของข้อมูลจะช่วยให้องค์กรสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและสะดวกสำหรับลูกค้า ที่สำคัญคือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service) ซึ่งจะเป็นรูปแบบการติดต่อที่สะดวกที่สุดสำหรับลูกค้า และหลีกเลี่ยงไม่ได้ในสถานการณ์การแย่งชิงที่รุนแรงขึ้นตลอดเวลา เช่นในปัจจุบัน

### 3 การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

เทคโนโลยีเป็นหัวใจหนึ่งที่ทำให้ CRM ประสบความสำเร็จ การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม (ทั้งระบบการปฏิบัติและระบบวิเคราะห์) เป็นสิ่งสำคัญทำให้การสร้าง การเก็บข้อมูล การจัดเตรียม และการเข้าถึงลูกค้า เอื้ออำนวยต่อการวิเคราะห์และแยกแยะลูกค้า เพื่อการสร้างจุดการติดต่อกับลูกค้าและเพื่อกระจายข้อมูลผ่านทุกช่องทางและทุกหน่วยงานในองค์กร

- สร้างจุดติดต่อกับลูกค้า การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นแกนหลักของงาน CRM ซึ่งจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าทุกจุดของการติดต่อกับลูกค้ามีความสัมพันธ์ได้รับการเน้นหนักในคุณภาพ คงเส้นคงวา และสามารถตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้หรือไม่ องค์กรจะต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่าวิธีการติดต่อกับลูกค้าที่แตกต่างกันแต่ละราย อย่างไร

- การกระจายข้อมูลลูกค้าผ่านช่องทางการติดต่อ ข้อกำหนดพื้นฐานประการหนึ่งของ CRM คือ สามารถระบุข้อมูลลูกค้ารายคน ผ่านทุกสื่อหรือทุกช่องทางการติดต่อ ไม่ว่าลูกค้าจะติดต่อเข้ามาอย่างไร ข้อมูลลูกค้าจะต้องถูกเรียกดูได้จากคนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นระบบสารสนเทศลูกค้าต้องเอื้อต่อการประมวลข้อมูลเชิงลึกได้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับลูกค้า

บันไดของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับลูกค้า ซึ่งนำไปสู่ความภักดีในตราสินค้าและองค์การมีอยู่ 6 ระดับ ดังนี้

1. ระดับลูกค้าคาดหวัง (Prospect) หลังจากการได้ค้นหาโอกาสในการเสนอขาย และสร้างฐานข้อมูลที่ประกอบไปด้วยผู้บริโภค หรือธุรกิจที่มีคุณลักษณะและคุณสมบัติตรงตามตลาดเป้าหมายขององค์การ แล้ว องค์การจะมีกลุ่มลูกค้าคาดหวังที่อยู่ใน

ข่ายสงสัย (Suspects) มากmany หลังจากได้มาข้อมูลเพิ่มเติมว่ารายใดมีความเป็นไปได้ในการตัดสินใจซื้อ มีอำนาจซื้อและสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าหรือการบริการขององค์การได้เองแล้ว จากกลุ่มลูกค้าคาดหวังที่อยู่ในข่ายสงสัยจะเหลือกลุ่มผู้ที่มีคุณสมบัติเป็น “ลูกค้าคาดหวัง” ซึ่งองค์การคาดว่าจะตอบสนองการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ขององค์การได้เป็นอย่างดี

2. ระดับผู้ซื้อ (Purchasers) หลังจากที่องค์การสามารถเข้าถึงลูกค้าคาดหวังและนำเสนอสินค้าหรือการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าคาดหวังเหล่านี้จนสามารถตัดสินใจซื้อได้ในที่สุดแล้ว ขั้นตอนไปองค์การต้องจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่จะทำให้ผู้ซื้อเหล่านี้กลับมาซื้อซ้ำอีกต่อเนื่องในระยะเวลาหนึ่ง

3. ระดับลูกค้า (Clients) คำว่า “ลูกค้า” หมายถึงผู้บริโภคหรือธุรกิจที่ซื้อสินค้าหรือการบริการขององค์การอย่างต่อเนื่องเป็นระยะหนึ่ง แต่ยังอาจมีทัศนคติเป็นลบหรือคิดว่า “ลูกค้าสัมพันธ์กับลูกค้าเหล่านี้ ย่อมไม่ได้ต้องการให้ลูกค้าซื้อเพิ่มขึ้นอีกทันที โดยองค์การอาจจะต้องมีค่าใช้จ่ายส่วนเสริมการขายเพิ่มขึ้นเพื่อให้ลูกค้าเหล่านี้ตัดสินใจซื้อได้ในทันที

4. ระดับลูกค้าสนับสนุน (Supporters) คือลูกค้าประจำที่รักสีชอบองค์การ มีทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การและสินค้าหรือการบริการขององค์การ แต่ก็ยังไม่ออกมานสนับสนุนอย่างจริงจัง องค์การจำเป็นต้องสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าผู้สนับสนุนอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน

5. ระดับผู้มีอุปการคุณ (Advocates) คือลูกค้าผู้ให้การสนับสนุนกิจกรรมขององค์การมาตลอด เคยแนะนำลูกค้าและลูกค้ารายอื่นให้มาร่วมสินค้าหรือการบริการขององค์การ เรียกว่าทำการตลาดภายนอกแทนองค์การ นั่นเอง การที่องค์การมีลูกค้าผู้มีอุปการคุณอยู่มากย่อมเป็นความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันที่ทำให้องค์การอยู่รอดต่อไปในธุรกิจได้นานแต่อย่างไรก็ตามว่าภายในสภาวะแวดล้อมทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ลูกค้าผู้มีอุปการคุณก็สามารถเปลี่ยนใจไปซื้อสินค้าหรือการบริการของคู่แข่งขึ้นในบางครั้ง ถ้าองค์การไม่ขับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โอกาสที่องค์การจะสูญเสียลูกค้าผู้มีอุปการคุณจำนวนมากก็จะเกิดขึ้นได้ไม่ยาก

6. ระดับหุ้นส่วนธุรกิจ (Partners) คือลูกค้าที่ก้าวขึ้นไปเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจมีส่วนร่วมในรายรับรายจ่ายและผลกำไรขององค์การ ถ้าหากองค์การมีผลกำไรสูงขึ้นนั่นย่อมหมายความว่าผลตอบแทนในส่วนของลูกค้าหุ้นส่วนธุรกิจจะได้รับเพิ่มขึ้นตามไป

ด้วยความสัมพันธ์กับลูกค้าในระดับนี้ก่อให้เกิดความภักดีในองค์การและตราสินค้าขององค์การมากที่สุด ดังตัวอย่างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับพนักงานขายตรงแบบชั้นเดียวหรือหลายชั้น สมาชิกสหกรณ์ร้านค้า ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่าง Franchiser กับ Franchise แบบจำลองการจัดกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การจัดกิจกรรมการบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีในปัจจุบันสำหรับทุกกลุ่มลูกค้าอาจทำได้ดังต่อไปนี้

1. แบบจำลองการสร้างสัมพันธ์ด้วยรางวัล (Reward Model) เป็นแบบจำลองที่กล่าวถึงแนวคิดการให้รางวัลกับพฤติกรรมเป้าหมายบางอย่างของลูกค้า โดยพยายามจัดโปรแกรมการให้รางวัลน้อยๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะเวลานาน ดังตัวอย่างโปรแกรมสะสมไมล์เดินทางเพื่อแลกรับของรางวัล หรือตัวโดยสารเครื่องบินตามเงื่อนไขระยะทางที่กำหนด (Frequent Flyer Program) โปรแกรมการสะสมคะแนนจากการซื้อสินค้าหรือการบริการผ่านบัตรเครดิตธนาคาร เพื่อแลกรับของรางวัลตามเงื่อนไขแต่ละแบบสะสมที่กำหนด (Membership Rewards or Merchandise Rewards) เป็นต้น จุดเด่นของโปรแกรมลักษณะนี้คือ สามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง

สามารถติดตามพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าในทุกครั้งที่มีการซื้อสินค้าและการบันทึกคะแนนสะสม และสิ่งหนึ่งที่องค์การได้จากแคมเปญการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เหล่านี้คือฐานข้อมูลลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นสินทรัพย์ (assets) ที่มีค่าใช้ขององค์การช่วยให้องค์การสามารถปรับแคมเปญได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้มาก

2. แบบจำลองการสร้างความสัมพันธ์ตามเงื่อนไขสัญญา (Contractual Model) รูปแบบการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าภายใต้แบบจำลองนี้จะเป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาระหว่างองค์การกับลูกค้า โดยองค์การพยายามผูกมัดลูกค้าด้วยการกำหนดให้ลูกค้าต้องจ่ายค่าสมาชิก หรือค่าใช้จ่ายส่วนเสริมการขายบางส่วน เพื่อเข้าร่วมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่องค์การจัดขึ้น ดังตัวอย่าง รูปแบบการค้าแบบ Franchise

3. แบบจำลองการสร้างความสัมพันธ์ด้วยคุณค่าเพิ่ม (Value-Added Model) เป็นแบบจำลองที่กล่าวถึงรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยประโยชน์เพิ่มเติม ไปจากประโยชน์หลักที่ลูกค้าได้รับจากสินค้า หรือการบริการที่ลูกค้าจ่ายเงินซื้อ เช่น บัตรสมาชิกเช่นทรัลการ์ด ของห้างสรรพสินค้า เช็นทรัล ที่สมาชิกของบัตรจะได้รับสิทธิประโยชน์มากมาย อาทิ

- สิทธิในการจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าจากร้านต่างๆ ในห้างฯ ร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ได้รับเอกสารข่าวแจ้ง -นิตยสาร ฯลฯ

4. แบบจำลองการสร้างความสัมพันธ์ด้วยการให้ความรู้เฉพาะด้าน (Educational Model) โดยการให้ข่าวสารความรู้ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และลูกค้าคาดหวังซึ่งอยู่ในฐานข้อมูลขององค์การซึ่งอาจจะจัดอยู่ในรูปของข่าวสารข้อมูลที่จัดส่งให้ลูกค้าและลูกค้าทางไปรษณีย์ ดังตัวอย่างแคมเปญ Johnson's Baby Club ซึ่งเชิญชวนให้คุณแม่คนใหม่สมัครเป็นสมาชิก Johnson's Baby Club สมาชิกจะได้รับเอกสารพัฒนาการของลูกน้อย จัดส่งให้ถึงบ้านในแต่ละช่วงของพัฒนาการในช่วงปีแรกของลูกน้อย ธุรกิจที่เน้นการจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในเชิงให้ข่าวสารความรู้ ได้แก่ ธุรกิจที่จัดระบบสมาชิก เช่น ธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ เนพาะด้าน เช่น นิตยสาร วารสารกอล์ฟ เป็นต้น โรงพยาบาล สถานศึกษาต่างๆ การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (Customer experience Management: CEM)

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าด้วยกลยุทธ์ CRM นั้นได้พัฒนามาอย่างต่อเนื่อง แต่สิ่งที่จะทำให้การสร้างความสัมพันธ์มี

ประสิทธิภาพและยั่งยืน คือ การบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) ซึ่งเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาพื้นฐานของธุรกิจการบริการที่มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยยึดหลักการนำเสนอประสบการณ์ที่ตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยการนำเอาประสบการณ์ของลูกค้ามาเป็นจุดศูนย์กลางของการสร้างความสัมพันธ์ ผ่านพลังของเทคโนโลยีเข้ากับความเชี่ยวชาญในการนำเสนอเนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดบนพื้นฐานของความเข้าใจเรื่องการแลกเปลี่ยนร่วมมือกัน (Collaboration) กับชุมชน (Communities) การสร้างการเรียนรู้ (Learning) ในโลกที่การเรียนรู้ไม่สามารถหยุดนิ่งได้ผ่านสถาบันบริการสารสนเทศเสมือน (virtual library) เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงความรู้ (Knowledge access) ของผู้ใช้บริการ

แนวคิดการบริการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management – CEM) เป็นแนวคิดใหม่ที่สอดคล้องและประสานกับ CRM และนำเสนอสำหรับการพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ แนวคิด CEM ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า องค์รวมแห่งประสบการณ์ (Total Experience) เป็นหัวใจในการสร้างความรู้สึกที่ดีๆ ที่มีต่อกัน เป็นแก่นของสายใยความผูกพัน (Emotional Attachment) ที่จะยึด

โยงลูกค้าไว้กับธุรกิจ ไว้อย่างแข็งแรงทึ้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยองค์รวมแห่งประสบการณ์นี้เป็นผลสะสมจากความประทับใจในปฏิสัมพันธ์ (Impression of Interactions) ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งผ่านทางจุดสัมผัสต่างๆ ท่องค์กรออกแบบไว้ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงาน หน้าร้าน เคาน์เตอร์บริการ เครื่อง械บริการอัตโนมัติ เว็บไซต์ ที่จอดรถ บริเวณนั่งรอ แม้กระทั้งจดหมาย เอกสารที่ติดต่อสาร และ ใบรับรองต่างๆ ฯลฯ

การสร้างองค์รวมแห่งประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือการสร้างประสบการณ์ที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ (Branded Experience) ซึ่งมีลักษณะความแตกต่างเฉพาะตัวที่สัมผัส และรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าในทุกๆ ครั้งที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรผ่านจุดสัมผัสต่างๆ ที่องค์กรสร้างไว้ ทั้งนี้ประสบการณ์ดังกล่าวไม่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่จะเกิดขึ้นจากการออกแบบรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ในทุกจุดสัมผัสให้มีความเหมาะสมกับธรรมชาติและพฤติกรรมการติดต่อของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยใส่ใจในรายละเอียดที่สะท้อนความแตกต่างของลูกค้า และให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่จะสร้างความรู้สึกที่ดีๆ จากลูกค้าเหล่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน “ตอนต้น” และ “ตอนจบ” ของการติดต่อ

## ประโยชน์ของการบริหารความสัมพันธ์และ ประสบการณ์ของลูกค้า

โดยทั่วไปการนำเอากลยุทธ์ CRM และ CEM มาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการขององค์กร ดังต่อไปนี้

- เพิ่มยอดขายสินค้าหรือการบริการขององค์กรอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง

- สร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือการบริการ และต่อองค์กร ทำให้ลูกค้าทราบวิธีการใช้สินค้าอย่างถูกต้อง สามารถจัดจำและมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสินค้าหรือการบริการขององค์กรในระยะยาว

- ทำให้ลูกค้ามีความภักดีต่อองค์กร และสินค้าหรือบริการขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่องค์กรมีสินค้าจำหน่ายหลายสายผลิตภัณฑ์ การที่ลูกค้าซื้อสินค้าขององค์กรในสายผลิตภัณฑ์หนึ่ง แล้วรู้สึกประทับใจในทางบวก โอกาสที่องค์กรจะเสนอขายสินค้าในสายผลิตภัณฑ์อื่น (Cross Selling) ได้สำเร็จก็จะมีมากขึ้น

- เกิดการพูดแนะนำต่อปาก (Word-of-mouth) ในทางบวกเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือมากกว่าคำกล่าวอ้างในโฆษณาและเมื่อสินค้าหรือการบริการขององค์กรถูกโภมติจากผู้อื่น ลูกค้าชั้นดีขององค์กรเหล่านี้เองที่จะทำหน้าที่เป็นกระบวนการเสียง ปากป้องชื่อเสียงขององค์กร และสินค้าหรือบริการขององค์กร

ในด้านสถาบันบริการสารสนเทศ ประโยชน์ที่ได้จากการสร้างความพึงพอใจสูงสุด ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยี គนกระบวนการจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่

- เพิ่มปริมาณการใช้ทรัพยากร (Increased use of resources) ความสะดวกในการใช้งาน OPAC แบบบูรณาการช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศและนำมาใช้งานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองมากขึ้น เข้าทำงานอ่านมากขึ้น ความถี่ในการใช้งานทำให้ผู้ใช้เพิ่มทักษะสารสนเทศของตนเองได้

- การบริหารสินทรัพย์ที่ดีขึ้น (Better asset management) หากทรัพยากรสารสนเทศที่ลงทุนจัดทำมาด้วยงบประมาณจำนวนมากถูกใช้อย่างคุ้มค่า แสดงให้เห็นถึงความประสิทธิภาพในการจัดการสินทรัพย์ขององค์กร

- ความเท่าเทียมในการเข้าถึง (Equity of Access) การจัดการประสบการณ์เป็นเครื่องประกันว่าผู้ใช้บริการมีโอกาสที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงบุคลากรสารสนเทศ และเป็นประจำที่พยานว่าผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการสนับสนุนอย่างเท่าเทียมกัน เช่นกัน

- พัฒนาให้เกิดการแบ่งปัน (Sharing is improved) เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการ

สารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกโดยไม่มีอุปสรรค สามารถนำมาแบ่งปันกันได้ ก่อให้เกิดการลดต้นทุนในการบริการ ลดการทำซ้ำโดยไม่จำเป็นลงได้ และเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงวัฒนธรรมการแบ่งปันที่ดีให้คงอยู่

5. การแลกเปลี่ยนทรัพยากร (Collections can be exchanged) ด้วยเทคโนโลยีการจัดเก็บและเผยแพร่ ที่มีประสิทธิภาพ เปิดให้มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ได้โดยสะดวก ทำให้เกิดการรวมพลังสร้างความเข้มแข็งของทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและจำนวนมาก การนำเอาทรัพยากรมาแลกเปลี่ยนระหว่างกันเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการที่มีสารสนเทศหลากหลายมากขึ้น การที่ปล่อยทิ้งไว้โดยไม่แลกเปลี่ยนกันทำให้คุณค่าของสารสนเทศลดลง การหมุนเวียนแลกเปลี่ยนทำให้โอกาสในการถูกใช้งานจากผู้ที่มีความต้องการเพิ่มขึ้น

6. การบริหารต้นทุนมีประสิทธิภาพ (More Cost-effectiveness) การลงทุนสร้าง

ระบบสารสนเทศและการรวมรวมสารสนเทศมาเพื่อใช้ประโยชน์สูงสุดประเมินในมุมมองเรื่องการคุ้มทุนทางเศรษฐศาสตร์จากผู้บริหาร ดังนี้การสร้างประสบการณ์ให้ผู้ใช้บริการจะทำให้เกิดการใช้สารสนเทศเพิ่มขึ้น เมื่อการใช้มากขึ้นจะทำให้ต้นทุนต่อการใช้ลดลง ปรากฏการณ์ดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพเพื่อต่อรองของประมาณเพิ่มเติม

7. การใช้เวลาและความพยายามที่มีประสิทธิผล (More time and effort efficient) การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการด้วยเทคโนโลยีทำให้เกิดการรวมพลังในกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนต่างๆ เพราะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือการสร้างประสบการณ์กับผู้ใช้บริการต้องมาจากพัฒนาส่วนรวม ที่ต้องอุทิศตนและด้วยความเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่าต้องการบรรลุอะไร การร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความเชี่ยวชาญของบุคลากร ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี และความเข้าใจในเนื้อหาและความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดจะเป็นองค์ประกอบร่วมที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

## บทสรุป

ความพึงพอใจสูงสุดจากการสร้าง  
ประสบการณ์จะช่วยให้สถาบันบริการ  
สารสนเทศบรรลุเป้าหมาย ต่อไปนี้

### 1. ทำให้...สถาบันบริการสารสนเทศ...

เป็นสถานที่แรกที่เด็ก ผู้ปกครอง นักเรียน  
นักศึกษาชื่นชอบ ผู้สูงวัย และผู้แสวงหา  
สารสนเทศจะไปเพื่อแสวงหาความรู้

### 2. สร้างความแข็งแกร่งให้ “ตราสินค้า สถาบันบริการสารสนเทศ” เป็น “ผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้รับการยอมรับในด้านการบริการ สารสนเทศที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะมาจากแหล่ง ใดก็ตาม”

### บรรณานุกรม

- Broady-Preston, Judith and Felice, Joanna. 2006. "Customers, Relationships and Libraries: University of Malta – a Case Study," **Aslib Proceedings New Information Perspectives.** 58 (6): 525-536
- Broady-Preston, Judith, Felice, Joanna.and Marshall, Susan. 2006. "Building better Customer relationships: Case Studies from Malta and the UK," **Library Management.** 27 96(7): 430-445.
- Chen, Injazz J. and Popovich. 2003. "Understanding Customer Relationship Management (CRM) People, Process and Technology," **Business Process Management Journal.** 9 (5): 672-688.
- Cross, R. H. & Smith, J. (1995). **Customer Bonding : Pathway to Lasting Customer Loyalty.** Lincolnwood, Illinois : NTC Business Books.
- Chowdhury, Gobinda. 2002. "Digital Libraries and Reference Services: Present and Future," **Journal of Documentation.** 53 (3): 258-283.
- Decker, Reinhold and Hoppner, Michael. 2006. "Strategic Planning and Customer Intelligence in Academic Libraries," **Library Hi Tech.** 24(4): 504-514.
- Fourie, Ina. 2006. "Learning From Web Information Seeking Studies: Some Suggestions for LIS Practitioners. **The Electronic Library.** 24 (1): 20-37.
- Gronroos, C. 2000. **Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach.** 2nd ed. Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Henderson, Kay. 2005. "Marketing Strategies for Digital Library Services; Digital Directions," **Library review.** 54 (6): 342-345.
- Rowley, Jennifer. 2002. "Information marketing in a Digital World," **Library Hi Tech.** 20 (3): 352-358.
- Sommers, Patrick C. 2005. "The Role of the Library in a Wired Society – Compete or Withdraw: a Business Perspective: Viewpoint," **The Electronic Library.** 23 (2): 157-167.
- Vuotto, Frank. 2004. "Information Competence as a Value-added Product: Applying the Business Model to Academe," **Reference Services Review.** 32 (3) : 234-248.

## การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุด: กรณีศึกษาห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชุมภูนุช สุนทรนนท์\*

### บทคัดย่อ

**ก** ล่าวถึงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความคิดเห็นและความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ศึกษากรณีของห้องสมุดมารวย และเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าห้องสมุดมารวย โดยผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมารวยไม่มีนโยบายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการดำเนินการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ใน 4 ด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านภาพลักษณ์

### Abstract:

**T**his research were to study the Maruey Knowledge and Resource Center (MKRC)'s Customer Relationship Management (CRM) system as well as customers' opinions and expectations, and to develop guidelines for a suitable CRM. The results showed that: MKRC had no written CRM policy but undertook CRM activities regarding products, services, personnel, and image.

\* หัวหน้างาน-พัฒนาบุคลากร (Supervisor-Human Resources Development)

# การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ห้องสมุด: กรณีศึกษาห้องสมุดมารวย ตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

**ก** การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ ที่ให้ความสำคัญกับการได้มา การรักษา และการค้นพบความต้องการของลูกค้า หลักของ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จะมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว และการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้วย การส่งมอบคุณค่าที่เหมาะสมให้กับลูกค้า ผ่านการสื่อสาร การให้บริการ รวมถึงการสร้างคุณค่าให้กับส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ จัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมความต้องการของลูกค้า เพื่อทำความเข้าใจลูกค้า ตลอดจนการสื่อสารกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดการยอมรับในตัวองค์กร มีความพึงพอใจ และรับรู้ถึงความเอาใจใส่ขององค์กรต่อลูกค้าเป็นรายบุคคล ความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง โดยทุกองค์กรต่าง

ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ (Nykamp 2001: 12-17)

1. การสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจได้ เพื่อความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต หัวใจประการหนึ่งของการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันคือ การสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้เกิดความแตกต่างเหนือคู่แข่งขันในธุรกิจเดียวกัน ภายใต้บริบทการเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า การท่องค์การจะระบุถึงความแตกต่างของผลิตภัณฑ์และบริการได้นั้น จำเป็นต้องวิเคราะห์ประสบการณ์ทั้งหมดที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์และบริการอย่างละเอียด ถี่ถ้วนจนพนပ胧เดินที่สามารถนำไปสร้างความแตกต่างใน 4 ด้าน คือ (คอตเลอร์ และ อาร์มสตรอง 2545: 149)

- 1) การสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ โดยวิเคราะห์องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความจุ หรือความดึงดูดใจ เป็นต้น

2) การสร้างความแตกต่างด้านบริการ โดยเพิ่มขีดความสามารถของการบริการให้สูง กว่าคู่แข่ง เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือการตอบสนอง ได้ตรงตาม ความต้องการ ความสะดวกสบาย เป็นต้น

3) การสร้างความแตกต่างด้านบุคลากร เกี่ยวข้องกับการสรรหา และการฝึกอบรม บุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความพร้อมในการปฏิบัติงาน ได้ตรงตาม มาตรฐานที่องค์การกำหนด รวมถึงการพัฒนา บุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการ เปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4) การสร้างความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ การปลูกฝังให้ผู้บริโภค ได้รับรู้ถึงลักษณะเด่น ขององค์การ และตราผลิตภัณฑ์ จะช่วยให้ ผู้บริโภคสามารถมองเห็นถึงความแตกต่างที่มีอยู่ได้อย่างชัดเจน

**2. การตอบสนองความคาดหวังของ ลูกค้า** ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจมีความ รุนแรง องค์การที่จะประสบความสำเร็จต้อง สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ มากกว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็น เครื่องมือการตลาดที่เข้าถึงความคาดหวังของ ลูกค้า ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือ และ ทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าด้วยการ วิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ลูกค้า ที่ประกอบด้วยการใช้บริการ หรือการ ทำธุกรรมในอีต ข้อมูลส่วนบุคคล

ความชอบหรือความสนใจ และข้อมูลอื่นๆที่ เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างองค์การและลูกค้า การเข้าถึงข้อมูล ของลูกค้าทำให้องค์การสามารถวางแผน นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนอง ความพึงพอใจของลูกค้า(Kotler 2004: 111-112)

### หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็น การมุ่งเน้นลูกค้าโดยให้ความสำคัญกับคุณค่า ของลูกค้ามากกว่าตัวผลิตภัณฑ์ คำนึงถึง ความพึงพอใจของลูกค้าแทนการมุ่งหวังสร้าง กำไรในระยะสั้น โดยจุดมุ่งหมายสำคัญของ การมุ่งเน้นลูกค้าอยู่ที่การสร้างและรักษาลูกค้า ให้คงอยู่ตลอดไป (cotleor 2540 : 43-51; Kotler, Jain and Suvit, 2002 : 19-21) ด้วยการ ให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธภาพอย่าง ถาวรในสองประการ ดังนี้

1. คุณค่าในสายตาของลูกค้า เป็นการ รับรู้และสัมผัสถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์และ บริการนั้น ๆ คุณค่าในสายตาของลูกค้ามี ความสอดคล้องกับความคิดเห็น ตลอดจน ทัศนคติที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์และการรับ บริการ ลูกค้าจะเลือกผลิตภัณฑ์และบริการที่ พวกรเขามีความน่าเชื่อถือ คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (customer delivered value) ในระดับสูง โดยนำ ความแตกต่างระหว่างคุณค่าของลูกค้า โดยรวม (total customer value) กับต้นทุนของ ลูกค้าโดยรวม (total customer cost) มาใช้

ประกอบการตัดสินใจ การตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์และบริการในครั้งหนึ่ง ๆ ลูกค้าจะประเมินถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าโดยรวม ประกอบด้วยคุณค่า 4 ด้าน คือ (จันทินา เอียวแก้ว และ รติรัตน์ มหาทรัพย์ 2546: 242)

1) คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ พิจารณาจากระดับความน่าเชื่อถือ ความทนทาน ความสามารถในการใช้งาน และการขายต่อ

2) คุณค่าด้านบริการ พิจารณาจากการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า และการบำรุงรักษา

3) คุณค่าด้านพนักงาน พิจารณาจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และความสามารถในการตอบคำถาม ของบุคลากรขององค์การ

4) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ พิจารณาจากภาพลักษณ์ขององค์การในสายตาของลูกค้า

ลูกค้าจะนำคุณค่าที่รับรู้โดยรวมมาเปรียบเทียบกับต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ลูกค้าต้องเสียไป ประกอบด้วย ต้นทุนด้านการเงิน ต้นทุนด้านเวลา ต้นทุนด้านพลังงาน และต้นทุนด้านจิตใจ ดังนั้นหากผู้ขายต้องการให้ผลิตภัณฑ์และบริการของตนถูกเลือกผู้ขายต้องหาหนทางในการเพิ่มคุณค่าของลูกค้าโดยรวมให้สูงขึ้น ในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามลดต้นทุนของลูกค้าโดยรวมให้ต่ำลง การให้ความสำคัญกับคุณค่าที่มอบให้แก่ลูกค้านับเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่จะช่วยให้องค์การ

พัฒนากระบวนการทำงานและสนับสนุนการวางแผนสร้างพื้นฐานขององค์การ รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพการนำเสนอสิ่งบริการ ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี (Kapanen 2004: 42)

**2. ความพึงพอใจของลูกค้า คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบคุณค่าที่ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการกับความคาดหวังจะนั้นการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังที่ผู้บริโภค มีต่อคุณค่าแต่ละด้าน การที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจภายหลังการซื้อได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ๆ ว่ามีความสอดคล้องหรือตรงกับความคาดหวังระดับใดลูกค้าแต่ละรายอาจมีระดับของความพึงพอใจที่ไม่เท่ากัน**

ซึ่งเกิดจากระดับของความคาดหวังของลูกค้าแต่ละรายอยู่ในเกณฑ์ที่แตกต่างกัน ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ไม่พอใจ พอกใจ และพอใจสูง ลูกค้าที่มีความพอใจสูงมีแนวโน้มของการเปลี่ยนใจยากกว่าลูกค้าที่มีเพียงความพอใจและความพอใจในระดับสูงของลูกค้าเป็นการสร้างความใกล้ชิดทางอารมณ์ความรู้สึกต่อตราสินค้านั้น ๆ ซึ่งมิใช่ความชอบแบบธรรมชาติ ผลที่ตามมาก็คือความภักดีของลูกค้าที่มีต่องค์กรจะมีอยู่ในระดับสูง ดังนั้น เป้าหมายขององค์การหลายแห่งคือการสร้างความพึงพอใจในระดับสูงให้กับลูกค้า เพื่อให้

สามารถดึงดูดลูกค้าให้อยู่กับองค์การตลอดไป (cotter 2540: 48-49)

### การประยุกต์แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กับงานห้องสมุด

เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการสารสนเทศ และการดำรงอยู่ของห้องสมุด ห้องสมุดยุคใหม่จึงใช้หลักการจัดการที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เมื่อผู้ใช้มีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของห้องสมุด ผู้ใช้จึงได้รับความสำคัญเสมือนเป็นลูกค้า ประเด็นสำคัญอยู่ที่ลูกค้าทุกคนล้วนต้องการบริการที่ดี แต่เนื่องจากลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน จึงให้คำนิยามของบริการที่ดีแตกต่างกันไป ขณะนี้องค์การที่เน้นลูกค้าจึงต้องมุ่งสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added) โดยการยกระดับการให้บริการ ผลตอบแทนพิเศษ และการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่การมุ่งสร้างความพึงพอใจเพียงประการเดียวอาจยังไม่เพียงพอให้เกิดความผูกพันระหว่างลูกค้ากับองค์การ ได้อย่างยั่งยืน เพราะการจะรักษาลูกค้าไว้ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเปลี่ยนความพึงพอใจที่มีอยู่ของลูกค้าให้เป็นความสัมพันธ์และความภักดีด้วย หากองค์การได้สามารถรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์การ ได้มากขึ้นแม้เพียง 5 เปอร์เซ็นต์ เท่ากับองค์การนั้นสามารถรับผลกำไรประมาณเพิ่มขึ้น 25 ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ นอกจากการรักษาลูกค้าแล้ว การได้ลูกค้ารายใหม่ก็ยัง

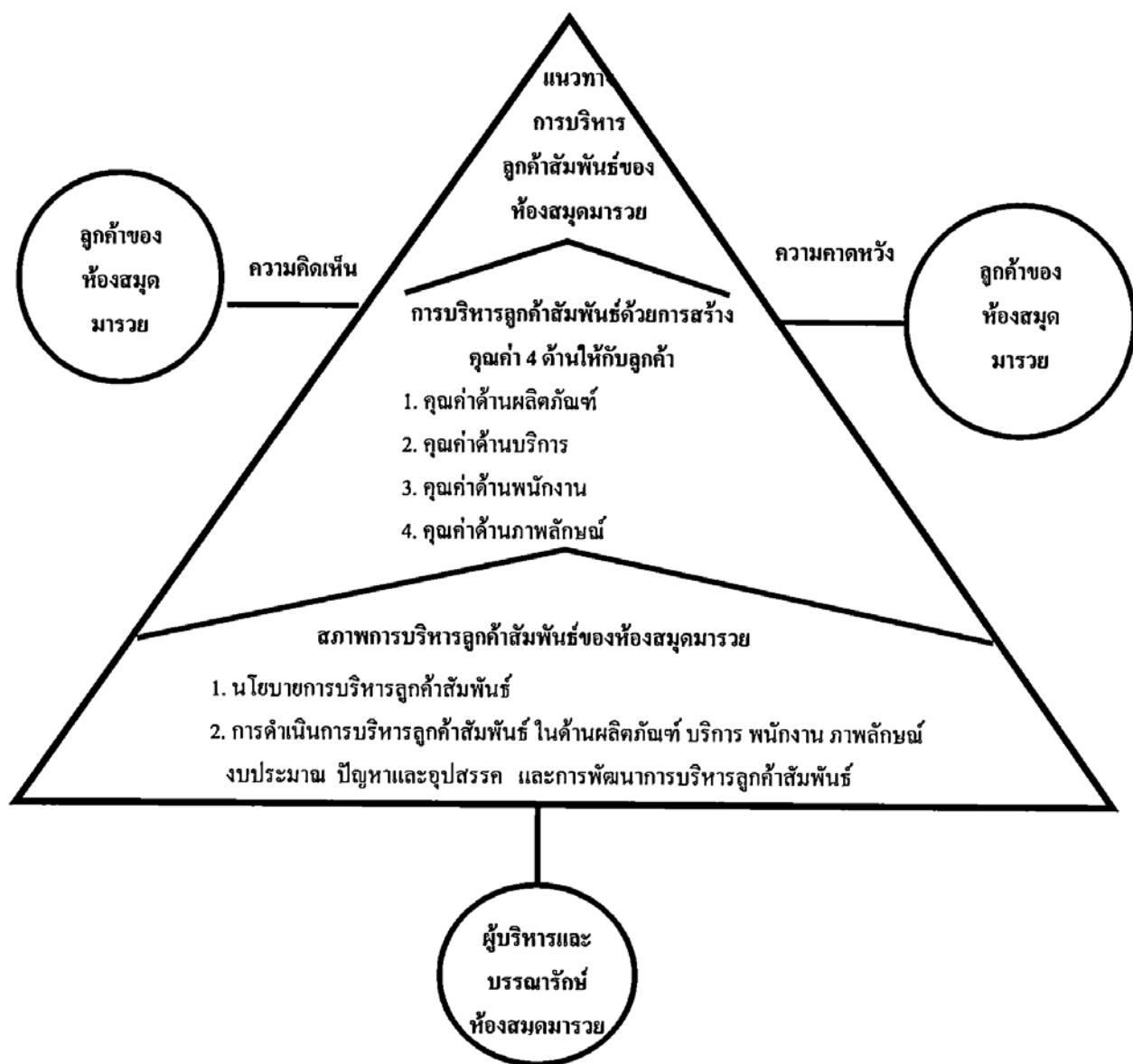
จำเป็น หลายองค์การจึงพยายามแสวงหากลยุทธ์การตลาดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายใน 2 ส่วน ได้แก่ การดึงดูดลูกค้าใหม่ด้วยการสร้างคุณค่า และ การรักษาลูกค้าเดิมด้วยการสร้างความพึงพอใจ

แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญกับความต้องการตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ยั่งยืนกับลูกค้าอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อการสร้างรักษาลูกค้าให้คงอยู่กับองค์การ แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงนับเป็นอีกกลยุทธ์ที่ห้องสมุดสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารงานห้องสมุดให้เกิดความสามารถในการสร้างคุณค่า คุณภาพการบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนยุทธ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการบริการของห้องสมุดใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์

งานวิจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมาระยะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความคิดเห็นและความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมาระยะ และเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าห้องสมุดมาระยะ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน หัวหน้าห้องสมุด บรรณาธิการ และผู้ช่วย บรรณาธิการของห้องสมุดมารวย และ

กลุ่มลูกค้าซึ่งเป็นสมาชิกภายในและภายนอกกลุ่มละ 8 คน และกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 45 คน



ผลการวิจัยพบว่า (1) ห้องสมุดมารวยไม่มีนโยบายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ระบุไว้เป็นรายดักษณ์อักษร แต่มีการดำเนินการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ใน 4 ด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านภาพลักษณ์ และมีปัญหาอุปสรรคด้านจำนวนพนักงาน ไม่เพียงพอ ความรู้ ความสามารถ และการพัฒนาพนักงาน (2) ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดมารวยมีความสามารถในการใช้งาน และมีความหลากหลาย ด้านบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่ามีความสะดวก และตรงตามความต้องการ ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าพนักงานช่วยราชการความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการ

ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่า ห้องสมุดมารวยเป็นแหล่งบริการสารสนเทศด้านตลาดทุนและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ (3) ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ คาดหวังให้เพิ่มปริมาณผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงความถูกต้องของระบบคืนคืนสารสนเทศ ปรับตำแหน่งเลขเรียกหนังสือ ด้านบริการ คาดหวังให้ลดค่าบริการถ่ายเอกสาร ด้านพนักงาน คาดหวังให้พัฒนาพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ

ด้านภาพลักษณ์ คาดหวังให้รักษาภาพลักษณ์การเป็นแหล่งบริการสารสนเทศด้านตลาดทุน และการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ มีการบริการที่เน้นลูกค้า และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ให้ กว้างขวางยิ่งขึ้น (4) แนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า ได้แก่ การเพิ่มคุณค่าด้าน ผลิตภัณฑ์ บริการ พนักงาน และภาพลักษณ์

## บรรณานุกรม

คอตเลอร์, ฟิลิป การจัดการการตลาด แปลจาก Marketing Management โดย ยงยุทธ พุพงศ์ศิริพันธ์ และ คนอื่นๆ ) กรุงเทพมหานคร เพียรสัน เอ็คคูเคชั่น อินโดไชน่า 2546.

คอตเลอร์, ฟิลิป และ อาร์มสตรอง, แกรี่ หลักการตลาด แปลจาก Principles of Market โดย วรุณี ตันติวงศ์วานิช และคนอื่นๆ กรุงเทพมหานคร เพียรสัน เอ็คคูเคชั่น อินโดไชน่า 2545.

จันทินา เนียวแก้ว และ รติรัตน์ มหาทรัพย์ “การสร้าง มูลค่าเพิ่มจากการสื่อสารในงานสารสนเทศ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร หน่วยที่ 13 หน้า 228 - 266 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขา วิชาศิลปศาสตร์ 2546.

ชุมภูนุช สุนทรนนท์ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2549

Brown, Stanley A. and Gulycz, Moosha. *Performance Driven CRM : How to Make Your Customer RelationshipManagement Vision a Reality*. Ontario: John Wiley & Sons,2002.

Christopher, Martin., Payne, Adrian and Ballantyne, David. *Relationship Marketing : Creating Stakeholder Value*. Oxford: Butterworth-Heinemann,2002

Cram, Tony . *Customers That Count : How to Build Living Relationships With Your Most Valuable Customers*. London: Pearson Education.

Greenberg, Paul. (2001) *CRM at the Speed of Light : Capturing and Keeping Customers in Intern et Real Time*. California: McGraw-Hill,2001.

Kapanen, Robert. “Customer Relationship Management and Service Delivery.” *International Journal of ServicesTechnology and Management*. 5, 1 (2004) : 42-55

Kotler, Philip. *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall, 2003.

\_\_\_\_\_. *Ten Deadly Marketing Sins : Signs and Solutions*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2004.

Kotler, Philip and Armstrong, Gary. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall International,1999.

Nykamp, Melinda. (2001) *The Customer Differential : the Complete Guide to Implementing Customer Relationship Management*. New York: Amacom.

## งานวิจัยเพื่อพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ (Web tutorial):

### เครื่องมือช่วยสอนทักษะการรู้สารสนเทศ

อรทัย วรีสอาด\*

#### บทคัดย่อ

ในยุคดิจิทัล ห้องสมุดส่วนใหญ่นำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บหรือ Web tutorial มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยสอน ในเรื่องทักษะการรู้สารสนเทศ โดยผู้ใช้สามารถเรียนรู้และทำแบบฝึกหัดได้ด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถเรียนได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ มีตัวอย่างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของห้องสมุดในต่างประเทศที่น่าสนใจ จำนวน 3 แห่ง คือ “Smart Searcher Tutorial” ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน “Online Research Tutorials” ของห้องสมุดวิทยาลัยเซนeca และ “Tutorials” ของห้องสมุดเครรสจ์ มหาวิทยาลัยโอ๊คแลนด์ ส่วนห้องสมุดในประเทศไทยมี 1 แห่ง คือ “IPAC Tutorial” ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒ องครักษ์ ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บทั้ง 4 ชุดนี้เป็นผลงาน ที่พัฒนามาจากงานวิจัยที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และปัจจุบันยังคงใช้เป็นเครื่องมือช่วยสอนของห้องสมุด

#### **Abstract:**

In digital age, the web tutorial is applied for teaching the information literacy skills. Any library users can learn by doing via internet, in anywhere and anytime. Four library tutorials that are very interesting; Deakin University Library's "Smart Searcher Tutorial", Seneca College Library's "Online Research Tutorials", and Oakland University Library's "Tutorials". Including, one from Ongkharak Library, Srinakharinwirot University, names "IPAC Tutorial". All web tutorials based on the research projects. Nowadays, they were developed and revised continually.

\* อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒ องครักษ์

# งานวิจัยเพื่อพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ (Web tutorial): เครื่องมือช่วยสอนทักษะการรู้ สารสนเทศ

นิยศ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ล้ำหน้าอย่างรวดเร็วจนแบบจำก้าวตามไม่ทัน ทุกสิ่งทุกอย่างเป็นเรื่องใหม่มีเรื่องที่ต้องเรียนรู้มากมาย ทั้งที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองหรือหาอ่านจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ บางเรื่องเป็นวิชาการมากหรือเน้นเฉพาะสาขาวิชาอาจต้องเข้าไปนั่งเรียนในห้องเรียน แต่บางเรื่องก็ไม่สามารถสืบเสาะมาศึกษาได้ แม้ว่าจะเป็นที่ทราบกันดีว่า ในโลกอินเทอร์เน็ตนี้เรื่องราวต่างๆ มากมายหลากหลาย มีทั้งที่เป็นสารสนเทศทางวิชาการ มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ หรือที่เป็นสารสนเทศไร้สาระ ขาดความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตจึงต้องตรวจสอบและประเมินสารสนเทศที่คิดมีคุณภาพก่อนนำไปใช้อย่างไรก็ตาม ยังคงพบว่า การขาดแคลนเนื้อหารือ Content ยังเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาที่เป็นภาษาไทย นับเป็นปัญหาใหญ่ที่ต้องเร่งรับแก้ไข โดยส่งเสริมให้ช่วยกันสร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพเพื่อนำขึ้นเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันสารสนเทศที่นำขึ้นเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของเว็บดูเดอร์เรียล

(Web tutorial) เป็นรูปแบบที่พัฒนามากในวงการศึกษา โดยนำมาใช้กับการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ทั้งนี้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองจากการอ่านเนื้อหาและทดลองทำแบบฝึกหัดหรือแบบทดสอบเพื่อวัดผลการเรียนรู้ ในบทความนี้ขอใช้คำว่า “ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ” แทนคำว่า “Web tutorial” ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเปรียบเสมือนเครื่องมืออย่างหนึ่งที่นิยมสร้างขึ้น เพื่อเป็นผู้ช่วยสอน ไม่ใช่ครูผู้สอน ใช้แทนครูไม่ได้ ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บส่วนใหญ่ได้รับการออกแบบและผลิตมาจากการศึกษาวิจัย ดังนั้นจึงมีความน่าเชื่อถือค่อนข้างสูง

สำหรับห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดในต่างประเทศ ส่วนใหญ่นิยมสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ อย่างแพร์หลายสำหรับศัพท์ภาษาอังกฤษ บางครั้งอาจใช้เพียงคำว่า “Tutorial” หรือนำไปพนวกกับคำอื่นๆ เพื่อระบุเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น Library tutorial, IPAC tutorial, WEBPAC tutorial, OPAC tutorial, Online tutorial เป็นต้น ทั้งนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายหลักในการสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถสืบค้นข้อมูล ทำวิจัย ตลอดจนใช้บริการของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด โดยผู้ใช้สามารถเข้าไปเรียนรู้ โดยการอ่านและฝึกปฏิบัติ ไม่มีกำหนดเวลา สามารถเรียนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่จำกัดสถานที่เรียน สามารถเรียน ณ ที่หนึ่งที่ได้

ไม่จำเป็นต้องไปนั่งที่ห้องสมุด ช่างหมายความว่า  
คามพูดในยุคดิจิทัลที่ก่อตัวกันบ่อยๆ ว่า  
Anywhere, Anytime and Anybody

เนื่องจากชุดเรียนรู้ผ่านเว็บมีลักษณะ  
พิเศษที่ยึดหยุ่นสูง ไม่ว่าจะเป็นด้านบทเรียน  
หรือแบบฝึกหัดที่ค่อนข้างน่าสนใจ มีสีสรรค์  
และหน้าตาสวยงาม ส่วนผู้เรียนนั้น ต้อง<sup>1</sup>  
เรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เรียนจะเป็นครรภ์ได้ มา  
จากที่ได้ก็ได้ ห้องสมุดส่วนใหญ่จะเปิดกว้าง  
ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นสมาชิกของห้องสมุด  
เท่านั้น และที่สำคัญคือ เรียนเวลาใดก็ได้ตาม  
ความต้องการของผู้เรียน เพราะห้องสมุดเปิด  
เว็บไซต์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง  
นอกเหนือไปยังมีผลิตต่อผู้เรียนที่ข้อจำกัด  
ทาง ไม่จำกัดแสดงออก ช่วยสร้างความกล้า  
หาญในการแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็น  
อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องมี คือ<sup>2</sup>  
ความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นใน  
การเรียนมากกว่าปกติ รวมทั้งความตั้งใจไฟหัว  
ความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา

#### การสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บไม่ยากอย่างที่คิด

บรรณารักษ์ยุคดิจิทัลส่วนใหญ่มี  
ความสามารถในการเขียนเว็บ ดังนั้นไม่ยาก  
เลยที่จะสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ มีคำแนะนำที่  
น่าสนใจจากบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญของ  
ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพประยุกต์  
มหาวิทยาลัยบร็อก ประเทกแคนาดา (The  
Faculty of Applied Health Sciences, Brock  
University) ได้เสนอแนะให้นำโปรแกรม

สำเร็จรูปมาใช้ในการสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ  
 เช่น โปรแกรมชุดแมคโครมีเดีย (Macromedia  
 software) เพราะเป็นโปรแกรมที่ง่ายและใช้  
 เวลาน้อยกว่าการเขียนด้วยภาษา HTML  
 ถึงแม้ว่าการตกแต่งภาพ ข้อความ พื้นหลัง  
 และรูปแบบหน้าตาของเว็บต้องใช้เวลา  
 ค่อนข้างมาก แต่ผลที่ได้ก็คุ้มค่า เนื่องจาก  
 บรรณารักษ์สามารถใช้ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเป็น<sup>3</sup>  
 เครื่องมือช่วยสอนโดยนำข้อมูลทุกอย่างเข้า  
 เว็บ พร้อมๆ กับการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัย  
 ที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนเนื้อหา มีให้เลือกทำ  
 ค่อนข้างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำ  
 ห้องสมุด บริการของห้องสมุด หรือการสอน  
 การใช้ห้องสมุด (Suarez. 2002: 129-134) ซึ่งต่าง<sup>4</sup>  
 จากการจัดทำโปรแกรมบทเรียนคอมพิวเตอร์  
 ช่วยสอน (CAI) ซึ่งมีข้อจำกัดคือ ไม่สามารถ  
 แก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัยที่สุด หากมีการ  
 แก้ไขปรับปรุงเมื่อใด ต้องเขียนใส่แผ่น  
 ชีตironic เพื่อแจ้งจ่ายไป โดยชุดใหม่จะทดแทน  
 ชุดเก่า ก็จำเป็นต้องทิ้งชุดเก่าไป ทำให้  
 สิ่นเปลืองวัสดุโดยใช้เหตุ

ส่วนเทคนิคในการสร้างเว็บให้  
 สวายงานน่าอ่านนั้น มีผู้เขียนแนะนำไว้  
 ค่อนข้างมากทั้งในเว็บไซต์ หนังสือ และ  
 วารสารต่างๆ บรรณารักษ์สามารถศึกษาด้วย  
 ตนเองและฝึกฝนประสบการณ์ได้

ในบทความนี้คงไม่สามารถกล่าวถึง  
 รายละเอียดดังกล่าวได้ทั้งหมด แต่ขอหยิบยก  
 แนวคิดที่น่าสนใจมาเล่าสู่กันฟัง แนวคิด

แง่ mun หนึ่งจากกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บ ได้ให้คำแนะนำจากประสบการณ์การสร้างเว็บไวร์ดังนี้ (Bill's Simplified Website Design Guide v1.1. 2001: CD-ROM)

1. สีขาวเป็นสีมาตรฐานที่เหมาะสมกับสายตา และเหมาะสมที่สุดเมื่อต้องใช้เป็นพื้นหลังประกอบกับรูปภาพ เนื่องจากสามารถภาระในการแก้ไขตอบแต่งภาพ แต่ถ้าใช้พื้นหลังที่เป็นสีเข้ม จะทำให้อ่านข้อความได้ยากลำบากกว่า

2. สีงาช้างที่สุดบนเว็บใช้ต่อเนื่องฯ ซึ่งมักแสดงในรูปข้อความ ดังนั้นเว็บเพจที่ดูง่ายที่สุด จึงควรประกอบด้วยข้อความสีดำบนพื้นขาว ไม่ต้องมีอะไรมากกว่านี้

3. ในเว็บไซต์เดียวกัน ไม่ควรใช้ตัวอักษรมากกว่า 3 แบบ เพราะจะทำให้ลูกมองว่าไม่ใช่เว็บไซต์เดียวอาชีพ ควรใช้ตัวอักษรเพียง 1 แบบใน 1 เว็บไซต์เท่านั้น ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มนี้มักจะใช้ตัวอักษรแบบ

*Verdana* ขนาด 2 (10-point)

4. ไม่จำเป็นต้องวางเนื้อหาหรือทุกๆ อ蜒่างไว้ตรงกลางหน้าของเว็บ สิ่งที่มักจะวางไว้ตรงกลางคือ ชื่อเรื่อง ชื่อหัวข้อ และรูปภาพ

5. ไม่ควรใช้ตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ๆ โคนกินไป จะเป็นปัญหากับผู้ที่มีหน้าจอขนาดเล็ก และถ้าเป็นข้อความปกติ ไม่ควรใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่กว่า 3 ขึ้นไป

6. ไม่ควรใช้ตัวอักษรenton ทึ่งหมวด ควรเลือกใช้เฉพาะเพียงคำเดียวหรือประโยชน์เพาะอ่านยาก

7. ควรใช้ตัวอักษรที่มีขนาดเท่ากัน ไม่มีอะไรนำ้เกลี้ยดเท่าเว็บเพจที่มีหลายอย่าง แต่ละอย่าง นี้ มีข้อความที่ใช้ตัวอักษรขนาดต่างๆ กัน

8. คำแนะนำข้อสุดท้าย ควรตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกด การันต์ และการเรียนเรียงประโยชน์ ก่อนที่จะถ่ายโอนข้อมูลขึ้นอินเทอร์เน็ต

แนะนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของห้องสมุดในต่างประเทศ

ปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งในต่างประเทศนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บมาช่วยในการแนะนำบริการของห้องสมุด รวมทั้งช่วยสอนการค้นคว้าและการวิจัย สำหรับนักความนี้ ขอแนะนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บที่น่าสนใจจำนวน 3 แห่ง ซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยและยังคงใช้งานได้ ดังนี้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน ประเทศออสเตรเลีย (Deakin University, Australia)

2. ห้องสมุดวิทยาลัยเซเนกา รัฐ TORONTO ประเทศแคนาดา (Seneca College, Toronto, U.S.)

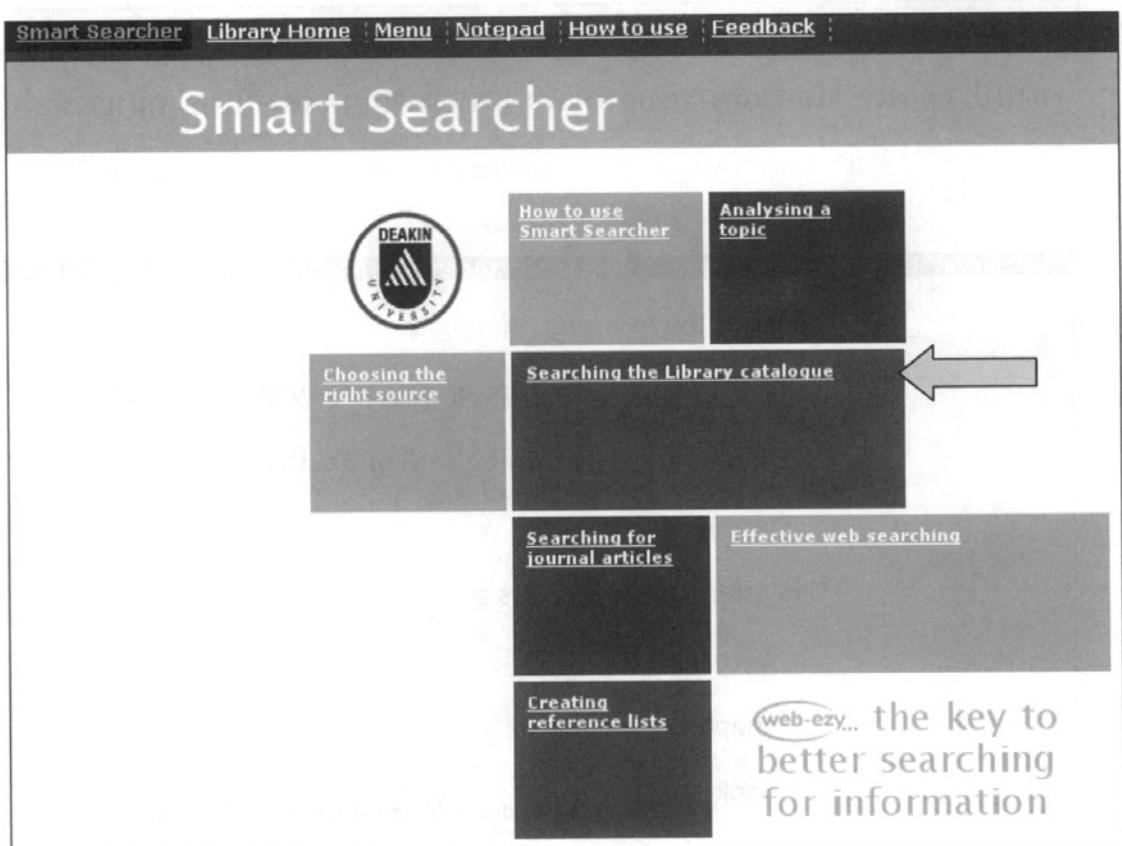
3. ห้องสมุดเครสจ์ มหาวิทยาลัยโอ๊คแลนด์ รัฐมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา (Kresge Library, Oakland University, Michigan, U.S.)

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน ประเทศออสเตรเลีย (Deakin University. Library. 2007: Online)

ในระยะแรกๆ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกินจัดหลักสูตรรายวิชาออนไลน์สำหรับนักศึกษา โดยใช้ชื่อว่า Deakin Learning Toolkit โดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา ตลอดจนพัฒนาทักษะในการใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมาก็ห้องสมุดศึกษา

และทดลองนำโปรแกรม Web-ezy มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ โดยใช้ชื่อว่า Smart Searcher Tutorial ในเรื่องทักษะการรู้สารสนเทศ

3. เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท ทั้งนี้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถศึกษาด้วยตนเองผ่านทางเว็บ ขณะนี้ห้องสมุดได้พัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาตลอดมา จนมีรูปร่างหน้าตาดังภาพ



ภาพประกอบ 1 Smart Searcher Tutorial

ที่มา: <http://www.deakin.edu.au/library/tutorials/smartsearcher>

เมื่อคลิกที่ Searching the library catalogue จะเข้าสู่หน้าเรียนว่าด้วยการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน ดังภาพ

Smart Searcher | Library Home | Menu | Notepad | How to use | Site map | Feedback |

# Searching the Catalogue

This module will introduce you to the main features of library catalogues and the information they contain.

You will also learn how to search the Deakin University Library catalogue for items whose titles and/or authors you know.

( )

Searching the Catalogue [page 1 of 22]

ภาพประกอบ 2 บทเรียนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน  
ที่มา: <http://www.deakin.edu.au/library/tutorials/smartersearcher/cat.html>

Smart Searcher | Library Home | Menu | Notepad | How to use | Site map | Feedback |

Consider the following reference

Mack, A. 1993, *Concepts of security in the post-Cold War, Dept. of International Relations, Research School of Pacific Studies, Australian National University, Canberra.*

This reference represents a

- journal article
- chapter of a book
- book

Well done. This reference is for a book.

Click on button that corresponds to the correct answer.

( )

Searching the Catalogue [page 2 of 22]

ภาพประกอบ 3 แบบฝึกหัดพร้อมเฉลยคำตอบ  
ที่มา: <http://www.deakin.edu.au/library/tutorials/smartersearcher/cat.html>

## 2. ห้องสมุดวิทยาลัยเซเนก้า รัฐ TORONTO ประเทศแคนาดา (Donaldson. 2000: 237-251)

เมื่อปี ค.ศ. 2000 บรรณาธิการและคณาจารย์ของวิทยาลัยเซเนก้า รัฐ TORONTO ได้ร่วมมือกันทำโครงการวิจัยเพื่อออกแบบและพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บที่ชื่อว่า Library Research Success ชุดประสงค์เพื่อสอนทักษะการรู้สึกการสนับสนุนทางการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อใหญ่ ดังนี้

1. **Orientation** เป็นการแนะนำเบื้องต้นและเสนอข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
2. **Information Sources** เน้นแหล่งสารสนเทศต่างๆ รวมทั้งฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดของวิทยาลัยและแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
3. **Periodicals** ว่าด้วยลักษณะของวารสาร ความแตกต่างระหว่างวารสารและหนังสือ รวมทั้งวิธีเลือกใช้ฐานข้อมูลวารสาร
4. **Research Strategy** ว่าด้วยการวางแผนการทำรายงานหรือการวิจัย รวมทั้งการหาหัวข้อวิจัย
5. **Databases Searching** ว่าด้วยการใช้ฐานข้อมูล การสืบค้นบทความฉบับเต็มและกลุ่มที่ในการสืบค้นฐานข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในโครงการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวารกิจ ปีที่ 1 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา Success Strategies for College (SSC100) ประมาณ 600 คน ผลการวิจัยปรากฏว่าได้รับความพอใจในระดับมากจากนิสิตและคณาจารย์ จนกระทั่งได้รับการบรรจุไว้ในแผนดำเนินงานประจำปี ค.ศ. 2000 ของห้องสมุด (The Library Resource Centre's Operational Plan for Year 2000) และได้นำไปใช้กับรายวิชาอื่นๆ ด้วย หลังจากนั้น โครงการนี้ก็ยังคงได้รับการพัฒนาเรื่อยมา ด้วยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและคณาจารย์ในสาขาวิชาต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนชื่อจาก Library Research Success เป็น Online Research Tutorials จนปัจจุบันขยายไปเกือบครบทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน ในวิทยาลัย แต่เสียดายที่ไม่เปิดให้บุคคลภายนอกเข้าไปเรียนรู้ จะเห็นได้เฉพาะหน้าจอแรก ดังภาพ

The screenshot shows the Seneca Libraries website with the following details:

- Header:** Seneca LIBRARIES Enhancing scholarship, creativity and innovative learning.
- Navigation Bar:** Books & Videos/DVDs, Articles & More, Research by Course (highlighted), Research by Subject, Research Help, Academic Honesty, Borrower Services, About.
- Breadcrumbs:** You are here: Seneca Libraries Home » Library » Find Course Material (Research By Course) » Index
- Content Area:**
  - Left Column:** Online Research Tutorials\*\*
  - Right Column:** Research Success Tutorials - please select ▾

ภาพประกอบ 4 Online Research Tutorials หรือ Library Research Success

ที่มา: [http://www.senecac.on.ca/library/Research\\_by\\_Course/index.html#tutorials](http://www.senecac.on.ca/library/Research_by_Course/index.html#tutorials)

### 3. ห้องสมุดเครื่องมือวิทยาลัยโ้อ๊คแลนด์ รัฐมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา (Kraemer. 2003: 87-92)

โครงการวิจัยที่น่าสนใจอีกโครงการหนึ่ง คือ โครงการวิจัยของมหาวิทยาลัยโ้อ๊คแลนด์ ในรัฐมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยรับนิสิตเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งปีการศึกษา 2001 มีนิสิตลงทะเบียนมากถึง 15,875 คน ก่อให้เกิดปัญหาต่อการสอนการใช้ห้องสมุดของบรรณารักษ์ห้องสมุด ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจึงส่งเสริมให้ใช้โปรแกรมเว็บซีทีคอร์ส แม่นเนจเม้นต์ (WebCT Course Management Software) มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด โดยทีมพัฒนาห้องสมุดเครื่องมือกับคณาจารย์ศึกษาและพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ โดยใช้ชื่อว่า Tutorials จำนวน 3 เรื่อง คือ

1. Library Basics ว่าด้วยเรื่อง แผนผังห้องสมุด อาคารห้องสมุด บริการอ้างอิงและตอบคำถาม บริการยืมระหว่างห้องสมุด และการให้คำปรึกษางานวิจัยเฉพาะบุคคล
2. Kresge Library's Online Catalog ว่าด้วยเรื่อง การสืบค้นวัสดุสิ่งพิมพ์ด้วยช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง คำสำคัญและการสืบค้นแบบ团圆บูลีน
3. OCLC FirstSearch ว่าด้วยเรื่อง การสืบค้นฐานข้อมูลโ้อซีแอลซีเฟริสท์เฟิร์สท์ ปัจจุบันได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บขยายเนื้อหาเพิ่มขึ้นจำนวนหลายเรื่อง ดังเช่น การนำชุมห้องสมุด ข่าวสารสำคัญจากห้องสมุดที่ผู้ใช้ควรทราบ การประเมินค่าวารสารและการสืบค้นฐานข้อมูลเล็กซิส-เน็กซิส (Lexis-Nexis) ดังภาพ (Oakland University. Kresge Library. 2007: Online)

The screenshot shows the Kresge Library's website with a navigation bar at the top. Below the navigation, there is a logo for 'Kresge LIBRARY' and a banner stating 'A teaching library with an outstanding student-centered information literacy program'. The main content area is titled 'Tutorials' and contains several links:

- General Orientation:** Virtual Tour of Kresge Library, Top Ten Library Facts.
- Getting Started:** Online Card Catalog (Voyager), QuickStart Searching: Finding a book in Voyager, QuickStart Searching: Full-Text Articles in FirstSearch, Journals from Left to Right Magazines of political opinion and debate, with links to full-text journals in our electronic collections.
- Citation Guides and Style Manuals:** APA Citation Guide, MLA Citation Guide.
- Research Guides:** QuickStart Searching: Full-Text Newspaper Articles in Lexis-Nexis, Wikipedia and Research.

#### ภาพประกอบ 5 Tutorials

ที่มา: <http://www.kl.oakland.edu/tutorials>

**What is it?**

**What does it contain?**

**Bibliographic records**

**Searching basics**

**Searching keywords**

**Reserves and E-Reserves**

**Your library account**

**Voyager**

## Basic Searching 4

One useful aspect of searching is that all links in the Voyager Catalog may be searched simply by clicking on them. So we could go back to the Basic Search screen, select "Subject" under "Search By" and type in the term "Frontier and Pioneer Life West (U.S.)," or we could simply click on that subject heading as listed on the bibliographic record for the book.

**Database:** Oakland University Library  
**Main Author:** Parkman, Francis, 1823-1893.  
**Title:** [Oregon trail]  
*California and the Oregon trail; being sketches of prairie and rocky mountain life.*  
**Primary Material:** Book  
**Publisher:** New York, Hurst [1912?]  
**Subject(s):** Indians of North America--West (U.S.)  
 Frontier and pioneer life--West (U.S.)  
 Oregon National Historic Trail.  
 West (U.S.)--Description and travel.  
**LOCATION:** Book - 3rd Floor  
**Call Number:** E592.P256  
**Number of items:** 1  
**Status:** Not Checked Out

**Back** **Next**

### ภาพประกอบ 6 Online Card Catalog

ที่มา: <http://www.kl.oakland.edu/tutorials/VoyagerGuide/index.htm>

### แนะนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของหอสมุด มหาวิทยาลัยครีนคринทรัฟอร์ด องค์กรที่

สำหรับประเทศไทย ห้องสมุดส่วนใหญ่อยู่ในช่วงการพัฒนาระบบที่ห้องสมุดอัตโนมัติ มีการปรับเปลี่ยนระบบจากวิธีการทำงานแบบเดิมๆ มาเป็นระบบอัตโนมัติโดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัย บางแห่งปรับโฉมใหม่เป็นห้องสมุดดิจิทัลที่คำหน้าไปอีกกว่าหนึ่ง มีการสร้างเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่องค์ความรู้ การผลิตเอกสารหรือคู่มือการใช้ห้องสมุดแล้วนำໄไปเผยแพร่บนเว็บไซต์สามารถเปิดอ่านได้ทันที มีทั้งที่เป็นไฟล์เอกสารซึ่งเปิดอ่านด้วยโปรแกรมเฉพาะ

ได้แก่ โปรแกรมไนโตรซอฟท์แวร์ โปรแกรมเพาเวอร์พ้อยท์ หรือโปรแกรมอะโครเบ็คดีเคร็ต นับเป็นรูปแบบการเผยแพร่ที่ให้ข้อมูลได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ส่วนการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บนั้น ยังมีค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเพื่อการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หรือล้มเลิกไปหลังจากนิสิตจบการศึกษาไปแล้ว ดังเช่น ปริญญาโท ของ สุครารัตน์ นุสิกชาติ (2549:บทคัดย่อ) ที่เน้นการพัฒนาและสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเกี่ยวกับการค้นหารัฐศาสตร์ ปัจจุบันไม่สามารถเข้าใช้ได้ นับเป็นเรื่องน่าเสียดายมาก ส่วนงานวิจัย

เกี่ยวกับชุดเรียนรู้ผ่านเว็บที่ยังคงได้รับการพัฒนาและถูกใช้งานอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เท่าที่ตรวจสอบพบว่ามีเพียงแห่งเดียว คือ ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า IPAC Tutorial (อรทัย วรีสาด. 2550: ออนไลน์) ซึ่งผู้เขียนได้ออกแบบและพัฒนา จากการศึกษาวิจัยมาตั้งแต่ปี 2546 ทั้งนี้ได้ปรับปรุงแก้ไขมาอย่างต่อเนื่องทุกปี ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บนี้จะเน้นเกี่ยวกับ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยสอนในเรื่องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด นิสิตสามารถเรียนด้วยตนเองหรือใช้ทบทวนหลังจากจบบทเรียน เนื่องจากชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเรื่องนี้ เป็นเนื้อหาบทหนึ่งในรายวิชา บส 101 สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นทักษะการรู้สารสนเทศ) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นวิชาศึกษาทั่วไป นิสิตชั้นปีที่ 1 ทุกคนต้องลงทะเบียนเรียน มีทั้งหมดประมาณ 3200 คน ต่อปี ดังนั้นชุดเรียนรู้ผ่านเว็บนี้จึงเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับนิสิต เป็นการเสริมหลักสูตร ช่วยให้นิสิตมีโอกาสเรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มเติมนอกชั้นเรียน และผลพลอยได้อีกประการหนึ่งคือ นิสิตระดับปริญญาโท ซึ่งไม่มีโอกาสได้เรียนวิชา บส 101 สามารถใช้ชุด

เรียนรู้ผ่านเว็บเพื่อช่วยในการเรียนการสอน และวิจัยได้ และกลุ่มสุดท้ายที่จะได้รับประโยชน์นี้คือ ผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท นอกจากนี้ยังนับเป็นข้อดีสำหรับห้องสมุดในการลดภาระงานสอนและการอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ที่ลงทะเบียนเรียนวิชา บส 101 สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศูนย์องครักษ์ ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจงทั้งหมด 100 คน (จากประชากรทั้งหมดที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 จำนวน 3000 คน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ชุด คือ ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ เรื่อง เทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล IPAC ของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ รวม 13 หน่วย แบบฝึกหัดสำหรับทบทวนบทเรียนผ่านเว็บ รวม 9 หน่วย แบบประเมินชุดเรียนรู้ผ่านเว็บจำนวน 1 ชุด และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ จำนวน 1 ชุด วิธีดำเนินการวิจัยเริ่มจากการออกแบบและสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บจากข้อมูลเบื้องต้นและจากประสบการณ์ ชั้นต่อไป ดำเนินการประเมินชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเพื่อหาข้อบกพร่องและแก้ไขปรับปรุงโดยอาจารย์ผู้สอนวิชา บส 101 สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นทักษะการรู้สารสนเทศ) ภาควิชา

บรรณาธิการคณบดีและสารสนเทศศาสตร์  
คณบดีมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักหอสมุดกลาง  
ผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรจากหอสมุด  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์  
หลังจากนี้จึงดำเนินการทดสอบชุดเรียนรู้  
ผ่านเว็บกับนิสิตปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 จำนวน  
30 คน ซึ่งกำลังศึกษา ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศูนย์องครักษ์ แก้ไขปรับปรุงเป็น  
ครั้งสุดท้าย และวิจัยนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บไปใช้  
จริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วน  
ผลการวิจัยปรากฏว่า นิสิตพึงพอใจทั้งในด้าน<sup>เนื้อหา การออกแบบและรูปภาพ รวมทั้งการ</sup>  
สืบค้น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ  
นิสิตที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้การสืบค้น<sup>ข้อมูล IPAC ของหอสมุด มีความพึงพอใจใน</sup>  
<sup>เรื่องแบบฝึกหัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก</sup>  
<sup>ที่สุด แต่พึงพอใจกับเรื่องความเร็วในการ</sup>  
<sup>เรียกดูข้อมูลความ รูปภาพ และต่อประสาน โดย</sup>  
<sup>เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้</sup>  
<sup>ยังได้ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจมาก นั่นคือ นิสิต</sup>  
<sup>เสนอให้จัดทำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บในเนื้อหา</sup>  
<sup>อื่นๆ และในรายวิชาอื่นๆ เนื่องจากเป็นสื่อที่</sup>  
<sup>ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาและบทเรียนได้มากขึ้น</sup>  
<sup>หลังจากการวิจัยเสร็จสมบูรณ์ในปี 2546</sup>  
<sup>ผู้วิจัยและหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ</sup>  
<sup>โรฒ องครักษ์ ก็ยังคงประสานงานกันในด้าน</sup>  
<sup>การปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยตลอดเวลา</sup>

ปัจจุบันได้เพิ่มน้ำหน้าจาก 13 หน่วย เป็น 16  
หน่วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หน่วยที่ 1 แนะนำ URL และ IPAC

หน่วยที่ 2 ทำความรู้จักกับหน้าแรก

ของ IPAC: Basic Search

หน่วยที่ 3 Optional Search

หน่วยที่ 4 Keyword Search

หน่วยที่ 5 Advanced Search

หน่วยที่ 6 รายละเอียดทาง

บรรณานุกรมที่แสดงบนหน้าจอ IPAC

หน่วยที่ 7 การเขื่อมโยงจากหน้าจอ  
สืบค้นไปยังแหล่งข้อมูลอื่น

หน่วยที่ 8 Previous Search

หน่วยที่ 9 Short loan

หน่วยที่ 10 View your record/Renewals

หน่วยที่ 11 Best Seller List

หน่วยที่ 12 Electronic Resources

หน่วยที่ 13 Make Request and Hold

Request

หน่วยที่ 14 Add to My List

หน่วยที่ 15 Status and Collection

หน่วยที่ 16 Guides and Instruction

อย่างไรก็ตาม ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บนี้ยังคงมีหน้าตาแบบเดิมๆ เหมือนที่พัฒนาไว้เมื่อปี 2546 และยังคงใช้เป็นเครื่องมือช่วยสอนในรายวิชา บส 101 ทักษะการรู้สารสนเทศ ของทุกภาคการศึกษา ทั้งนี้สามารถเข้าใช้ได้โดยผ่านหน้าโฉมเพจของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ องครักษ์ (<http://oklib.swu.ac.th>) หรือเข้าโดยตรงที่ <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/ipacoklib.html> จะปรากฏหน้าจอ แรกของชุดเรียนรู้ผ่านเว็บซึ่งเป็นหน้าสารบัญ ดังภาพ

The screenshot shows a library search interface with the following elements:

- Header:** ชุดเรียนรู้เรื่องเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล iPAC (iPAC logo)
- Section:** หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ องครักษ์
- Navigation Bar:** Search, Electronic Resources, View your record/Renewals, Guides and Instruction, SWU Central Library, E-books, Reference Database.
- Search Bar:** Basic, Optional Search, Keyword, Advanced, Previous Search, Best Seller List, Union Catalog, Short Loan.
- Left Sidebar:** ฝึกทำหนังจาก เรียนเครื่อง ทุกหน่วย
- Right Content Area:**
  - Section 1:** สารบัญ, ชุดประسنค์เชิงพฤติกรรม
  - Section 2:** การใช้ชุดเรียนรู้
  - Section 3:** หน่วยที่ 1 เน้นนำ URL และ iPAC
  - Section 4:** หน่วยที่ 2 ทำความรู้จักกับหน้าแรกของ iPAC: Basic Search
  - Section 5:** หน่วยที่ 3 Optional Search
  - Section 6:** หน่วยที่ 4 Keyword Search
  - Section 7:** หน่วยที่ 5 Advanced Serach

ภาพประกอบ 7 หน้าแรกของชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ องครักษ์  
ที่มา: <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/ipacoklib.html>

ทางด้านขวามีเป็นเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยชุดประسنค์เชิงพฤติกรรม คำอธิบายวิธีใช้ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ และเนื้อหาสำคัญแบ่งตามบทหรือหน่วย ส่วนทางด้านซ้ายมีเป็นแบบฝึกหัด เมื่อคลิกเลือก หน่วยที่ 5 จะปรากฏหน้าจอของเนื้อหาเกี่ยวกับ Advanced Search ดังภาพ

## ชุดเรียนรู้เรื่องเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล iPAC



### หน่วยที่ 5 Advanced Search

**การสืบค้นแบบขั้นสูง: Advanced Search** เป็นการสืบค้นผ่านระบบหัวขอการสืบค้นแบบ Key Words กับการใช้คำเชื่อม หรือตรรกซึ่งคำสำคัญในรายการค่าๆ คือ ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หรือชื่อชุด หรือทุกๆ ส่วนของฐานข้อมูล ให้กับกรณีที่ไม่ทราบชื่อชุด เดียวกับส่วนที่ต้องการสืบค้น หรือทราบเพียงบางส่วนหรือทราบแต่เพียง ชื่อที่ต้องการเท่านั้น คำเชื่อมที่ใช้มี 4 ตัว คือ AND, OR, NOT, XOR นอกจากนี้ยังสามารถจำกัดผลการสืบค้นได้และสั่งจัดเรียงความลำดับได้ เช่นเดียวกัน

กับการสืบค้นแบบ Key Words เมื่อคลิกที่ปุ่ม Advanced จะปรากฏหน้าจอดังนี้

### ภาพประกอบ 8 ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ หน่วยที่ 5 Advanced Search

ที่มา: <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/module5.html>

หลังจากศึกษาเนื้อหาทางด้านความมืออาชีพเรียบร้อยแล้วครบถ้วนทุกหน่วย จึงเริ่มทำแบบฝึกหัดทางด้านซ้ายมือทีละชุด ลองคลิกเลือกแบบฝึกหัดที่ 1 จะปรากฏแบบฝึกหัดแบบมีคำตอบให้เลือก เมื่อคลิกเลือกคำตอบใด ก็จะปรากฏหน้าจอขนาดเดียวกันโดยคำตอบให้ว่าถูกหรือไม่ ดังภาพ

### แบบฝึกหัดที่ 1

ในฐาน iPAC ของห้องสมุด มศว องครักษ์ สืบค้นข้อมูลตามค่าตอบในแต่ละข้อ  
คลิกที่นี่เพื่อสืบค้น iPAC ของห้องสมุด มศว องครักษ์

ค่าแนะนำ ให้คลิกเลือกค่าตอบที่ถูกที่สุดเพียง 1 ข้อ ระบบจะตรวจสอบทันที  
ถ้าตอบดี ให้คลิกเลือกค่าตอบในนี้

1. หนังสือชื่อ ทางเลือกมีมากกว่านี้ ให้เป็นผู้แต่ง

- นิตยสาร
- ศิรินธร อุณหสูตร
- ศิริตม์ ทองคำ
- สาธิส วินทร์กาน Greg

2. หนังสือชื่อ สมุนไพรเจน แปลโดยใคร

- อรพิกา วงศ์สวัสดิ์กุล
- นนาริษยาลัยศรีนรินทร์โรต
- เจนกิจ เวชพงศ์ศร
- โครงการสมุนไพรเพื่อการฟื้นฟูเอง.

### ภาพประกอบ 9 แบบฝึกหัดที่ 1

ที่มา: <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/exercise1.html>



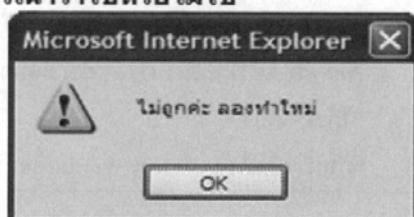
## แบบฝึกหัดที่ 2

☞ คำแนะนำ ให้คลิกเลือกค่าตอบ ใช่ หรือ ไม่ใช่ ระบบจะตรวจสอบค่าตอบทันที ก้าตอบผิดให้คลิกเลือกค่าตอบใหม่

จากการสืบค้นข้อมูล iPAC จะพบเห็นสิ่งดังไปนี้ ให้พิจารณาว่าใช่หรือไม่ใช่

- หนังสือที่มีผู้ยืมออกจะเปลี่ยนสถานะเป็น Checked out

- ใช่
- ไม่ใช่



- สามารถตรวจสอบได้ว่าวารสารฉบับปัจจุบันถูกส่งเข้ามาในห้องสมุดแล้ว

- ใช่
- ไม่ใช่

### ภาพประกอบ 10 แบบฝึกหัดที่ 2

ที่มา: <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/exercise2.html>

### บทสรุป

จากตัวอย่างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของห้องสมุดที่คัดสรรมาแนะนำให้รู้จัก คงจะสามารถจุดประกายให้เกิดขึ้น ในวงการห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน หรือห้องสมุดประชาชน ถึงจุดนี้แล้ว คงมีกุ่มพันธมิตรที่เห็นด้วยกับผู้เขียนว่า การสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ ไม่ยากอย่างที่คิด ไม่ว่าจะเป็นอาจารย์หรือบรรณารักษ์สามารถพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่าน เว็บขึ้นเอง หรือจะหาแนวร่วมช่วยกันทำก็ย่อมได้ ทั้งนี้ขอเสนอแนะ ให้จัดทำเป็นโครงการวิจัยเพื่อศึกษาและพัฒนาอย่างจริงจัง ในอนาคต วงการห้องสมุดของไทยคงจะได้ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บที่มีคุณภาพเพิ่มจำนวนมากขึ้น นับเป็นอานิสงส์อย่างยิ่งต่อผู้ใช้ ห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีทักษะการรู้สารสนเทศมากขึ้น ตลอดจนได้เรียนรู้เรื่องราวของ ห้องสมุดพร้อมซึ่งกันและกัน ประสบการณ์การใช้ห้องสมุดอย่างคล่องแคล่วและเชี่ยวชาญที่สุด

### บรรณานุกรม

- สุดารัตน์ นุสิกชาติ. (2549). การพัฒนาเว็บการเรียนการสอนเรื่องการค้นหาสารสนเทศ. ปริญญา นิพนธ์ ศศ.ม. (ปริญญาเอกศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ
- สุลักษณ์ สุ่นมาตย์. (2543, พฤษภาคม-มิถุนายน). 10 ขั้นตอนการออกแบบเว็บไซต์ที่ดี. อินเทอร์เน็ต - อินทราเน็ต. 4(23): 13- 23.
- อรทัย วรีสอด. (2546). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเรื่องเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล iPAC ของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ องครักษ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- อรทัย วรีสอด. (2550). ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเรื่องเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล iPAC ของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ องครักษ์. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2550, จาก <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/ipacoklib.html>
- Bill's Simplified Website Design Guide V1.1.* (2001). (CD-ROM). n.p.: Fungi Software (Wicked Clean Productions)
- Deakin University. Library. (2007). *Smart Searcher Tutorial*. Retrieved March 19, 2007, from <http://www.deakin.edu.au/library/tutorials/smarts searcher>
- Donaldson, Kelly A. (2000). Library Research Success: Designing an Online Tutorial to Teach Information Literacy Skills to First-Year Students. *The Internet and Higher Education*. 2(4): 237-251.
- Kraemer, Elizabeth W. (2003, June). Developing the Online Learning Environment: The Pros and Cons of Using Webct for Library Instruction. *Information Technology and Libraries*. 22 (2): 87-92.
- Oakland University. Kresge Library. (2007). *Tutorials*. Retrieved March 19, 2007, from <http://www.kl.oakland.edu/tutorials>
- Suarez, Doug. (2002, September). Designing the Web Interface for Library Instruction Tutorials Using Dreamweaver, Fireworks, and Coursebuilder. *Information Technology and Libraries*. 21(3): 129-134.

## การจัดซื้อและการใช้หนังสือของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

### มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547

สุคิจ ชนไพบูล\*

#### บทคัดย่อ

**ก** านวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดซื้อและการใช้หนังสือของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547 วิธีดำเนินการวิจัยใช้การสำรวจข้อมูล หนังสือที่จัดซื้อและ ที่มีการใช้ในช่วงเวลาดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดจัดซื้อหนังสือจำนวน 1,119 เล่ม เป็นเงิน 4,358,236.29 บาท หมวดหมู่ที่จัดซื้อมากตามลำดับ ได้แก่ WE, WL, QW, QZ, WW และมีการจัดซื้อหนังสือที่ห้องสมุดเสนอแนะเองมากที่สุด รองลงมาคือที่เสนอแนะโดยภาควิชาอาชีวศึกษา จุลชีววิทยา อรุณโรปิดิกส์ รังสิตวิทยา ศัลยศาสตร์ และจักษุวิทยา ราคาเฉลี่ยต่อเล่มของหนังสือ คือ 3,894.76 บาท ด้านการใช้หนังสือ หมวดหมู่ที่มีจำนวนครั้งการใช้มากตามลำดับคือ QS, QZ, WL, WB และมีการใช้หนังสือที่ห้องสมุดเสนอแนะเองมากที่สุด อัตราเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ใช้ต่อเล่ม 13.60 ครั้ง ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้ 286.42 บาท ลักษณะของการใช้ มากที่สุดเป็นการยืม รองลงมาเป็นการหยอดอ่านในห้องสมุด การยืมต่อ และการถ่ายเอกสารมีน้อยที่สุด การจัดซื้อและการใช้หนังสือมีความสัมพันธ์กันสูงมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.997

#### *Abstract:*

**T**he purpose of this research is to study the book purchase and usage in Khon Kaen University Medical Library during the fiscal years 2003-2004. The research was performed by surveying the data of the books purchased and used at the time. The results were found as follows: 1) the library purchased 1,119 volumes within the budget of 4,358,236.29 Baht 2) books purchased are mostly of the schedule classifications WE, WL, QW, QZ and WW 3) most of the books were recommended to

\* บรรณาธิการชั้นำภูมิการ ระดับ 8 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*purchase by the library itself and others by the following departments; Medicine, Microbiology, Orthopedics, Radiology, Surgery, Ophthalmology 4) the average price of book per volume is 3,894.76 Baht 5) books mostly used are of the classifications QS, QZ, WL, WB, in order, and are those recommended by the library 6) the rate of use is 13.60 times per volume whilst the cost per use time is 286.42 Baht 7) the utmost type of usage is borrowing, followed by browsing or reading in the library and by renewing, and the photocopying is the least 8) the purchase and usage of books are highly relative with the correlation coefficient of 0.997.*

## การจัดซื้อและการใช้หนังสือของ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในช่วง ปีงบประมาณ 2546-2547

ความเป็นมาและความสำคัญของปัจจุบัน  
ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดทำทรัพยากร  
สารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อให้บริการแก่  
ผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วยหนังสือ ซึ่งมีทั้ง  
หนังสือตำรา หนังสือทั่วไป รายงานวิจัยใน  
รูปเล่มหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสาร  
อื่นๆ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ  
และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี วีดีโอ อย่างไร  
ก็ตาม ทรัพยากรหลักที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมใช้  
ยังคงเป็นหนังสือ เนื่องจากหนังสือให้เนื้อหา  
พื้นฐานสำหรับการศึกษาค้นคว้าและผู้ใช้ส่วน  
ใหญ่ของห้องสมุดคือนักศึกษาแพทย์ ดังเห็น

ได้จากการวิจัยที่ศึกษาความต้องการใช้บริการ  
ของนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาแพทย์  
ใช้หนังสือแพทย์มากที่สุด รองลงมาเป็น  
หนังสือพิมพ์ (รัตนฯ กระแสงชัย, 2525)  
คล้ายคลึงกับงานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งที่พบว่า มี  
การใช้หนังสือภาษาต่างประเทศมากกว่า  
สิ่งพิมพ์ประเภทอื่นๆ ใน การเข้าใช้บริการ  
ห้องสมุดโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัด  
จันทบุรี (สรีระเพ็ญ โภทก, 2526) ซึ่ง  
ห้องสมุดแห่งนี้ทำหน้าที่ให้บริการแก่แพทย์  
และนักศึกษาแพทย์ด้วยเช่นกัน

ปัจจุบันหนังสือในสาขาวิชาศาสตร์  
การแพทย์ มีการจัดพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ ส่วน  
ใหญ่มีเนื้อหาทันสมัย นักศึกษาแพทย์  
โดยเฉพาะในระดับชั้นปีศั้นๆ จึงใช้หนังสือ  
เป็นสื่อหลักและจะใช้วารสารเพิ่มขึ้นต่อเมื่อ  
อยู่ในระดับชั้นปีสูงขึ้นไป แม้แต่อาจารย์  
ผู้สอนซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องใช้วารสารอยู่

ตลอดเวลา โดยทั่วไปก็ยังใช้หนังสือจำนวนไม่น้อย เนื่องจากเนื้อหาหนังสือที่มีการปรับปรุงให้หลากหลายและทันสมัย สามารถใช้เป็นตำราหรือหนังสืออ่านประกอบสำหรับการเรียนการสอนในสาขาแพทยศาสตร์ได้เป็นอย่างดี

เหตุที่ปริมาณเนื้อหาในสาขาวิชานี้มีจำนวนมาก จึงมีหนังสือที่จัดพิมพ์ออกมามากเป็นจำนวนมากด้วย และเมื่อเทียบกับสาขาอื่น เช่น สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์แล้ว หนังสือในสาขาแพทยศาสตร์จะมีปริมาณที่มากกว่า และราคาสูงกว่า แม้แต่ในต่างประเทศ บรรณารักษ์ก็เห็นว่าหนังสือมีราคาสูง (Johnson, B.C., 1962; Beatty, W.K., 1962) ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อให้จัดหาหนังสือได้เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังต้องมีระบบคัดเลือกหนังสือที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะทำให้การใช้งบประมาณเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

ที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวิธีการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดโดยให้ภาควิชาหรือหน่วยงานต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์เสนอแนะรายชื่อหนังสืออย่างเป็นทางการแล้วส่งให้ห้องสมุดจัดหา ส่วนห้องสมุดเองทำหน้าที่เสนอแนะและคัดเลือกหนังสือด้วย

(สุดใจ ชนไพบูล, 2548) ทั้งนี้โดยบรรณารักษ์จัดหาจะพิจารณาคัดเลือกหนังสือที่มีลักษณะเป็นตำรามาตรฐาน หนังสือที่สอดคล้องกับรายวิชาหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ หนังสือที่มีความจำเป็นสำหรับใช้งานอื่นรวมถึงงานวิจัย ทั้งนี้เพื่อให้ทรัพยากรกลุ่มนั้นคงเหลือของห้องสมุดมีเนื้อหาที่หลากหลายครบถ้วนมากที่สุด โดยหนังสือที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เสนอแนะจัดซื้อนี้ ส่วนหนึ่งได้จากการเสนอแนะอย่างไม่เป็นทางการจากผู้ใช้ด้วย

ดังที่กล่าวแล้วว่าห้องสมุดจำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมากให้เกิดประสิทธิภาพคุ้มค่า และต้องพิจารณาหาวิธีการจัดหาหนังสือให้เหมาะสมยิ่งขึ้น กว่าเดิม จึงเป็นที่มาว่าสมควรมีการศึกษาถึงลักษณะการใช้งบประมาณ จัดหาหนังสือโดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือภาษาต่างประเทศ ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับผู้ใช้และต้องใช้งบประมาณสูงกว่าหนังสือภาษาไทยอยู่มาก นอกจากนี้ยังสมควรจะศึกษาถึงลักษณะการใช้หนังสือดังกล่าวว่ามีการใช้คุ้มค่ามากน้อยอย่างไรและเพียงใด นอกจากนี้จากเหตุผลที่ว่า ยังไม่เคยมีการศึกษาเรื่องการจัดซื้อและการใช้หนังสือของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาก่อน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของการจัดซื้อหนังสือภาษาต่างประเทศประจำปีงบประมาณ 2546 ในเรื่องของจำนวนหนังสือที่จัดซื้อหมวดหมู่ของหนังสือ หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดซื้อ จำนวนเงินที่ใช้ในการจัดซื้อตลอดจนราคานเฉลี่ยของหนังสือที่จัดซื้อ

2. ศึกษาการใช้หนังสือภาษาต่างประเทศที่จัดซื้อประจำปีงบประมาณ 2546 ในด้านการยืม การยืมต่อ การอ่านภาษาในห้องสมุด และการถ่ายสำเนา ว่ามีปริมาณการใช้มืออัตราการใช้ และมีค่าใช้จ่ายในการใช้อย่างไรบ้าง

3. ศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดซื้อและการใช้หนังสือดังกล่าว ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาหนังสือภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดซื้อประจำปีงบประมาณ 2546 (ตุลาคม 2545 – กันยายน 2546) ซึ่งมีลักษณะของการจัดซื้อคล้ายคลึงกันในปีอื่นๆ โดยจำนวนหนังสือที่ครอบคลุมคือ 1,119 เล่ม และใช้งบประมาณในการจัดซื้อราว 4.36 ล้านบาท การใช้หนังสือประกอบด้วย การยืม การยืมต่อ การหยັນอ่าน และการถ่ายสำเนาเอกสาร ซึ่งข้อมูล

การใช้นี้จัดเก็บตั้งแต่นำหนังสือดังกล่าวออกบริการแก่ผู้ใช้งานสิ้นสุดปีงบประมาณ 2547 (กันยายน 2547) รวมระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลการใช้อยู่ในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547

### ข้อตกลงเบื้องต้น

มีข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้ สำหรับครอบคลุมถึง คำจำกัดความและข้อจำกัดในการวิจัยดังนี้

“ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์” หมายถึง ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

“คณะแพทยศาสตร์” หมายถึง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

“ระบบ NLM” หมายถึง ระบบการจัดหมู่หนังสือของหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน(U.S. National of Medicine) สำหรับจัดหมู่หนังสือแพทย์และหนังพื้นฐานทางการแพทย์

“ระบบ LC” หมายถึง ระบบการจัดหมู่หนังสือของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (U.S. Library of Congress) สำหรับจัดหมู่หนังสือทุกสาขาวิชาร่วมถึงหนังสือพื้นฐานทางการแพทย์

“การเสนอแนะการจัดหา” หมายถึง การที่ภาควิชา/หน่วยงานต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์ หรือห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เอง เสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหา

หนังสือเข้าห้องสมุด ยกเว้นในกรณีที่หนังสือเล่มใดมีการเสนอแนะซ้ำกันตึ้งแต่สองภาควิชา/หน่วยงานขึ้นไป ให้จัดรวมอยู่ในกลุ่มที่เป็นการเสนอแนะของห้องสมุดแทน เนื่องจากเป็นการใช้งบประมาณส่วนกลางที่ไม่ได้จัดสรรให้ภาควิชา/หน่วยงานได้โดยเฉพาะ

“ภาควิชาคลินิก” หมายถึง ภาควิชา ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ทำหน้าที่สอนนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีจำนวน 11 ภาค ได้แก่ คุณรักษศาสตร์ จักษุวิทยา จิตเวชศาสตร์ รังสีวิทยา วิสัญญีวิทยา เวชศาสตร์พื้นฟู ศัลยศาสตร์ สูตินรีเวชวิทยา โสต ศอ นาสิกวิทยา ออร์โธปิดิกส์ และอายุรศาสตร์

“ภาควิชาพรีคลินิก” หมายถึง ภาควิชา ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ทำหน้าที่สอน นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1-3 มีจำนวน 9 ภาค ได้แก่ กายวิภาคศาสตร์ จุลชีววิทยา ชีวเคมี นิติเวชศาสตร์ ปรสิตวิทยา พยาธิวิทยา เกสชวิทยา เวชศาสตร์ชุมชน และสรีรวิทยา

“การยืม (Borrowing)” หมายถึง การ ที่ผู้ใช้ยืมหนังสือออกจากห้องสมุด ซึ่งจะมี การบันทึกข้อมูลอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ (OPAC) ของห้องสมุดด้วย

“การยืมต่อ (Renewing)” หมายถึง

การที่ผู้ใช้ขอยืมหนังสือเล่มเดิม โดยต่อระยะเวลาจากการยืมครึ่งแรก ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือเล่มใดเล่มหนึ่งต่อได้เพียงหนึ่งครึ่ง ซึ่ง จะมีการบันทึกข้อมูลอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ (OPAC) ของห้องสมุดเช่นกัน

“การหยັບอ่าน (Browsing/Reading)” หมายถึง การที่ผู้ใช้หยັบหนังสืออ่านภายในห้องสมุด ซึ่งจะมีการเก็บข้อมูลความถี่ในการหยັบอ่านเพียงวันละหนึ่งครั้ง ดังนี้เมื่อมีการหยັบอ่านวันละสองครั้งขึ้นไป ก็จะบันทึกความถี่เพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น

“การถ่ายสำเนา (Photocopying)” หมายถึง การที่ผู้ใช้นำหนังสือไปถ่ายเอกสาร ที่เครื่องถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด ซึ่งจะมี การเก็บข้อมูลความถี่ในการถ่ายสำเนาเพียงวันละหนึ่งครั้ง ดังนี้เมื่อมีการถ่ายสำเนาวันละสองครั้งขึ้นไป ก็จะบันทึกความถี่เพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการ งานวิจัยดังนี้

1. ทราบความต้องการในการใช้หนังสือของภาควิชา/หน่วยงานต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์ อันจะเป็นแนวทางในการกำหนดงบประมาณในการจัดหาให้เหมาะสมต่อไป

2. ทราบแนวทางในการพัฒนาการจัดหาหนังสือ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือฉบับพิมพ์

หรือฉบับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในการใช้หนังสือหมวดหมู่ต่างๆเพื่อให้การใช้งานประมาณอย่างคุ้มค่าและประหยัด

3. ทราบรายชื่อหนังสือที่จัดซื้อและมีการใช้มากในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพิจารณาคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดทางการแพทย์ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นลักษณะเชิงสำรวจ โดยดำเนินการตามวิธีดังนี้

1. จัดทำข้อมูลรายการหนังสือภาษาค่างประเทศที่ห้องสมุดจัดซื้อประจำปีงบประมาณ 2546 รวม 997 ชื่อ 1,119 เล่ม ประกอบด้วยชื่อผู้แต่งชื่อ

2. เก็บข้อมูลความถี่ของการใช้หนังสือแต่ละเล่มดังกล่าว ในด้านการยืมและการยืมต่อจากระบบยืมคืนด้วยคอมพิวเตอร์ (OPAC)

3. เก็บข้อมูลความถี่ของการใช้หนังสือแต่ละเล่มดังกล่าว ในด้านการยืม อ่านและการถ่ายสำเนา โดยเจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อมูลจากตัวเล่มหนังสือที่ถูกหยิบใช้ในบริเวณห้องอ่านและหนังสือที่ถูกถ่ายสำเนา ในห้องถ่ายเอกสาร

4. นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละของการจัดหาและการใช้หนังสือ และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดหาและการใช้ หลังจากนั้นนำเสนอโดยการอภิปรายผลและแสดงในรูปตาราง

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจัดซื้อหนังสือ

หนังสือที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จัดซื้อในปีงบประมาณ 2546 (ตารางที่ 1) มีจำนวนทั้งสิ้น 997 ชื่อ หรือ 1,119 เล่ม ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 4,358,236.29 บาท เมื่อจำแนกตามประเภทหนังสือ มีหนังสือแพทย์ (หมวดหมู่ W-WZ) มากที่สุด คือ 737 ชื่อ (ร้อยละ 73.92) หรือ 770 เล่ม (ร้อยละ 68.81) หรือ 3,286,109.35 บาท (ร้อยละ 75.40) รองลงมาเป็นหนังสือพื้นฐานทางการแพทย์ ในระบบ NLM (หมวดหมู่ QS-QZ) 220 ชื่อ (ร้อยละ 22.07) หรือ 309 เล่ม (ร้อยละ 27.62) หรือ 970,387.84 บาท (ร้อยละ 22.27) และเป็นหนังสือพื้นฐานทั่วไป (หมวดหมู่ H และ T) น้อยที่สุด คือ 14 ชื่อ (ร้อยละ 1.40) 14 เล่ม (ร้อยละ 1.25) หรือ 30,149.70 บาท (ร้อยละ 0.69)

## ตารางที่ 1 หนังสือที่จัดซื้อ จำแนกตามประเภทหนังสือ

ประเภทหนังสือ	จำนวนชื่อ	ร้อยละ	จำนวนเล่ม	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
หนังสือแพทย์ (หมวดหมู่ W-WZ)	737	73.92	770	68.81	3,286,109.35	75.40
หนังสือพื้นฐานทางการแพทย์ระบบ NLM (หมวดหมู่ QS-QZ)	220	22.07	309	27.62	970,387.84	22.27
หนังสือพื้นฐานทางการแพทย์ระบบ LC (หมวดหมู่ Q-QR)	26	2.61	26	2.32	71,589.40	1.64
หนังสือพื้นฐานทั่วไป (หมวดหมู่ H, T)	14	1.40	14	1.25	30,149.70	0.69
รวม	997	100.00	1,119	100.00	4,358,236.29	100.00

เมื่อจำแนกหนังสือที่จัดซื้อตามหมวดหมู่ของหนังสือ (ตารางที่ 2) พบว่ามีการจัดซื้อมากที่สุดในหมวดหมู่ WE 88 ชื่อ (ร้อยละ 8.83) รองลงมาตามลำดับได้แก่ WL 76 ชื่อ (ร้อยละ 7.62) WB 74 ชื่อ (ร้อยละ 7.42) QW 68 ชื่อ (ร้อยละ 6.82) W 51 ชื่อ (ร้อยละ 5.12) ถ้านับตามจำนวนเล่ม จัดซื้ามากที่สุดในหมวดหมู่ WL 95 เล่ม (ร้อยละ 8.49) รองลงมาตามลำดับได้แก่ WE 88 เล่ม (ร้อยละ 7.86) WB 77 เล่ม (ร้อยละ 6.88) QZ 71 เล่ม (ร้อยละ 6.34) QW 68 เล่ม (ร้อยละ 6.08) หมวดหมู่ที่มีการจัดซื้อน้อยที่สุดคือเพียงหมู่ละ 1 เล่ม ได้แก่ HM, HV, Q, QR, QX, TP, TS และ WZ

ในส่วนของงบประมาณที่ใช้จัดซื้อ หมวดหมู่ที่สูงสุดคือ WE 519,753.05 บาท (ร้อยละ 11.93) รองลงมาตามลำดับได้แก่ WL 486,522.70 บาท (ร้อยละ 11.16) QW 277,317.55 บาท (ร้อยละ 6.36) QZ 258,480.34 บาท (ร้อยละ 5.93) WW 208,024.60 บาท (ร้อยละ 4.77) และใช้งบจัดซื้อน้อยที่สุดในหมู่ HM และ Q ซึ่งเท่ากันคือ 1,080.00 บาท (ร้อยละ 0.02)

สำหรับราคานั้นสือเฉลี่ยต่อเล่ม คือ 3,894.76 บาท หมวดหมู่ที่มีราคาเฉลี่ยสูงสุดคือ WH 8,235.97 บาท รองลงมาได้แก่ WK 6,753.73 บาท WT 5,930.28 บาท และหมวดหมู่ที่ราคาเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันคือ HM และ Q 1080.00 บาท

**ตารางที่ 2 หนังสือที่จัดซื้อ จำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ**

หมวดหมู่	จำนวน ชื่อ	ร้อย ละ	จำนวน เล่ม	ร้อย ละ	จำนวนเงิน	ร้อย ละ	ราคานเฉลี่ย ต่อเล่ม
H Social Sciences (General)	2	0.20	2	0.18	7,402.50	0.17	3,701.25
HA Statistics	2	0.20	2	0.18	2,362.50	0.05	1,181.25
HD Economic History & Conditions	4	0.40	4	0.36	4,572.50	0.10	1,143.13
HM Sociology (General & Theoretical)	1	0.10	1	0.09	1,080.00	0.02	1,080.00
HQ The Family. Marriage, etc.	2	0.20	2	0.18	5,926.50	0.14	2,963.25
HV Social Pathology. Social & Public Welfare	1	0.10	1	0.09	3,360.00	0.08	3,360.00
Q Science (General)	1	0.10	1	0.09	1,080.00	0.02	1,080.00
QA Mathematics	2	0.20	2	0.18	3,370.50	0.08	1,685.25
QH Natural History (General)	19	1.91	19	1.70	55,167.70	1.27	2,903.56
QK Botany	3	0.30	3	0.27	8,601.20	0.20	2,867.07
QR Microbiology	1	0.10	1	0.09	3,370.00	0.08	3,370.00
QS Human Anatomy	27	2.71	66	5.90	93,088.75	2.14	1,410.44
QT Physiology	21	2.11	23	2.06	77,097.60	1.77	3,352.07
QU Biochemistry	23	2.31	23	2.06	81,220.80	1.86	3,531.34
QV Pharmacology	22	2.21	47	4.20	120,712.80	2.77	2,568.36
QW Microbiology & Immunology	68	6.82	68	6.08	277,317.55	6.36	4,078.20
QX Parasitology	1	0.10	1	0.09	5,560.00	0.13	5,560.00
QY Clinical Pathology	10	1.00	10	0.89	56,910.00	1.31	5,691.00
QZ Pathology	48	4.81	71	6.34	258,480.34	5.93	3,640.57

TP Chemical Technology	1	0.10	1	0.09	4,048.20	0.09	4,048.20
TS Manufactures	1	0.10	1	0.09	1,397.50	0.03	1,397.50
W Medical Profession	51	5.12	52	4.65	115,976.70	2.66	2,230.32
WA Public Health	47	4.71	47	4.20	107,242.90	2.46	2,281.76
WB Practice of Medicine	74	7.42	77	6.88	187,661.20	4.31	2,437.16
WC Communicable Diseases	22	2.21	22	1.97	105,962.50	2.43	4,816.48
WD Nutrition Disorders, etc.	8	0.80	8	0.71	47,610.00	1.09	5,951.25
WE Musculoskeletal System	88	8.83	88	7.86	519,753.05	11.93	5,906.28
WF Respiratory System	10	1.00	10	0.89	45,423.00	1.04	4,542.30
WG Cardiovascular System	25	2.51	25	2.23	114,271.40	2.62	4,570.86
WH Hemic & Lymphatic	13	1.30	13	1.16	107,067.60	2.46	8,235.97
WI Gastrointestinal System	24	2.41	24	2.14	140,449.70	3.22	5,852.07
WJ Urogenital System	15	1.50	15	1.34	62,446.50	1.43	4,163.10
WK Endocrine System	16	1.60	16	1.43	108,059.60	2.48	6,753.73
WL Nervous System	76	7.62	95	8.49	486,522.70	11.16	5,121.29
WM Psychiatry	28	2.81	32	2.86	106,243.20	2.44	3,320.10
WN Radiology	26	2.61	26	2.32	100,247.50	2.30	3,855.67
WO Surgery	29	2.91	29	2.59	98,965.20	2.27	3,412.59
WP Gynecology	29	2.91	31	2.77	149,565.60	3.43	4,824.70
WQ Obstetrics	21	2.11	21	1.88	78,460.60	1.80	3,736.22
WR Dermatology	10	1.00	10	0.89	53,814.90	1.23	5,381.49
WS Pediatrics	43	4.31	47	4.20	150,722.70	3.46	3,206.87
WT Geriatrics, Chronic Disease	5	0.50	5	0.45	29,651.40	0.68	5,930.28
WU Dentistry, Oral	2	0.20	2	0.18	9,580.10	0.22	4,790.05

Surgery							
WV Otolaryngology	17	1.71	17	1.52	101,150.60	2.32	5,950.04
WW Ophthalmology	43	4.31	43	3.84	208,024.60	4.77	4,837.78
WX Hospitals & Other Health Facilities	10	1.00	10	0.89	40,729.50	0.93	4,072.95
WY Nursing	4	0.40	4	0.36	9,066.60	0.21	2,266.65
WZ History of Medicine	1	0.10	1	0.09	1,440.00	0.03	1,440.00
รวม	997	100.00	1,119	100.00	4,358,236.29	100.00	3,894.76

เมื่อจัดหนังสือตามประเภทของกลุ่มภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา (ตารางที่ 3) พนบฯมีการจัดหาที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เสนอแนะอย่างมากที่สุด คือ 402 ชื่อ (ร้อยละ 40.28) 478 เล่ม (ร้อยละ 42.71) หรือ 1,846,010.89 บาท (ร้อยละ 42.36) โดยมีภาควิชาคลินิกและภาควิชาพรีคลินิกของมหาดามลำดับ จำนวนเงิน 1,700,321.55 บาท (ร้อยละ 39.01) และ 803,278.85 บาท (ร้อยละ 18.43) และจัดซื้อให้หน่วยงานอื่นคือคลังเดือดกลางและหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษาเพียง 8,625.00 บาท (ร้อยละ 0.02)

### ตารางที่ 3 หนังสือที่จัดซื้อ จำแนกตามประเภทของภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะ

ประเภทของภาควิชา/ หน่วยงาน	จำนวน ชื่อ	ร้อย ละ	จำนวน เล่ม	ร้อย ละ	จำนวนเงิน	ร้อย ละ
ภาควิชาคลินิก (9 ภาค)	379	37.98	384	34.32	1,700,321.55	39.01
ภาควิชาพรีคลินิก (11 ภาค)	215	21.54	255	22.79	803,278.85	18.43
ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	402	40.28	478	42.71	1,846,010.89	42.36
หน่วยงานอื่น (คลังเดือด กลาง และ หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา)	2	0.20	2	0.18	8,625.00	0.20
รวม	998	100.00	1,119	100.00	4,358,236.29	100.00

**ตารางที่ 4 หนังสือที่จัดซื้อ จำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแผนการจัดหา**

ภาควิชา/หน่วยงาน	จำนวน ชื่อ	ร้อย ละ	จำนวน เล่ม	ร้อย ละ	จำนวนเงิน	ร้อย ละ	ราคา เฉลี่ย ต่อเล่ม
ภาควิชากายวิภาค ศาสตร์	4	0.40	8	0.71	12,619.80	0.29	1,577.48
ภาควิชาคุณารเวชศาสตร์	37	3.71	38	3.40	131,571.50	3.02	3,462.41
ภาควิชาจักษุวิทยา	31	3.11	31	2.77	150,373.30	3.45	4,850.75
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	29	2.91	33	2.95	81,540.80	1.87	2,470.93
ภาควิชาจุลชีววิทยา	83	8.32	83	7.42	284,124.55	6.52	3,423.19
ภาควิชาชีวเคมี	12	1.20	12	1.07	42,339.60	0.97	3,528.30
ภาควิชานิติเวชศาสตร์	19	1.90	19	1.70	66,451.70	1.52	3,497.46
ภาควิชาปรสิตวิทยา	9	0.90	9	0.80	62,251.00	1.43	6,916.78
ภาควิชาพยาธิวิทยา	25	2.51	34	3.04	133,991.10	3.07	3,940.91
ภาควิชาเภสัชวิทยา	12	1.20	37	3.31	67,502.10	1.55	1,824.38
ภาควิชารังสีวิทยา	42	4.21	42	3.75	212,936.60	4.89	5,069.92
ภาควิชาวิสัญญีวิทยา	13	1.30	13	1.16	35,773.50	0.82	2,751.81
ภาควิชาเวชศาสตร์ ชุมชน	33	3.31	33	2.95	76,763.50	1.76	2,326.17
ภาควิชาเวชศาสตร์พื้นบ้าน	13	1.30	13	1.16	35,413.20	0.81	2,724.09
ภาควิชาศัลยศาสตร์	35	3.51	35	3.13	186,620.40	4.28	5,332.01
ภาควิชาสรีรวิทยา	18	1.80	20	1.79	57,235.50	1.31	2,861.78
ภาควิชาสูติศาสตร์และ นรีเวชวิทยา	32	3.21	32	2.86	110,500.20	2.54	3,453.13
ภาควิชาโสต ศอ นาสิก วิทยา	20	2.00	20	1.79	112,853.50	2.59	5,642.68
ภาควิชาօร์โธปิดิกส์	48	4.81	48	4.29	278,783.85	6.40	5,808.00

ภาควิชาอาชีวศึกษา	79	7.92	79	7.06	363,954.70	8.35	4,607.02
กลังเลือดกลาง	1	0.10	1	0.09	6,705.00	0.15	6,705.00
หน่วยแพทยศาสตร์							
ศึกษา	1	0.10	1	0.09	1,920.00	0.04	1,920.00
ห้องสมุดคณะ							
แพทยศาสตร์	402	40.28	478	42.72	1,846,010.89	42.36	3,861.95
รวม	998	100.00	1,119	100.00	4,358,236.29	100.00	3,894.76

\*หมายเหตุ : ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชนและห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มีชื่อหนังสือซ้ำกัน 1 ชื่อ

เมื่อจำแนกหนังสือตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา (ตารางที่ 4) พบว่ามี การจัดซื้อหนังสือที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เสนอแนะมากที่สุดดังกล่าวแล้ว รองลงมาตามลำดับ จำนวนเงินที่จัดซื้อ ได้แก่ ที่เสนอแนะโดย ภาควิชาอาชีวศึกษา 79 เล่ม 363,954.70 บาท (ร้อยละ 8.35) ภาควิชาจุลชีววิทยา 83 เล่ม 284,124.55 บาท (ร้อยละ 6.52) ภาควิชาออร์โธปิดิกส์ 48 เล่ม 278,783.85 บาท (ร้อยละ 6.40) ภาควิชารังสีวิทยา 42 เล่ม 212,936.60 บาท (ร้อยละ 4.89) ภาควิชา สัตวแพทยศาสตร์ 35 เล่ม 186,620.40 บาท (ร้อยละ 4.28) และภาควิชาจักษุวิทยา 31 เล่ม 150,373.30 บาท (ร้อยละ 3.45)

ในส่วนราคากล่องหนังสือต่อเล่ม หนังสือที่ภาควิชาปรสิตวิทยาเสนอแนะราคาเฉลี่ยต่อเล่ม สูงสุด คือ 6,916.78 บาท รองลงมาได้แก่ ที่เสนอโดยกลังเลือดกลาง เฉลี่ยเล่มละ 6,705.00 บาท ราคา เฉลี่ยต่ำสุดคือหนังสือเสนอโดยภาควิชาภาษาไทย คือ 1,577.48 บาท และตัดขึ้นมาเป็นภาควิชา เกสัชวิทยา 1,824.38 บาท

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้หนังสือ จำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ

สำหรับการใช้หนังสือ เมื่อจำแนกตามหมวดหมู่ (ตารางที่ 5) พบว่าหมู่ WL มีการใช้ตัว เล่มมากที่สุด คือ 86 เล่ม (ร้อยละ 8.11) รองลงมาได้แก่ WE 84 เล่ม (ร้อยละ 7.92) WB 77 เล่ม (ร้อยละ 7.26) QZ 69 เล่ม (ร้อยละ 6.51) QW 67 เล่ม (ร้อยละ 6.32) หมวดหมู่ที่มีการใช้ตัวเล่มน้อยสุดคือ 1 เล่มเท่านั้น (ร้อยละ 0.09) ได้แก่ HD, HM, HV, Q, QR, QX, TP และ TS

ในส่วนของจำนวนครั้งที่มีการใช้มากที่สุดคือหมวด QS 2,598 ครั้ง (ร้อยละ 17.07) รองลงมาได้แก่ QZ 1,691 ครั้ง (ร้อยละ 11.11) WL 1,059 ครั้ง (ร้อยละ 6.96) WB 1,010 ครั้ง (ร้อยละ

6.64) WE 1,000 ครั้ง (ร้อยละ 6.57) และ QW 961 ครั้ง (ร้อยละ 6.32) หมวดหมู่ที่มีจำนวนครั้งของ การใช้น้อยที่สุด เพียง 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 0.01) ได้แก่ HM, HQ, HV, QX, TP, TS และ WZ

อัตราเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ใช้ต่อเล่ม โดยรวมแล้วคือ 13.60 ครั้ง หากจำแนกตามหมวดหมู่ จากมากที่สุดคือ QS 39.36 ครั้ง WU 35.50 ครั้ง QZ 23.82 ครั้ง QT 21.96 ครั้ง และ QH 21.79 ครั้ง จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเล่มน้อยที่สุดคือ 1 ครั้ง ได้แก่ หมู่ HD, HQ, QX และ TP

#### ตารางที่ 5 การใช้หนังสือ แสดงจำนวนเล่มที่ใช้ จำนวนครั้งที่ใช้ และเฉลี่ยครั้งที่ใช้ต่อเล่ม จำแนก ตามหมวดหมู่หนังสือ

หมวดหมู่	จำนวนเล่ม ที่ใช้	ร้อย ละ	จำนวนครั้ง ที่ใช้	ร้อย ละ	จำนวนครั้ง ที่ใช้ต่อเล่ม
H Social Sciences (General)	2	0.19	12	0.08	6.00
HA Statistics	2	0.19	25	0.16	12.50
HD Economic History & Conditions	1	0.09	4	0.03	1.00
HM Sociology (General & Theoretical)	1	0.09	2	0.01	2.00
HQ The Family. Marriage, etc.	2	0.19	2	0.01	1.00
HV Social Pathology. Social & Public Welfare	1	0.09	2	0.01	2.00
Q Science (General)	1	0.09	8	0.05	8.00
QA Mathematics	2	0.19	5	0.03	2.50
QH Natural History (General)	19	1.79	414	2.72	21.79
QK Botany	2	0.19	11	0.07	3.67
QR Microbiology	1	0.09	12	0.08	12.00
QS Human Anatomy	66	6.23	2,598	17.07	39.36
QT Physiology	23	2.17	505	3.32	21.96
QU Biochemistry	23	2.17	329	2.16	14.30
QV Pharmacology	46	4.34	476	3.13	10.13
QW Microbiology & Immunology	67	6.32	961	6.32	14.13
QX Parasitology	1	0.09	1	0.01	1.00

QY Clinical Pathology	10	0.94	52	0.34	5.20
QZ Pathology	69	6.51	1,691	11.11	23.82
TP Chemical Technology	1	0.09	2	0.01	1.00
TS Manufactures	1	0.09	1	0.01	2.00
W Medical Profession	43	4.06	245	1.61	4.71
WA Public Health	44	4.15	387	2.54	8.23
WB Practice of Medicine	77	7.26	1,010	6.64	13.12
WC Communicable Diseases	22	2.08	241	1.58	10.95
WD Nutrition Disorders, etc.	5	0.47	49	0.32	6.13
WE Musculoskeletal System	84	7.92	1,000	6.57	11.36
WF Respiratory System	10	0.94	102	0.67	10.20
WG Cardiovascular System	23	2.17	237	1.56	9.48
WH Hemic & Lymphatic	13	1.23	182	1.20	14.00
WI Gastrointestinal System	23	2.17	192	1.26	8.00
WJ Urogenital System	10	0.94	97	0.64	6.47
WK Endocrine System	14	1.32	92	0.60	5.75
WL Nervous System	86	8.11	1,059	6.96	11.15
WM Psychiatry	29	2.74	275	1.81	8.59
WN Radiology	26	2.45	349	2.29	13.42
WO Surgery	28	2.64	357	2.35	12.31
WP Gynecology	27	2.55	217	1.43	7.00
WQ Obstetrics	21	1.98	247	1.62	11.76
WR Dermatology	10	0.94	147	0.97	14.70
WS Pediatrics	46	4.34	842	5.53	17.91
WT Geriatrics, Chronic Disease	4	0.38	14	0.09	2.80
WU Dentistry, Oral Surgery	2	0.19	71	0.47	35.50
WV Otolaryngology	17	1.60	175	1.15	10.29
WW Ophthalmology	40	3.77	457	3.00	10.63
WX Hospitals & Other Health Facilities	10	0.94	51	0.34	5.10

WY Nursing	4	0.38	6	0.04	1.50
WZ History of Medicine	1	0.09	2	0.01	2.00
รวม	1,060	100.00	15,216	100.00	13.60

เมื่อคำนวณค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้หนังสือ (ตารางที่ 6) โดยรวมแล้วคือ 286.42 บาท โดยหมวดหมู่ที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งน้อยที่สุดคือ QS 35.83 บาท ดัดเป็นมาได้แก่ HA 94.50 บาท QH 133.25 บาท WU 134.93 บาท และ Q 135.00 บาท ส่วนค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่มากที่สุดคือหมวด QX 5,560.00 บาท TP 4,048.20 บาท HQ 2,963.25 บาท WT 2,117.96 บาท และ HV 1,680.00 บาท

#### ตารางที่ 6 การใช้หนังสือ แสดงจำนวนครั้งที่ใช้และค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้ จำแนกตามหมวดหมู่ หนังสือ

หมวดหมู่	จำนวนเงินที่ซื้อ	ร้อยละ	จำนวนครั้งที่ใช้	ร้อยละ	ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง
H Social Sciences (General)	7,402.50	0.17	12	0.08	616.88
HA Statistics	2,362.50	0.05	25	0.16	94.50
HD Economic History & Conditions	4,572.50	0.10	4	0.03	1,143.13
HM Sociology (General & Theoretical)	1,080.00	0.02	2	0.01	540.00
HQ The Family. Marriage, etc.	5,926.50	0.14	2	0.01	2,963.25
HV Social Pathology. Social & Public Welfare	3,360.00	0.08	2	0.01	1,680.00
Q Science (General)	1,080.00	0.02	8	0.05	135.00
QA Mathematics	3,370.50	0.08	5	0.03	674.10
QH Natural History (General)	55,167.70	1.27	414	2.72	133.25
QK Botany	8,601.20	0.20	11	0.07	781.93
QR Microbiology	3,370.00	0.08	12	0.08	280.83
QS Human Anatomy	93,088.75	2.14	2,598	17.07	35.83
QT Physiology	77,097.60	1.77	505	3.32	152.67
QU Biochemistry	81,220.80	1.86	329	2.16	246.87
QV Pharmacology	120,712.80	2.77	476	3.13	253.60

QW Microbiology & Immunology	277,317.55	6.36	961	6.32	288.57
QX Parasitology	5,560.00	0.13	1	0.01	5,560.00
QY Clinical Pathology	56,910.00	1.31	52	0.34	1,094.42
QZ Pathology	258,480.34	5.93	1,691	11.11	152.86
TP Chemical Technology	4,048.20	0.09	2	0.01	4,048.20
TS Manufactures	1,397.50	0.03	1	0.01	698.75
W Medical Profession	115,976.70	2.66	245	1.61	473.37
WA Public Health	107,242.90	2.46	387	2.54	277.11
WB Practice of Medicine	187,661.20	4.31	1,010	6.64	185.80
WC Communicable Diseases	105,962.50	2.43	241	1.58	439.68
WD Nutrition Disorders, etc.	47,610.00	1.09	49	0.32	971.63
WE Musculoskeletal System	519,753.05	11.93	1,000	6.57	519.75
WF Respiratory System	45,423.00	1.04	102	0.67	445.32
WG Cardiovascular System	114,271.40	2.62	237	1.56	482.16
WH Hemic & Lymphatic	107,067.60	2.46	182	1.20	588.28
WI Gastrointestinal System	140,449.70	3.22	192	1.26	731.51
WJ Urogenital System	62,446.50	1.43	97	0.64	643.78
WK Endocrine System	108,059.60	2.48	92	0.60	1,174.56
WL Nervous System	486,522.70	11.16	1,059	6.96	459.42
WM Psychiatry	106,243.20	2.44	275	1.81	386.34
WN Radiology	100,247.50	2.30	349	2.29	287.24
WO Surgery	98,965.20	2.27	357	2.35	277.21
WP Gynecology	149,565.60	3.43	217	1.43	689.24
WQ Obstetrics	78,460.60	1.80	247	1.62	317.65
WR Dermatology	53,814.90	1.23	147	0.97	366.09
WS Pediatrics	150,722.70	3.46	842	5.53	179.01
WT Geriatrics, Chronic Disease	29,651.40	0.68	14	0.09	2,117.96
WU Dentistry, Oral Surgery	9,580.10	0.22	71	0.47	134.93
WV Otolaryngology	101,150.60	2.32	175	1.15	578.00
WW Ophthalmology	208,024.60	4.77	457	3.00	455.20

WX Hospitals & Other Health Facilities	40,729.50	0.93	51	0.34	798.62
WY Nursing	9,066.60	0.21	6	0.04	1,511.10
WZ History of Medicine	1,440.00	0.03	2	0.01	720.00
รวม	4,358,236.29	100.00	15,216	100.00	286.42

ในส่วนของลักษณะหรือประเภทของการใช้หนังสือ (ตารางที่ 7) พบว่าการใช้ทั้ง 4 ประเภท คือ การยืม การยืมต่อ การหยิบอ่าน และการถ่ายสำเนา ส่วนใหญ่เป็นการใช้หนังสือในลักษณะของการยืม (ร้อยละ 57.76) รองลงมาเป็นการหยิบอ่าน (ร้อยละ 18.25) และการยืมต่อ (ร้อยละ 16.03) ส่วนการถ่ายสำเนามีน้อยที่สุด (ร้อยละ 7.96) โดยหมวดหมู่ที่มีการยืมอย่างเดียว คือ HQ, QX และ TS หมวดหมู่ที่มีการหยิบอ่านอย่างเดียว คือ HV

#### ตารางที่ 7 การใช้หนังสือ แสดงประเภทของการใช้ จำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ

หมวดหมู่	ยืม	ร้อย ละ	ยืม ต่อ	ร้อย ละ	หยิบ อ่าน	ร้อย ละ	ถ่าย สำเนา	ร้อย ละ	รวม	ร้อย ละ
H Social Sciences (General)	8	66.67	1	8.33	1	8.33	2	16.67	12	100.00
HA Statistics	17	68.00	2	8.00	2	8.00	4	16.00	25	100.00
HD Economic History & Conditions	2	50.00	1	25.00	1	25.00	0	0.00	4	100.00
HM Sociology (General & Theoretical)	1	50.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	2	100.00
HQ The Family, Marriage, etc.	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00

HV Social Pathology.										
Social & Public Welfare	0	0.00	0	0.00	2	100.00	0	0.00	2	100.00
Q Science (General)	0	0.00	0	0.00	5	62.50	3	37.50	8	100.00
QA Mathematics	0	0.00	0	0.00	2	40.00	3	60.00	5	100.00
QH Natural History (General)	192	46.38	71	17.15	87	21.01	64	15.46	414	100.00
QK Botany	0	0.00	0	0.00	7	63.64	4	36.36	11	100.00
QR Microbiology	0	0.00	0	0.00	8	66.67	4	33.33	12	100.00
QS Human Anatomy	1,650	63.51	450	17.32	358	13.78	140	5.39	2,598	100.00
QT Physiology	302	59.80	122	24.16	54	10.69	27	5.35	505	100.00
QU Biochemistry	202	61.40	54	16.41	51	15.50	22	6.69	329	100.00
QV Pharmacology	233	48.95	44	9.24	157	32.98	42	8.82	476	100.00
QW Microbiology & Immunology	447	46.51	127	13.22	284	29.55	103	10.72	961	100.00
QX Parasitology	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00
QY Clinical Pathology	28	53.85	5	9.62	16	30.77	3	5.77	52	100.00
QZ Pathology	1,067	63.10	354	20.93	192	11.35	78	4.61	1,691	100.00
TP Chemical	1	50.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00

Technology										
TS Manufactures	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00
W Medical Profession	153	62.45	31	12.65	42	17.14	19	7.76	245	100.00
WA Public Health	127	32.82	50	12.92	170	43.93	40	10.34	387	100.00
WB Practice of Medicine	509	50.40	140	13.86	271	26.83	90	8.91	1,010	100.00
WC Communicable Diseases	102	42.32	22	9.13	78	32.37	39	16.18	241	100.00
WD Nutrition Disorders, etc.	20	40.82	5	10.20	17	34.69	7	14.29	49	100.00
WE Musculoskeletal System	558	55.80	110	11.00	227	22.70	105	10.50	1,000	100.00
WF Respiratory System	68	66.67	11	10.78	19	18.63	4	3.92	102	100.00
WG Cardiovascular System	135	56.96	25	10.55	48	20.25	29	12.24	237	100.00
WH Hemic & Lymphatic	102	56.04	31	17.03	25	13.74	24	13.19	182	100.00
WI Gastrointestinal System	87	45.31	20	10.42	49	25.52	36	18.75	192	100.00
WJ Urogenital System	43	44.33	11	11.34	28	28.87	15	15.46	97	100.00
WK Endocrine	63	68.48	13	14.13	11	11.96	5	5.43	92	100.00

System										
WL Nervous System	677	63.93	204	19.26	126	11.90	52	4.91	1,059	100.00
WM Psychiatry	183	66.55	52	18.91	21	7.64	19	6.91	275	100.00
WN Radiology	215	61.60	57	16.33	41	11.75	36	10.32	349	100.00
WO Surgery	232	64.99	58	16.25	37	10.36	30	8.40	357	100.00
WP Gynecology	141	64.98	27	12.44	37	17.05	12	5.53	217	100.00
WQ Obstetrics	144	58.30	46	18.62	45	18.22	12	4.86	247	100.00
WR Dermatology	91	61.90	23	15.65	16	10.88	17	11.56	147	100.00
WS Pediatrics	513	60.93	143	16.98	121	14.37	65	7.72	842	100.00
WT Geriatrics, Chronic Disease	8	57.14	2	14.29	4	28.57	0	0.00	14	100.00
WU Dentistry, Oral Surgery	39	54.93	13	18.31	12	16.90	7	9.86	71	100.00
WV Otolaryngology	95	54.29	16	9.14	45	25.71	19	10.86	175	100.00
WW Ophthalmology	302	66.08	85	18.60	49	10.72	21	4.60	457	100.00
WX Hospitals & Other Health Facilities	23	45.10	12	23.53	7	13.73	9	17.65	51	100.00
WY Nursing	4	66.67	0	0.00	2	33.33	0	0.00	6	100.00
WZ History of Medicine	1	50.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	2	100.00
รวม	8,789	57.76	2,439	16.03	2,777	18.25	1,211	7.96	15,216	100.00

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้หนังสือ จำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา

เมื่อพิจารณาการใช้หนังสือตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา (ตารางที่ 8) มีการใช้ตัวเล่นมากสุด 4 อันดับแรก คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ 450 เล่ม (ร้อยละ 42.45) ภาควิชาจุลชีววิทยา 81 เล่ม (ร้อยละ 7.64) ภาควิชาอาชีวศึกษา 76 เล่ม (ร้อยละ 7.17) และภาควิชาอร์โธปีดิกส์ 46 เล่ม (ร้อยละ 4.34) หน่วยงานเสนอแนะที่มีการใช้ตัวเล่นน้อยที่สุด ได้แก่ คลังเสื้อคลุมและหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา แห่งละ 1 เล่มเท่านั้น (ร้อยละ 0.09)

เมื่อนับจำนวนครั้งของการใช้ ภาควิชา/หน่วยงานเสนอแนะที่มีจำนวนครั้งใช้มากที่สุด 4 อันดับแรก คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ 8,082 ครั้ง (ร้อยละ 53.12) ภาควิชาจุลชีววิทยา 1,297 ครั้ง (ร้อยละ 8.52) ภาควิชาอาชีวศึกษา 744 ครั้ง (ร้อยละ 4.89) และภาควิชาอร์โธปีดิกส์ 646 ครั้ง (ร้อยละ 4.25) และหน่วยงานที่มีจำนวนครั้งใช้น้อยที่สุดคือหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา 2 ครั้ง (ร้อยละ 0.01)

ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ยต่อเล่นมากที่สุด เป็นหนังสือที่เสนอแนะโดยภาควิชาภายในภาคศาสตร์ 25.00 ครั้ง รองลงมา ได้แก่ ภาควิชาสรีรวิทยา 20.95 ครั้ง ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ 16.91 ครั้ง ภาควิชาจุลชีววิทยา 15.63 ครั้ง และภาควิชาเวชศาสตร์พื้นฟู 14.77 ครั้ง จำนวนการใช้เฉลี่ยต่อเล่นน้อยที่สุดคือ หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา 2.00 ครั้ง ถัดขึ้นมาคือภาควิชาปรสิตวิทยา 4.11 ครั้ง

**ตารางที่ 8 การใช้หนังสือ แสดงจำนวนเล่มที่ใช้ จำนวนครั้งที่ใช้ และเฉลี่ยครั้งที่ใช้ต่อเล่น จำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา**

ภาควิชา/หน่วยงาน	จำนวน เล่มที่ใช้	ร้อยละ	จำนวน ครั้งที่ใช้	ร้อยละ	จำนวนครั้งที่ใช้ ต่อเล่น
ภาควิชาภายในภาคศาสตร์	8	0.75	200	1.31	25.00
ภาควิชาคุณารเวชศาสตร์	38	3.58	522	3.43	13.74
ภาควิชาจักษุวิทยา	29	2.74	351	2.31	11.32
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	31	2.92	259	1.70	7.85
ภาควิชาจุลชีววิทยา	81	7.64	1,297	8.52	15.63

ภาควิชาชีวเคมี	12	1.13	106	0.70	8.83
ภาควิชานิติเวชศาสตร์	16	1.51	97	0.64	5.11
ภาควิชาปรสิตวิทยา	9	0.85	37	0.24	4.11
ภาควิชาพยาธิวิทยา	32	3.02	290	1.91	8.53
ภาควิชาเภสัชวิทยา	37	3.49	451	2.96	12.19
ภาควิชารังสีวิทยา	39	3.68	332	2.18	7.90
ภาควิชาวิสัญญาณิวิทยา	13	1.23	161	1.06	12.38
ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน	32	3.02	205	1.35	6.21
ภาควิชาเวชศาสตร์พื้นฟู	13	1.23	192	1.26	14.77
ภาควิชาศัลยศาสตร์	29	2.74	378	2.48	10.80
ภาควิชาสรีรวิทยา	19	1.79	419	2.75	20.95
ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา	29	2.74	265	1.74	8.28
ภาควิชาโสต พอ นาสิกวิทยา	19	1.79	168	1.10	8.40
ภาควิชาօร์โธปีดิกส์	46	4.34	646	4.25	13.46
ภาควิชาอายุรศาสตร์	76	7.17	744	4.89	9.42
คลังเลือดกลาง	1	0.09	12	0.08	12.00
หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา	1	0.09	2	0.01	2.00
ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	450	42.45	8,082	53.12	16.91
รวม	1,060	100.00	15,216	100.00	13.60

สำหรับค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้หนังสือ (ตารางที่ 9) ภาควิชาการวิภาคศาสตร์มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งน้อยที่สุดคือ 63.10 บาท ถัดมาได้แก่ ภาควิชาสรีรวิทยา 136.60 บาท และภาควิชาเภสัชวิทยา 149.67 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งมากที่สุด คือ ภาควิชาปรสิตวิทยา 1,682.46 บาท ถัดมาคือหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา 960.00 บาท

**ตารางที่ 9 การใช้หนังสือ แสดงจำนวนครั้งที่ใช้และค่าใช้จ่ายต่อครั้ง จำแนกตามภาควิชา/  
หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา**

ภาควิชา/หน่วยงาน	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนครั้งที่ ใช้	ร้อยละ	ค่าใช้จ่ายต่อ ครั้ง
ภาควิชาภาษาศาสตร์	12,619.80	0.29	200	1.31	63.10
ภาควิชาภูมิศาสตร์	131,571.50	3.02	522	3.43	252.05
ภาควิชาจักษุวิทยา	150,373.30	3.45	351	2.31	428.41
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	81,540.80	1.87	259	1.70	314.83
ภาควิชาจุลชีววิทยา	284,124.55	6.52	1,297	8.52	219.06
ภาควิชาชีวเคมี	42,339.60	0.97	106	0.70	399.43
ภาควิชานิติเวชศาสตร์	66,451.70	1.52	97	0.64	685.07
ภาควิชาปรสิตวิทยา	62,251.00	1.43	37	0.24	1,682.46
ภาควิชาพยาธิวิทยา	133,991.10	3.07	290	1.91	462.04
ภาควิชาเภสัชวิทยา	67,502.10	1.55	451	2.96	149.67
ภาควิชารังสีวิทยา	212,936.60	4.89	332	2.18	641.38
ภาควิชาวิสัญญีวิทยา	35,773.50	0.82	161	1.06	222.20
ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน	76,763.50	1.76	205	1.35	374.46
ภาควิชาเวชศาสตร์พื้นบ้าน	35,413.20	0.81	192	1.26	184.44
ภาควิชาศัลยศาสตร์	186,620.40	4.28	378	2.48	493.70
ภาควิชาสรีรวิทยา	57,235.50	1.31	419	2.75	136.60
ภาควิชาสูติศาสตร์และ นรีเวชวิทยา	110,500.20	2.54	265	1.74	416.98
ภาควิชาโสต ศอน นาสิก วิทยา	112,853.50	2.59	168	1.10	671.75
ภาควิชาօร์โธปีดิกส์	278,783.85	6.40	646	4.25	431.55
ภาควิชาอายุรศาสตร์	363,954.70	8.35	744	4.89	489.19

คลังเสื้อคลุม	6,705.00	0.15	12	0.08	558.75
หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา	1,920.00	0.04	2	0.01	960.00
ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์	1,846,010.89	42.36	8,082	53.12	228.41
รวม	4,358,236.29	100.00	15,216	100.00	286.42

ในส่วนของลักษณะหรือประเภทของการใช้หนังสือ ซึ่งจำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะ การจัดหา (ตารางที่ 10) ภาพรวมแสดงอยู่ในตารางที่ 7 แล้วว่าส่วนใหญ่คือการยืม และถ่ายสำเนาเป็นส่วนน้อยที่สุด ภาควิชา/หน่วยงานที่มีการยืมเป็นส่วนใหญ่ได้แก่ หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ ภาควิชาสูติศาสตร์และรีเวชวิทยา การยืมต่อเมื่อมีค่อนข้างพองควรในกลุ่มภาควิชาสรีรวิทยา จักษุวิทยา และชีวเคมี การถ่ายสำเนา มีพองควรในกลุ่มภาควิชาปรสิตวิทยา เวชศาสตร์ชุมชน และจุลชีววิทยา

#### ตารางที่ 10 การใช้หนังสือ แสดงประเภทของการใช้ จำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา

ภาควิชา/ หน่วยงาน	ยืม	ร้อย ละ	ยืม ต่อ	ร้อย ละ	หยิน อ่าน	ร้อย ละ	ถ่าย สำเนา	ร้อย ละ	ร้อย ละ	รวม	ร้อย ละ
ภาควิชากายวิภาค ศาสตร์	127	63.50	29	14.50	42	21.00	2	1.00	200	100.00	
ภาควิชาภูมารเวช ศาสตร์	307	58.81	82	15.71	80	15.33	53	10.15	522	100.00	
ภาควิชาจักษุวิทยา	222	63.25	68	19.37	39	11.11	22	6.27	351	100.00	
ภาควิชาจิตเวช ศาสตร์	162	62.55	48	18.53	32	12.36	17	6.56	259	100.00	
ภาควิชาจุล ชีววิทยา	525	40.48	152	11.72	423	32.61	197	15.19	1,297	100.00	
ภาควิชาชีวเคมี	53	50.00	20	18.87	23	21.70	10	9.43	106	100.00	

ภาควิชานิติเวช ศาสตร์	61	62.89	9	9.28	26	26.80	1	1.03	97	100.00
ภาควิชาปรสิต วิทยา	14	37.84	2	5.41	13	35.14	8	21.62	37	100.00
ภาควิชาพยาธิ วิทยา	172	59.31	40	13.79	57	19.66	21	7.24	290	100.00
ภาควิชาเภสัช วิทยา	242	53.66	51	11.31	131	29.05	27	5.99	451	100.00
ภาควิชารังสีวิทยา	198	59.64	45	13.55	56	16.87	33	9.94	332	100.00
ภาควิชาวิศัญญี วิทยา	94	58.39	22	13.66	37	22.98	8	4.97	161	100.00
ภาควิชาเวชศาสตร์ ชุมชน	82	40.00	20	9.76	67	32.68	36	17.56	205	100.00
ภาควิชาเวชศาสตร์ พื้นฟู	98	51.04	16	8.33	54	28.13	24	12.50	192	100.00
ภาควิชา ศัลยศาสตร์	210	55.56	65	17.20	59	15.61	44	11.64	378	100.00
ภาควิชาสรีรวิทยา	256	61.10	84	20.05	58	13.84	21	5.01	419	100.00
ภาควิชาสูติศาสตร์ และนรีเวชวิทยา	168	63.40	41	15.47	44	16.60	12	4.53	265	100.00
ภาควิชาโสต ศอ นาสิกวิทยา	87	51.79	15	8.93	47	27.98	19	11.31	168	100.00
ภาควิชาօร์โธปี ดิกท์	373	57.74	68	10.53	135	20.90	70	10.84	646	100.00
ภาควิชาอายุร ศาสตร์	389	52.28	86	11.56	184	24.73	85	11.42	744	100.00
คลังเลือดกลาง	6	50.00	1	8.33	5	41.67	0	0.00	12	100.00

หน่วย แพทยศาสตร์ ศึกษา	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00
ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์	4,941	61.14	1,475	18.25	1,165	14.41	501	6.20	8,082	100.00
รวม	8,789	57.76	2,439	16.03	2,777	18.25	1,211	7.96	15,216	100.00

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้หนังสือ จำแนกตามรายชื่อหนังสือที่มีการใช้มาก

หนังสือที่มีปริมาณการใช้มากที่สุด 50 อันดับแรกประกอบด้วยหนังสือในหมวดหมู่ QS จำนวน 12 ชื่อ QT 6 ชื่อ QW และ WS อย่างละ 5 ชื่อ WE 4 ชื่อ QH, WA, WB, WL และ WN อย่างละ 2 ชื่อ QV, QZ, WM, WO, WQ, WR, WU และ WN อย่างละ 1 ชื่อ (ตารางที่ 11) โดยจำนวนครั้งของอันดับ 1 คือ 104 ครั้ง และของอันดับ 50 คือ 37 ครั้ง

ตารางที่ 11 รายชื่อหนังสือที่มีปริมาณการใช้มากที่สุด 50 อันดับแรก

อันดับ	ชื่อหนังสือ	ชื่อผู้แต่ง	เลขเรียกหนังสือ	จำนวนครั้งที่ใช้
1*	Robbins basic pathology	Kumar, V, et al.	QZ4 R636b 2003	104
2	Color atlas of anatomy : a photographic study of the human body	Rohen, JW	QS17 R737c 2002	93
3	Essential clinical anatomy	Moore, KL & Agur, AMR	QS4 M822e 2002	85
4	Atlas of human anatomy	Netter, FH	QS17 N474a 2003	83
5	Pharmacology	Rang, HP	QV4 R196p 2003	79
6	Dermatology secrets in color	Fitzpatrick, JE & John, LA	WR18.2 D435 2001	73
7	Histology : a text and atlas	Ross, MH	QS517 R825h 2003	72
8	Nelson textbook of pediatrics	Behrman, RE, et al.	WS100 N431t 2004	71

9	Human anatomy : color atlas and text	Gosling, JA	QS17 H763 2002	64
10	Basic histology : text & atlas	Junqueira, LC & Carneiro	QS504 J95h 2003	62
11	Williams manual of obstetrics	Leveno, KJ, et al.	WQ39 W555 2003	60
12	The human brain : in photographs and diagrams	Nolte, J	WL17 N798h 2000	58
13	Viruses and human disease	Strauss, JH	QW160 S912 2002	55
14	Statistical modeling for biomedical researchers : a simple introduction to the analysis of complex data	Dupont, WD	WA18.2 D938s 2002	55
15	Color atlas of basic histology	Berman, I	QS517 B516c 2003	54
16	Oral pathology : clinical pathologic correlations	Regezi, JA, et al.	WU140 R333o 2003	54
17	Molecular biology	Weaver, RF	QH506 W363 2002	53
18	Color atlas of physiology	Despopoulos, A & Silbernagl, S	QT17 D471c 2003	53
19*	Bailey & Scott's diagnostic microbiology	Forbes, BA	QW25 B156d 2002	53
20	Netter's atlas of human physiology	Hansen, JT & Koeppen, BM	QT17 H249n 2002	52
21	Internal medicine clerkship guide	Paauw, DS, et al.	WB115 I611 2003	52
22*	Orthopedic physical assessment	Magee, DJ	WE168 M191o 2002	52
23	Pediatric cardiology for practitioners	Park, MK	WS290 P235p 2002	51

24	Human anatomy (with CD-ROM)	Marieb, EN & Mallatt, J	QS4 M348h 2003	48
25	Review of medical physiology	Ganong, WF	QT104 G198r 2003	48
26	Histology and cell biology : an introduction to pathology	Kierszenbaum, AL	QS504 K47h 2002	47
27	The Harriet Lane handbook : a manual for pediatric house officers	Gunn, VL, et al.	WS29 H297 2002	47
28	Human physiology	Rhoades, R & Pflanzer, R	QT104 H918 2003	46
29	Neuroanatomy : an atlas of structures, sections and systems + CD-ROM	Haines, DE	WL17 H153n 2000	46
30	The developing human : clinically oriented embryology	Moore, KL & Persaud, TVN	QS604 M822 2003	45
31	The world's best anatomical charts : a collection of 37 medical schools quality human anatomy charts in a handy desk-size format	Anatomical Chart Company	QS17 W67 2000	44
32	Rockwood and Green's fractures in adults vol.2 (with CD-ROM)	Bucholz, RW & Heckman, JD	WE175 R684 2001 V.2	44
33	Textbook of radiology and imaging vol.1	Sutton, D	WN100 T3551 2002 V.1	44
34	Pocket companion to Sabiston textbook of surgery	Townsend, CM, Jr.	WO100 P739 2002	44
35	Pediatrics for medical students (with CD-ROM)	Bernstein, D & Shelov, SP	WS100 P371 2003	44
36	Clinical ophthalmology : a systematic approach	Kanski, JJ	WW140 K16c 2003	44
37	Medical microbiology	Murray, PR	QW4 M4893 2002	43
38	Mosby's guide to physical examination	Seidel, HM	WB205 M894 2003	43

39	Human physiology	Fox, SI	QT104 F794h 2004	42
40	The world's best anatomical charts : systems & structures	Anatomical Chart Company	QS17 W67s 2000	40
41	From genes to genomes :concepts and applications of DNA technology	Dael, JW & Schantz, M von	QH442 D139 2002	39
42	Vander, Sherman, & Luciano's human physiology : the mechanisms of body function	Widmaier, EP, et al.	QT104 W641h 2004	39
43	Foundations in microbiology (with CD-ROM)	Talaro, KP & Talaro, A	QW4 T137f 2002	38
44	Basic & clinical biostatistics	Dawson, B & Trapp, RG	WA950 D272b 2001	38
45	Rheumatology secrets	West, SG	WE18.2 R472 2002	38
46	Kaplan and Sadock's synopsis of psychiatry : behavioral sciences/clinical psychiatry	Sadock, BJ & Sadock, VA	WM140 S126k 2003	38
47	Immunology for medical students	Nairn, R	QW504 N158 2002	37
48	Campbell's operative orthopaedics	Canale, ST	WE168 C187 2003 V.3	37
49	Textbook of radiology and imaging vol.2	Sutton, D	WN100 T3551 2002 V.2	37
50	OSCEs in paediatrics	Khan, A & Pandya, H	WS18.2 K45 1999	37

\* เป็นรายการที่ตรงกับรายชื่อหนังสือใน Brandon/Hill selected list of print books and journals in allied health

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ของการจัดชื่อและการใช้หนังสือ

ในส่วนความสัมพันธ์ของการจัดชื่อและการใช้หนังสือ (ตารางที่ 12) พบว่าการจัดชื่อ และการใช้หนังสือมีความสัมพันธ์กันมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.997 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ค่า P (P Value) น้อยกว่า 0.0001

ตารางที่ 12 จำนวนหนังสือที่จัดชื่อและที่ถูกใช้

หมวดหมู่	จำนวนเล่มที่ชื่อ	จำนวนเล่มที่ใช้
H Social Sciences (General)	2	2
HA Statistics	2	2
HD Economic History & Conditions	4	1
HM Sociology (General & Theoretical)	1	1
HQ The Family, Marriage, etc.	2	2
HV Social Pathology, Social & Public Welfare	1	1
Q Science (General)	1	1
QA Mathematics	2	2
QH Natural History (General)	19	19
QK Botany	3	2
QR Microbiology	1	1
QS Human Anatomy	66	66
QT Physiology	23	23
QU Biochemistry	23	23
QV Pharmacology	47	46
QW Microbiology & Immunology	68	67
QX Parasitology	1	1
QY Clinical Pathology	10	10
QZ Pathology	71	69
TP Chemical Technology	1	1
TS Manufactures	1	1

W Medical Profession	52	43
WA Public Health	47	44
WB Practice of Medicine	77	77
WC Communicable Diseases	22	22
WD Nutrition Disorders, etc.	8	5
WE Musculoskeletal System	88	84
WF Respiratory System	10	10
WG Cardiovascular System	25	23
WH Hemic & Lymphatic	13	13
WI Gastrointestinal System	24	23
WJ Urogenital System	15	10
WK Endocrine System	16	14
WL Nervous System	95	86
WM Psychiatry	32	29
WN Radiology	26	26
WO Surgery	29	28
WP Gynecology	31	27
WQ Obstetrics	21	21
WR Dermatology	10	10
WS Pediatrics	47	46
WT Geriatrics, Chronic Disease	5	4
WU Dentistry, Oral Surgery	2	2
WV Otolaryngology	17	17
WW Ophthalmology	43	40
WX Hospitals & Other Health Facilities	10	10
WY Nursing	4	4
WZ History of Medicine	1	1
รวม	1,119	1,060
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.997293614		

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### 1. ผลการวิจัยด้านการจัดซื้อ หนังสือ

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จัดซื้อหนังสือประจำปีงบประมาณ 2546 จำนวน 997 ชื่อ 1,119 เล่ม เป็นเงิน 4,358236.29 บาท โดยใช้เงินซื้อหนังสือแพทย์มากที่สุด (ร้อยละ 75.40) หนังสือพื้นฐานทั่วไปน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.69) นอกจากนี้เป็นหนังสือพื้นฐานทางการแพทย์ (ร้อยละ 23.91) หมวดหมู่ที่ใช้เงินจัดซื้อมากที่สุด คือ WE Musculoskeletal System (ร้อยละ 11.93)รองลงมาคือ WL Nervous System (ร้อยละ 11.16) ใช้เงินน้อยที่สุดในหมวดหมู่ด้านสังคมศาสตร์ (HM) และวิทยาศาสตร์ทั่วไป (Q) โดยหมวดหมู่ที่มีราคาต่อเล่มสูงสุดคือ WH Hemic & Lymphatic ในส่วนของหน่วยงานที่เสนอแนะการจัดทำ มีการจัดซื้อหนังสือที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เสนอเองมากที่สุด (ร้อยละ 42.36) รองลงมาโดยการเสนอจากภาควิชาทางคลินิก ซึ่งเป็นภาควิชาอยุรศาสตร์เสนอมากที่สุด (ร้อยละ 8.35) ราคานั้นสือต่อเล่มสูงสุดเป็นการเสนอจากภาควิชาปรสิตวิทยา และราคาเฉลี่ยต่ำสุดเสนอโดยภาควิชากายวิภาคศาสตร์

เนื่องจากห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เป็นห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ที่มีการเรียนการสอนในระดับสูงในหลายสาขาวิชาทางการแพทย์ รวมทั้งคณะแพทยศาสตร์ยังจัด

ให้บริการรักษาพยาบาลในระดับที่มากกว่าโรงพยาบาลทั่วไปในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยเหตุนี้อาจารย์แพทย์แพทย์ประจำบ้านแพทย์ฝึกหัด และนักศึกษาแพทย์ จึงมีความจำเป็นต้องใช้หนังสือแพทย์ในจำนวนที่มากกว่าหนังสือพื้นฐาน หนังสือที่มีการเสนอแนะมาก เช่น หมวดหมู่ WE หนังสือเสนอจากภาควิชาอยุรศาสตร์ซึ่งมีจำนวนอาจารย์มากที่สุด หรือหนังสือที่มีการใช้ร่วมกันหลายภาควิชา เช่น หมวด WL จะได้รับการจัดซื้อมากตามหลักการที่กำหนดไว้ว่าให้เป็นไปตามความต้องการใช้งาน ราคานั้นสือต่อเล่มที่สูงสุดเป็นหนังสือในสาขาวิชาที่มีการผลิตไม่มาก เช่น ปรสิตวิทยา ในทางตรงกันข้ามหนังสือที่มีการผลิตจำนวนมาก เช่น กายวิภาคศาสตร์ จะมีราคาที่ต่ำสุด

### 2. ผลการวิจัยด้านการใช้หนังสือ

หนังสือหมวดหมู่ที่มีการใช้มากตามลำดับคือ QS Anatomy, QZ Pathology, WL Nervous System หมวดหมู่ที่มีการใช้น้อยมากอยู่ด้านสังคมศาสตร์ เทคโนโลยี และ WZ History of Medicine ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้หนังสือคือ 286.42 บาท โดยหมวด QS มีอัตราการใช้ต่อเล่มมากที่สุดและค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้น้อยสุด หนังสือที่เสนอแนะโดยห้องสมุดมีจำนวนครั้งของการใช้มากที่สุด (ร้อยละ 53.12) ที่เสนอโดยหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษามีการใช้น้อยที่สุด จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ยต่อเล่มคือ 13.60 ครั้ง หนังสือที่

เสนอโดยภาควิชากายวิภาคศาสตร์มีจำนวนการใช้ต่อเล่มมากที่สุด ส่วนค่าใช้จ่ายต่อครั้งน้อยที่สุดตามลำดับ คือหนังสือเสนอโดยภาควิชากายวิภาคศาสตร์ สรีริวิทยา และเภสัชวิทยา และค่าใช้จ่ายต่อครั้งมากที่สุดคือภาควิชาปรัชีวิทยา

ปัจจุบันนักศึกษาแพทย์มีถึงชั้นปีละมากกว่า 200 คน ซึ่งจำเป็นต้องใช้หนังสือด้านพรีคลินิก เช่น กายวิภาคศาสตร์ พยาธิวิทยา สรีริวิทยา โดยเฉพาะวิชากายวิภาคศาสตร์ยังมีการเรียนการสอนนักศึกษาคณะต่างๆ ในสาขาวิชาศาสตร์สุขภาพอีกถึง 5 คณะซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียง และแม้ว่าจะมีห้องสมุดคณะเหล่านี้ แต่จำนวนหนังสือที่ยังไม่ค่อยพอเพียง นักศึกษาส่วนหนึ่งจึงมาใช้ที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ด้วย ส่วนวิชาประวัติศาสตร์การแพทย์ (History of Medicine) ซึ่งแม้ว่าจะเป็นวิชาบังคับสำหรับนักศึกษาแพทย์ทุกคน แต่หนังสือไม่ใช่ลักษณะของตำราโดยตรง จึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้มากและเป็นหนังสือแพทย์ที่มีการใช้น้อยที่สุด

หมวดหมู่หนังสือที่มีการใช้มาก เช่น QS, WL, QW เป็นผลการวิจัยที่ใกล้เคียงมาก กับผลวิจัยของหอสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เพ็ญพิมล เที่ยวนาวิน, 2541) และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

โรงพยาบาลรามาธิบดี (สมรักษ์ สะพงศ์, 2544) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหมวดหมู่ WZ ที่มีการใช้น้อยที่สุด พบว่าผลวิจัยตรงกัน

หนังสือที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เสนอซื้อเองได้จากการคัดเลือกโดยบรรณาธิการซึ่งพิจารณาจัดซื้อจากหนังสือตำราที่มีการจัดพิมพ์สม่ำเสมอ รวมทั้งหนังสือที่เห็นว่าจะมีการใช้งานเนื่องหาร่วมกันในหลายภาควิชา/หน่วยงาน จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้จำนวนครั้งของการใช้งานหนังสือเหล่านี้มีมากที่สุด

ลักษณะการใช้หนังสือ ส่วนใหญ่เป็นการยืมและการ归还อ่านภายในห้องสมุด ถัดมาเป็นการขอรื้อต่อ และการถ่ายสำเนามีเป็นส่วนน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งัต้องการความสะดวกโดยยืมหนังสือออกมากกว่าการใช้อ่านภายในห้องสมุดและผู้ใช้งานจำนวนมากนิยมการยืมต่อ

สำหรับรายชื่อหนังสือที่จัดซื้อประจำปีงบประมาณ 2546 และเก็บข้อมูลการใช้ในช่วงปี 2546-2547 ที่มีการใช้มาก 50 อันดับแรก ส่วนใหญ่เป็นหนังสือหมวดหมู่ QS และเมื่อเปรียบเทียบกับรายชื่อหนังสือที่แนะนำให้จัดหาเข้าห้องสมุดทางการแพทย์ (Hill, D.R., 2003) ซึ่งมีจำนวน 169 ชื่อ พนว่ามีตรงกันเพียง 3 ชื่อเท่านั้น เนื่องจากรายชื่อที่แนะนำดังกล่าวจัดทำไว้สำหรับห้องสมุดทาง

การแพทย์ขนาดเล็กและขนาดกลางในต่างประเทศ ในขณะที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มีขนาดใหญ่และเป็นห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ด้วย รวมทั้งการจัดซื้อก็เป็นเพียงปีเดียวไม่ใช่หนังสือทั้งหมดของห้องสมุด จึงทำให้รายชื่อส่วนใหญ่ไม่ตรงกัน

### 3. ผลการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของ การจัดซื้อและการใช้หนังสือ

การจัดซื้อและการใช้หนังสือมีความสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงถึง 0.997 คงเป็น เพราะหนังสือส่วนใหญ่ได้รับการคัดเลือกจากอาจารย์ประจำภาควิชาซึ่งมีความต้องการใช้งานหนังสืออยู่แล้ว นอกจากนั้นบรรณารักษ์ใช้วิธีการคัดเลือกหนังสือจากการพิจารณาผู้แต่ง ครั้งที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ คู่มือการเลือกซื้อ รวมทั้งจากการใช้งานหนังสือในสาขานั้นๆ เป็นสำคัญ ผลวิจัยนี้คล้ายคลึงกับการศึกษาห้องสมุดทางการแพทย์จำนวน 4 แห่งในประเทศไทยหรือเมริกาที่พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการยืมและปริมาณเอกสารที่ห้องสมุดมีอยู่ (Bowden, V.M., 1995)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ดังนี้

1. ห้องสมุดควรจัดทำหนังสือเพิ่มเติมในหมวดหมู่ที่มีการใช้มาก เพื่อให้จำนวนหนังสือมีเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้ซึ่งรวมถึงนักศึกษาด้วย

2. ห้องสมุดควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์รายชื่อหนังสือที่จัดทำให้ภาควิชา/หน่วยงานต่างๆ รับทราบมากขึ้น เพื่อให้มีการใช้หนังสืออย่างคุ้มค่า

3. อาจารย์ควรเสนอแนะหนังสือสำหรับให้นักศึกษาใช้มากขึ้น เนื่องจากพบว่าหนังสือที่ภาควิชาเสนอส่วนใหญ่เป็นหนังสือในระดับที่อาจารย์ใช้

4. รายชื่อหนังสือ 50 อันดับแรกที่มีการใช้มาก อาจใช้เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์อื่นๆ นำไปพิจารณาประกอบการจัดหาต่อไป

5. จากลักษณะการใช้หนังสือที่แสดงว่าผู้ใช้นิยมยืมอุปกรณ์ที่สุด ห้องสมุดอาจพิจารณาจัดเก็บหนังสือส่วนใหญ่ให้สามารถยืมออกได้โดยสะดวก ให้มีการยืมต่อได้โดยง่าย เช่นผ่านทางเว็บไซต์ และหากห้องสมุดจะจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ก็ต้องจัดให้มีการใช้ทางออนไลน์ได้โดยสะดวก เช่นกัน

### บรรณานุกรม

กุลวรา ชูพงศ์ไฟ โภจน์ และ วีระวรรณ คงมั่น. 2530. รายงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดทำและการใช้หนังสืออ้างอิงของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เพ็ญพิมล เซี่ยวนาวิน และคนอื่นๆ. 2538. การสำรวจการใช้หนังสือแพทย์ ณ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2531-2536. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนฯ กระเสasz. 2525. ความต้องการบริการห้องสมุดของนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันธนา กิติศรีรพันธุ์. 2547. การจัดทำและการใช้หนังสือของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2541-2542. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมรักษ์ สหพงศ์. 2544. ความสัมพันธ์ของการใช้หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศที่จัดซื้อด้วยเงินรายได้คณะฯ 2539 -2543 ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. กรุงเทพฯ: ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี.

สรีระเพ็ญ โอทกานนท์. 2526. ทัศนะของบุคลากร โรงพยาบาลต่อสภากะและบริการห้องสมุด โรงพยาบาลปากเกร็ด จังหวัดขันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุดใจ ชนไพบูลย์. 2548. คู่มือปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น:

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สุภาพ นิลไพรช. 2511. การสำรวจการใช้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ปี พ.ศ. 2506-2510. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์บัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Beatty, W.K. 1962. Panel on medical book selection. Selection by the librarian. *Bulletin of the Medical Library Association*, 50(4), 665-8.
- Bowden, V.M. 1995. *Current monograph collections: patterns of concernship and use in four academic health science libraries*. Dissertation Abstract International, p.390-A.
- Hill, D.R. & Stickell, H.N. 2003. Brandon/Hill selected list of print books and journals in allied health. *Journal of the Medical Library Association*, 91(1), 18-33.
- Johnson, B.C. 1962. Panel on medical book selection. The librarian's aids to authors. *Bulletin of the Medical Library Association*, 50(4), 669-71.
- Nkereuwem, U.E. 1994. The application of operations research in library management: a case study of in-library book use. *Library Review*, 43(6), 37-43.

---

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณสุกัญญา สมส่งา คุณวนิดา ศรีสุธรรม และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดท่านอื่นๆ ที่ให้ ความช่วยเหลือในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการวิจัย และขอขอบคุณคุณแก้วใจ เทพสุธรรมรัตน์ ที่ให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์สถิติข้อมูลในครั้งนี้

## Information-Seeking behavior of clinicians in EBM process<sup>1</sup>

Somrux Sahapong<sup>2</sup>, Lampang Manmart<sup>3</sup>, Dusadee Ayuvat<sup>4</sup>, Somkiat Potisat<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Part of a thesis proposal in the Ph.D. Information Studies Program, Department of Humanities & Social Sciences, Khon Kaen University.

<sup>2</sup> Advisor, Information Studies Program, Department of Humanities & Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand  
E-mail: lissh@mahidol.ac.th

<sup>3</sup> Advisor, Information Studies Program, Department of Humanities & Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand  
E-mail: lamman@kku.ac.th

<sup>4</sup> Advisor, Department of Humanities & Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand.  
E-mail: dusayu@yahoo.com

<sup>5</sup> Advisor, Department of Medical Service, Ministry of Public Health, Nonthaburi 11000, Thailand  
E-mail: potisat@health.moph.go.th

---

### **Abstract:**

**E**vidence-based medicine (EBM) is a new paradigm and defined as the consciousness, explicit and judicious use of current best evidence in making decisions about the care of individual patients. The EBM process is systematic starting with the identification of the patients' problem or well built clinical questions which lead to search the best critical, appraisal evidence and adaptation to each patient. Since EBM process has a direct impact on clinicians in seeking information, they should keep up to date to retrieve the new and best evidence for patient care decision. In addition, the clinicians should have skill in technology and be enthusiastic to search for the best information and concentrate to choose the appropriate resources including use the strategy of searching the information. The clinicians in EBM process face great barriers such as lack of time, inadequate searching skills and their lack of confidence in using technology. Many studies have shown that the stakeholders realized the great barriers and encourage clinicians for information seeking.

---

**Keywords:** 'evidence-based medicine' 'information seeking and physician'  
'information need and physician' 'EBM information seeking'

## 1. EBM and concept

Evidence - based medicine (EBM) is a new paradigm and defined as the consciousness, explicit and judicious use of current best evidence in making decisions about the care of individual patients. EBM has been introduced since 1990 by Evidence-Based Medicine Working Group, Department of Epidemiology and Biostatistics McMaster University of Canada (Guyatt & Rennie, 2002). They should comment that the information has exploded daily and the medical researches proceed so far. But the traditional patient-care decision is not systematic. It relies on clinician's experience, basic knowledge and textbooks including the consultation of clinical expert ; these are not enough for patient care at present. The EBM group

proposed that clinician's experience be restricted because patients' symptoms were so different (Eldredge, 2000). The pathophysiology and basic knowledge from textbooks are useful but they are not suitable for all patients. The clinical practice should be integrated between the clinical experience, up to date, critical evidence and patients' preferences, and values including economic and other proper variables. Therefore, the EBM group proposed EBM as the new paradigm shift with the concept as follow: the only one evidence was not enough for clinical decision making but realizing the patient's profit, risk, inconvenient and economy including the consent, believable from patient himself and family. (Sackett et al., 2000)

## 2. The practice of EBM process

The practice of EBM process comprises 5 important steps, and their details are as follow: (Bigby, 2000 ; Sackett et al., 2000 ; Guyatt & Rennie, 2002 ; Pwee, 2004)

### Step 1: Well-built clinical question

Clinician poses the clinical question for each patient's symptom. The details of the clinical question should be well built to find out the best and suitable evidence for patient decision making. The clinical question is the first step to search from the best evidence so as to make clinician careful to build the clinical question. There are 2 kinds of clinical questions.

- 1) Background question: The question in general practice such as: what is hypertension? What is the degree or severity of hypertension?
- 2) Foreground question: The question specific on each patient's symptom comprises 4 parts: the patient himself or population, the intervention, the comparable intervention and the outcome.

## **Step 2 Clinical evidence**

Clinician tries to find out the clinical evidence to answer the clinical question as much as possible and the best evidence should be the information for answering the clinical question. After analyzing and synthesizing the literatures emerged 3 kinds of the clinical evidence such as 1) patient history, 2) clinical background and 3) clinical research.

## **Step 3 Critical appraisal evidence.**

The best clinical research should be appraised. Clinician appraises clinical research from methodology and the international standard of each medical care as follow: diagnosis, therapy, prognosis, and risk/harm, etc.

## **Step 4 Apply the evidence to specific patient.**

For clinical practice, the appropriate clinical importance of the evidence should be applied to each patient. In step 4 clinician uses his own experience and knowledge of the practicing patient including the respect and wishes of patient's value.

## **Step 5 Assess the outcome**

Outcomes of the clinical practice for the patient should be assessed while realizing the patient's satisfaction. Clinician should review that the former steps are precise and help the patient. The improvement might be set for the next time if the outcome is not satisfied.

The EBM process should be systematic including the identification of the patients' problem or well built questions which lead to search the best critical and appraisal evidence as applied to each patient by realizing the patient preferences, values and assessing the outcomes. In EBM process, clinicians in daily practice use the best available evidence and patient preference for patient-care decisions making. EBM process has improved the medical care, lessened clinical malpractice, protect the patient rights and assigned to medical curriculum. (Rosoff 2001 ; Finkel et al., 2003 ; McDonagh and Hurwitz 2003 ; Albert and Easton, 2004 ; Coleman et al., 2004 ; Dorsch et al., 2004 ; Lewis and Orland, 2004 ; Lucas et al., 2004). EBM is now widely accepted for clinical practice worldwide, especially in The United States and several other countries in Europe.

## **3. Behavior of information seeking**

The EBM process impacts the clinicians in practicing EBM. Clinicians should have the competency in searching the relevant information, appraising the evidence and integrating

with value and preference of patient's decision, finally adapt to clinical practice. As the concept of EBM emphasizes clinical research evidence, the quality of the clinical evidence is

based on the research methodology and the explicit international standard. EBM clinicians should develop a willingness to seek out and choose high quality appraised evidence and secondary sources of evidence from amongst what are available. The clinical evidence should be reliable, valid, up to date, fast and useful because the patients' life are the most important. The best evidence derived from critical appraisal of the literature, evidence-based abstraction services, online and other forms of electronic literature searching. Systematic review is the best clinical research which is the critical evidence synthesizing and integrating the results of multiple original primary investigations by using strategies that limit bias and random error. Today systematic reviews are growing numerously, Therefore, the clinicians should try to find out the high quality evidence for many of the

clinical decisions (Murlow, Cook, & Davidoff, 1997).

Behavior of information seeking in EBM differs from the others because of the role of the clinician. In EBM process, clinicians use the integration of experience, critical evidence and patient's value. Patient's life is the most important, so the accurate decision making in patient care should be concerned. Information to support the patient care decision making is very crucial. This impact on the clinicians using EBM requires them to have skill in information and technology. They should be enthusiastic to continue their professional development and life-long learning. By the way, clinicians should concentrate to choose the appropriate resources and use the strategy to search concluding the result of searching by critical appraising and decision making in selecting the best evidence for patient care.

#### 4. Types of clinical information and resources

The outcome of the study of information seeking behavior and information needs implementation to the management of useful and suitable information for the respondents. There are numerous studies of information seeking behavior and information need of clinicians in EBM process. The outcomes of the studies indicate 2 major objective information seeking types: 1) answering the clinical question and 2) receiving the new clinical information. (Bryant, 2000 ; Green, 2000 ; Hess, 2003 ; Bennett et al., 2005)

Clinicians mostly use many kinds of information as they need. In EBM process, the information is very

important which could be emerged in 4 kinds as follow:

##### 1) Patient information:

patients' history of physical examination including clinical data, laboratory report, MRI report, from patient/family interviewed, medical record, demographic, etc.

##### 2) Background information:

background information to answer the clinical question from textbooks and journals available in information service institute and online databases.

##### 3) Experience/Expert:

information: clinical tacit knowledge from expert in medical specialty as teachers, colleagues and expertise. This type of information resource is

preferred for clinician uses. The studies show that this resource is easy to access for face-to-face contact, so the rate of uses are still constant.

#### 4) New clinical innovation:

In EBM process, systematic review (SR) is defined as the best evidence from online databases such as PubMed, Cochrane Library, Ovid, Embase, UpToDate and ACP Journal club, etc. These databases are available in medical library service. Usually medical library concerns the usefulness of the EBM databases and realizes to manipulate the information management to include information service. SR is the best clinical research which is the critical evidence synthesizing and integrating the results of multiple original primary investigations by using strategies that limit bias and random error (Cook, Mulrow, & Haynes, 1997). SR is generated to answer specific, often narrow, clinical question in depth. The clinical question can be emerged from 4 steps: the population or patient

problem, the ways of intervention, the comparable methods and the needed outcome. The synthesized studies have indicated that SR is very useful for EBM process.

The various kinds of information resources are available such as the structured abstracts, updated high quality textbooks in online version, the structured excellent review Cochrane Library that disseminates high quality SR of randomized controlled trials (RCT) including sources of primary literature: Medline NLM, Medline Ovid, EMBASE, full-text online journals (via WWW) with free accessibility and subscription.

The best way to retrieve the best information for clinician is very helpful for decision making in patient care. The information from one stop service and on time retrieving strategy are acquired to support the clinicians. The numerous clinical information scatter, worldwide but the quite suitable information should be described.

### 5. Characteristics of clinical information seeking

The characteristics of clinical information differ from other subjects. Guyatt & Rennie (2002) proposed the 3 basic criteria of clinical evidence 1) Validity, 2) Usefulness and 3) Relevance. These characteristics show that clinical information is quite important. The best evidence should be selected and filtered as soon as possible. Today is the information age, Hence the information scatters worldwide and the clinicians face the barrier for retrieving the critical evidence. To practice EBM, clinicians should have the competency in

searching the informations, that is valid, useful and relevant. The information should be critical appraising and integrated with value of patient decision, finally adapt to clinical practice. There are many studies showing that the clinicians in EBM process needed the up to date, best, useful, relevant, simple accessible and high quality information (Bennett, Casebeer, Kristofco, & Collins, 2005 ; Haigh, 2006). The special characteristics of clinical information for clinical decision making are shown in Table 1.

**Table1: Characteristics of clinical information**

Up-to-date
Best-evidence
Relevant
Simple and accessible
Useful
Fast
Valid

The information is useful for patient care because patient's life is very important. Clinicians have an ethical responsibility to ensure the accuracy of the information given to patients, whether it be in verbal, print, or electronic form.

## 6. Obstacles of clinical information seeking

The clinical questions arise in daily practice. There are 2 kinds of questions such as the conscious or manifest and unconscious or latent questions that were analyzed. The conscious or manifest questions could be answered but unconscious or latent questions could not so the leave-out of the answer happens. Most practitioners use information to support patient care several times per week, and patients were being waited (Andrews et al., 2005). The inherent obstacles such as lack of time and no necessity to look for an answer were the most important reasons for leaving the questions unanswered.(Kapiriri & Bondy, 2005). The resources being relied are due to the simple, easy and convenient accession such as colleagues, and personal experience being increased. The more spread of the clinical knowledge the more difficult to find out the answer to pursue the clinical questions. The studies have shown that family physicians can be overwhelmed by many factors such as the quantity of clinical information, their inadequate searching skills and their lack of confidence that they will be able to

answer the question (Bennett et al., 2005). The EBM process impacts clinicians in seeking information, so they should keep up to date to retrieve the new information for patient care decision. Clinical information seeking is divided into 2 modes that are active mode and passive mode. The active mode is seeking by clinicians themselves and passive information is seeking from other providers such as pharmaceutical representatives or the stakeholders (Schaafsma et al., 2006). Nevertheless, clinicians could not pursue all clinical information due to the constraints. (Andrews et al., 2005). Information overload is considered one of the key barriers to accessing the best evidence for decision making and effective knowledge updating and is being addressed through EBM methods.

The lack of knowledge of resources includes its own interface and architecture so it takes long time to find out the answers from multiple resources that can be major barriers. There are several obstacles (Cohen et al., 2003 ; Sladeks, 2004 ; Andrews et al., 2005 ; Schaafsma et al., 2006) that usually

occurred such as lack of time, the complexity in the use of the resources, the quality and quantity of evidence resources, inadequate provision of infrastructure technology, information

seeking skill/experience/knowledge, attitude in information service and location of clinicians' office.(Table2). These problems are great barrier for clinicians' seeking information.

**Table2: Obstacles of clinical information seeking**

Lack of time
Information overload
Complexity of information searching resources
Ineffective online network
Inadequately infrastructure technology
Inadequate support resources
Information seeking skill/experience/knowledge
Attitude in information service
Location of clinicians' office

The obstacles which are the great barriers remain homogeneous and may be increased if there are no response from clinical stakeholder including the clinician himself. EBM process is the new paradigm that is very beneficial to patients' profit. Clinicians using EBM process should derive the information in convenient ways of information seeking.

## 7. Clinical information management

For the best retrieval clinical information and using critical evidence, the investigation for suitable clinical information management is needed. As many studies have shown that the stakeholders realized the great barriers for clinical information seeking as follow: clinicians have all been encouraged to try and learn how to search databases, find out information, medical professionals (MIPs) upgraded information-seeking skills through mentorship for clinicians (Haigh, 2006) They could decrease the information seeking obstacles as numerous studies showed that the fast, up to date and electronic information support including new roles and competencies of MIPs in manipulate information management

and service are required (Donald et al., 2005 ; Lindberg & Hamphreys, 2005 ; Ludwig & Starr, 2005). Technology offers many promises for enhancing access and use of various knowledge-based sources such as: primary care practice-based research network (PBRN) offer the networks for studying and disseminating including offering a unique "laboratory" for investigating primary care information needs and related problems in real world practices serving a patients in a variety of contexts. Kentucky Ambulatory Network (KAN) has been to develop a practice-based research infrastructure because lacks an integrated informatics infrastructure to support. (Labovitch, Bozic, & Hansen, 2006). The clinician

has spent so long time to find out the answers from multiple sources that can be major barriers. Thus, tools that integrate resource access into a single interface should be further investigated for less time. That is, a more standardized interface would allow access to multiple, disparate resources without having to have special skills to search and synthesize the information from each. Many studies have shown that the models for retrieving the clinical information have been developed to adjust for EBM process (Sim, 1996 ; Tibbs, 1996 ; Seol, 2003 ; Lorence & Spink, 2004) for supporting The clinician information seeking including clinical information management.

The important steps for the practice of EBM include identify the patients' problem, searching and appraising the evidence, clinical application and assessing the outcomes. Clinicians using EBM process should have skill in information technology. They should be enthusiastic to continue their professional development and life-long learning. However, most clinicians are usually busy with their clinical works. The clinicians in EBM process face great barriers such as lack of time, inadequate searching skills and their lack of confidence in using technology.. To facilitate the EBM practice, some assistance should be formed since many studies have shown that the stakeholders such as medical information professionals (MIPs) investigate the information-seeking behavior of clinicians for promoting the library facilities and services to include strategic planning for their end users. They realized the great barriers and encourage clinicians for effective

information seeking due to effective clinical practice.

## References

- Albert, M. J., & Easton, J. D. (2004). Stroke best practice: a team approach to evidence-based care. *J Natl Med Assoc*, 96(4 Suppl.), 5S-20S.
- Andrews, J. E., Pearce, K. A., Ireson, C., & Love, M. M. (2005). Information-seeking behaviors of practitioners in a primary care practice-based research network (PBRN). *J Med Libr Assoc*, 93(2), 206-212.
- Bennett, N. L., Casebeer, L. L., Kristofco, R., & Collins, B. C. (2005). Family physicians' information seeking behaviors: a survey comparison with other specialties. *BMC Med Inform Decis Mak*, 5(1), 9.
- Bigby, M. (2000). Evidence-based medicine in dermatology : delivery of dermatologic care in different health care system. *Dermatologic Clinics*, 18(2), 261-267.
- Bryant, S. L. (2004). The information needs and information seeking behaviour of family doctors: a selective literature review. *Health Libraries Review*, 21, 84-93.
- Coleman, A. L., Singh, K., Wilson, R., Cioffi, G. A., Friedman, D. S., & Weinreb, R. N. (2004). Applying an evidence-based approach to the management of patients with ocular hypertension: evaluating and synthesizing published evidence. *Am J Ophthalmol*, 138(3 Suppl), S3-10.
- Cook, D. J., Mulrow, C. D., & Haynes, R. B. (1997). Systematic Reviews: Synthesis of Best Evidence for Clinical Decisions. *Ann Intern Med*, 126(5), 376-380.
- Donald, A. B. et al. (2005). The future of medical libraries. *New Eng J Med*, 352(11), 1067-1070.

- Dorsch, J. L., Aiyer, M.K., & Meyer, L.E. (2004). Impact of evidence-based medicine curriculum on medical students' attitudes and skill. *J Med Libr Assoc.* 92(4), 397-405.
- Dorsch, J. L. (2000). Information needs of rural health professionals: review of the literature. *Bull Med Libr Assoc.*, 88(4), 346-354.
- Dorsch, J. L., Jacobson, S., & Scherrer, C. S. (2003). Teaching EBM teachers; a team approach. *Med Ref Serv Q.*, 22(2), 107-114.
- Eldredge, J. D. (2000). Evidence-based librarian: an overview. *Bull Med Libr Assoc.*, 88(4), 289-302.
- Finkel, M. L., Brown, H., Gerber, L., & Supino, P. (2003). Teaching evidence-based medicine to medical students. *Medical Teacher*, 25(2), 202-209.
- Green, M. L., Giampi, M. A., & Ellis, P. J. (2000). Residents' medical information needs in clinic: are they being met? *American Journal of medicine*, 109(2), 218-223.
- Guyatt, G., & Rennie, Drummond R. (Eds.). (2002). *Users' guide to the medical literature: a manual for evidence-base clinical practice*. Chicago, IL : AMA Press.
- Haigh, V. (2006). Clinical effectiveness and allied health professionals: an information needs assessment. *Health Info Libr J.*, 23(1), 41-50.
- Hess, D. R. (2004). What is evidence-based medicine and why should I care? *Respiratory Care*, 49(7), 730-741.
- Kapiriri, L., & Bondy, S. J. (2005). Health practitioners' and health planners' information needs and seeking behavior for decision making in Uganda. *Int J Med Inform.* Inpress.
- Labovitch, R. S., Bozic, K. J., & Hansen, E. (2006). An Evaluation of Information Available on the Internet Regarding Minimally Invasive Hip Arthroplasty. *The Journal of Arthroplasty*, 21(1), 1-5.
- Lappa, E. (2005). Undertaking an information-needs analysis of the emergency-care physician to inform the role of the clinical librarian: a Greek perspective. *Health Info Libr J.*, 22(2), 124-32.
- Lindberg, D. A. & Humphreys, B. L. (2005). 2015--the future of medical libraries. *N Engl J Med*, 352(11), 1067-70.
- Lorence, D. P. & Spink, A. (2004). Semantics and the medical web: a review of barriers and breakthroughs in effective healthcare query. *Health Information and Libraries Journal*, 21, 109–116.
- Lucas, B. P. et al. (2004). The impact of evidence on physicians' inpatient treatment decisions. *J Gen Intern Med*, 19(5), 402-409.
- McDonagh, R. J. & Hurwitz, B. (2003). Lying in the bed we've made: reflection on some unintended consequences of clinical practice guidelines in the courts. *J Obstet Gynaecol Can*, 25(2), 139-143.
- Mulrow, C. D., Cook, D. J., & Davidoff, F. (1997). Systematic Reviews: Critical Links in the Great Chain of Evidence. *Ann Intern Med*, 126(5), 389-391.
- Pwee, K. H. (2004). What is this thing called EBM? *Singapore Med J*, 45(9), 413-418.
- Rosoff, A. J. (2001). Evidence-based medicine and the law: the courts confront clinical practice guidelines. *J Health Polit Policy Law*, 26(2), 327-368.

- Sackett, D., Rosenberg, W., Gray, J. A., Haynes, R. B., & W. S. R. (1996). Evidence based medicine: what it is and what it isn't. *BMJ*, 312(7023), 71-72.
- Sackett, D., Sharon E., Straus, W., Richardson, S., Rosenberg, W. & Hanes, R. B. (2000). *Evidence-based medicine: how to practice and teach EBM*. 2nd ed. Edinburgh: Churchill Livingstone.
- Seol, Yoon-Ho. (2003). *Modeling of information needs for medical information retrieval*. Doctor of Philosophy, Graduate School of Arts and Sciences, Columbia University.
- Schaafsma, F., Hulshof, C., de Boer, A., Hackmann, R., Roest, N., & van Dijk, F. (2006). Occupational physicians: what are their questions in daily practice? An observation study. *Occup Med (Lond)*, kqj030.
- Sim, I. (1998). *Trial banks: an informatics foundations for evidence-based medicine*. Doctor of Philosophy, Stanford University.
- Sladeks, R. M., Pinnockt, C. & Phillips, P. A. (2004). The informationist in Australia: a feasibility study. *Health Inf & Libr J*, 21(2), 94-101.
- Tibbs, J. A. W. (1996). *Personality types, online searching styles, and search outcomes of health sciences online search specialists*. Doctor of Philosophy, University of South Florida.

# LIS education for multidimensional roles: a new pedagogy for specialization

**Dr.H.S.Siddamallaiah\*** and **Dr. Sujin Butdisuwan\*\***

\* Principal library and information officer, NIMHANS, Bangalore- 560029  
sidda@nimhans.kar.nic.in

\*\*Dean, Faculty of informatics, Mahasarkham University,  
Maharakham  
sujin.b@msu.ac.th

---

## **Abstract:**

**I**nformation is an environment, not just a field of study. Organizing and repackaging tools developed in library and information professionals over the years (even in traditional environment) to provide tailor made information service to specific needs is a science of library and information field. These tools and techniques are used in almost all the information landscape in information related activity. Hence the role of librarians is versatile and multidimensional. This paper presents a few of such multidimensional applications.

## **Introduction**

The application of digital technology has created a structural change in almost all the academic field, more so in LIS education to enhance the capability and to meet the multiples roles of librarians, notwithstanding the vast disparity between available functions and multifarious functions to be performed. In traditional librarianship, greater emphasis in LIS education was given on institutional effectiveness in traditional educational approach. Last one decade, the quality of library/information professionals and their ability to provide value-for-service is strongly depending on the strengths and excellence of education

and a new approach to pedagogical methods and curriculum, responding to the application of new technology. The testing parameters for any education are actual educational program, pedagogical methods and the profile of the teaching staff, deficiencies of the system(s) with respect to the job /profile adequacy, challenges in terms of performing developments in the field /publishing trend and new prospects for the improvement of service delivery and technological challenges. There are sectors, which requires specialized education such as academic service librarians, digital content librarians, medical librarians, and corporate librarians.

## 1. Librarian as academician

In academic service environment, many of the libraries seek an energetic, knowledgeable and technologically capable individual to support the teaching, outreach, and user support missions from the libraries. Academic services expected from librarians are:

- To develop and provide on-site and campus-wide instructional and research support for specified programs
- To promote information resources with a focus on supporting the intellectual efforts of faculty, post-graduates and mobile technology users
- To train campus-based and distance learners using a variety of formats
- To develop educational content including web-based tutorials and asynchronous training modules
- To monitor and develop content on library web site
- To guide faculty, staff, and students on effective use of library services and resources
- To understand programmatic needs of academicians to develop appropriate resources and services

The librarians in traditional approach were concentrating more on supporting information service through bibliographic tools and access to full texts to their students, faculty and researchers. The online media (virtual learning environment) has furthered librarian's role and potentiality to get involved as learning technologist.

## 2. Librarian as learning technologist

The Virtual Learning Environment (VLE) has created new role to the librarians, which includes identification of resources, authoring of learning materials, developing group activities to create online materials and integration of e-learning materials to curriculum. To support and develop subject specific content, librarian needs to develop good liaison with subject specialists at all stages of preparing learning objects. There are various role expected from learning technology librarians:

- To develop and maintain a network of contacts with commercial providers
- To identify content requirements and industry trends, test and evaluate commercially available content
- To work with the system development professionals to test the compatibility of e-learning materials and integrate these materials into curriculum
- To contribute to the development and implementation of online courses, instructional web projects, distance learning technologies and other learning technologies.
- To coordinate the creation of multimedia objects for inclusion in e-learning materials.
- To develop a service of authoring and converting electronic content.
- To impart the skills to students and faculty in utilising the capabilities of e-content.
- To identify the resources for e-learning and developing computer-based learning materials.
- To promote, develop and implement the opportunities to provide virtual and managed learning environments to implement the e-learning strategy as per the policy of host organization
- To implement VLE across the host organization and promoting its use for flexible and distributed learning opportunities.
- To establish technical liaison with appropriate departments within the host organization for ICT Services.
- To establish support system for training materials and to facilitate training sessions on the use of learning technologies to academic and support staff and students.
- To conduct operation research and evaluate effective use of VLEs and to keep abreast of developments at national and international level.
- To evaluate and monitor performance of e-learning development services to the host organization to plan/inform future developments.
- To provide feedback to update the e-learning systems and software.

The expected skills are the competence in the use of web authoring tools and Information Technology e.g. HTML, Dream-weaver, Flash and excellent communication.. Librarians preferably needs to learn technical understanding of VLEs and other learning technologies including a knowledge of scripting languages such as VB Script, ASP, ODBC with interactive instructional design and good oral presentation skills. This digital knowledge further enhance to the capability to serve as digital content professionals

### **3. Librarian as digital content consolidator**

The digital materials are replacing the traditional print media, particularly in scientific communication. The mobilization of digital content from within the organization and linking them to external resources for academic, research and practice needs quite a different mindset and skill-set for librarians. The roles of the digital content librarians are:

- Creating, maintaining and improving the content and presentation on the web site
- Facilitate and strengthen access to electronic collections and services
- Assist in the evaluation, selection, implementation and promotion of digital resources and data sets
- Monitor technological trends, assess needs, and coordinate equipment and software planning
- Monitor and evaluate use statistics and management reports for digital resources
- Provide support for scholarly communications activities
- Assess and implement mobile technology resource applications
- Provide training and consultations with library staff and users
- Work collaboratively for team strategies with other key library operational units

### **4. Librarian as technology solution providers**

The librarian need to facilitate technology solution to access digital content, its use and exploitation, enhancing quality of content with well-defined metadata, and reinforcing cooperation between digital content stakeholders. Also librarians need to tackle multilingual and multicultural barriers. In addition, librarians have to addresses

specific tasks like geographic content (as a key constituent of public sector content), educational content, and cultural, scientific and scholarly content. More complications are expected at museums and archives particularly for preservation of digital collections and to ensure the availability of cultural, scholarly and scientific assets for future use.

Librarians, in providing technology solution, are sandwiched between the technology used in commercial promotion, academic/research promotion of scientific contribution by the authors, publishers on one side and the technology suitable to library while purchasing, collecting, maintaining, providing suitable access to their addressed user on the other side. At the same, purchase clubs (library consortia) are formed for better bargain to purchase/license the resource-bundle/ products from publishers or aggregators, wherein the demand for common technology tools is increasing for providing convenient and user-friendly access to users. Further, to provide specific or specialized tasks for extending the copyrighted materials in to classroom environment or sharing of resources in consortia purchase needs various tools and technique. Many of the scholarly materials are continued to be published in various media and format (both commercial and non-commercial) for which common plug-ins on web are not compatible, automatically. Each of the publishers, aggregators, vendors and information disseminators are coming out with proprietary technology for some of their unique service/ products.

Libraries are just mediators to transfer information purchased from publishers, aggregators or vendors, it need to customized to provide suitable access to meet the teaching, learning, and research needs of faculty and students. In the process of providing access to e-information, libraries are becoming technology centers (or technology infrastructure intensive centers). The archival of digital information has much more complication due to frequent changes in technology and stability of storage media with supporting tools for searching and security.

## 5 Librarian as publishers

As World Wide Web is recognized as powerful media for publishing, librarians have all the potentiality to undertake the scholarly communication on web in association with the scientific community. Librarians already have homogeneity

with academic and research community through information service. These web-based publications can be placed on to library home pages, with good indexing of these web publications and adding value through internal and external hyperlinks. Further, publishers

attitude in charging high prices has created clash of values in the copyright ownership and lead to deploy the new model of publication called open access initiative and institutional repositories. These initiative are pleading for free flow of information for sharing academic and research contributions at free of cost to end users. Librarians are expected to work with the team of scholars in fostering systems of

publishing that result in broad information access at an affordable price. It is essential that librarians have to educate authors about new copyright law and to use their ownership in publishing and fair user provisions. Librarians are expected to acquire technological skills that enable them for initial publication of scholarship and research results.

## 6 Librarians as negotiator

There are various purchasing or licensing models to acquire e-resources like print price plus electronic surcharge plus significant projected inflation surcharges. There are aggregators or bundle price from the publishers. These bargains from publishers are to gain effective returns on investment whereas libraries are aiming for getting access to maximum information at minimum cost. Hence the libraries are getting into purchase clubs (consortia) to seek advantageous pricing. Librarians are negotiating for

effective bundling of e-journals may be with the subjects (subset) or publishers wise bundling at 10- 18% of the print subscription cost. Of course, librarians need full understanding about the existing models and related contract rule including hidden charges and change content during contract period including archival or perpetual access. Librarians negotiation does not limit to purchase, it should always include sharing expertise, best practice in providing easy access to users and technology solutions.

## 7 Librarians as content manager

There are many topic pages, blogs, white papers, product reviews, tools, Wikis, and business unit information. Librarians are expected to:

- Work with contributors and identify potential contributors, taking an idea from conception to draft to publication
- Write and edit news, alerts, and announcements

- Participate in the companion speaker series, which involves identifying speakers, run-through sessions, promotion of events, and publication of follow-up materials
- Organize the assets in the fashion of a searchable, archived library
- Liaise with the senior leadership on content and major initiatives
- Provide intranet content management support to the Knowledge Manager
- Manage the day-to-day information submission and updating activities on the intranet
- Ensure the quality and integrity of the documents published
- Ensure the submission/delivery of documents to the knowledge management system by employees
- Assist practitioners in writing submissions suitable for publication
- Ensure that information contained within each document is accurate, peer reviewed and regularly updated
- Keep up to date with best practice in web usability, web page design and writing for the web
- Undertake a review of intranet information architecture and conduct regular user needs analyses
- Ensure linked information resources are kept relevant, appropriate, etc
- Maintain search engine thesaurus
- Ensure the metadata standards as specified are implemented in all applications and content.

Skills-set expected from librarians are knowledge as a technical writer or technical librarian with command on languages including expertise at writing and editing technology pieces and well versed in the associated lingo and acronyms and strong verbal communication skills. Also it calls for expertise in gathering data, determining optimal presentation means (such as blog, feature article, or web highlight), and acting as the contributor's editor up-to publication. Librarians also have to identify and recruit potential contributors and collect and implement feedback from subscribers. Strong working knowledge of library organization, including tagging and archiving is the biggest advantage for content management. Experience in electronic/web publishing or web editing; content management or Internet research highly essential.

## 8 Librarian as health-care informationist

Librarians have to provide health information about new medical treatments, clinical trials and standard trials procedures, tests, and equipment to physicians, allied health professionals, patients, consumers, and corporations. The nature of information other than the traditional materials requires to help physicians provide quality care to patients, help patients find information, answer consumers' questions, and provide information to the health care industries. Medical librarians become Web managers, medical informatics experts, and chief information officers as well as catalogers, instructors, and reference librarians.

## 9 Conclusions

The library and information professionals have developed in multidirectional scope unlike a subject specialist like physics, chemistry in unidirectional scope, where information technology has taken the central role and at the same time opened new and exciting opportunities. Majority of these changes are cross-functional roles through innovative and entrepreneurial approaches of librarians. Librarians are to come-up as information analyzers for customization to information, its applications of evidences for determining business requirements, changes in current applications and suggesting appropriate technical solutions. The core competencies, in addition to basic LIS education, required are knowledge of concepts in any field and languages, knowledge of current IT standards and guidelines,

knowledge of database technologies and specific application packages. In research analysis, librarians can formulate research questions, gather data to support answers to these questions and then prepare reports with recommendations as to the implications of these findings. Formulating research questions is similar to the art of conducting a reference interview, as often users are not consciously aware of the information need and what they possess. Gathering data could involve conducting secondary research using the Web. Many of the librarians in world have been working to maximize the value of Web access. In academic environment many librarians work for assessing user needs; designing and implementing service programs, including instructing students and faculty in the use of local and remote

---

print and electronic resources, and providing reference service; collaborating with technical services staff to provide access to collections; consulting regularly with faculty.

Librarians are emerging as professional leaders in various competitive environment like manufacturer to expand their product line; document control for an international consortium creating a rapid transit system; infrastructure; genealogical, historical, legal and scientific research; and created annotated and standard bibliographies in all these research studies. Librarians have excelled in many of the specific functions to provide expanded, equitable and cost-effective access to digital forms of research content to the research community.

May of the position differs significantly from traditional library positions which involves providing the leadership and organizational underpinning for autonomous organizations to collaborate on vision, goals, and objectives to allocate their resources toward the collective enterprise. In such environment the expertise of librarianship have been used in planning, implementing and administering joint programs involving many universities and external funders; negotiating precedent-setting legal contracts with publishers; and

developing grant applications. Also librarians have working in an environment where consensus building, relationship management, and accountable decision making processes which needs scrutiny by government, funders, vendors and members.

The traditional library services are extended to customer and competitor intelligence, as well as intranet administration. Librarians have proved their capability in web content development and project management skills. There are some of the librarians who have excelled in project management to link "clinical evidence" to the electronic health record at the point of care, patient education, and setting up kiosks with multimedia patient information. Librarians are not lagging behind to as trainer for national sales agency to teach the service. The expertises used for these types of services are the knowledge of Boolean logic, databases, and search logic of information Majority of these cases, librarians have clustered their knowledge of basic degree, knowledge of library science and the knowledge IT in executing non-traditional information services.

The versatility of information science lies at specialization considering the knowledge of basic degree enhanced with library and information sciences to specific

situation executed through IT knowledge. Majority of the service organization are information intensive like investment company/management, retail and wholesale banking, insurance, and merchant banking. All these organization involve with all aspects of searches from pitch through completion. The personal skills required in these type of environments are sophisticated interviewing, analytical, active listening, and influence skills when identifying, contacting, screening, and developing prospects. The strong LIS skills required sourcing information, organizing, repackaging, contributing and code content in global knowledge management system. The nature of specific functions requires create business development briefings, proposals and presentations by conducting and analyzing media scans on corporate clients, prospects, and their competitors. There are many other areas to explore like distance education and virtual reference system, and librarians have to live in Knowledge-Based Economy. LIS education needs to explore and conquer wider scope for library and information science using digital technology in information rich society

## References

1. Academic service librarian  
<http://www.library.vcu.edu/cfapps/jobs.com>
2. Coffman, S, Distance Education and Virtual Reference: Where Are We Headed?  
<http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/Coffman.htm>
3. Longo, B How a Librarian Can Live Nine Lives in a Knowledge-Based Economy  
<http://www.infotoday.com/cilmag/nov01/longo.htm>
4. Mark Stover (1996) The Librarian as Publisher: A Case Study of a World Wide Web Publishing Project,  
<http://www.library.ucsb.edu/untangle/stover.html>
5. Medical librarianship  
[http://www.mlanet.org/career/medlib\\_career.html](http://www.mlanet.org/career/medlib_career.html)
6. So You Want to Be an Archivist: An Overview of the Archival Profession,  
<http://www.archivists.org/prof-education/arprof.asp>

# สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชนิมิตสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

รายงานคณะกรรมการบริหาร ประจำปี พ.ศ. 2550 – 2551

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา สังจันนท์	นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุขุม เนตรทรัพย์	อุปนายก คนที่ 1
3. นางสาวประดิษฐา ศิริพันธ์	อุปนายก คนที่ 2
4. นางสุวนันท์ ศิริวงศ์วรવัฒน์	เหรัญญิก คนที่ 1
5. นางสาวเอนอร ตันเลียร	เหรัญญิก คนที่ 2
6. รองศาสตราจารย์ ดร. จุ่มพจน์ วนิชกุล	ประธานแผนกวิชาการ คนที่ 1
7. รองศาสตราจารย์ ดร.ทศนา หาญพลด	ประธานแผนกวิชาการ คนที่ 2
8. นางชวนพิศ สุคันสนนี	ประธานแผนกประชาสัมพันธ์ คนที่ 1
9. นางสาวศันสนนี ศุภรณ์เจตต์	ประธานแผนกประชาสัมพันธ์ คนที่ 2
	ประธานชุมชนห้องสมุดเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี
10. นางปัทมาภรณ์ ธรรมทัต	ประธานแผนกประชาสัมพันธ์ คนที่ 3
11. นางสาวปรียาพร ฤกษ์พินัย	นายทะเบียน
12. นราอาภาดเอก หญิง นวัตต์ ทองสลาวย	ประธานแผนกหาทุณ
13. นางสาวกรองกาญจน์ ถนอมพล	ประธานแผนกนิเทศห้องสมุด
	ประธานชุมชนบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน
14. นางสาวอรพินท์ ลิ่มสกุล	ประธานแผนกแลกเปลี่ยนหนังสือและสิ่งพิมพ์
	ประธานชุมชนเพื่อขอห้องสมุดแห่งชาติ
15. นางสาวสุจิตร สุวภาพ	ประธานแผนกมาตรฐาน คนที่ 1
	ประธานชุมชนห้องสมุดเนพาะ
16. ดร.สุวิมล ชนะผลเลิศ	ประธานแผนกมาตรฐาน คนที่ 2
17. ดร.ประจักษ์ วัฒนา奴สิทธิ์	ประธานแผนกวิเทศสัมพันธ์
18. รองศาสตราจารย์ ดร. ฤลธิดา ท้วนสุข	ประธานแผนกวิจัยและพัฒนา คนที่ 1
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลักษ์ วงศ์ประเสริฐ	ประธานแผนกวิจัยและพัฒนา คนที่ 2
	ประธานชุมชนผู้สอนวิชาบรรณารักษ์ศาสตร์
20. นางสาวพูลสุข ปริวัตรaruติ	ปฏิคิม และ ประธานชุมชนบรรณารักษ์
	และนักเอกสารสารสนเทศนานาชาติ
21. รองศาสตราจารย์ ดร.ลำปาง แม่นมาตย์	ประธานแผนกจัดทำวารสาร
22. นางวิจิตร โนนทัย	ประธานแผนกจัดพิมพ์
23. นางอภินันท์ สีสันต์	บรรณารักษ์
24. นางสาวพิณฑิมา เลิศสมบูรณ์	กรรมการและเลขานุการ คนที่ 1
25. นางสาวบารนี อาชวนจกุล	กรรมการและเลขานุการ คนที่ 2
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวดี วิเชษฐ์พันธุ์	เลขานุการบริหาร
27. นางละเอียด ศรีวนันท์	ประธานชุมชนห้องสมุดโรงเรียนเอกชน
28. นายกุลธร เลิศสุริยะกุล	ประธานชุมชนห้องสมุดประชาชน
29. นางสาวรุ่งพิพิช ห่อวโโนทayan	ประธานชุมชนบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา

**EXECUTIVE BOARD OF**  
**THE THAI LIBRARY ASSOCIATION**

**Under the Royal Patronage of H.R.H. Princess Mahachakri Sirindhorn 2007-2008**

---

1. Assoc. Prof. Dr. Chutima Sacchanand	President
2. Assoc. Prof. Dr. Sukhum Chaleoysub	Vice President I
3. Miss. Praditta Siripan	Vice President II
4. Mrs. Suwakhon Siriwongworawat	Treasurer I
5. Miss. Aim-orn Tantthien	Treasurer II
6. Assoc. Prof. Dr. Chumpot Wanichakul	Chairperson of Professional Development and Training I
7. Assoc. Prof. Dr. Tassana Hanpol	Chairperson of Professional Development and Training II
8. Mrs. Chuanpit Susansanee	Chairperson of Public Relations I
9. Miss. Sunsanee Suvannajatte	Chairperson of Public Relations II
10. Mrs. Pattmaporn Thammatat	Vocational Education and Technology Libraries Group
11. Miss Preeyaporn Rerkpinai	Chairperson of Public Relations III
12. Group Captain Nawarat Tongsaluay	Chairperson of Membership
13. Miss. Krongkarn Thanompol	Chairperson of Fund Raising
14. Miss Orapin Limsakul	Chairperson of Library Supervision
15. Miss. Suchit Suvaphab	School Librarians Group
16. Dr. Suvimon Tanapollerd	Chairperson of Publication Exchange
17. Dr. Prachark Wattananusit	Group for National Libraries
18. Assoc. Prof. Dr. Kulthida Tuamsuk	Chairperson of Library Standard I
19. Associate Professor Dr. Chollapbat Wongprasert	Special Libraries Group
20. Miss Poolsook Priwatrworawute	Chairperson of Library Standard II
21. Associate Professor Dr. Lampang Manmat	Chairperson of Foreign Relation
22. Mrs. Vichit Manothai	Chairperson of Research and Development I
23. Mrs. Aphunun Seesun	Chairperson of Research and Development II
24. Miss. Pintima Lertsomboon	Library Science Teachers Group
25. Miss. Barancee Archavanitkul	Chairperson of Hospitality & The International Librarians and Information Specialists Group
26. Associate Professor Suwadee Vichetpan	Chairperson of T.L.A. Bulletin
27. Mrs. Laict Srivoranan	Chairperson of Publication
28. Mr. Kulthorn Lerdsuriyakul	Librarian
29. Mis Rungtip Hovanotayan	Secretary I
	Secretary II
	Executive Secretary
	Private Institute Library Group
	Public Libraries Group
	Academic Librarians Group

## การสมัครเป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

**เรียน คณาจารย์ บรรณารักษ์ นักวิชาการ นักวิชาชีพสารสนเทศ**

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชนูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นสมาคมวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์สมาคมเดียวในประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2497 ด้วยความร่วมมือร่วมใจ พลังความสามัคคี และความเสียสละของบรรณารักษ์อาวุโส โดยมีที่มาจากการ “ชัมนรน ห้องสมุด” ซึ่งเกิดจากการรวมตัวของบุคคลที่เข้ารับการศึกษาสาขาจัดห้องสมุดที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในช่วง พ.ศ. 2493-2495

สมาคมฯ ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงรับไว้ในพระราชนูปถัมภ์ เมื่อ พ.ศ. 2519 มีชัมนรนในสังกัดรวม 9 ชัมนรน จำแนกตามความสนใจของสมาชิก

สมาคมฯ ได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่ออำนวยประโยชน์ต่อสมาชิก วิชาชีพและสังคมสืบเนื่องมาโดยตลอด โดยมีคณะกรรมการบริหารจำนวน 25 ท่าน ซึ่งสมาชิกเป็นผู้เลือกให้รับผิดชอบการบริหารงานมีราย 2 ปี และ สมาคมฯ ได้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาวิชาการและวิชาชีพมาตลอดระยะเวลานานกว่า 50 ปี ความสำเร็จ ดังกล่าวเกิดจากการรวมพลังของพากเพียรและท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่มีคุณค่ายิ่งต่อวิชาชีพ ในโอกาสหนึ่งได้ขอ เรียนเชิญท่านและสถาบันของท่านสมัครเป็นสมาชิกเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพของท่านและเพื่อร่วมกัน พัฒนาและสร้างสรรค์สมาคม วิชาชีพและสังคมสืบไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชุดolina สังจานันท์)

นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

### วัตถุประสงค์ของสมาคม

1. ส่งเสริมความสามัคคี และเพื่อส่งเสริมความร่วมมือกันและกันระหว่างสมาชิก
2. ส่งเสริมการศึกษาและเผยแพร่วิทยาการ
3. ส่งเสริมสถาบันห้องสมุดทั่วประเทศเพื่อให้เจริญวัฒนาการขึ้น
4. แลกเปลี่ยนความรู้กับสมาคมห้องสมุดอื่นๆ
5. รักษาผลประโยชน์ของบรรณารักษ์และส่งเสริมให้ฐานะบรรณารักษ์เป็นที่มั่นคง
6. เป็นแหล่งกลางสำหรับรับการสนับสนุนจากบุคคลหรือจากองค์กรใดๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ส่วนใหญ่ของสมาคม
7. รับให้คำปรึกษาในการจัดห้องสมุดแก่บุคคลหรือนิติบุคคล หรือองค์กรใดๆ ซึ่งประสงค์จะ ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุด
8. สมาคมนี้ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง

## ท่านจะได้รับประโยชน์อะไรจากการเป็นสมาชิก

1. เป็นตัวชี้วัดการพัฒนาทางวิชาการ วิชาชีพ และศักยภาพของท่าน
2. การได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ทางวิชาการวิชาชีพที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ จากสิ่งพิมพ์ของสมาคม ได้แก่ ข่าวสมาคมฯ วารสารห้องสมุด วารสารวิจัย
3. การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการที่จัดโดยสมาคม และชุมชนในสังกัด โดยได้รับส่วนลด
4. การได้รับบริการต่างๆ จากสมาคม เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ การจัดตั้งและการพัฒนาห้องสมุด
5. การมีส่วนร่วมในการบริหารสมาคม การพัฒนาวิชาการวิชาชีพ และบริการทางวิชาการแก่สังคม อันแสดงถึงความรู้ ความสามารถ ของท่าน
6. การจัดซื้ออุปกรณ์ของสมาคมในราคาย่อมเยา

## วิธีการสมัครเป็นสมาชิก

1. พิจารณาว่าท่านมีคุณสมบัติเป็นสมาชิกประเภทใด

**สมาชิกสามัญ :** สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีในสาขาวิชารัฐศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ หรือสำเร็จการศึกษาปริญญาตรีสาขาอื่น และเป็นหรือเคยเป็นผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด/สอนวิชาบรรณารักษ์ ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือเป็นสมาชิกวิสามัญไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีผลงานทางวิชาชีพเป็นที่ประจักษ์

**สมาชิกวิสามัญ :** เป็นหรือเคยเป็นผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและขาดคุณสมบัติการเป็นสมาชิกสามัญ หรือนักศึกษาวิชาบรรณารักษ์ศาสตร์หรือ สารสนเทศศาสตร์ หรือผู้สนใจในการศึกษาในสาขาวิชาชีพ

2. กรอกรายละเอียดในใบสมัครสมาชิก

3. จัดส่งใบสมัคร ไปยังเลขานุการบริหาร พศ. สุวดี วิเชษฐ์พันธุ์ ที่อยู่ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปี กรุงเทพฯ 10240

4. การชำระเงิน โดย ธนาณัติ สั่งจ่าย ปณ. คลองจั่นในนาม นางสุวดี วิเชษฐ์พันธุ์

หรือโอนเงินผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสุทธิสาร ชื่อบัญชี **สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย** บัญชีเงินฝากประจำรายวัน เลขที่บัญชี 021-3-00504-3

(กรุณาส่งหลักฐานการโอนเงิน ที่หมายเลขอกร้า 0-2734-9021)

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ เว็บไซต์สมาคมฯ [www.tla.or.th](http://www.tla.or.th)

### สำหรับนายทะเบียน

ได้รับอนุมัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในคราวประชุมครั้งที่...../25..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ลงชื่อ..... นายทะเบียน

# ใบสมัครสมาชิก สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชปัลມก์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1. ชื่อ (นาย, นาง, นางสาว) ..... นามสกุล.....

Name (Mr, Mrs, Miss)..... Surname.....

2. เกิดวันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

3. วุฒิการศึกษา

ชื่อวุฒิ	วิชาเอก	สถาบัน	พ.ศ.ที่จบ
อนุปริญญา			
ปริญญาตรี			
ปริญญาโท			
ปริญญาเอก			
อื่นๆ (โปรดระบุ)			

4. ตำแหน่งปัจจุบัน.....

5. ตำแหน่งวิชาการ (ถ้ามี) .....

6. ตำแหน่งบริหาร (ถ้ามี) .....

7. สถานที่ทำงาน ชื่อหน่วยงาน.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

8. ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่..... ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

ที่อยู่ที่ต้องการให้สมาคมห้องสมุดฯ ส่งจดหมายติดต่อ  ที่ทำงาน  ที่อยู่ปัจจุบัน

9. ความเชี่ยวชาญ/ชำนาญการ.....

10. ประเภทของสมาชิก (โปรดกาเครื่องหมาย 3 หน้ารายการที่ท่านสมัคร)

สามัญ (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้ารายการที่ท่านสมัคร)

บุคคลตลอดชีพ 3,000 บาท

วิสามัญบุคคลรายปี ปีละ 300 บาท

บุคคลรายปี ปีละ 500 บาท

นิติบุคคล ปีละ 1,500 บาท

หมายเหตุ ราคานี้รวมอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าเป็นสมาชิกแล้ว

11. สมาชิกมรน ขอสมัครเป็นสมาชิกมรนต่อไปนี้ (โปรดระบุเพียงชั้นเรียนเดียว)

โปรดระบุเพียงชั้นเรียนเดียว โดยกาเครื่องหมาย ✓ หน้าชั้นเรียนที่ท่านต้องการ กรณีสนใจสมัครเป็นสมาชิกมรน มากกว่า 1 ชั้นเรียน โปรดติดต่อสำนักงานสมาคมห้องสมุดฯ หรือติดต่อชั้นเรียนที่ท่านสนใจโดยตรง

ชั้นเรียนบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา

ชั้นเรียนบรรณารักษ์ห้องสมุด  
โรงเรียน

ชั้นเรียนห้องสมุดประชาชน

ชั้นเรียนห้องสมุดเฉพาะ

ชั้นเรียนบรรณารักษ์และนักเอกสารสนับสนุนนานาชาติ

ชั้นเรียนห้องสมุดโรงเรียนเอกชน

ชั้นเรียนห้องสมุดเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี

ชั้นเรียนเพื่อหอสมุดแห่งชาติ

ชั้นเรียนผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนับสนุนศาสตร์

ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติตามข้อบังคับของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ พ.ศ. 2551

ลงนาม.....ผู้สมัคร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

หมายเหตุ การส่งเงิน ธนาณัติ สั่งจ่าย ปณ. คลองจั่น กรุงเทพฯ 10240

ในนาม นางสุวนิช วิเชษฐ์พันธ์ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

สำหรับนายทะเบียน

ได้รับอนุมัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ในการประชุมครั้งที่ ...../25..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

ลงนาม.....

นายทะเบียน

# ใบสมัครสมาชิก

## วารสารห้องสมุด

เป็นเวลา 1 ปี (2 ฉบับ) ในราคา 250 บาท (รวมค่าจัดส่งทางไปรษณีย์)

เล่มปกฉบับล่าสุด 125 บาท (ปี 2549)

เริ่มตั้งแต่วันที่ ..... เดือน ..... ปี .....

ชื่อ  นางสาว  นาง  นาย

อาชีพ.....

ที่งาน.....

..... โทร.....

ที่บ้าน.....

สถานที่จัดส่ง  บ้าน  ที่ทำงาน

ลายเซ็น.....

เงินสด  ธนาณัติ  เช็คไปรษณีย์ สั่งจ่าย บม. คลองจั่น

ในนาม สุวดี วิเชษฐ์พันธุ์

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชนิปััณก์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. (02) 734-9022-3, (02) 736-7838 โทรสาร (02) 734-9021, (02) 736-7838

หมายเหตุ

สมาชิกผู้ใดไม่ได้รับวารสารห้องสมุด

โปรดแจ้ง คุณสุวดี วิเชษฐ์พันธุ์ บรรณาธิการผู้พิมพ์โฆษณา

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เป็นลายลักษณ์อักษร

# อัตราค่าโฉมณา

## วารสารห้องสมุด

วารสารห้องสมุดเป็นวารสารวิชาการรายหกเดือน ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชนูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ ความคิดในสาขาวิชานธรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องและเป็นสื่อกลางในการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิกและผู้สนใจ (จัดพิมพ์ส่งให้สมาชิกทั่วประเทศ)

### ประเภทที่ 1 ปกหน้าด้านในเต็มหน้า หรือปกหลังเต็มหน้าด้านนอก (4 ตี)

- |                     |              |
|---------------------|--------------|
| 1. 2 ฉบับ (1 ปี)    | = 30,000 บาท |
| 2. 1 ฉบับ (ครึ่งปี) | = 15,000 บาท |

### ประเภทที่ 2 ปกหลังเต็มหน้าด้านใน (4 ตี)

- |                     |              |
|---------------------|--------------|
| 1. 2 ฉบับ (1 ปี)    | = 20,000 บาท |
| 2. 1 ฉบับ (ครึ่งปี) | = 10,000 บาท |

### ประเภทที่ 3 หน้าในเล่ม (เนื้อใน) ขาวดำ

- |                     |              |
|---------------------|--------------|
| 1. 2 ฉบับ (1 ปี)    | = 10,000 บาท |
| 2. 1 ฉบับ (ครึ่งปี) | = 5,000 บาท  |

### การชำระเงิน

โอนเงินเข้าบัญชีชื่อ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เลขที่บัญชี 021-3-00504-3

ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีกระแสรายวัน สาขาสุทธิสาร

ธนาณัติหรือตัวแlectเงินสั่งจ่ายบ.น. คลองจั่น ในนาม นางสาวดี วิเชษฐ์พันธุ์ ส่งมาที่สำนักงานสมาคมฯ  
เลขที่ 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

### โปรดส่งโทรศัพท์ทางหลักฐานการชำระเงินที่หมายเลข 02-734-9021

ข้าพเจ้าขอโฉมณาประเภท (กี่ฉบับ)..... อัตรา..... บาท พร้อมนี้ได้โอนเงิน /

ธนาณัติ/ตัวแlectเงิน จำนวน..... บาท (ตัวอักษร.....)

สถานที่ติดต่อ.....

โทรศัพท์..... มือถือ.....

โทรศัพท์..... Email: .....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่ .....

# สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชนิพัทธ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. (02) 734-9022-3, (02) 736-7838 โทรสาร (02) 734-9021, (02) 736-7838

## ให้บริการ

- ✓ รับจัดประชุม ตั้งมนา ฝึกอบรม
- ✓ จัดกิจกรรมทางวิชาการ
- ✓ เป็นที่ปรึกษาในการจัดตั้งและพัฒนาห้องสมุด การเรียนการสอน การวิจัย การเขียนผลงานทางวิชาการ โดยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
- ✓ ออกแบบจัดตั้งห้องสมุด
- ✓ รับปรึกษาปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงานห้องสมุด

## จำหน่าย

- ✓ ครุภัณฑ์ห้องสมุด
- ✓ วัสดุอุปกรณ์ห้องสมุดตลอดจนอุปกรณ์ซ่อมหนังสือ
- ✓ หนังสือวิชาชีพและสิ่งพิมพ์ของสมาคมฯ

โดยยึดมั่นในคุณภาพ มาตรฐาน และ บริการ

สนใจใช้บริการ โปรดติดต่อโดยตรง

ตามที่อยู่และโทรศัพท์ข้างต้น

ໄປໃຫ້ເຮືອງຫຍ່າໃນການຈັດຮະບບໜ້ອງສຸດ ແຕ່ກີ່ໄປໃຫ້ເຮືອງຍາກສໍາຫຼັບ Alice for Windows

ໂປຣແກຣມບັນຫາຮາບຈານຫ້ອງສຸດອັຕິໂນມີຕົວຈາກປະເທດອອລຕະເຕຣເລີຍ ທີ່ກໍາລັງໄດ້ຮັບຄວາມນີຍົມແພຣໝາຍໃນຫຼາຍປະເທດ

ພຣະເປັນໂປຣແກຣມທີ່ໃໝ່ຈານຫຍ່າ ໄນເຊັບຊອນ ສາມາດຮອງຮັບມາຕະຫຼານເກີໂຄໂລຢີໃໝ່ໆ ຮູດ ແລະ ເຄື່ອງຈ່ານລາຍນັ້ນນີ້

( Fingerprint Sensor ) ໄຮົດກາຮອງຮັບມາຕະຫຼານຕ່າງໆ ທີ່ຈະນັກການພັດທະນາຂຶ້ນເພື່ອເຊັ່ນຕ່ວ

ບັນຫາສະເໜີ ເຊັ່ນ ໂປຣໂຕຄອລ Z39.50, MARC, SIP2

ເຊີຍຍກຮະດັບຫ້ອງສຸດເດີມາ ຖໍ່ຢູ່ຍາກວຸນວາຍ ໃຫ້ເປັນ

ຫ້ອງສຸດທີ່ກັນສັນຍາຮວດເວົວ ເກີຍບ່າກ່າຫ້ອງສຸດເຊັ້ນນໍາ

ໃນຕ່າງປະເທດ Alice for Windows ຈັດຈໍາເຫັນໂດຍ

CSC (Computer Systems Consulting Co.,Ltd.)

ບັນຫາພູ້ເຂົ້າໃຈຈາລຸໂປຣແກຣມບັນຫາຮາບຈານຫ້ອງສຸດມານັບກວ່າ

15 ປີ ມີກົນຈານທີ່ນັກປະສົບການນຳສາມາດໃຫ້ກໍາແນະນຳຄໍາປັບປຸງ

ຈານດ້ານຫ້ອງສຸດໄດ້ເປັນຍ່າງດີ ຖຸກຄັ້ງທີ່ຕ້ອງການຈັດຮະບບໜ້ອງສຸດ

ໃຫ້ເປັດສັນໂປຣແກຣມ Alice for Windows ຈາກ CSC ເກົ່ານັ້ນ

# ຈັດກາຮ້ອງສຸດກັ້ງຮະບບ

## ໃຫ້ອຍ່າມັດ...ແກ່ຄໍລືກ

### Alice for Windows



Alice for Windows  
Library Automation System

**CSC**

ພູ້ເຂົ້າໃຈຈາລຸໂປຣແກຣມບັນຫາຮາບຈານຫ້ອງສຸດ

ຮ້າຍເຊື້ອລຸກຄ໏າບາງສ່ວນທີ່ໄກ້ຄວາມໄວ້ວ່າງໃຈເສື່ອກໃຫ້ໂປຣແກຣມ Alice for Windows

ຫ້ອງສຸດການບັນດາຮາບຈານຫ້ອງສຸດ	ຫ້ອງສຸດກຽມສົງເສດຖະກິນ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນ
ວິກຍາສີພໍຍາບາລິພຣ:ຈອບເກລົາ ຈ.ສະບູຮີ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນກອງຈົນ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນກອງຈົນ	ໂຮງເຮັນກົດວິກຍາສົງເສດຖະກິນ
ວິກຍາສີພໍຍາບາລິພຣ:ຈອບເກລົາ ຈ.ເພເບູຮີ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນກອງຈົນ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນກອງຈົນ	ໂຮງເຮັນກົດວິກຍາສົງເສດຖະກິນ
ໂຮງພຍານາລິພຣ:ຈອບເກລົາ ຈ.ເພເບູຮີ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນກອງຈົນ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນກອງຈົນ	ໂຮງເຮັນກົດວິກຍາສົງເສດຖະກິນ
ໂຮງພຍານາລິພຣ:ຈອບເກລົາ ຈ.ເພເບູຮີ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນກອງຈົນ	ນາວັດກາສົງເສດຖະກິນກອງຈົນ	ໂຮງເຮັນກົດວິກຍາສົງເສດຖະກິນ
ໃຈວ່າຈໍາເຫັນໂດຍ ພັນຍັດ ຄອບພົວເຕອດ ຊສຕັ້ນ ຂອບຜັດຕິ			



Alice for Windows  
Library Automation System



## บรรเทาอาการปวดหัว เรื่องการจัดระบบห้องสมุด

**ສະໝັບຜູ້:** Alice for Windows ເປັນປຣແກຣມຂອງສຸນດູຕອນບິນຕາຈັກປະເທດອົດເລຍ ກົນສົມຍົດຕະຫຼາງສາມາດຮວຍໃຫ້ການຄັນຄົວກ່າຍໃນໜັງສຸນດູເປັນໄປປ່ອຍ່າງຮວດເວົ້ວ ມີຄວາມກັນສົມບໍ່ເກີດເຖິງເກົ່າຫ້ອງສຸນດູເຊັ້ນບໍານິຕ່າງປະເທດ ຈົດຈ່າທ່ານຢ່າງໂດຍ CSC (Computer Systems Consulting Co.,Ltd.) ບຣີເຫັນພູ້ເຊີ່ຍວໜາລຸໂປຣແກຣມບໍລິຫານຫ້ອງສຸນດູໂດຍເອົພາ໌ແລ້ວເປັນພູ້ແກນຈ່າທ່ານ ແຕ່ພູ້ເສີຍວິນປະເທດໄທ ມີກົມງານທີ່ນາກປະລົບການປ່ອຍບັນຫຼາຍໃຫ້ກໍາແນະປ່າດຢ່າງໄກສີເຊີ້ນ ເພື່ອໃມ່ໃຫ້ຄຸນປວດຫຼັງຢາກກັບປະບບງານໃນຫ້ອງສຸນດູຕົກຕ່ອງໄປ ສອນໃຈສອບດາມໄດ້ກໍ່ ບຣີເຫັນ ຄອມພົວເຕອຮ໌ ສັບເດີນ໌ ຄອມຫຼັດຕັ້ງ ຈຳກັດ ໂກງ. 0-2722-8440-1

CSC