ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

การนำเสนอผลงานวิชาการ ประเภทบรรยาย

กลุ่ม การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 9

The 9th PULINET National Conference

9-10 มกราคม 2562

ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

การดูแลผู้รับบริการ-บุคลากร ด้วยหลักอาชีวอนามัย ปลอดภัย และสภาพแวดล้อม ในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

We care your Health, Safety and Environment at Mahathirarachanusorn Building, Office of Academic Resources.

กนกกร กมลเพ็ชร, ธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ, คณะกรรมการอาชีวอนามัย

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
e-mail: Kanokorn.k@car.chula.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพในการทำงาน ภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยห้องสมุดเป็นพื้นที่สาธารณะ ดังนั้นวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่ออาชีวอนามัยที่ถูกสุขลักษณะ ความปลอดภัยจากความเสี่ยงต่อการดำเนินกิจกรรมใด ๆ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน อันเป็นภารกิจหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้รับบริการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เป็นระยะเริ่มแรกของการทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นการทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อหาข้อบกพร่อง ปรับปรุงและพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมให้สามารถดำเนินงานได้โดยสะดวก มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระยะที่ 2 แสวงหาโอกาสที่อาจจะเกิดความเสี่ยงต่อภาวะอันไม่พึงประสงค์ (จุดอ่อน) เพื่อให้ลดความเสี่ยงต่ออันตรายอันส่งผลต่อบุคลากรและผู้รับบริการ โดยเน้นให้เกิดการซึมซับ สร้างนิสัย และให้เกิดความเคยชิน ซึ่งจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรและผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในอาคารมหาธีราชานุสรณ์ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมมีแสงสว่างเหมาะสมกับการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 3.48 อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือด้านความปลอดภัยมีป้ายบอกทางหนีไฟเห็นได้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับเห็นด้วยและด้านอาชีวอนามัยคือลิฟต์โดยสารสะอาดถูกสุขอนามัยมีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับเห็นด้วย สะท้อนให้เห็นว่าทั้งผู้รับบริการและบุคลากรสามารถดำเนินกิจกรรมในอาคารมหาธีราชานุสรณ์ได้อย่างมีอาชีวอนามัยที่เหมาะสม ได้รับความปลอดภัย ภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวย ต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ:

ห้องสมุด, พื้นที่สาธารณะ, อาชีวอนามัย, ความปลอดภัย, สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บทนำ

ปัจจุบัน หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนไม่ว่าประเภทหรือขนาดใด ได้นำนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้บุคลากรและผู้เข้ามาใช้บริการ มีความมั่นใจในสุขอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลบุคลากร ลดการเกิดอุบัติเหตุภายในองค์กร อันเป็นความห่วงใยขององค์กรที่มีต่อบุคลากรตลอดจนผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานหรือรับบริการ เกิดความมั่นใจต่อการดำเนินงานใด ๆ ภายในอาคาร อันจะนำมาสู่การเสริมสร้างคุณภาพขององค์กรยิ่งขึ้น

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานสนับสนุนและให้บริการทางวิชาการ ซึ่งมีบุคลากร 100 คน และมีผู้รับบริการกว่า 3,000 คนต่อวัน จึงได้ให้ความสำคัญเรื่องอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของบุคลากรและผู้รับบริการ ด้วยเล็งเห็นว่า ห้องสมุดเป็น “พื้นที่สาธารณะ” จึงต้องมีอาชีวอนามัยที่ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัยจากความเสี่ยงต่อการดำเนินกิจกรรมใด ๆ และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ เช่น การฝึกซ้อมดับเพลิง และอพยพหนีไฟประจำปี การกำหนดพื้นที่ควบคุมไฟฟ้าแรงสูง และการตรวจวัดระดับความเข้มของแสงสว่าง อุณหภูมิและความชื้น อีกทั้งได้ตระหนักถึงอันตรายและโรคจากการทำงานแบบใหม่ที่ส่งผลต่อการทำงานและการให้บริการ อันเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ

การดำเนินการเหล่านี้นับเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยการสร้างรอยยิ้มให้เกิดกับบุคลากรและผู้รับบริการซึ่งเปรียบเสมือนครอบครัว สะท้อนถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริง ในปีงบประมาณ 2561 ได้ยกระดับการดำเนินงานขึ้นในรูปของคณะกรรมการอาชีวอนามัย โดยดำเนินงานให้สอดคล้องตามหลักพระราชบัญญัติ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และต่อยอดด้วยการพัฒนาและประยุกต์ตามแนวทางของมาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ในห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศประเทศนิวซีแลนด์ ให้เหมาะสมกับสำนักงานวิทยทรัพยากร ภายใต้คำแนะนำและที่ปรึกษาจากศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีนโยบาย คือ ส่งเสริม ป้องกัน คุ้มครอง และจัดการสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่ออาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากรและผู้รับบริการในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ สำนักงานวิทยทรัพยากร เป็นเรื่องที่ทุกคนในหน่วยงาน นับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นและตั้งใจแน่วแน่ในการนำระบบมาใช้ และให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนต้องมีความเข้าใจ ให้ความสำคัญ มีส่วนร่วม และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง เพื่อให้เรื่องของความปลอดภัยในการทำงาน การป้องกันอันตราย อยู่ในจิตสำนึก และหยั่งลึกไปถึงพฤติกรรม จนเป็นวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายคือ “อาชีวอนามัยของบุคลากรและผู้รับบริการมีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ” ตอบสนองนโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มุ่งมั่นและความรับผิดชอบที่จะดำเนินงานให้เกิดความปลอดภัยและสุขภาวะในสถานที่ทำงาน เพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการ มีความมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานภารกิจใด ๆ และการรับบริการจะได้รับการคุ้มครอง ป้องกันอุบัติเหตุและมีอาชีวอนามัยที่เหมาะสมในขณะดำเนินกิจกรรมภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ อันถือเป็นพื้นที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากลของห้องสมุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการปฏิบัติงาน/ ดำเนินกิจกรรมในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมีอาชีวอนามัยที่เหมาะสม
2. เพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการ ได้รับการคุ้มครอง ป้องกันอุบัติเหตุ มีอาชีวอนามัยที่เหมาะสม และมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ในขณะดำเนินกิจกรรมภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

งานอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินงานโดยใช้แนวคิด PDCA (Plan-วางแผน, Do-ปฏิบัติ, Check-ตรวจและประเมิน, Act-ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง) เนื่องจากแนวคิดนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงการวางแผนงาน แต่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปีที่ผ่านมาดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรกเป็นระยะเริ่มแรกของการทำงานตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด และให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ระยะที่สอง เป็นการแสวงหาโอกาส (จุดอ่อน) ที่อาจจะเกิดความเสี่ยงต่อภาวะอันไม่พึงประสงค์ ดังนี้

ระยะที่ 1 เป็นระยะเริ่มแรกของการทำงานอย่างเป็นระบบ ดังนี้

การวางแผนงาน (Plan)

1. รับนโยบายจาก รศ.ดร.อมร เพชรสม ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร ที่ต้องการตอบสนองต่อเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในอันที่เป็นองค์กรปลอดอุบัติเหตุ (Zero accident) และเพื่อสร้างความมั่นใจต่อบุคลากรและผู้รับบริการในด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมตลอดเวลาการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์
2. แต่งตั้งคณะกรรมการอาชีวอนามัยเพื่อรับผิดชอบกิจกรรมและวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
3. เตรียมงานและดำเนินโครงการ ได้แก่

3.1 ศึกษาหาความรู้เรื่องอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานจากเอกสาร หนังสือ คู่มือการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง อาทิ พระราชบัญญัติ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในห้องสมุดของมาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ในห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศประเทศนิวซีแลนด์

3.2 ขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.3 ประชุมคณะกรรมการเพื่อทำความเข้าใจ จำกัดขอบเขต ความหมาย ลักษณะงาน กำหนดโยบาย และลงมติ

3.4 ร่างแผนการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม

2. จัดทำโครงการ งบประมาณ และเสนอขออนุมัติเพื่อดำเนินงานต่อไป

3. ร่างกำหนดนโยบายเพื่อลงนามประกาศใช้

การปฏิบัติงาน (DO)

1. ประกาศนโยบายด้านด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์

2. จัดบรรยาย/ อบรมให้ความรู้ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้แก่บุคลากร โดยศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ออกแบบแบบทบทวนและทบทวนการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ที่ผ่านมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ทั้งสิ้น 16 รายการ เช่น ระบบสัญญาณเตือนไฟไหม้ การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ การกำหนดพื้นที่ควบคุมไฟฟ้าแรงสูง การตรวจสอบระบบลิฟต์โดยสารและลิฟต์ส่งเอกสาร ระบบกล้องวงจรปิด ห้องออกกำลังกาย ตลอดจนโรคที่เกิดจากการทำงาน (Office syndrome)

ทบทวนสถานะ/ตรวจสอบการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
สำนักงานวิทยทรัพยากร

ตามมาตรฐานการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานแห่งพระราชบัญญัติความปลอดภัยฯ พ.ศ.2554 สำหรับหน่วยงานราชการ[1]

ณ วันที่ 16 พฤศจิกายน 2560

หัวข้อการตรวจสอบ	เกี่ยวข้อง		หมายเหตุ
	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	
ส่วนที่ 1 แนวปฏิบัติตามมาตรฐานสำหรับทุกหน่วยงาน			
1.มอบหมายและแต่งตั้งบุคคล หรือคณะบุคคล เพื่อรับผิดชอบดูแลการดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยฯ	✓		
2.จัดทำนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓		
3.มีแผนงาน งบประมาณการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ	✓		
4.มีกฎ ระเบียบ หรือมาตรฐานด้านความปลอดภัยฯ	อยู่ระหว่างดำเนินการ		
5.มีการติดสัญลักษณ์เตือนอันตราย และเครื่องหมายความปลอดภัยฯ ที่เหมาะสม	อยู่ระหว่างดำเนินการ		
6.มีระบบการรายงานอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ และการแจ้งข้อบกพร่องหรือการชำรุดเสียหายของอุปกรณ์หรือสถานที่เพื่อการดำเนินการแก้ไข		✓	
7.มีการจัดอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่เหมาะสมให้กับบุคลากร สวมใส่ตามลักษณะงาน	✓		
8.มีการจัดทำแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัยประจำหน่วยงาน	✓		
9.มีการฝึกซ้อมดับเพลิง และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟประจำปี	✓		

[1]คู่มือ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหาร และการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานแห่งพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 สำหรับหน่วยงานราชการ (ตามมาตรา 3 วรรคสอง)

ภาพที่ 1 แบบทบทวนการดำเนินงาน ฯ

การตรวจสอบ (Check) ตรวจวัดสภาพแวดล้อมการทำงานตามปัจจัยเสี่ยง ดังนี้

1. ด้านอาชีวอนามัย 1) มีการใช้ห้องออกกำลังกายทุกวัน โดยเฉพาะช่วงหลังเลิกงาน พบอุปกรณ์ชำรุดต้องซ่อมแซม ซึ่งส่วนใหญ่เบาะขาด และน็อตหลวม 2) มีการติดตั้งเครื่องพ่นแอลกอฮอล์สำหรับผู้รับบริการจำนวน 3 จุด จากทั้งหมด 7 ชั้น 3) เปลี่ยนเครื่องเป่ามือในห้องน้ำจากระบบไส้กรองเป็นไอน้ำ ซึ่งลดเชื้อโรคจากไส้กรอง 4) เปลี่ยนก๊อกน้ำจากการใช้มือกด เป็นระบบเซ็นเซอร์เพื่อลดการสัมผัสพื้นผิว 5) บุคลากร การเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการด้วยการใช้แอลกอฮอล์เช็ดอุปกรณ์สำหรับให้บริการ เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด เช็ดจอคอมพิวเตอร์ให้บริการทุกเช้า ซักปลอกหมอนทุกสัปดาห์ เป็นต้น 6) มีอุปกรณ์และเวชภัณฑ์สำหรับการปฐมพยาบาล

ภาพที่ 2 อุปกรณ์ออกกำลังกาย (เบาะชำรุด)

ภาพที่ 3 เครื่องพ่นแอลกอฮอล์

2. ด้านความปลอดภัย การดำเนินงานโดยส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานโดยการจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก (Outsource) ซึ่งระบุสัญญาการตรวจสอบทุกระยะ เช่น การซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ การตรวจสอบความปลอดภัยของลิฟต์โดยสารทุก 1 เดือน งานเกี่ยวกับสารเคมีอันตราย งานเกี่ยวกับไฟฟ้าแรงสูงทุก 1 เดือน เป็นต้น

ภาพที่ 4 การซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ

ภาพที่ 5 การตรวจสอบความปลอดภัยของลิฟต์โดยสาร

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการฉีดพ่นกำจัดแมลงทุกเดือน และเชื้อราในอากาศทุก 6 เดือน

ภาพที่ 6 การฉีดพ่นกำจัดแมลงและเชื้อราในอากาศ

การปรับปรุงทบทวนการบริหารจัดการ (Act)

1. อุปกรณ์ที่ชำรุดได้รับการซ่อมแซม ซ่อมเบาะ บางอุปกรณ์เปลี่ยนเบาะใหม่ และไขน็อตให้แน่นหนา นอกจากนี้ยังได้รับเครื่องบริหารหน้าท้องเพิ่มอีก 1 ตัว

ภาพที่ 7 เครื่องบริหารหน้าท้อง

ภาพที่ 8 เบาะได้รับการซ่อมแซม

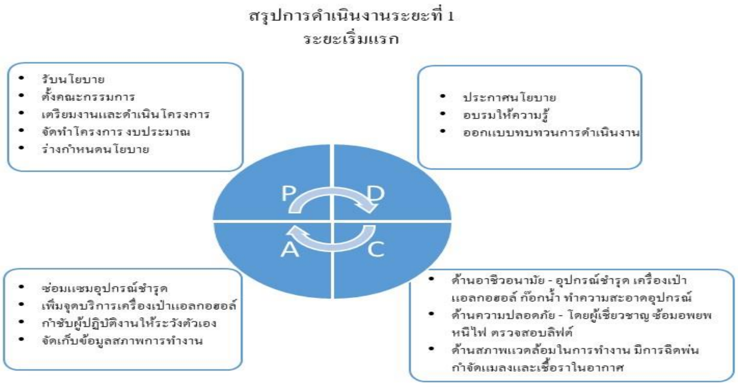
2. เพิ่มจะจุดบริการเครื่องพ่นแอลกอฮอล์ จาก 3 จุด เป็น 9 จุด โดยติดตั้งประจำทุกชั้น

3. สำหรับก๊อกน้ำ ยังคงแบบกดไว้ ชั้นละ 1 จุด กรณีที่อุปกรณ์เซ็นเซอร์ไม่ทำงาน

4. กำชับให้ผู้รับเหมาใส่เครื่องป้องกันตัวเองในขณะปฏิบัติงาน เช่น สวมถุงมือ สวมหมวกนิรภัย ใส่หน้ากากอนามัย เป็นต้น

5. จัดเก็บข้อมูลสภาพการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือที่พบ เพื่อพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ผลการดำเนินงานระยะแรก เป็นการทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อหาข้อบกพร่อง ปรับปรุงและพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมให้สามารถดำเนินงานได้โดยสะดวก มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปการทำงานในระยะนี้ ได้ดังภาพ



ภาพที่ 9 การดำเนินงานระยะที่ 1 ระยะเริ่มแรก

ระยะที่ 2 แสวงหาโอกาสที่อาจจะเกิดความเสี่ยงต่อภาวะอันไม่พึงประสงค์ (จุดอ่อน)

การวางแผนงาน (Plan)

1. พิจารณาผลการดำเนินงานจากระยะที่ 1 และข้อมูลจากการเก็บข้อมูลสภาพการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือที่พบ

2. เข้าร่วมประชุมกับเครือข่ายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ขอความอนุเคราะห์จากศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อตรวจสอบทุกด้านโดยใช้เครื่องมือที่ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการ

การปฏิบัติงาน (DO)

1. อบรมเชิงปฏิบัติการด้าน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2 รุ่น คือ ระดับปฏิบัติงาน และระดับหัวหน้างาน

2. ประสานงานกับศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเข้ามาตรวจสอบ ระบบแสง อุณหภูมิภายในอาคาร ค่าเชื้อราในอากาศ เป็นต้น

3. ออกแบบแบบสำรวจ/ ตรวจสอบ เพื่อประเมินสภาพอุปกรณ์ เครื่องมือ และสภาพแวดล้อมที่อาจจะก่อให้เกิดอันตราย ตลอดจนโอกาสที่อาจจะเกิดอันตรายและส่งผลต่อสุขอนามัยในการทำงานของบุคลากรและผู้รับบริการ เพื่อดำเนินการป้องกันต่อไป ตามแบบของศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคู่มือการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหาร และการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานแห่งพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การตรวจสอบ (Check)

สำรวจ/ ตรวจสอบ สภาพอุปกรณ์ เครื่องมือ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามแบบสำรวจตรวจวัดสภาพแวดล้อมการทำงานตามปัจจัยเสี่ยง เพื่อแสวงหาโอกาสอันอาจจะเกิดขึ้น โดยกรรมการอาชีวอนามัยและศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า

1. ด้านอาชีวอนามัย พบว่า ผู้รับบริการมีภาวะเบาหวาน 2 ครั้ง ผู้ให้บริการช่วยเหลือด้วยการให้น้ำหวาน มีผู้รับบริการเป็นลม บาดเจ็บเล็กน้อยจากหัวชนโต๊ะ มีดบาดจากการใช้คัตเตอร์ตัดกระดาษเล็กน้อย

2. ด้านความปลอดภัย พบว่า 1) มีการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐาน เช่น พัดลมขนาดเล็กประจำโต๊ะ กระติกต้มน้ำร้อน ไมโครเวฟ เป็นต้น 2) พบพื้นที่ต่างระดับ และเพดานต่างระดับหลายพื้นที่ 3) ระบบไฟสำรองฉุกเฉิน พบว่า ใช้ระบบเซ็นเซอร์ซึ่งได้รับการตรวจสอบทุกเดือน ส่วนระบบ ไฟแบบเก่าที่ใช้แบตเตอรี่ได้รับการเปลี่ยนพร้อมทั้งซ่อมบำรุงรักษาและตรวจสภาพทุกเดือน 4) ป้ายทางออกหนีไฟใช้แบบมีไฟ ซึ่งไม่ใช้ป้ายแสงสะท้อนทำให้หากเกิดเหตุจะเห็นได้ชัดเจน 5) พบพื้นที่ที่ต้องควบคุมไฟฟ้าทุกชั้น

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า 1) ความเข้มของแสงสว่างในพื้นที่นั่งอ่านและระหว่างชั้นหนังสืออยู่ในระดับที่ได้มาตรฐานคือ 500-800 ลักซ์ ต้องปรับปรุงพื้นที่ระหว่างบันไดบางชั้นที่แสงสว่างต่ำกว่ามาตรฐานเล็กน้อย 2) พบพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่พื้นที่อับอากาศ

การปรับปรุงทบทวนการบริหารจัดการ (Act)

1. ด้านอาชีวอนามัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือจากศูนย์บริการสุขภาพแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาติดตั้งการใช้เครื่องมือกระตุกหัวใจ AED หากเกิดกรณีฉุกเฉิน

2. จัดบรรยายให้ความรู้พร้อมทั้งอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้เรื่อง การใช้เครื่องมือกระตุกหัวใจ AED และการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) โดยศูนย์บริการสุขภาพแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ภาพที่ 10 เครื่องกระตุกหัวใจ

ภาพที่ 11 อบรมเชิงปฏิบัติการทำ CPR

3. ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (เช่น ปลั๊กไฟ หม้อต้มน้ำ เตาไมโครเวฟ) ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และตระหนักถึงอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐาน จะมีความเสี่ยงอันตราย จำเป็นต้องให้ความรู้เรื่องดังกล่าวแก่บุคลากร

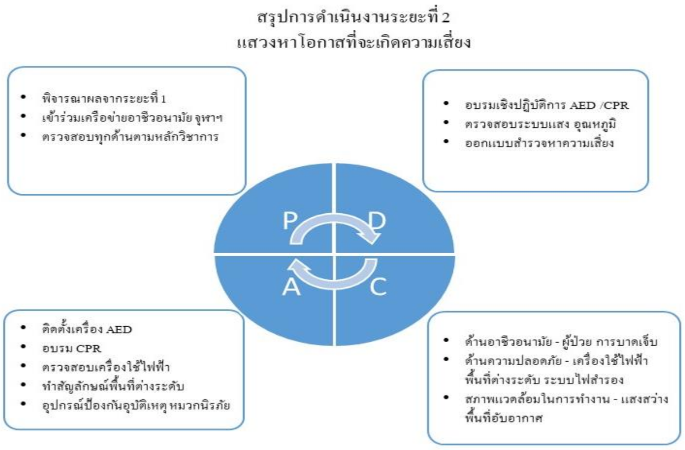
4. เพิ่มกล้องวงจรปิดภายในอาคารกว่า 100 ตัว

5. พื้นที่ต่างระดับมีการจัดทำสัญลักษณ์เตือน

6. เพดานต่างระดับจัดทำสัญลักษณ์เตือน พร้อมเตรียมหมวกนิรภัยสำหรับการปฏิบัติงานในพื้นที่ดังกล่าว

ภาพที่ 12 สัญลักษณ์แสดงเพดานต่างระดับพร้อมหมวกนิรภัย

ผลการดำเนินงานในระยะที่ 2 เป็นการต่อยอดจากที่ระยะที่ 1 คือการพยายามหาโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงใด ๆ (จุดอ่อน) ที่ส่งผลต่อบุคลากรและผู้รับบริการ ให้ลดน้อยที่สุด ซึ่งระยะนี้ยังเป็นการปรับปรุงและดำเนินงานโดยคณะกรรมการ ซึ่งเป็นการดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป เช่น การปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ การติดตั้งเครื่อง AED ตลอดจนการตรวจความพร้อมของเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น อันเป็นการดำเนินงานแบบให้ซึมซับ สร้างนิสัย จนเกิดความเคยชินทั้งต่อบุคลากรและผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปการดำเนินงานในระยะนี้ ได้ดังภาพ

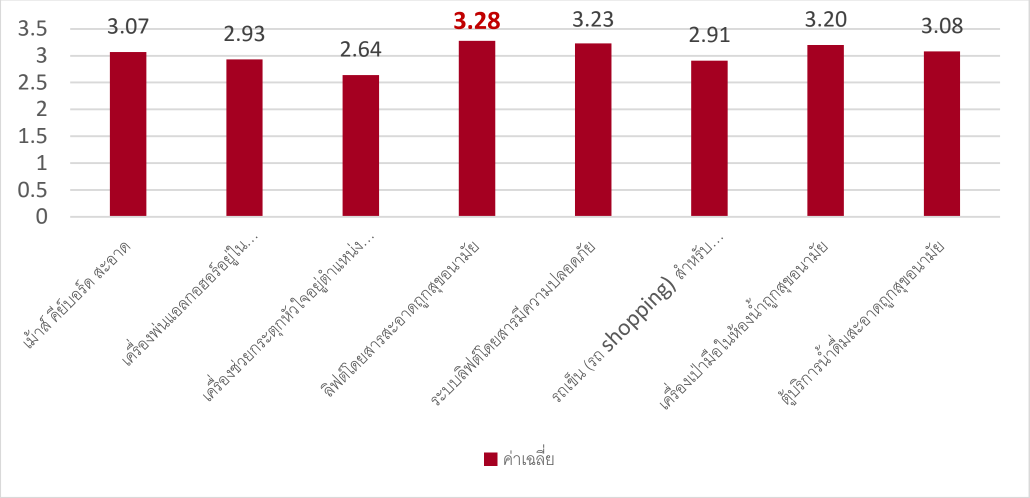


ภาพที่ 13 การดำเนินงานระยะที่ 2 แสวงหาโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง

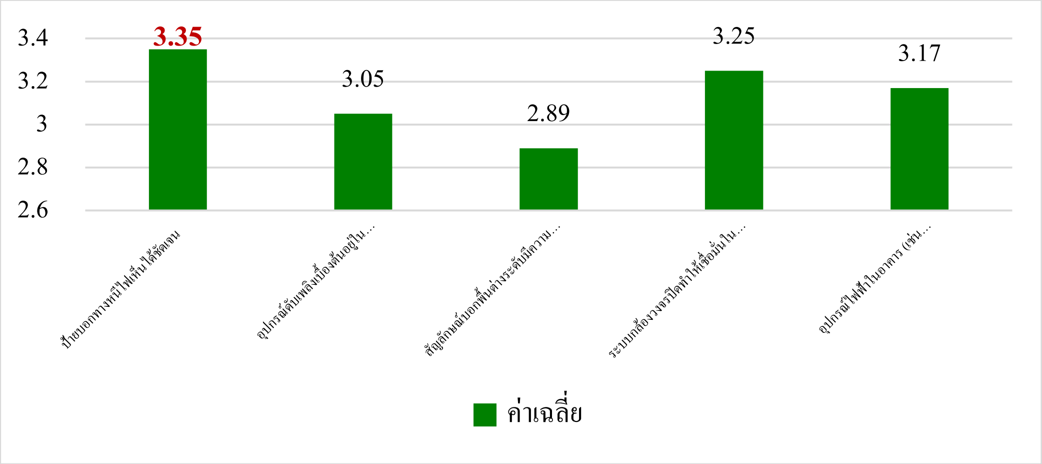
ผลการศึกษาการดำเนินงาน

เพื่อได้ทราบผลของการดำเนินงานให้ชัดเจนขึ้น จึงได้ทำแบบสำรวจความคิดเป็นทั้งบุคลากรและผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน อีกทั้งเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการเตรียมการในระยะต่อไป โดยทำการสำรวจความคิดบุคลากรและผู้รับบริการ โดยใช้แบบสำรวจความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราค่า (Rating scale) 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49) เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49) ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.50 -2.49) และควรปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 1.50) และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น ดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ในช่วง 1 ก.ย.-30 ก.ย. ได้รับแบบสอบถามคืน 393 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.25 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS for windows) ผลที่ได้ ดังนี้ (ในบทความนี้จะแสดงผลเฉพาะค่าเฉลี่ย)

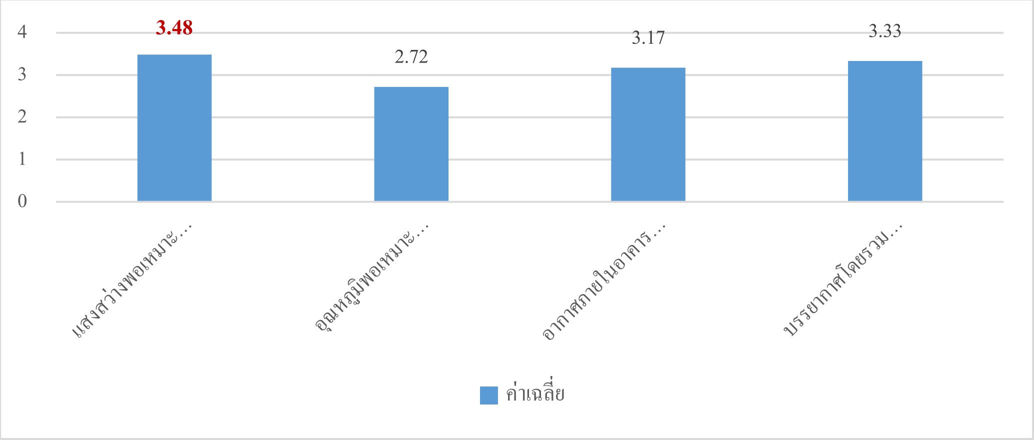
ด้านอาชีวอนามัย พบว่าบุคลากรและผู้รับบริการเห็นว่า ลิฟต์โดยสารสะอาดถูกสุขอนามัยมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.28 อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือระบบลิฟต์โดยสารมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.23 อยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลิฟต์เป็นสิ่งที่ใช้ประจำและเห็นได้ชัด



ด้านความปลอดภัย พบว่าบุคลากรและผู้รับบริการเห็นว่า ป้ายบอกทางหนีไฟเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.35 อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือระบบกล้องวงจรปิดทำให้เชื่อมั่นในความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรและผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน



ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า บุคลากรและผู้รับบริการเห็นว่า แสงสว่างในอาคารพอเหมาะกับการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.48 อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือบรรยากาศโดยรวมภายในอาคารเหมาะกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับเห็นด้วย



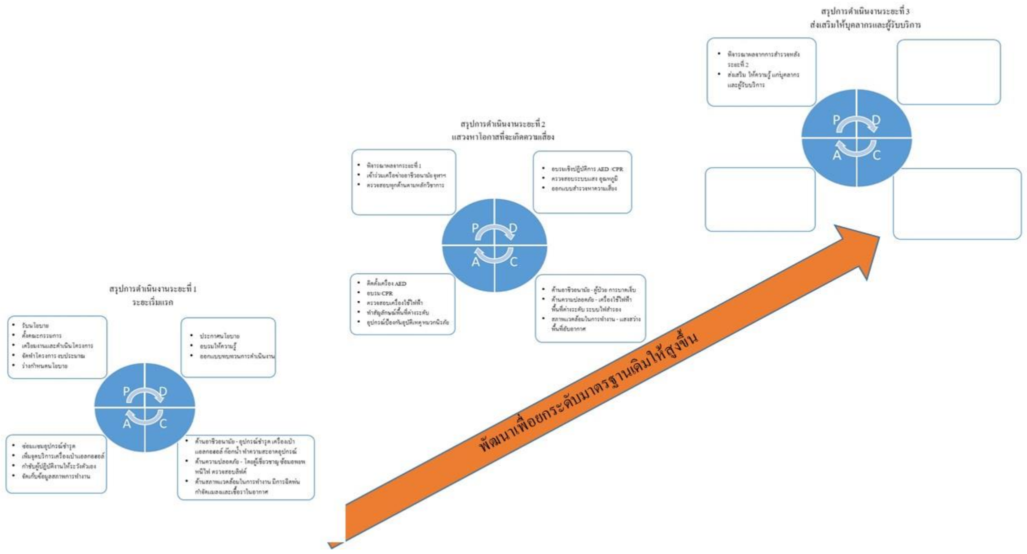
จากการดำเนินงานทั้งสองระยะ เป็นการดำเนินงานจากความห่วงใยขององค์กรผ่านคณะกรรมการอาชีวอนามัย ซึ่งจากผลการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรและผู้รับบริการจะเห็นได้ว่า ทั้งสองกลุ่มสามารถรับรู้และสัมผัสได้จากสิ่งที่ใกล้ตัว ใช้ประจำและเห็นได้ชัด เช่น ลิฟต์โดยสาร ป้ายบอกทางหนีไฟ แสงสว่างที่พอเหมาะ และสภาพบรรยากาศโดยรวมที่เหมาะสม แต่สิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้ามคือ พบว่ามีการบาดเจ็บเล็กน้อย และมีภาวะของโรคที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งทำให้พิจารณา ได้ว่าระยะต่อไป จะต้องเน้นการส่งเสริม ให้ความรู้และความตระหนัก ถึงอาชีวอนามัยและความปลอดภัย บุคลากรและผู้รับบริการพึงดูแลตนเอง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล อภิปรายผล

ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตห้องสมุดจะมิใช่เป็นเพียงแหล่งรวบรวมความรู้เพื่อตอบสนองต่อ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการชุมชน และบำรุงศิลปวัฒนธรรมเท่านั้น หากแต่ยังเป็นพื้นที่ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม เกิดความรู้ใหม่ๆ เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งทำให้บุคลากรและผู้รับบริการจะต้องใช้เวลาในการดำเนินกิจกรรมภายในห้องสมุดมากขึ้น ประกอบกับพฤติกรรมของผู้รับบริการในปัจจุบัน ที่แสวงหาพื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการทำงานทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน ซึ่งพื้นที่เหล่านั้นจะต้องเชื่อมั่นได้ว่ามีความปลอดภัยสูงทั้งต่อสุขภาพและทรัพย์สิน ห้องสมุดในฐานะผู้ให้บริการทั้งความรู้และพื้นที่การทำงาน จึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่ออาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การดำเนินงานโดยใช้หลัก PDCA ซึ่งเป็นแนวคิดที่ทำให้การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เมื่อครบตามวงจร จะส่งแรงส่งต่อยอดขั้นตอนการพัฒนาและปรับปรุงได้เป็นระยะ ๆ และสามารถวางแผนกำหนดทิศทางในปีต่อ ๆ ไป ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอันส่งผลให้ทั้งผู้รับบริการและบุคลากรสามารถดำเนินกิจกรรมในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ได้อย่างมีอาชีวอนามัยที่เหมาะสม ได้รับความปลอดภัย ภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดังแผนภาพ



ผลที่ได้จากการดำเนินงานและการนำไปใช้ประโยชน์

เป้าหมายของการดำเนินงานอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้ทั้งบุคลากรและผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมใด ๆ ได้อย่างมีความเชื่อมั่น เกิดรอยยิ้ม อันส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงาน ก่อให้เกิดนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ต่อไป ดังนี้

1. การดำเนินงานและบริการที่ทั้งบุคลากรและผู้รับบริการพึงได้รับเกินความหวัง อันสะท้อนถึงคุณภาพบริการที่แท้จริง
2. ผู้รับบริการและบุคลากรสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีอาชีวอนามัยที่เหมาะสม ได้รับความปลอดภัย ภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวย ต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทั้งต่อตนเองและทรัพย์แก่บุคลากรและผู้รับบริการ
4. ทำให้ได้มีการตรวจสอบและทบทวนความเสี่ยงต่ออันตรายภายในอาคาร
5. อาคารมีสภาพแวดล้อมเหมาะสมส่งเสริมสุขภาวะในการทำงาน
6. ได้รับทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดำเนินกิจกรรมภายในอาคาร
7. เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านอื่น ๆ ต่อไป
8. เป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ในการนำไปดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการบริการยิ่งขึ้น
9. เป็นการดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอันนำไปสู่มาตรฐานห้องสมุดระดับสากล

รายการอ้างอิง

กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดาเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและภาพแวดล้อมในการทางานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 (2555, 9 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 24.

คณะกรรมการอาชีวอนามัย สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2561). *รายงานการสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการและบุคลากรด้านอาชีวอนามัยและปลอดภัย สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.* กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง. (2561, 21 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 15.

ศุภชัย อาชีวระงับโรค. (2547). *Practical PDCA แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). *ระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามันและสิ่งแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2558). *PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง.* เข้าถึงได้จาก https://www.ftpi.or.th/2015/2125

สำนักความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2556). *คู่มือการปฏิบัติตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานแห่งพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 สำหรับหน่วยงานราชการ (ตามมาตรา 3 วรรค 2).* กรุงเทพฯ: สำนักความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.

The New Zealand Library and Information Association. (1998). *Voluntary Code of Practice for Health and Safety Issues in NZ Libraries.* Wellington, New Zealand: The New Zealand Library and Information Association.

การศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์แอดเพื่อยกระดับคุณภาพบริการหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

The Study of Using Line@ Application for Improving Service Quality of Thammasat University Library

กรวรรณ ดีวาจา, พิษณุ ใจกล้า

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
e-mail: korakwan@tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นำแอปพลิเคชันไลน์แอด (Line@) ซึ่งเป็นสื่อสังคมออนไลน์ลักษณะเดียวกับเฟซบุ๊กเพจ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการห้องสมุด ด้วยคุณสมบัติที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้แบบกลุ่มและเฉพาะเจาะจง ไลน์แอดจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ห้องสมุดได้เก็บรวบรวมข้อคำถามและนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม TABLEAU พบว่าคำถามที่ถามบ่อย (ร้อยละ 78.8) คือคำถามเกี่ยวกับที่ตั้งของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการส่งคำถามผ่านไลน์แอดมากที่สุดคือ เวลา 12.00 น. และ 16.00 น. ด้านระยะเวลาการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา การตอบกลับอยู่ที่ 0-5 นาที ซึ่งจากผลการศึกษานี้ห้องสมุดสามารถนำข้อมูลมากำหนดแผนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์บริการเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการตลอดจนการออกแบบและพัฒนาบริการผ่านไลน์แอดให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ:

สื่อสังคมออนไลน์, การสื่อสารและประชาสัมพันธ์, แอปพลิเคชันไลน์, ไลน์แอด, ห้องสมุดทุกที่ ทุกเวลา, หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Abstract

Thammasat University Library implemented Line @ application, a social media similar to Facebook page, into its services. With the features that can reach users individually and in groups, this application was used as a tool for communication and public relations of the library. The data calculated through TABLEAU program suggested that most popular enquiries (78.8%) from the library

users were concerning the locations of information resources in the library. The enquiries were usually submitted around 12.00 am and 4.00 pm. The response times of the librarian were within 0 to 5 minutes. The results of this study can be used to redefine communication plans and public relations services of the library, as well as to effectively design and develop its services given through Line@ to meet the needs of the library users and other related stakeholders.

Keywords:

Social Media, Communication and Public Relations, Line Application, Line@, Library Anywhere Anytimes, Thammasat University Library

บทนำ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย แก่ประชาคมของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร รวมทั้งบุคคลภายนอก มีภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ สร้างเครื่องมือช่วยการค้นคว้า สงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งนำพาองค์กรไปสู่มาตรฐานระดับสากล เพื่อสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งยังสนับสนุนต่อนโยบายและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ว่าด้วย การสร้างผู้นำด้วยการศึกษาและการวิจัยระดับโลก (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560)

จากบริบทความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดอย่างมากในแง่ของการปรับรูปแบบบริการให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้รับบริการที่มีแนวโน้มใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Smart devices) ในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นบริการสืบค้น จองหนังสือ ยืมต่อ รวมถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่กลายเป็นช่องทางหลักในการให้บริการออนไลน์ของห้องสมุดในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2560 ที่พบว่าจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560) ถือเป็นโอกาสและความท้าทายของห้องสมุดในการเปลี่ยนบทบาทจาก Library as place มาเป็น Library as platform เนื่องจากการให้บริการห้องสมุดในรูปแบบดั้งเดิม (Traditional library services) ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการคู่มือช่วยการสืบค้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านโปสเตอร์ตามพื้นที่ต่าง ๆ ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเหมือนอย่างเดิม สื่อสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังที่ได้รับความนิยมสำหรับห้องสมุด ในการนำมาสนับสนุนให้บรรณารักษ์สามารถเข้าถึงสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ สร้างความผูกพัน (Carr & Hayes, 2015) และร่วมส่งต่อคุณค่าของสังคมแห่งการเรียนรู้และแบ่งปัน (Shared economy)

ในส่วนของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้นำผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2560 ด้านประเภทสื่อสังคมออนไลน์ที่คนไทยใช้มากที่สุดในลำดับที่ 3 ได้แก่ Line (ร้อยละ 95.8) รองจาก Facebook (ร้อยละ 96.6) และ YouTube (ร้อยละ 97.1) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560) มาประยุกต์ใช้กับการบริการห้องสมุดแบบออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์แอด (Line@ application) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต ลักษณะการใช้งานคล้ายเฟซบุ๊กเพจ ห้องสมุดสร้างชื่อบัญชีเพื่อประชาสัมพันธ์บริการและข่าวสารต่าง ๆ และด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นของแอปพลิเคชันไลน์แอดที่ไม่ว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดจะอยู่ที่ไหนหรือทำอะไร เพียงแค่กดติดตามบัญชีของห้องสมุด ก็สามารถทราบข่าวสารและบริการต่าง ๆ ได้ทันที (Thaipradit & Treeratanaporn, 2016)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการนำแอปพลิเคชันไลน์แอดมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการห้องสมุด
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการห้องสมุดผ่านแอปพลิเคชันไลน์แอด
3. เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดยุคใหม่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

แนวคิด

ไลน์แอด (Line@) เป็นเว็บประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social networking) พัฒนาขึ้นเพื่อให้การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร กิจกรรม สินค้าและบริการขององค์กร เข้าถึงผู้ติดตาม (Follow) บัญชีขององค์กรได้ทันที การที่ห้องสมุดพิจารณานำไลน์แอดมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาบริการ เกิดจากการประเมินสมรรถนะของแอปพลิเคชันว่าสามารถตอบโจทย์การให้บริการห้องสมุดยุคใหม่ เพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้บริการห้องสมุด โดยเฉพาะบริการใหม่ ๆ ที่ต้องการเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการอย่างเฉพาะเจาะจง ทันเวลา อีกทั้งช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินกระบวนงาน เนื่องจาก

1. การส่งข้อความ (Broadcast) ในแต่ละครั้งสามารถเข้าถึงผู้รับบริการทุกคนที่ติดตามบัญชีของห้องสมุด
2. สามารถตั้งระบบตอบกลับอัตโนมัติได้ โดยกำหนดคีย์เวิร์ดของคำถามไว้ สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้รับบริการห้องสมุดที่ต้องการการตอบกลับในทันที ส่วนผู้ให้บริการก็ไม่ต้องตอบคำถามเดิมซ้ำ ๆ
3. ตั้งเวลาส่งข้อความได้ ผู้ให้บริการมีความคล่องตัวในการสื่อสารตามเวลาที่ต้องการได้
4. ไลน์แอดเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในการใช้งานสูง

การดำเนินการ

1. ติดตั้งโปรแกรม LINE@ บนอุปกรณ์บริการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน
2. กำหนดเจ้าหน้าผู้ให้บริการ
3. กำหนดแนวทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

4. ประชาสัมพันธ์บริการ LINE@ ให้ผู้ใช้กดติดตาม ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้าย เว็บไซต์ อีเมล์ และ Facebook

ภาพที่ 1 ป้ายข้อความประชาสัมพันธ์บริการ

การใช้งาน LINE@ กับการบริการของห้องสมุด

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นคว้าคำตอบที่ต้องการและชี้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีให้นักศึกษาเข้าถึงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยผู้ใช้บริการสามารถสอบถามได้โดยส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ภาพที่ 2 ตัวอย่างคำถาม

2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการ

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการของห้องสมุด ได้แก่ การแนะนำหนังสือใหม่ การแจ้งเวลาเปิดปิดบริการ การแจ้งตารางกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ แนะนำฐานข้อมูลและบริการใหม่ ฯลฯ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สามารถส่งข้อมูลได้ในลักษณะของรูปภาพ ข้อความ และวิดีโอ โดยข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์จะถูกส่งถึงผู้ที่ติดตามบัญชีของห้องสมุดทุกคนในการส่งเพียงครั้งเดียว ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถตั้งเวลาในการส่งข้อความและเลือกกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการตามเพศและช่วงอายุได้

ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ข้อมูล (Broadcast)

1) เมื่อเข้าสู่ Line@ แล้วให้ไปกดที่ปุ่ม Manage
2) กดที่ปุ่ม Broadcast เพื่อเข้าไปใช้งาน
3) กดที่ปุ่ม + เขียนข้อความใหม่ (Create new message)
4) จากนั้นกดที่ปุ่ม แก้ไขข้อความ (Edit message)
5) พิมพ์ข้อความที่ต้องการ ใส่เป็นข้อความหรือรูปภาพ เมื่อพิมพ์เสร็จแล้วกดปุ่ม ส่ง (โดยการส่งแต่ละครั้ง ส่งได้ไม่เกิน 3 รายการ)
6) เมื่อได้ข้อความที่ต้องการแล้วให้กดปุ่ม เสร็จ (Done) (ด้านขวาบน)
7) ขั้นตอนนี้ ข้อความ Broadcasts ยังไม่ถูกส่งออก สามารถตั้งค่าเพิ่มเติม คือ
   - ตั้งเวลาส่งข้อความ สามารถตั้งเวลา ในการส่งข้อความได้ โดยกำหนดเป็นวันเวลาที่ต้องการให้ส่งข้อความ
   - โพส (Post to home) หากกำหนดสีเขียว เมื่อ Broadcasts ออกไป จะทำการโพสข้อความบน Timeline แต่สามารถทำได้ในกรณีที่ทำการ ส่งข้อความเพียง 1 ข้อความเท่านั้น
8) เมื่อกำหนดเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม ส่งข้อความ (Submit)

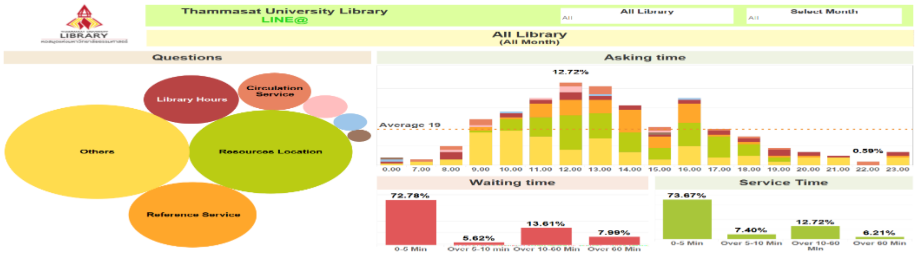
3. บริการนำส่ง-รับคืนทรัพยากรสารสนเทศ

จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำส่งและรับคืนทรัพยาการสารสนเทศแก่คณาจารย์และนักวิจัยสังกัดคณะที่ตั้งอยู่ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยส่งข้อความแจ้งข้อมูลหนังสือที่ต้องการ วันที่ เวลาและสถานที่ในการจัดส่ง ผ่านช่องทางไลน์แอด จากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการยืมทรัพยากรสารสนเทศและนำส่งตามที่ร้องขอ

ผลการดำเนินงาน

จากการนำโปรแกรมไลน์แอดมาประยุกต์ใช้กับงานบริการห้องสมุด และนำผลการดำเนินงานระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2561 มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม TABLEAU พบข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

ภาพที่ 3 จำนวนผู้ติดตามในแต่ละห้องสมุด (ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2561)



ภาพที่ 4 ผลการดำเนินงานการใช้แอปพลิเคชันไลน์แอดของหอสมุด ฯ

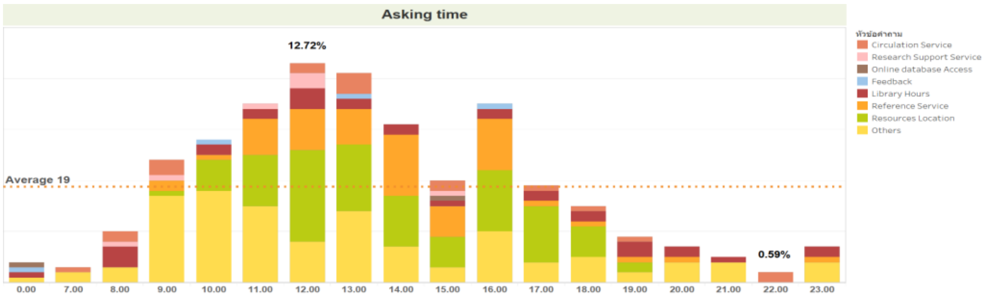
1. ประเภทของคำถามที่ผู้ใช้บริการสอบถามมากที่สุด 5 อันดับแรก

ลำดับที่ 1 คำถามอื่น ๆ (Others) ร้อยละ 35.8% คือ คำถามที่พบความถี่จำนวนน้อยครั้ง ไม่สามารถระบุกลุ่มของคำถามได้อย่างชัดเจน ได้แก่ การบริจาคหนังสือ การลงทะเบียนกิจกรรม การปฐมนิเทศห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแจ้งปัญหาการใช้บริการ เป็นต้น ลำดับที่ 2 ที่ตั้งของทรัพยากรสารสนเทศ (Resources location) 28.11% ลำดับที่ 3 การช่วยค้นคว้า (Reference service) 17.16% ลำดับที่ 4 เวลาเปิด-ปิดบริการ (Library hours) 9.47% ลำดับที่ 5 บริการยืม-คืน (Circulation service) 5.62%

ภาพที่ 5 ประเภทของคำถามที่ผู้ใช้บริการสอบถามมากที่สุด

2. ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการสอบถามมากที่สุด

ลำดับที่ 1 เวลา 12.00 น. คิดเป็น 12.72% ลำดับที่ 2 เวลา 13.00 น. คิดเป็น 12.13% และ ลำดับที่ 3 เวลา 11.00 น. และ 16.00 น. คิดเป็น 10.36% ตามลำดับ



ภาพที่ 6 ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการสอบถามมากที่สุด

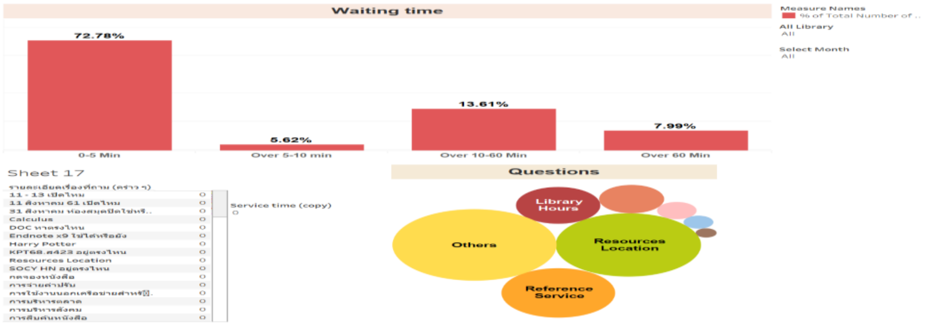
โดยแต่ละช่วงเวลา สามารถแบ่งประเภทของคำถาม ได้ดังนี้

ช่วงเวลา	ประเภทของคำถาม	จำนวนคำถาม (%)
เวลา 12.00 น. (12.72%)	ที่ตั้งของทรัพยากร	5.33
	การช่วยค้นคว้า	2.37
	คำถามอื่น ๆ	2.37
	เวลาเปิด-ปิดบริการ	1.18
	บริการสนับสนุนการวิจัย	0.89
	บริการยืม-คืน	0.59
เวลา 13.00 น. (12.13%)	คำถามอื่น ๆ	4.14
	ที่ตั้งของทรัพยากร	3.85
	การช่วยค้นคว้า	2.07
	บริการยืม-คืน	1.18
	เวลาเปิด-ปิดบริการ	0.59
	ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน	0.30
เวลา 11.00 น. (10.36%)	คำถามอื่น ๆ	4.44
	ที่ตั้งของทรัพยากร	2.96
	การช่วยค้นคว้า	2.07
	เวลาเปิด-ปิดบริการ	0.59
	บริการสนับสนุนการวิจัย	0.30
เวลา 16.00 น. (10.36%)	ที่ตั้งของทรัพยากร	3.55
	การช่วยค้นคว้า	2.96
	คำถามอื่น ๆ	2.96
	เวลาเปิด-ปิดบริการ	0.59
	ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน	0.30

จากตาราง จะเห็นได้ว่า คำถามที่ถามบ่อยที่สุดในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการสอบถามมากที่สุด คือ ที่ตั้งของทรัพยากรสารสนเทศ การช่วยค้นคว้า และคำถามอื่น ๆ

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบกลับผู้ใช้บริการ

เมื่อมีผู้ใช้บริการสอบถามผ่านทางไลน์แอด โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 0-5 นาที ในการตอบกลับ คิดเป็น 72.78% ระยะเวลา 10-60 นาที คิดเป็น 13.61% ระยะเวลามากกว่า 60 นาที คิดเป็น 7.99%



ภาพที่ 7 ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบกลับผู้ใช้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านไลน์แอด

หลังจากที่หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้มีการนำไลน์แอดมาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการมาระยะหนึ่งแล้ว จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป โดยผลสำรวจความพึงพอใจมาจากกลุ่มผู้ใช้บริการไลน์แอดของห้องสมุด 5 แห่ง ได้แก่ หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์, หอสมุดปรีดี พนมยงค์, ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์, ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี และห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.46 ด้านผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้การช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.42 และความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.49

สรุปผล การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การอภิปรายผล

1. จำนวนผู้ติดตาม

จากจำนวนผู้ติดตาม Line@ ของห้องสมุดต่าง ๆ พบว่า จำนวนผู้ติดตามบัญชีไลน์แอดของหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ มากที่สุด โดยคาดว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการหลักของหอสมุดป๋วย และสอดคล้องกับผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของเจนเนอเรชั่น Y (Gen Y) ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2560) ที่พบว่าบุคคลช่วงอายุ 17-37 ปี เป็นกลุ่มที่มีความนิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประเภท Line มากที่สุด (ร้อยละ 97.9) ตามมาด้วย เฟซบุ๊ก (ร้อยละ 97.8)

2. ประเภทของคำถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าคำถามเกี่ยวกับที่ตั้งของทรัพยากรสารสนเทศเป็นคำถามที่พบบ่อย (ร้อยละ 28.11) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแผนผังและป้ายบ่งชี้ทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ชัดเจนเพียงพอสำหรับการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2561 พบว่าผู้ใช้บริการประสบปัญหาในเรื่องของป้ายบอกทิศทางแผนผังทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดไม่ชัดเจน (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561) นอกจากนี้ คำถามในกลุ่มอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อปรับวิธีการสื่อสารกับผู้ใช้ตามช่วงเวลาที่จำเป็น เช่น คำถามเกี่ยวกับการชำระค่าปรับ เมื่อดูจากช่วงเวลาร่วมด้วยแล้ว พบว่าสาเหตุที่ผู้ใช้ส่งคำถามเข้ามามาก เป็นเพราะอยู่ในระหว่างใกล้สิ้นสุดภาคเรียนที่นักศึกษาจะแจ้งจบการศึกษา ในส่วนนี้การให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องการชำระค่าปรับ อาจยังไม่ทั่วถึง จึงต้องมาปรับวิธีการสื่อสารและอธิบายให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบต่อไป

3. ช่วงเวลาที่ถาม

เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าช่วงเวลาที่ผู้ใช้สอบถามข้อมูล คือเวลา 12.00 น. และเวลา 16.00 น. ซึ่งคาดว่าน่าจะเป็นช่วงที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (นักศึกษาระดับปริญญาตรี) ว่างเว้นจากการเข้าชั้นเรียน จึงมีเวลาสำหรับการค้นคว้าข้อมูลและสอบถามบริการกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยจากข้อมูลนี้ ห้องสมุดสามารถนำมากำหนดแนวทางการให้บริการโดยการเพิ่ม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถตอบกลับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งใช้ระยะเวลานี้เป็นช่วงเวลาสำหรับการส่งข้อความประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ เพื่อมิให้ข้อความที่ส่งนั้นรบกวนเวลาในชั้นเรียนของนักศึกษา นอกจากนี้อาจใช้เป็นแนวทางในการกำหนดช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อีกด้วย

4. เวลาที่ใช้ในการตอบกลับ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.78) ใช้เวลาในการตอบกลับผู้ใช้ อยู่ที่ 0-5 นาที ซึ่งสอดคล้องกับค่าเป้าหมายตัวชี้วัดบริการที่ห้องสมุดกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับอยู่ที่ภายในไม่เกิน 30 นาทีหลังจากได้รับข้อคำถามจากผู้รับบริการ โดยเมื่อพิจารณาจากคำถามที่ใช้เวลาในการตอบกลับในระยะเวลา 10-60 นาที และมากกว่า 60 นาที มักจะเป็นคำถามที่ผู้ใช้ถามในช่วงนอกเวลาราชการ เช่น เวลา 6.00-7.00 น. หรือเป็นคำถามเฉพาะด้านที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนอาจไม่ทราบข้อมูล จึงทำให้ตอบคำถามช้ากว่าเกณฑ์เวลาที่กำหนด ทั้งนี้จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบไลน์แอดของแต่ละห้องสมุดก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อเวลาที่ใช้ในการตอบกลับ ซึ่งห้องสมุดที่มีการตอบกลับได้เร็วที่สุดคือ หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ เนื่องจากมีจำนวนผู้ให้บริการไลน์แอด 16 คน

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

1. ห้องสมุดมีช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากขึ้น
2. มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมในการให้บริการห้องสมุด สนับสนุนภาพลักษณ์ความเป็นห้องสมุดยุคใหม่ บริการทุกที่ ทุกเวลา
3. สามารถส่งข้อมูลแบบบรอดคาสตร์ข้อมูลได้พร้อม ๆ กัน โดยผู้ใช้สามารถเห็นข้อความได้รวดเร็วกว่าการส่งแบบอีเมล
4. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้ฝึกฝนทักษะในการตอบคำถาม

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น สอบถาม หรือให้ข้อแนะนำต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำข้อคำถามมาวิเคราะห์ความถี่ของคำที่พบบ่อย (Word analytics) และสร้างระบบตอบกลับอัตโนมัติให้กับคำถามเหล่านั้น เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการพิมพ์ข้อความตอบกลับของเจ้าหน้าที่
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการไลน์แอดของ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการต่อไป
3. Line@ จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ติดตามเฉพาะในด้านเพศและอายุ ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมและสถานะส่วนบุคคลได้อย่างชัดเจน ดังนั้นควรมีการหาแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม

รายการอ้างอิง

Carr, C. T., & Hayes, R. A. (2015). Social media: Defining, developing, and divining. *Atlantic Journal of Communication,* 23(1), 46-65.

Thaipradit, K., & Treeratanaporn, T. (2016). Social commerce: The comparative selective different characteristics among facebook, line, and instagram. *Executive Journal, 36*(2), 24-38.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2560*. กรุงเทพฯ: หน่วยยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2560). *รายงานประจำปี 2560*. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2561). *ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการห้องสมุดปีการศึกษา 2560.* เข้าถึงได้จาก https://drive.google.com/file/d/14nIGzxBM22q0WcLbs_KHC12cOrI3aBHn/view?usp=sharing

การศึกษาวิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Analyzing the Engineering Book Collection of the Thammasat University Library

ขวัญชนก สถาพรพิบูลย์

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
e-mail: kwancn@tu.ac.th

บทคัดย่อ

งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ศึกษาวิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจจำนวนหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัยของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเพื่อเปรียบเทียบจำนวนหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ที่เป็นฉบับพิมพ์กับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 โดยรูปแบบการวิเคราะห์เนื้อหาจะใช้เลขหมู่หนังสือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ผลจากการศึกษา พบว่าหอสมุด ฯ มีหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสาขาวิศวกรรมศาสตร์จำนวน 119,858 เล่ม ครอบคลุม 6 สาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน ประกอบด้วยสาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล และสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนหนังสือที่มีกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 พบว่า ทั้ง 6 สาขาวิชามีจำนวนหนังสือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ฯ และเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนจำนวนหนังสือของห้องสมุดกับจำนวนนักศึกษา ก็พบว่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานฯ ทั้ง 6 สาขาวิชาด้วยเช่นกัน เมื่อวิเคราะห์จำนวนหนังสือโดยใช้เลขหมู่หนังสือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา พบว่าสาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้ามีจำนวนหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19 รองลงมาคือ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการและสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล ตามลำดับ และสาขาวิชาวิศวกรรมเคมีมีจำนวนหนังสือน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12 จากการวิเคราะห์ประเด็นด้านความเพียงพอของหนังสือวิชาเฉพาะพื้นฐาน พบว่า จำนวนหนังสือวิชาเฉพาะพื้นฐานกับจำนวนนักศึกษาสาขาวิศวกรรมศาสตร์ มีสัดส่วนเป็น 1.91 เล่ม/ คน และสัดส่วนจำนวนหนังสือกับจำนวนอาจารย์ มีสัดส่วนเป็น 37.87 เล่ม/ คน ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ฯ ผลจากการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาหนังสือสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสามารถขยายขอบเขตการศึกษาไปยังทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ๆ รวมถึงสาขาวิชาอื่น ๆ ได้ต่อไป

คำสำคัญ:

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ, ความเพียงพอ, วิศวกรรมศาสตร์, หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Abstract

The Information Resources Management Division of the Thammasat University (TU) Library studied the library’s engineering book collection. Goals were to identify books relevant to bachelor’s degree in engineering studies and compare the quantity of engineering books with the Standard for Libraries in Higher Education (SLHE) set by Thailand’s Ministry of University Affairs (2001) by call number analysis.

Results were that 119,858 books in the collection were relevant to bachelor’s degree in engineering studies. They comprised electrical, civil, computer, chemical, mechanical, and industrial engineering. Their number exceeded the SLHE. In all six fields of study, the TU Library owned more than the 15 books per student recommended as standard guideline. They also exceeded the recommended level of 100 books per lecturer in all fields of engineering. Most represented were electrical engineering (19% of subject collection), while chemical engineering was least represented (12%). In terms of basic engineering textbook sufficiency, there were 1.91 basic textbooks per student. By contrast, there were 37.87 basic textbooks per lecturer, or less than the standard.

These findings may be used to help allocate funds for acquiring textbooks on engineering, as well as being expanded to analyze library collections in other subjects.

Keywords:

Collection development, Sufficiency, Engineering, Thammasat University Library

บทนำ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้เริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านการจัดการเรียนการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์ในช่วงการปรับแผนพัฒนาการศึกษาฉบับที่ 6 พ.ศ. 2533-2534 (2 ปีสุดท้ายของแผน) เพื่อให้มีส่วนในการผลิตวิศวกรสาขาต่าง ๆ ออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติ อันเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐในการผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ฯ ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อวันเสาร์ที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2532

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงกำหนดให้วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2532 เป็นวันสถาปนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยเป็นคณะที่ 10 ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์แห่งที่ 9 ในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยเริ่มมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2533 เป็นต้นมา ปัจจุบันคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี ครอบคลุม 6 สาขาวิชา ประกอบด้วย สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล และสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันมีนักศึกษาที่กำลังอยู่ระหว่างการศึกษาจำนวน 2,298 คน และมีบุคลากรในตำแหน่งอาจารย์จำนวน 116 คน

จากแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่มุ่งสร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมเชิงพัฒนาต่อสังคมและโลก ซึ่งคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นหน่วยงานสำคัญที่ผลิตผลงานวิจัยให้แก่มหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.60

ที่ผ่านมา หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในฐานะหน่วยบริการของมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักคือการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย ยังไม่เคยทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือในสาขาใด ๆ อย่างเป็นทางการ แต่จากการศึกษารายงานการใช้งบประมาณเพื่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าหอสมุด ฯ ใช้งบประมาณเพื่อการจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด (9.9 ล้านบาท/ 7 ฐาน) รองลงมาคือ กลุ่มสาขาสหวิทยาการ (6.5 ล้านบาท/ 6 ฐาน) ในขณะที่บอกรับฐานข้อมูลที่ครอบคลุมสาขาวิศวกรรมศาสตร์เพียง 3 ฐาน ด้วยค่าบอกรับประมาณ 1.9 ล้านบาท

ถึงแม้หอสมุด ฯ จะไม่มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในสาขาวิศวกรรมศาสตร์เป็นลำดับต้น ๆ ของการจัดหา แต่คณะวิศวกรรมศาสตร์กลับเป็นคณะที่สามารถผลิตผลงานวิชาการได้มากที่สุดในมหาวิทยาลัย ดังนั้นหอสมุด ฯ จึงมีความสนใจทำการศึกษาวิเคราะห์คอลเล็กชันของหนังสือในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อสำรวจจำนวนหนังสือและเปรียบเทียบจำนวนหนังสือกับเกณฑ์มาตรฐาน โดยคาดว่าโมเดลการศึกษานี้จะสามารถขยายผลไปยังการศึกษาวิเคราะห์คอลเล็กชันสาขาวิชาอื่น ๆ ได้ต่อไปในอนาคต

นิยาม

1. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกอบด้วยห้องสมุดสาขาทั้งสิ้น 11 แห่ง ครอบคลุมศูนย์การศึกษาทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการท่าพระจันทร์ ศูนย์บริการรังสิต และศูนย์บริการภูมิภาคและเครือข่าย
2. หนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ หมายถึง หนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสาขาวิศวกรรมศาสตร์และสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยวิชาเฉพาะพื้นฐานและวิชาเฉพาะด้าน สำหรับบทความนี้ ดำเนินการวิเคราะห์เฉพาะหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์จัดหาโดยหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. ความเพียงพอ หมายถึง เท่าที่กะไว้หรือเท่าที่ต้องการ (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) สำหรับบทความนี้ ความเพียงพอคือการเปรียบเทียบจำนวนหนังสือกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

4. การวิเคราะห์คอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศ (Collection analysis) หมายถึง การพิจารณาถึงแนวโน้มความมุ่งเน้นทิศทางเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2557) รวมถึงจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจจำนวนหนังสือสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ที่เป็นฉบับพิมพ์ของห้องสมุดที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ หาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อเปรียบเทียบจำนวนหนังสือสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ที่เป็นฉบับพิมพ์ของห้องสมุดกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการวิเคราะห์คอลเล็กชันโดยใช้เลขหมู่ (Call number) ได้มีการศึกษาโมเดลการวิเคราะห์จากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ประภาพันธ์ พลายจันทร์ และอรพรรณ การคนซื่อ, 2558) โดยมีการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. หลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2556 (สำหรับนักศึกษาเลขทะเบียน 56-ปัจจุบัน)
2. จำนวนนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่ลงทะเบียนในภาคการศึกษา 1/ 2560 และอาจารย์สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์
3. รายการหนังสือจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Koha-TUDB) ข้อมูล ณ วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2561
4. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อ 4.3 ซึ่งได้กำหนดสูตรสำหรับคำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) ดังนี้

จำนวนหนังสือ/ นักศึกษา 15 เล่ม/ 1 คน

จำนวนหนังสือ/ อาจารย์ 100 เล่ม/ 1 คน

หนังสือเฉพาะสาขาวิชา

500 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี

3,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท

กรณีที่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท

6,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท

กรณีที่ไม่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท

6,000 เล่ม สำหรับระดับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี

25,000 เล่ม สำหรับปริญญาเอก

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้สัดส่วนจำนวนหนังสือ/ นักศึกษา 15 เล่ม/ 1 คน และจำนวนหนังสือ/ อาจารย์ 100 เล่ม/1 คน และหนังสือเฉพาะสาขาวิชา 500 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี

5. ดำเนินการวิเคราะห์จำนวนหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ที่เป็นฉบับพิมพ์กับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 โดยมีรูปแบบการวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้เลขหมู่หนังสือระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification) ซึ่งมีขั้นตอนและสูตรการคำนวณดังนี้

สูตรการคำนวณ

1. สูตรการคำนวณหาสัดส่วนของหนังสือต่อนักศึกษา

$$\frac{\text{จำนวนหนังสือเฉพาะสาขาวิชา}}{\text{จำนวนนักศึกษาเฉพาะสาขาวิชา}}$$

2. สูตรการคำนวณหาสัดส่วนของหนังสือต่ออาจารย์

$$\frac{\text{จำนวนหนังสือเฉพาะสาขาวิชา}}{\text{จำนวนอาจารย์เฉพาะสาขาวิชา}}$$

ขั้นตอนการวิเคราะห์คอลเล็กชันโดยใช้เลขหมู่ มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังตาราง

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการวิเคราะห์คอลเล็กชันโดยใช้เลขหมู่

ลำดับขั้นตอน	การวิเคราะห์คอลเล็กชันโดยใช้เลขหมู่
1	กำหนดเลขหมู่เกี่ยวข้องจำแนกตามสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนจากหลักสูตรการศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา
2	จัดทำข้อมูลและบันทึกเป็นไฟล์ด้วยโปรแกรม MS Excel
3	Export ข้อมูลรายการหนังสือจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Koha-TUDB) โดยดึงข้อมูลตามกลุ่มเลขหมู่ที่กำหนด
4	จัดเรียงลำดับข้อมูลเลขหมู่ในโปรแกรม MS Excel และนับจำนวนหนังสือที่เกี่ยวข้อง
5	นำจำนวนเล่มหนังสือที่ได้จากข้อ 4 ไปคำนวณหาสัดส่วนของหนังสือต่อนักศึกษาและอาจารย์
6	เปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการคำนวณกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
7	สรุปและรายงานผลการวิเคราะห์

6. สรุปผลการดำเนินงานการวิเคราะห์จำนวนหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดหาหนังสือของห้องสมุด และเป็นข้อมูลนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมต่อไป

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษา

งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ดำเนินการสำรวจจำนวนหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ฉบับพิมพ์ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเปรียบเทียบจำนวนหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ที่เป็นฉบับพิมพ์กับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 โดยมีรูปแบบการวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้เลขหมู่หนังสือ มีผลการวิเคราะห์ดังตาราง

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ และการคำนวณหาสัดส่วนของหนังสือต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์

วิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือตามสูตรการคำนวณ				
สาขาวิชา	**เลขหมู่หนังสือ**	**จำนวนเล่ม**	**สัดส่วนหนังสือต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตามเกณฑ์มาตรฐาน 15 เล่ม/1 คน**	**สัดส่วนหนังสือต่ออาจารย์ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 100 เล่ม/ 1 คน**
วิศวกรรมเครื่องกล	HC	21	8,859 / 419 = 21.14 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	8,859 / 24 = 369.13 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)
	K-KPT	1,118		
	PN	340		
	QA-QH	2,636		
	T-TS	4,740		
	VM	4		
รวม		8,859		
วิศวกรรมอุตสาหการ	HC-HG	687	9,536 / 389 = 24.51 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	9,536 / 18 = 529.78 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)
	K-KPT	1,200		
	PN	340		
	QA - QD	2,550		
	T-TS	4,759		
รวม		9,536		
วิศวกรรมไฟฟ้า	HC	21	11,116 / 331 = 33.58 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	11,116 / 34 = 326.94 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)
	K-KPT	1,118		
	PN	340		
	QA-QD	3,141		
	T-TS	6,496		
รวม		11,116		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

วิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือตามสูตรการคำนวณ				
สาขาวิชา	**เลขหมู่หนังสือ**	**จำนวนเล่ม**	**สัดส่วนหนังสือต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตามเกณฑ์มาตรฐาน 15 เล่ม/ 1 คน**	**สัดส่วนหนังสือต่ออาจารย์ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 100 เล่ม/1 คน**
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	HC	21	$\frac{9,691}{188}$ = 51.55 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	$\frac{9,691}{34}$ = 285.03 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)
	K-KPT	1,118		
	PN	340		
	Q-QD	3,557		
	T-TK	4,621		
รวม		9,691		
วิศวกรรมโยธา	GB	235	$\frac{10,699}{640}$ = 16.72 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	$\frac{10,699}{21}$ = 509.48 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)
	HC-HE	378		
	K-KPT	1,182		
	NA	113		
	PN	340		
	QA-QD	2,527		
	T-TR	5,924		
รวม		10,699		
วิศวกรรมเคมี	HC-HD	36	$\frac{11,116}{331}$ = 33.58 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	$\frac{11,116}{34}$ = 326.94 เล่ม/ คน (สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)
	K-KPT	1,200		
	PN	340		
	QA-QD	2,486		
	T-TS	3,041		
รวม	7,103			

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ประเด็นด้านความเพียงพอของหนังสือวิชาเฉพาะพื้นฐานสาขาวิศวกรรมศาสตร์ และการคำนวณหาสัดส่วนของหนังสือต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์

วิเคราะห์ประเด็นด้านความเพียงพอของหนังสือวิชาเฉพาะพื้นฐานสาขาวิศวกรรมศาสตร์			
เลขหมู่หนังสือ	**จำนวนเล่ม**	**สัดส่วนหนังสือต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตามเกณฑ์มาตรฐาน 15 เล่ม/ 1 คน**	**สัดส่วนหนังสือต่ออาจารย์ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 100 เล่ม/ 1 คน**
HC	21	$\frac{4,393}{2,298}$ = 1.91 เล่ม/ คน (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	$\frac{4,393}{116}$ = 37.87 เล่ม/ คน (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)
K-KPT	1,118		
PN	340		
QA-QD	1,357		
T-TJ	1,557		
รวม	4,393		

ผลจากการศึกษาพบว่า หอสมุด ฯ มีหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสาขาวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 119,858 เล่ม ครอบคลุม 6 สาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนประกอบด้วย สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล และสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนหนังสือที่มี กับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 พบว่า ทั้ง 6 สาขาวิชามีหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสาขาวิศวกรรมศาสตร์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ฯ และเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนจำนวนหนังสือของห้องสมุดกับจำนวนนักศึกษา พบว่ามีจำนวนหนังสือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ฯ มีทั้งหมด 6 สาขาวิชาด้วยเช่นกัน

เมื่อวิเคราะห์จำนวนหนังสือโดยใช้เลขหมู่หนังสือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา พบว่า สาขาวิศวกรรมไฟฟ้ามีจำนวนหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19 รองลงมาคือสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ และสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล ตามลำดับ และสาขาวิชาวิศวกรรมเคมีมีจำนวนหนังสือน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12

นอกจากนี้ได้วิเคราะห์ประเด็นด้านความเพียงพอของหนังสือวิชาเฉพาะพื้นฐาน พบว่า จำนวนหนังสือวิชาเฉพาะพื้นฐานกับจำนวนนักศึกษาสาขาวิศวกรรมศาสตร์ มีสัดส่วนเป็น 1.91 เล่ม/คน และสัดส่วนจำนวนหนังสือกับจำนวนอาจารย์ มีสัดส่วนเป็น 37.87 เล่ม/ คน ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานฯ

อภิปรายผล

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนหนังสือที่มีกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 พบว่า ทั้ง 6 สาขาวิชามีหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสาขาวิศวกรรมศาสตร์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ฯ เป็นเพราะหอสมุด ฯ ได้รับงบประมาณสนับสนุนจำนวนมากจากมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดสรรงบประมาณค่าบำรุงห้องสมุดของนักศึกษา คืนให้แก่หอสมุด ฯ เพื่อใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งปี พ.ศ. 2560 ห้องสมุดได้รับค่าบำรุง ฯ คิดเป็นเงินประมาณ 6 ล้านบาท จึงทำให้หอสมุด ฯ จัดซื้อหนังสือได้จำนวนมาก และมีจำนวนหนังสือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ฯ

เมื่อวิเคราะห์ด้านความเพียงพอของหนังสือวิชาเฉพาะพื้นฐาน พบว่า จำนวนหนังสือวิชาเฉพาะพื้นฐานกับจำนวนนักศึกษาสาขาวิศวกรรมศาสตร์ มีสัดส่วนเป็น 1.91 เล่ม/ คน และสัดส่วนจำนวนหนังสือกับจำนวนอาจารย์ มีสัดส่วนเป็น 37.87 เล่ม/คน ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ฯ อาจเป็นเพราะหอสมุด ฯ ไม่ได้ดำเนินการจัดหาหนังสือตามแนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ (Printed materials) (พ.ศ. 2556-2560) กล่าวคือ ในกรณีที่เป็นหนังสือ Reading list ของสาขาวิชาต่าง ๆ หรือเป็นตำราหลักในหลายสาขาที่ใช้ร่วมกัน หรือเป็นหนังสือที่มีความต้องการใช้สูง สามารถจัดหาฉบับซ้ำได้ แต่รายชื่อหนังสือที่ทำการศึกษาวิเคราะห์มีหนังสือฉบับซ้ำเป็นจำนวนที่น้อย หอสมุด ฯ จึงควรจัดหาหนังสือให้ครบถ้วนเพื่อให้มีหนังสือให้บริการอย่างเพียงพอ

จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้ศึกษาอ้างอิงเกณฑ์จำนวนทรัพยากรสารสนเทศจากมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ซึ่งเป็นฉบับล่าสุดที่มีด้วยมาตรฐานฉบับดังกล่าวถูกจัดทำและปรับปรุงมาเป็นระยะเวลานานกว่า 10 ปี หากเปรียบเทียบกับบริบทการเปลี่ยนแปลงไปของสภาพสังคม พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนทิศทางการผลิตและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน ผู้ศึกษาจึงเห็นว่ามาตรฐานดังกล่าวควรได้รับการยกร่างด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อปรับปรุงเนื้อหาสาระให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับบริบทของสังคมและพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งคาดว่าจะช่วยในการยกระดับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทยให้สามารถทัดเทียมกับห้องสมุดต่าง ๆ ในระดับนานาประเทศได้ดียิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาวิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการจัดหาหนังสือเฉพาะสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ให้เพียงพอต่อนักศึกษาและอาจารย์ และสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์
2. ประโยชน์ต่อห้องสมุด

2.1 ผลการศึกษาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการจัดหาหนังสือกลุ่มวิชาพื้นฐานทางวิศวกรรมที่มีจำนวนน้อยหรือต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

2.2 ผลการศึกษาวิเคราะห์สามารถนำไปใช้ในการสำรวจหนังสือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ที่มีสถิติการใช้น้อย หรือเนื้อหาไม่ทันสมัย เพื่อส่งเสริมการใช้ หรือพิจารณาจำหน่ายออก

2.3 ผลการศึกษาวิเคราะห์สามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาหนังสือสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสามารถขยายขอบเขตการศึกษาไปยังทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ๆ รวมถึงสาขาวิชาอื่น ๆ ได้ต่อไป

2.4 ผลการศึกษาวิเคราะห์เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณค่าหนังสืออย่างเหมาะสมต่อไป

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อเนื่อง

ในการวิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์เฉพาะหนังสือที่เป็นฉบับพิมพ์ที่มีอยู่ในฐานข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์หนังสือของห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และหนังสือของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร (SIIT Library) ดังนั้น จึงควรมีการวิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือทั้งหมดที่มีในฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) ของทั้งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้ทราบจำนวนหนังสือเฉพาะสาขาวิชาที่มีทั้งหมด นอกจากนี้ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในสาขาวิชาอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้การวิเคราะห์คอลเล็กชันหนังสือมีความครอบคลุมในทุกสาขาวิชา อีกทั้งงานวิจัยต่อเนื่องควรเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงคุณภาพต่อไป เช่น พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อห้องสมุด หรือความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

ทบวงมหาวิทยาลัย สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544.* กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

ประภาพันธ์ พลายจันทร์ และอรพรรณ การคนซื่อ. (2558). การวิเคราะห์ความแข็งแกร่ง Collection หนังสือเฉพาะสาขาวิชาของห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *PULINET Journal, 2*(1), 90-98.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2557). *Collection Analysis (ตอนที่ 1).* เข้าถึงได้จาก https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/2805-collection-analysis-part-1

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554.* เข้าถึงได้จาก http://www.royin.go.th/dictionary/

Scopus. (2018). Retrieved from https://www.scopus.com

มุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน
Puey's Corner for South-East Asia and ASEAN

คชาธร ขาวเรือง

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
e-mail: kktoon@tu.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจุบันภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและรุนแรง ทั้งทางด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีแนวโน้มที่จะต้องสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ให้กระชับมากขึ้นภายในภูมิภาค เพื่อแข่งขันกับประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ ในสังคมโลก ดังนั้น ความรู้เกี่ยวกับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และองค์กรอาเซียน จึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการติดต่อและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาค และกับประเทศต่าง ๆ ในระดับนานาชาติ ด้วยตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงจัดตั้งมุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน (Puey's corner for South-East Asia and ASEAN) ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2556 เพื่อรวบรวมและจัดแบ่งทรัพยากรสารสนเทศทางด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ภายใต้รูปแบบภูมิภาคศึกษา เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างสะดวก โดยในปัจจุบันมีทรัพยากรสารสนเทศทางด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในมุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียนกว่า 1,467 รายการ

คำสำคัญ:

การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ, เอเชียตะวันออกเชียงใต้, ภูมิภาคศึกษา

Abstract

At present, Southeast Asia are changing fast and furious in political, economic, social, and cultural and we likely need to create network relationships in our region to compete with other regions in the world. Therefore, knowledges about Southeast Asia and ASEAN organizations are essential factor to contact and build a good network between Thailand and other countries in Southeast Asia region and international. With the awareness and the importance, Thammasat University Library established Puey's corner for South-East Asia and ASEAN in 2013 for gathering and organizing information of Southeast Asia separated by the area studies for interested

people can research comfortably. Currently there are information resources about Southeast Asia more than 1,467 records in Puey's corner for South-East Asia.

Keyword:

Book Arrangement, South-East Asia, Area Studies

บทนำ

เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asia) หรือ อุษาคเนย์ เป็นดินแดนเก่าแก่ของมนุษย์ที่มีความเจริญทางด้านวัฒนธรรมมานาน ตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์จนเข้าสู่ยุคสมัยใหม่ เป็นดินแดนที่อยู่ระหว่างอู่อารยธรรมเก่าแก่ของโลกตะวันออก คือ จีนและอินเดีย ทั้งยังเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์สำคัญระหว่างมหาสมุทรแปซิฟิก เป็นจุดเชื่อมต่อของเอเชียใต้ เอเชียตะวันออก และชายขอบรอบมหาสมุทรแปซิฟิก จวบจบปัจจุบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้รวมกลุ่มเป็นองค์กรอาเซียน ซึ่งกลายเป็นภูมิภาคที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและรุนแรง ทั้งทางด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีแนวโน้มที่จะต้องสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ให้กระชับมากขึ้นภายในภูมิภาค เพื่อแข่งขันกับประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ ในสังคมโลก ดังนั้น ความรู้เกี่ยวกับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และองค์กรอาเซียน จึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการติดต่อและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาค และประเทศต่าง ๆ ในระดับนานาชาติ (โครงการเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556)

ในปี พ.ศ. 2556 หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงได้มีการจัดตั้งมุมป๋วยเพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน (Puey's corner for South-East Asia and ASEAN) เพื่อจัดแสดงนิทรรศการประวัติของศาสตราจารย์ป๋วย อึ๊งภากรณ์ ในฐานะที่เป็นอดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และอดีตผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการพัฒนาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มาโดยตลอด ทั้งยังได้แสดงทัศนะผ่านบทความชื่อ “ข้อคิดเรื่องการพัฒนาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สำหรับ ค.ศ. 1980” และเป็นเจ้าของบทความชิ้นสำคัญที่รู้จักกันดีในชื่อ “จากครรภ์มารดาถึง เชิงตะกอน” ซึ่งกล่าวถึงสิทธิและสวัสดิการที่ประชาชนทุกคนควรได้รับอย่างเสมอภาค ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต ที่ควรได้รับการพัฒนาร่วมกันทั้งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงจะสามารถสร้างความเป็นอยู่ที่ดี และความสมานฉันท์ของประชาชนชาวเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม (กองบรรณาธิการ วอยซ์ทีวี, 2556) นอกจากนี้ยังได้รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ไว้ในมุมนี้ด้วย เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างสะดวก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนับสนุนการศึกษาวิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ให้แก่นักศึกษา นักวิจัย อาจารย์ และผู้ที่สนใจ
2. เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการเตรียมการและดำเนินงานจัดตั้งมุมป๋วยเพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน ดังนี้

ภาพที่ 1 มุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์ และอาเซียน

1. วางแผนการดำเนินงาน

เนื่องจากหนังสือทางด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ถูกจัดเก็บไว้บนชั้นหนังสือต่าง ๆ ของหอสมุดซึ่งมีการจัดเรียงหนังสือตามระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ทำให้เกิดความไม่สะดวกสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาแบบภูมิภาคศึกษา จึงเกิดการระดมสมองของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ชาญวิทย์ เกษตรศิริ (ผู้ก่อตั้งโครงการเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), นางศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ (ผู้อำนวยการหอสมุด) และนางกาญจนาภรณ์ จิตต์สง่า (หัวหน้าหอสมุดปรีดี พนมยงค์) จนเกิดเป็นแนวคิดที่จะรวบรวมหนังสือทางด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ออกมาจัดเก็บและรวบรวมไว้ที่มุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจศึกษาในรูปแบบภูมิภาคศึกษา

1.1 สำรวจและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุด ฯ โดยใช้วิธีพิจารณาจากหัวเรื่อง (Subject heading) ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มประเทศลุ่มน้ำโขง, กัมพูชา, บรูไน, ประชาคมอาเซียน, พม่า, ฟิลิปปินส์, มาเลเซีย, ลาว, เวียดนาม, สิงคโปร์, อินโดนีเซีย และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมทั้งเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มาร่วมพิจารณาคัดเลือกหนังสือด้วย

1.2 กำหนด Collection code เป็น Puey ungkhakorn collection และ Shelving location เป็น Puey ungphakorn corner ในฐานข้อมูล KOHA เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่าหนังสือเล่มดังกล่าวถูกแยกออกมาจัดเรียงไว้ที่มุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน

Edit Item #1105226 / Barcode 31379014009881

0 - Withdrawn status	Not withdrawn	
1 - Lost status	Not Lost	
2 - Source of classification or shelving scheme	Library of Congress Classification	
3 - Materials specified (bound volume or other part)		
4 - Damaged status	Not dama...	
5 - Use restrictions		
7 - Item status (Not for loan)	[Available for loans]	
8 - Collection code	Puey Ungphakorn Collection	
a - Permanent location	Pridi Banomyong Library	Required
b - Current location	Pridi Banomyong Library	Required
c - Shelving location	Puey Ungphakorn Corner	

ลัทธิชาตินิยมไทย/สยามกับกัมพูชา : และกรณีศึกษาปราสาทเขาพระวิหาร = Siamese/Thai nationalism and Cambodia : a case study of the Preah Vihear Temple / ชาญวิทย์ เกษตรศิริ.

By: ชาญวิทย์ เกษตรศิริ, 2484-.

Material type: Book
Call no.: DS575.5.ก6 ช623
Publication: สมุทรปราการ : กรุงเทพฯ : มูลนิธิโตโยต้าประเทศไทย ; มูลนิธิโครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 2552
Edition: พิมพ์ครั้งแรก.
Description: 7, 303 หน้า : ภาพประกอบ (ภาพสีบางภาพ), แผนที่.
ISBN: 9786167202037.
Other title: Siamese/Thai nationalism and Cambodia : a case study of the Preah Vihear Temple [Parallel title].
Subject(s): ไทย -- ความสัมพันธ์กับต่างประเทศ -- กัมพูชา | กัมพูชา -- ความสัมพันธ์กับต่างประเทศ -- ไทย | ปราสาทเขาพระวิหาร | ไทย -- เขตแดน -- กัมพูชา | กัมพูชา -- เขตแดน -- ไทย | ไทย -- ประวัติศาสตร์ -- กรุงรัตนโกสินทร์, 2325-
Tags from this library: No tags from this library for this title. Log in to add tags.
average rating: 0.0 (0 votes)

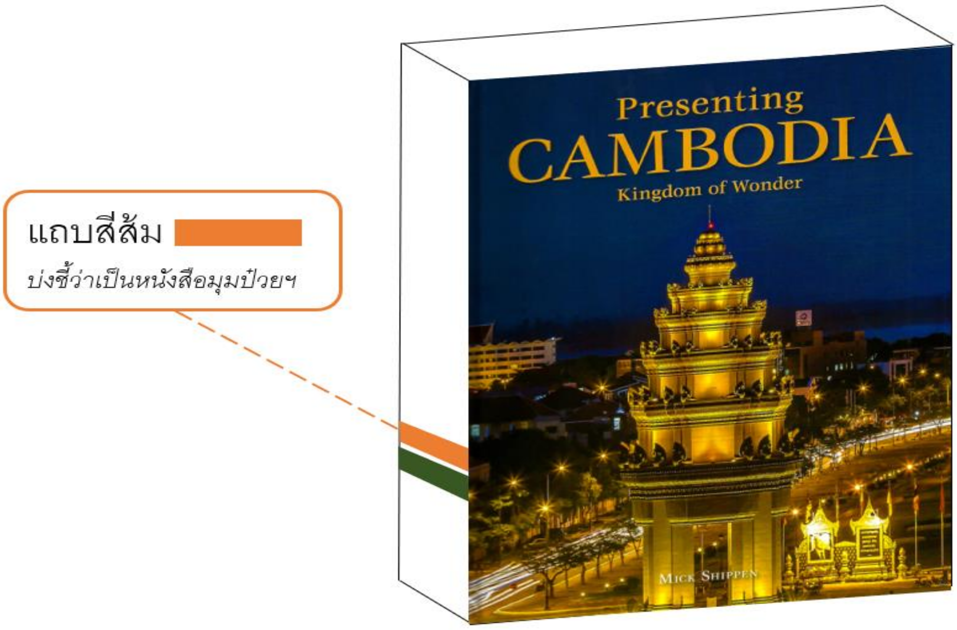
Holdings (8) | Title notes | Comments (0) | Images

Item type	Current location	Collection	Call number	Status	Date due	Barcode	Item holds
Book	Boonchoo Treethong Library, Lampang Campus *General Stacks*	General Books	DS575.5.ก6 ช623 (See Similar Items)	Available		31379013045860	
Book	Pridi Banomyong Library *General Stacks*	General Books	HIST DS 2009 545614 (See Similar Items)	Available		31379014364021	
Book	Pridi Banomyong Library *Puey Ungphakorn Corner*	Puey Ungphakorn Collection	DS575.5.ก6 ช623 (See Similar Items)	Available		31379014009881	

ภาพที่ 2 หน้าจอ WebOPAC แสดงข้อมูลว่าหนังสือถูกจัดเรียงไว้ที่มุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน

2. จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่คัดเลือกมาแล้ว โดยการติดแถบสัญลักษณ์เป็นสีที่กำหนดไว้ เพื่อบ่งชี้ว่าถูกจัดเรียงไว้ภายใต้มุมป๋วย ฯ และภายใต้หัวเรื่องใด

2.1 ติดแถบสัญลักษณ์สำหรับ มุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน เป็นแถบสีส้ม เพื่อความสะดวกในคัดแยกหนังสือกลับมาจัดเรียงเข้าในมุมป๋วย ฯ



ภาพที่ 3 ติดแถบสัญลักษณ์เป็นแถบสีส้ม

2.2 กำหนดและติดแถบสัญลักษณ์ เพื่อแบ่งทรัพยากรออกตามหัวเรื่อง (Subject heading) ดังนี้

ประเทศ / เขตพื้นที่	แถบสัญลักษณ์
กลุ่มประเทศลุ่มน้ำโขง	
กัมพูชา	
บรูไน	
ประชาคมอาเซียน	
พม่า	
ฟิลิปปินส์	
มาเลเซีย	
ลาว	
เวียดนาม	
สิงคโปร์	
อินโดนีเซีย	
เอเชียตะวันออกเฉียงใต้	

ภาพที่ 4 กำหนดและติดแถบสัญลักษณ์ เพื่อแบ่งทรัพยากรออกตามหัวเรื่อง (Subject heading)

3. เมื่อติดแถบสัญลักษณ์เรียบร้อยแล้ว ทรัพยากรสารสนเทศจะถูกจัดเรียงบนชั้นหนังสือโดยแยกตามกลุ่มหัวเรื่อง (Subject heading) ที่กำหนดไว้ และภายใต้แต่ละหัวเรื่องจะถูกจัดเรียงตามเลขเรียกหนังสือ (Call number) ตามวิธีการจัดเรียงของระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of congress classification)

ภาพที่ 5 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือโดยแยกตามกลุ่มหัวเรื่อง (Subject heading)

4. สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหลังจากดำเนินการข้างต้นเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศในมุมป๋วยเพื่ออุษาคเนย์และอาเซียนให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

ภาพที่ 6 สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหลังจากดำเนินการ

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ตามที่หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้จัดตั้งมุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียนขึ้น เพื่อสนับสนุนการศึกษาวิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ให้แก่นักศึกษา นักวิจัย อาจารย์ รวมทั้งผู้สนใจ มาตั้งแต่ พ.ศ. 2556 จนกระทั่งในปัจจุบันมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศทางด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในมุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศทางด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในมุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียน

หัวเรื่อง	จำนวน
กลุ่มประเทศลุ่มน้ำโขง	20
กัมพูชา	253
บรูไน	17
ประชาคมอาเซียน	81
พม่า	175
ฟิลิปปินส์	58
มาเลเซีย	46
ลาว	94
เวียดนาม	192
สิงคโปร์	78
อินโดนีเซีย	140
เอเชียตะวันออกเฉียงใต้	313
รวม	**1,467**

นอกจากนี้ ยังได้รับเสียงสะท้อนและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการในมุมป๋วย ฯ ส่วนหนึ่ง ดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาประวัติศาสตร์ ท่านหนึ่งมีความเห็นว่า “หนังสือยังมีเนื้อหาที่ล้าสมัย อยากให้ปรับปรุงและสับเปลี่ยนหนังสือใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มในมุมนี้มากขึ้น”

2. หาหนังสือที่ตนต้องการได้ยาก เนื่องจากป้ายบอกหัวเรื่องที่แบ่งตามภูมิภาคศึกษาแสดงไว้ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบว่าประเทศที่ตนต้องการอยู่ส่วนไหนของมุมป๋วย ฯ

3. ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งที่ค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุด ฯ ที่ไม่ได้มุ่งเป้ามาที่มุมป๋วยฯ ตั้งแต่แรก เกิดความสับสนในการค้นหาหนังสือ เนื่องจากคิดว่าหนังสือที่ตนต้องการ ถูกจัดเรียงอยู่ร่วมกับหนังสือทั่วไป

จากความคิดเห็นข้างต้น หอสมุด ฯ จึงมีแนวทางในการปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศในมุมป๋วย เพื่ออุษาคเนย์และอาเซียนและการพัฒนาวิธีการสื่อสารไปยังผู้ใช้บริการดังต่อไปนี้

1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทางด้านเอเชียตะวันออกเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เข้ามาเพิ่มในมุมป๋วย ฯ โดยพิจารณาจากปีพิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี
2. ปรับรูปแบบของป้ายแสดงหมวดหมู่ให้ชัดเจนและเป็นที่สังเกตได้ง่ายขึ้น โดยอาจใช้ธงชาติของแต่ละประเทศหรือสี สัญลักษณ์ต่าง ๆ มาติดไว้เพิ่มเติม
3. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์วิธีการค้นหนังสือและจุดสังเกตว่าหนังสือประเภทใดให้บริการอยู่ที่มุมป๋วย ฯ ไว้ภายในมุมป๋วย ฯ รวมทั้งช่องทางต่าง ๆ ของหอสมุด เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์แอด และจอประชาสัมพันธ์

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกและประหยัดเวลา ในการค้นหาหนังสือที่จัดเรียงตามภูมิภาคศึกษา (Area studies) หากต้องการศึกษาเกี่ยวกับเขตพื้นที่ใด ก็สามารถค้นหาที่หมวดหมู่นั้นของมุมป๋วย ฯ ได้ทันที

ประโยชน์ต่อหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. สร้างความสะดวก และลดความผิดพลาดในการจัดเรียงหนังสือให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมีแถบสีบ่งชี้ทรัพยากรสารสนเทศออกจากชั้นหนังสือปกติไว้อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานสามารถสังเกตและคัดแยกหนังสือออกมาจัดเรียงไว้ในมุมป๋วย ฯ ได้ทันที โดยไม่ต้องค้นข้อมูลผ่านฐานข้อมูลบรรณานุกรม KOHA ก่อน
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะพิเศษอื่น ๆ ภายในหอสมุดที่ผู้ใช้บริการยังเกิดความสับสนอยู่
3. เป็นแนวทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพิ่มเติมในหัวเรื่องที่ยังมีปริมาณหนังสือน้อย

รายการอ้างอิง

กฤษ กำจร และบังอร พงษ์ทอง. (2560). *คู่มือการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ.* เข้าถึงได้จาก http://dbcar.car.chula.ac.th/km/wp-content/uploads/2017/07/irm1.pdf

กองบรรณาธิการ วอยซ์ทีวี. (2556). *บทเรียนจาก 'อาจารย์ป๋วย' สู่อาเซียนที่เป็นธรรม.* เข้าถึงได้จาก https://www.voicetv.co.th/read/76929

ปกป้อง จันวิทย์. (2545). *ป๋วย อึ๊งภากรณ์ :ทัศนะว่าด้วยเศรษฐกิจ.* กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกมลคีมทอง.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โครงการเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา. (2558). *คู่มือหลักสูตรปริญญาตรีศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา.* เข้าถึงได้จาก http://seas.arts.tu.ac.th

ระบบค้นหาตำแหน่งตัวเล่มวารสารในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
Searching Position System of Printed Journal in Naresuan University Library

ชนัญชิดา ม่วงทอง, พงศกร ศิริคำน้อย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
e-mail: nattayam@nu.ac.th, pongsakorns@nu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ให้บริการวารสารทั้งฉบับปัจจุบัน ล่วงเวลา ซึ่งจัดเก็บไว้ต่างสถานที่กัน จำนวนเล่มวารสารที่ออกให้บริการมีจำนวนมาก ทำให้ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องการหาวารสารไม่พบอยู่บ่อยครั้ง เพื่อเป็นการแก้ปัญหาจึงได้ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงระบบจัดการตัวเล่มวารสารในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรให้เป็นระบบ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาระบบค้นหาตำแหน่งที่อยู่ของตัวเล่มวารสารในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการจัดวางบนชั้น และช่วยให้การทำงานของบุคลากรสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การดำเนินงานแบ่งเป็นขั้นตอน 2 ส่วน คือ การเตรียมการทางเทคนิคตัวเล่ม และด้านเทคนิคของระบบ ซึ่งการเตรียมการทางเทคนิคตัวเล่มของวารสารประกอบด้วย 1) นำระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือมาใช้กับการจัดหมวดหมู่วารสาร โดยการให้เลขประจำชื่อวารสารแต่ละชื่อ ตามหลักการกำหนดเลขผู้แต่ง 2) จัดวางระบบการเรียงวารสารใหม่ 3) การดำเนินการทางเทคนิคในจัดการตัวเล่ม ส่วนการดำเนินงานด้านเทคนิคของระบบโปรแกรมใช้หลักการพัฒนาระบบตามขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์และสรุปความต้องการของผู้ใช้ระบบ ออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ และออกแบบและพัฒนาระบบ โดยภาษาที่ใช้ในการพัฒนา ได้แก่ HTML, PHP, Javascript และ SQL ส่วนของฐานข้อมูลใช้ Mysql Database และโปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนา ได้แก่ โปรแกรม Notepad++, MySQL-Font, Frontend Framework Bootstrap, JavaScript และ Framework AngularJS สำหรับผลการดำเนินงานพบว่า ผู้ใช้บริการสามารถใช้ระบบการค้นหาตำแหน่งของวารสารได้จากการใช้งานสืบค้น WebOPAC ของห้องสมุด ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงวารสารที่ต้องการได้รวดเร็วขึ้น ลดปัญหาการหาตัวเล่มวารสารไม่พบ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ:

ระบบค้นหาตำแหน่งตัวเล่มวารสาร, วารสารตัวเล่ม

Abstract

The purpose of this study were to improve the management of printed journal in the library systematically. The technology used to develop the search system for the location of the journal in the library. Naresuan University reduced errors on shelving the journals. And the library staff worked more convenient and effective. The operation is divided into two phases: technical preparation on volume and technical aspects of the system. The technical preparation of the journal volume consists of 1) Adapting the classification system of the book to the classification of journals with the principle of Cutter Author 2) Rearranging and shelving printed journal. 3) Performing technical work on the volume. The technical implementation of the application system were as follows: analysis and summary of user requirements. Computer language used in this development were HTML, PHP, Javascript and SQL. User Interface design and development used Mysql Database and development tools include Notepad ++, MySQL-Font, Frontend Framework, Bootstrap, JavaScript, and AngularJS Framework. For performance of this work found that users could use the journal search system to access the library's WebOPAC. This system helped users to quickly access their journals. Reducing the problem of finding a journal volume could not be found. Employees worked more effectively.

Keywords:

Searching Position System, Printed Journal

บทนำ

สำนักหอสมุด ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทวารสาร ที่การจัดเก็บแตกต่างจากหนังสือทั่วไป เนื่องจากมีกำหนดออกจากต่อเนื่อง การจัดเก็บจึงต้องแยกสถานที่จัดเก็บ บางครั้งผู้ใช้บริการค้นหาไม่เจอ เนื่องจากไม่มีเลขหมู่วารสารที่ระบุการจัดเก็บอย่างแน่ชัด รวมทั้งได้รับข้อร้องเรียนบ่อยครั้งเกี่ยวกับการหาวารสารไม่พบ ซึ่งระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (WebOPAC) ของสำนักหอสมุดให้รายละเอียดเพราะชื่อวารสาร ปีที่ฉบับที่ และสถานะวารสาร เท่านั้น ไม่ได้ระบุเลขหมู่เหมือนหนังสือทั่วไป การไปหาที่ชั้นชื่อบนปกกับชื่อในระบบสืบค้นก็แตกต่างกัน วารสารบางชื่อเรื่องมีการเปลี่ยนชื่อ บางชื่อเรื่องหยุดพิมพ์ การหาที่ชั้นก็ดูได้พียงป้ายหน้าตู้วารสารเท่านั้น ทำให้ผู้ใช้บริการที่สืบค้นจาก WebOPAC แล้วมาหารายชื่อที่หน้าตู้อีก ทำให้เสียเวลาในการค้นหาวารสารแต่ละเล่ม งานบริการสารสนเทศ จึงได้หารืองานเทคโนโลยีห้องสมุด ถึงความเป็นไปได้ในการจัดทำแผนผังการจัดวางวารสาร และมีการจัดการรายชื่อวารสารใหม่ทั้งหมด โดยให้เลขสำหรับวารสารแต่ละเล่ม เหมือนเช่นหนังสือ เพื่อสะดวกในการค้นหาและระบุตำแหน่งในระบบด้วย

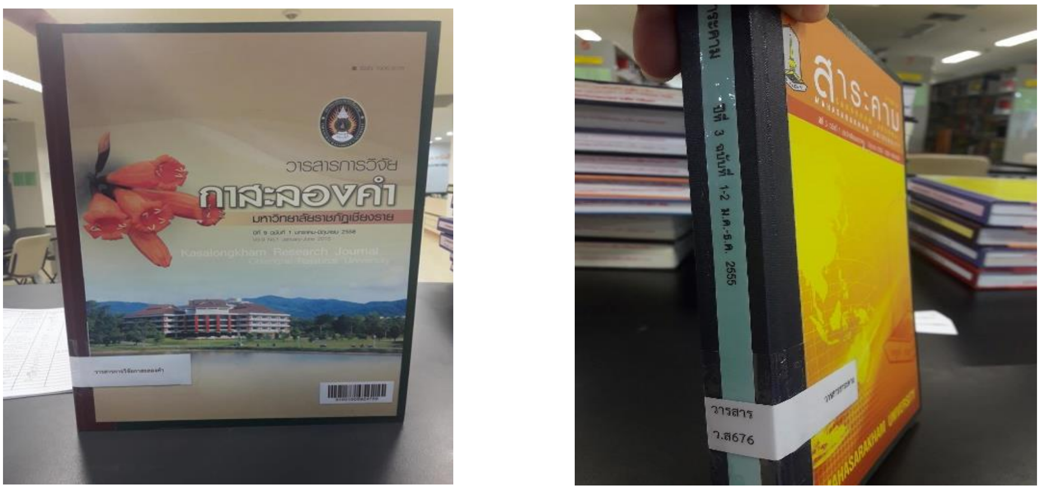
วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงระบบจัดการตัวเล่มวารสารในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรให้เป็นระบบ ลดข้อผิดพลาดในการจัดวางบนชั้น ทำให้การทำงานของบุคลากรสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อพัฒนาระบบค้นหาตำแหน่งที่อยู่ของวารสารตัวเล่มในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาวารสารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

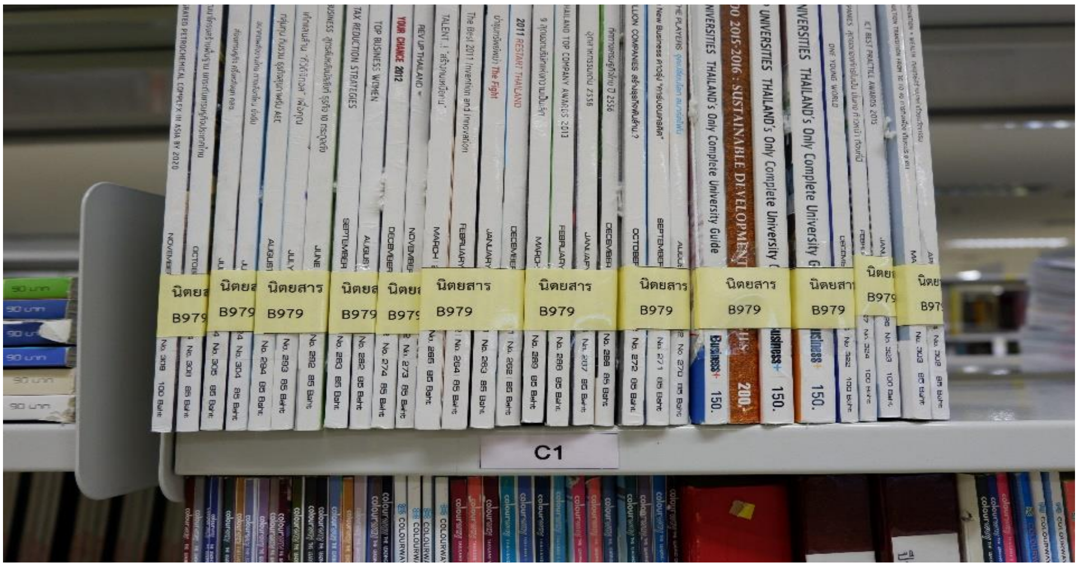
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษาปัญหา แล้วนำมาหารือร่วมจนได้ข้อตกลงว่าควรมีการทำงานเทคนิควารสารใหม่ เริ่มด้วยการจัดการชื่อเรื่องวารสาร การจัดเรียงรายชื่อและการให้เลขหมู่ของวารสาร จากนั้นนำข้อมูลนี้ส่งต่อให้งานเทคโนโลยีห้องสมุด

1. การเตรียมการทางเทคนิคตัวเล่มของวารสาร ประกอบด้วย วิธีการดังนี้
   1.1 การดึงรายชื่อวารสารที่มีอยู่ทั้งในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ตรวจสอบกับฉบับจริงว่ายังมีอยู่หรือไม่
   1.2 จัดเรียงรายชื่อใหม่
   1.3 การนำระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือมาใช้กับการจัดหมวดหมู่วารสาร โดยการให้เลขประจำชื่อวารสารแต่ละชื่อ ตามหลักการกำหนดเลขผู้แต่ง
   1.4 เมื่อได้เลขหมู่แล้วติดเลขหมู่ที่เล่มวารสาร
2. การจัดเรียงรายการวารสาร/ นิตยสาร
   2.1 ให้เลขหมู่ตามหลักมาตรฐาน บนลงล่าง ซ้ายไปขวา
   2.2 เพิ่มข้อมูลหมายเลขตู้ ชั้น ที่ได้วางวารสารแต่ละรายชื่อให้งานเทคโนโลยีห้องสมุด



ภาพที่ 1 การจัดทำงานเทคนิคขึ้นชั้นเพื่อให้บริการ



ภาพที่ 2 การจัดทำงานเทคนิคนิตยสารขึ้นชั้นเพื่อให้บริการ

ภาพที่ 3 ผังแสดงการจัดเรียงวารสาร นิตยสาร เพื่อให้บริการ

3. ขั้นตอนการทำระบบค้นหาตำแหน่ง การพัฒนาระบบค้นหาตำแหน่งที่อยู่ของตัวเล่มวารสาร ซึ่งดำเนินการโดยนักคอมพิวเตอร์ ใช้หลักการพัฒนาระบบตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 วิเคราะห์และสรุปความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

3.2 เลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ

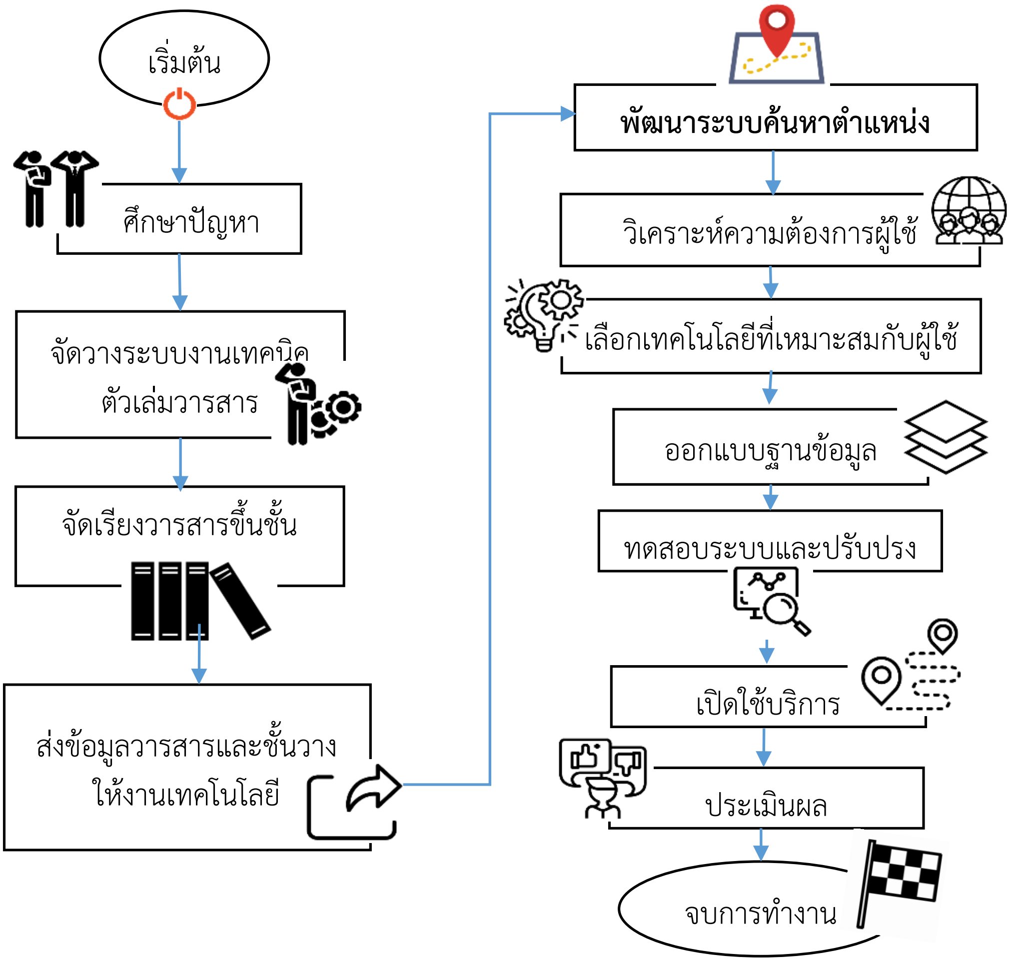
3.3 ออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ และออกแบบฐานข้อมูล

3.4 พัฒนาระบบ โดยภาษาที่ใช้ในการพัฒนา ได้แก่ HTML, PHP, Javascript และ SQLใช้ Mysql Database และโปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนา ได้แก่ โปรแกรม Notepad++ โปรแกรม MySQL-Font, Frontend Framework Bootstrap, JavaScript Framework AngularJS

4. ทดสอบระบบและนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข

5. เปิดให้บริการ

6. ประเมินการทำงานและประเมินผลจากผู้ใช้บริการ



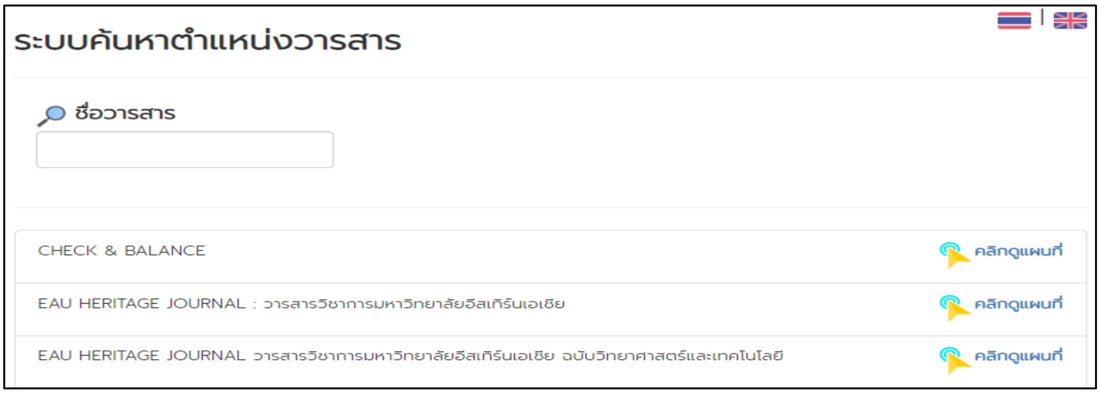
ภาพที่ 4 แผนผังการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

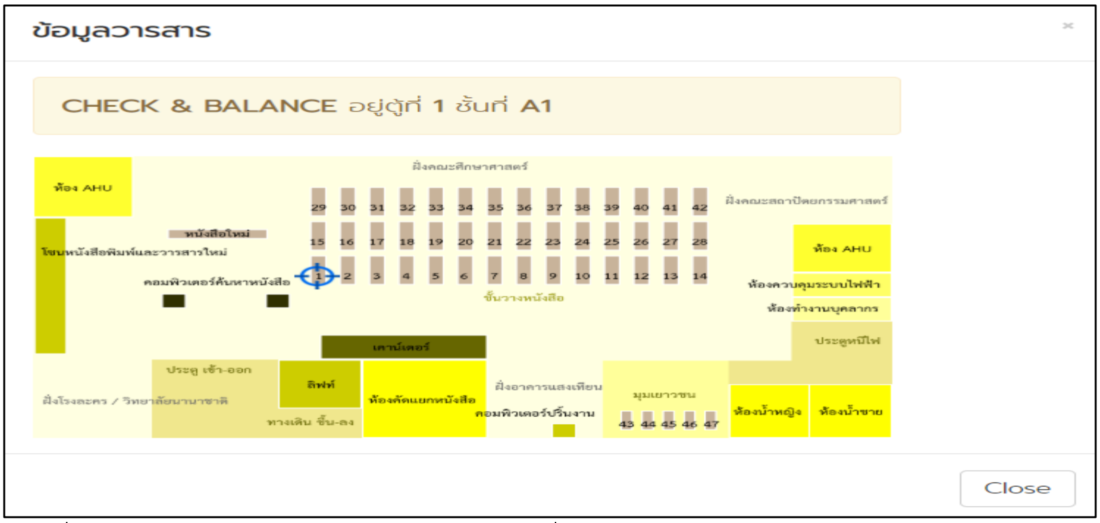
หลังจากได้พัฒนาระบบค้นหาที่อยู่ของตัวเล่มแล้ว เมื่อเริ่มเปิดใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถค้นตัวเล่มวารสารที่ต้องการได้ตามขั้นตอน ดังนี้

1. สืบค้นชื่อวารสารได้จาก WebOPAC ที่ลิงก์ http://opac.nu.ac.th และระบบจะแสดงผลรายการบรรณานุกรมพร้อมแสดงลิงก์ คลิกหาที่อยู่ของวารสารด้านล่าง

ภาพที่ 5 หน้าจอแสดงรายละเอียดทางบรรณานุกรมของวารสาร พร้อมลิงก์ที่อยู่ของวารสาร
เมื่อคลิกที่เมนูหาที่อยู่วารสาร ระบบจะแสดงรายการให้ค้นหารายชื่อวารสารขึ้นมา



ภาพที่ 6 หน้าค้นหา



ภาพที่ 7 หน้าจอแสดงผลระบบค้นหา และแหล่งที่อยู่ของตัวเล่มวารสาร

ภาพที่ 8 QR Code เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใช้ระบบค้นหาตำแหน่งวารสาร

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการดำเนินงานปรับปรุงระบบการจัดการวารสาร ตั้งแต่การจัดระบบการเรียงตัวเล่ม การกำหนดเลขประจำเล่มวารสาร และการนำระบบการค้นหาตำแหน่งวารสารที่พัฒนาด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้อย่างมาก ลดปัญหาร้องเรียนเรื่องการหาตัวเล่มวารสารไม่พบ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้ดีมากขึ้น ไม่เสียเวลาในการช่วยผู้ใช้บริการค้นหาตัวเล่ม ซึ่งระบบดังกล่าว ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ทั้งจากคอมพิวเตอร์พีซี และอุปกรณ์พกพา อาทิ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต

การนำไปใช้ประโยชน์

1. สำนักหอสมุด สามารถนำแนวคิดระบบการค้นหาที่อยู่ของวารสาร มาปรับใช้กับระบบการค้นหาตัวเล่มหนังสือได้ด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ดำเนินการเหมือนกันทุกขั้นตอน แต่สามารถนำวิธีการจัดทำแผนผังบนระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้กับการจัดวางชั้นหนังสือได้ด้วย ซึ่งห้องสมุดอยู่ระหว่างดำเนินการแต่ยังไม่ครบทุกชั้น และทุกหมวด
2. ระบบการค้นหาตำแหน่งของวารสาร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาตัวเล่ม ประหยัดเวลาการค้นหาตัวเล่มของผู้ใช้บริการ
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ปัญหาการจัดวางระบบวารสาร ที่แต่เดิมมีความสับสนและไม่เป็นระบบ ทำให้ปัจจุบันเกิดความผิดพลาดน้อยมาก ในการค้นหาตัวเล่มไม่พบ ทำให้การให้บริการตอบสนองตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น
4. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้ระบบช่วยค้นหามากขึ้น

รายการอ้างอิง

Cutter, R. A. (1969). *Cutter-Sanborn three figure author table*. Englewood, Colo: Distributed by Libraries Unlimited.

หอสมุดแห่งชาติ. (2538). *ตารางเลขผู้แต่งหนังสือภาษาไทยสำเร็จรูป.* กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งชาติ.

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุด
Using Social Networking Sites for Library Outreach

ชมพูนุช สราวุเดชา, เสรี คำเปลี่ยน, สุภาลัย สิงคะตา

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
e-mail: Chompunuch.s@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตระหนักถึงพฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีการศึกษาการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (Line) ในการเผยแพร่บริการและสารสนเทศถึงผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อพัฒนาทักษะการสืบค้นข้อมูล กลั่นกรอง และประเมินสารสนเทศของบุคลากรห้องสมุดให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีขั้นตอนการศึกษาคือรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มเข้าและออกจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Line, Facebook) รวมทั้งการมีปฏิกิริยาต่อโพสต์ ได้แก่การแสดงความรู้สึก การแสดงความคิดเห็น การแชร์ต่อ การคลิกดูเพิ่มเติม และการเข้าถึงโพสต์เฟซบุ๊กห้องสมุดของกลุ่มประชากรผู้เข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในช่วงเวลา 20 เดือน นับจากวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีอัตราการเพิ่มเข้ากลุ่มไลน์ผู้ใช้บริการห้องสมุด 15 คนต่อเดือน อัตราการออกจากกลุ่ม 1 คนต่อเดือน และในการโพสต์ข้อความบนเฟซบุ๊กเฉลี่ย 25 ครั้งต่อเดือน มีอัตราการกดถูกใจเพจเฟซบุ๊ก 17 คนต่อเดือน อัตราการเลิกถูกใจเพจเฟซบุ๊ก 10 คนต่อเดือน อัตราการแสดงปฏิกิริยาต่อโพสต์ 3,646 คนต่อเดือน และอัตราการเข้าถึงโพสต์ 26,710 คนต่อเดือน จากการศึกษาแสดงว่า การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการจำนวนมาก และมีผลตอบรับด้วยการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับต่อโพสต์ในปริมาณสูง รวมทั้งมีแนวโน้มการคงอยู่ และเพิ่มขึ้นของสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง นับเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงสำหรับห้องสมุดในการส่งผ่านสารสนเทศและบริการไปยังผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นช่องทางการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้เป็นผู้มีความใฝ่รู้ และมีทักษะการประเมินสารสนเทศเป็นอย่างดีอีกด้วย

คำสำคัญ:

เครือข่ายสังคมออนไลน์, การเผยแพร่สารสนเทศ, การเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุด, เฟซบุ๊ก, ไลน์แอปพลิเคชัน

Abstract

The format of the diffusion of knowledge has been changed rapidly in the 21st century. Library of the Faculty of Medicine, Chiang Mai University has embraced the essence of social media inclusion such as Facebook and Line to increase the efficacy of service engagement to the library's users. In order to further enhance the library outreach via continuously improvement through identification, collection and evaluation, this report discusses the usage of the library's social network sites (LINE and Facebook) in the form of number of users, reaction to post, comments received, Post sharing, Other Clicks and Post Views in the period of 20 months from January 1st 2017 to August 31st 2018.

It is found that the user joined the library Line group in the rate of 15 person per month while the rate of leaving the group was 0.5 person per month. Moreover, per monthly 25 posts on Facebook, Like was received 17 times, Unlike 10 times, Reaction to post 3,646 times and Post views 26,720 times. As can be seen from the study, the application of social media has greatly enhanced the access of users to the information of library service. In addition to the high number of responses received, the number of users was in constant with direction of steadily increasing. It can be concluded that social media as a user's engagement and library outreach tool has proved to be highly efficient. Furthermore, academic librarian could improve and gain new skills on social media sites engagement and management to promote library's service.

Keywords:

Social Networking Sites, Information Distribution, Library Outreach, Facebook, Line

บทนำ

การได้รับการนึกถึงเป็นที่แรก เมื่อต้องการสารสนเทศ หรือความช่วยเหลือ (First stop) และการเป็นที่ยอมรับ หรือไว้วางใจในบริการที่จะได้รับ (Recognition) ของผู้ใช้บริการ เป็นพื้นฐานสำคัญของพันธกิจตามยุทธศาสตร์ด้านบริการสารสนเทศสนับสนุนการวิจัย และด้านบริการที่เป็นเลิศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จึงมุ่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และสนับสนุนการทำวิจัยอย่างเข้มแข็งให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะ Facebook และ Liine นับเป็นช่องทางสำคัญสำหรับให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศ และบริการของห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับองค์กรได้เป็นอย่างดี (Klassen, 2018) และด้วยการใช้งานอย่างกว้างขวางในกลุ่มคนรุ่นใหม่ จึงมีการศึกษาความเข้าใจของนักศึกษา

ที่มีต่อโซเชียลมีเดีย ประเภทเฟซบุ๊ก ถึงประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Students' self-efficacy in learning) และพบว่าเฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการขยายการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถพัฒนาไปสู่การเรียนระดับเข้มข้นมากยิ่งขึ้นได้ (Tower, et al., 2014) ตลอดจนมีหน่วยงานทางการแพทย์นำเฟซบุ๊กมาใช้เป็นสื่อกลางการเรียน การสอนของนักศึกษาแพทย์ในห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาล พร้อมกับติดตาม ประเมินประสิทธิภาพ พบว่านักศึกษาแพทย์มีผลตอบรับที่ดี มีการเข้าถึงบทความวิชาการมากขึ้น แม้ว่าจะมีปฏิกิริยาตอบกลับด้วยการแสดงความคิดเห็นไม่มากนักก็ตาม (Yuksen & Siricharoen, 2014) ในปัจจุบัน ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือ (Social Networking Tools) ในการเผยแพร่บริการ และส่งต่อสารสนเทศไปยังผู้ใช้บริการ จำนวน 4 ช่องทาง คือ Line, Facebook, Twitter และ YouTube channel' ซึ่งทั้ง 4 ช่องทางนี้นับเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน เนื่องจากข้อความที่สื่อมีลักษณะสั้น กระชับ ได้ใจความสำคัญ ใช้ได้ในทุกอุปกรณ์ ไม่มีค่าใช้จ่าย และประชากรกลุ่มเป้าหมายมีการใช้งานเครื่องมือสื่อสารเหล่านี้กันเป็นประจำ สำหรับการศึกษานี้ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์คัดเลือกสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีความเคลื่อนไหว และใช้งานมากที่สุด จำนวน 2 ช่องทางคือ Line และ Facebook ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการเข้าถึงผู้ใช้บริการของห้องสมุด เพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้วยข้อมูล และหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ถูกต้อง ชัดเจนมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อพัฒนาทักษะการสืบค้นข้อมูล กลั่นกรอง และประเมิน สารสนเทศของบุคลากรห้องสมุด ให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

1. วางแผนการดำเนินงาน

1.1 ประเมินและคัดเลือกเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูง โดยพิจารณาจากสถิติการเข้าถึง 2 อันดับแรก ได้แก่ Line และ Facebook

1.2 กำหนดกลุ่มประชากร คือผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ห้องสมุดในระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2560 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

1.3 กำหนดหลักการในการดำเนินงาน ดังนี้

1) ประกาศวัตถุประสงค์ และแนวปฏิบัติการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ใช้บริการพิจารณาก่อนสมัครเข้ากลุ่ม

2) มีการโพสต์ข้อความเป็นประจำทุกวัน ๆ ละไม่เกิน 1 โพสต์สำหรับกลุ่ม Line และเฉลี่ย 1-2 โพสต์ สำหรับ Facebook ยกเว้นวันหยุดราชการ และนักขัตฤกษ์

3) ทั้ง Line และ Facebook ห้องสมุดใช้แอปพลิเคชั่นที่ไม่มีค่าใช้จ่าย จึงต้องระมัดระวัง ดูแลการส่งข้อความเข้ากลุ่มอย่างเคร่งครัด เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่รบกวนสมาชิกของกลุ่มโดยรวม หากฝ่าฝืน ห้องสมุดจะใช้มาตรการตักเตือน และบล็อกตามลำดับ

2. สร้างทีมงาน Social media team

ผู้ปฏิบัติงานด้านโซเชียลโดยตรงประกอบด้วยหัวหน้าทีม และลูกทีม จำนวน 3-5 คน โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีทักษะการแสวงหาและสร้างสื่อสารสนเทศให้น่าสนใจ มีความรู้ ความเข้าใจในการดูแลสมาชิกกลุ่ม รวมทั้งมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี Social media เป็นอย่างดี ทำหน้าที่รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ในบริการ เข้าใจการดำเนินงานตามบริบทของห้องสมุด ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน รวมถึงการมีบทบาทสำคัญในการสร้าง และรักษาความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการและองค์กรให้มั่นคง ยาวนานมากที่สุด

3. ให้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

3.1 บริการสารสนเทศทางการแพทย์ผ่านไลน์: Medical library line users group

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ดำเนินการส่งข้อมูล ข่าวสาร สาระความรู้รวมถึงเทคนิควิธีการที่มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และการวิจัยให้แก่ผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาแพทย์ พยาบาล อาจารย์ และบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ที่สนใจ โดยมีหลักการว่า ต้องเป็นความสมัครใจในการรับข้อความอย่างแท้จริงเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ 2559 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน โดยเริ่มต้นมีสมาชิกจำนวน 15 คน

ผู้รับผิดชอบในการสร้างหรือค้นคว้าสารสนเทศ ได้แก่บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด ทำการค้นคว้าความรู้ หรือบริการที่จะเป็นประโยชน์หากผู้ใช้บริการได้ทราบ หรือการค้นพบใหม่ นวัตกรรมที่มีผลกระทบ นโยบายที่มีความสำคัญ แล้วจึงคัดเลือก ประเมินความถูกต้องของสารสนเทศ และส่งเป็นข้อความในไลน์กลุ่มวันละ 1 ข้อความเป็นประจำทุกวัน ยกเว้นวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ พร้อมรูปภาพประกอบเพื่อความน่าสนใจใน 5 ด้านคือ วันจันทร์ด้านการศึกษา วันอังคารด้านบริการ วันพุธด้านเทคโนโลยี/ เทคโนโลยีสารสนเทศ วันพฤหัสบดีด้านการวิจัย และวันศุกร์ด้านกายภาพ/ สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ภายในห้องสมุด ดังตัวอย่างข้อความในภาพที่ 1

สวัสดีค่ะ หลังจากหยุดยาว ทุกท่านคงจะสดชื่นจากการพักผ่อนหรือท่องเที่ยวกันมาแล้วนะคะ 😍 สำหรับวันนี้ ห้องสมุดขอแจ้งให้ทราบถึงบริการใหม่ของเราค่ะ ตอนนี้เรามีเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค รุ่น MacBook Air 13 นิ้ว 💻 ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดค่ะ เหมาะสำหรับการใช้พรีเซนท์งานแบบกลุ่ม หรือแสดง Keynote หากต้องการยืมใช้ สามารถติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการได้เลยค่ะ

ภาพที่ 1 ตัวอย่างข้อความที่เตรียมไว้สำหรับทีมโซเชียลนำไปใช้งาน

เนื้อหาของข้อความสำหรับโพสต์จะถูกนำไปเก็บรวบรวมไว้บนไฟล์ (Google docs) ชื่อ “ข้อความไลน์กลุ่ม ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์” สำหรับผู้ปฏิบัติงานในโซเชียลทีม พิจารณาคัดเลือกและปรับข้อความเพื่อนำโพสต์ในไลน์กลุ่มต่อไป ตามปกติ ทุกข้อความที่ส่งจะมีภาพประกอบด้วยเสมอ เพื่อให้เข้าใจง่าย น่าสนใจ และไม่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการส่งข้อความใด ๆ หากมีข้อคำถาม สามารถใช้บริการไลน์สำหรับถาม-ตอบ หรือ Ask a librarian หรือ Chat box (Messenger) ของห้องสมุดได้ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้รบกวนผู้ใช้บริการอื่นในกลุ่ม

3.2 บริการสารสนเทศผ่านเฟซบุ๊กห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดเปิดบริการเฟซบุ๊ก ชื่อ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2554 ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางเผยแพร่บริการ ข่าวสารห้องสมุดสู่สังคมสาธารณะในวงกว้างให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นโอกาสรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วย โดยให้บริการต่อเนื่องมาถึงปัจจุบันด้วยจำนวนผู้ติดตามเพจ 4,125 คน (ข้อมูลวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561) ผู้ดูแลเพจ คือ โซเชียลทีมทำหน้าที่ค้นคว้า สรรหา คัดกรอง และประเมินสารสนเทศเพื่อนำโพสต์เฉลี่ย 1-2 เรื่องต่อวัน โดยจะใช้ข้อความสารสนเทศเดียวกับที่ใช้โพสต์ในไลน์กลุ่มผู้ใช้บริการ หรือสร้างขึ้นใหม่ก็ได้ นอกจากนี้ทีมงานผู้ดูแลเฟซบุ๊กห้องสมุด ยังทำหน้าที่ตอบคำถาม หรือแสดงความรู้สึกตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ รวดเร็ว ทันท่วงที เพื่อสร้างความประทับใจ ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยตรง ตัวอย่างข้อความที่โพสต์ดังแสดงในภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ข้อความที่โพสต์ในเฟซบุ๊ก

4. รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าถึงบริการ และสารสนเทศห้องสมุดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้บริการ ในช่วงเวลา 20 เดือน (1 มกราคม 2560-31 สิงหาคม 2561) ดังนี้

4.1 อัตราการเพิ่มเข้า และออกจากกลุ่มไลน์ผู้ใช้บริการห้องสมุด

4.2 อัตราการกดถูกใจ และเลิกถูกใจเพจเฟซบุ๊ก

4.3 อัตราการแสดงปฏิกิริยา (จำนวนการแสดงความรู้สึก การแสดงความคิดเห็น การแชร์ต่อ และการคลิกดูเพิ่มเติม)

4.4 อัตราการเข้าถึงโพสต์

4.5 อัตราการโพสต์เฟซบุ๊ก

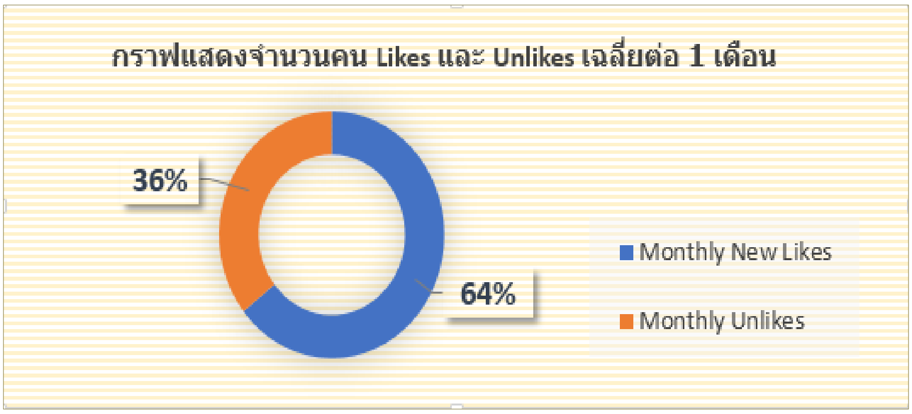
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก และไลน์แก่ผู้ใช้บริการ ระหว่าง วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2560-วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลา 20 เดือน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นร้อยละ มีดังนี้

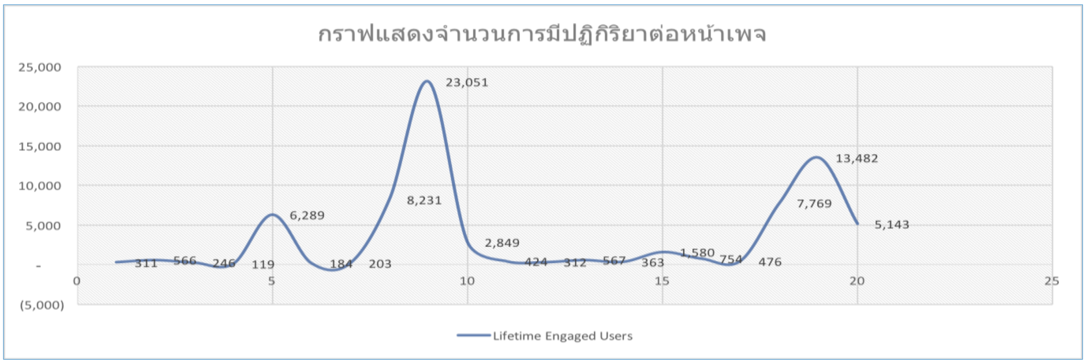
1. อัตราการเพิ่มเข้า และออกจากกลุ่มไลน์ผู้ใช้บริการห้องสมุด Medical library line users group ห้องสมุดคณะแพทย์ ฯ เปิดให้บริการ Medical library line users group มาตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2559 โดยเริ่มต้นมีสมาชิกจำนวน 15 คน มีจำนวนผู้ใช้บริการแอดไลน์เพิ่มเข้า และออกจากกลุ่ม จนถึงวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2560 มีจำนวน 198 คน ต่อมาห้องสมุดมีการพัฒนากระบวนการแสวงหา ประเมิน และคัดเลือกเพื่อปรับปรุงเนื้อหาสำหรับนำให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตลอดช่วงเวลานับจากวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2660 จนถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 สมาชิกของกลุ่มได้ขยายเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวน 486 คน มีอัตราการเพิ่มเข้ากลุ่ม 15 คนต่อเดือน และอัตราการออกจากกลุ่มเฉลี่ย 1 คนต่อเดือน

2. อัตราการกดถูกใจ และเลิกถูกใจเพจเฟซบุ๊กห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เปิดให้บริการเฟซบุ๊กในชื่อ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ @MEDLIBCMU มาตั้งแต่ปี 2554 จนถึงปัจจุบันรวม 7 ปี (ในวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2561) มีจำนวนสมาชิกที่กดถูกใจเพจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีอัตราเฉลี่ยการกดถูกใจเพจจำนวน 17 คนต่อเดือน และอัตราเฉลี่ยการเลิกถูกใจเพจจำนวน 10 คนต่อเดือน มีอัตราเฉลี่ยการเพิ่มขึ้นของสมาชิก 7 คนต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.18 ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 จำนวนคนกดถูกใจ และเลิกถูกใจเพจเฟซบุ๊กในแต่ละเดือน

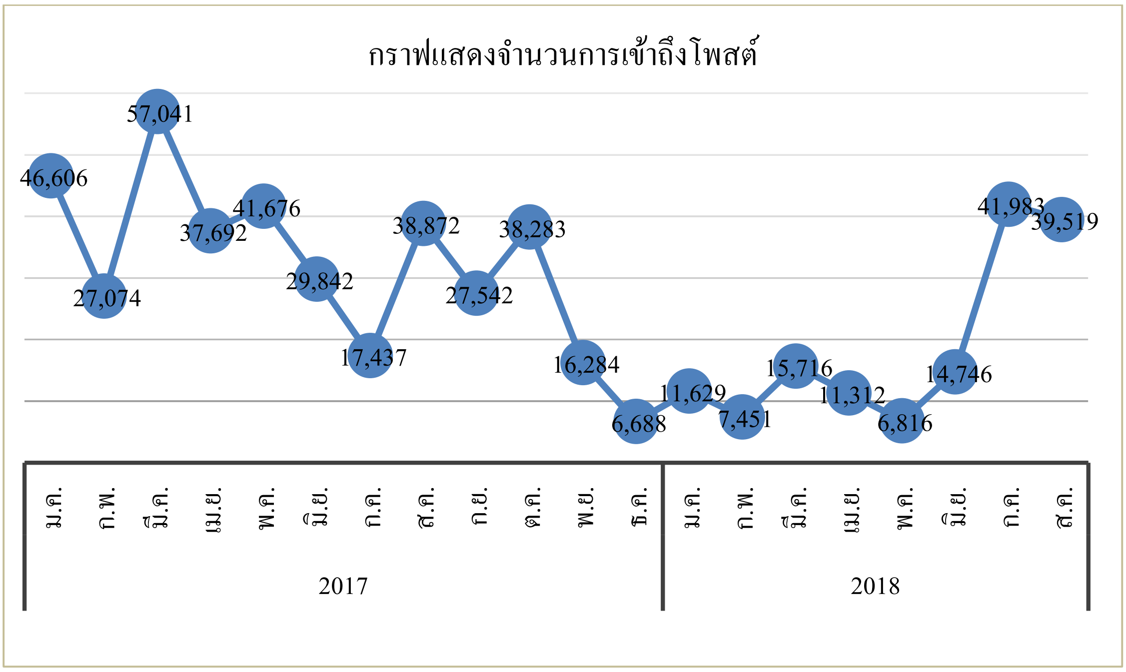
3. อัตราการแสดงปฏิกิริยา (จำนวนการแสดงความรู้สึก การแสดงความคิดเห็น การแชร์ต่อ และการคลิกดูเพิ่มเติม) ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกเฟซบุ๊กห้องสมุดมีอัตราการแสดงปฏิกิริยาต่อโพสต์ด้วยการคลิกแสดงความรู้สึก (Like, Love, Ha ha, Sad, Angry) การแสดงความคิดเห็น การแชร์ต่อ หรือคลิกที่องค์ประกอบเพื่อดูรายละเอียดของโพสต์เพิ่มเติม จำนวน 3,646 คนต่อเดือน (สูงสุด 23,051 คน ต่ำสุด 119 คนต่อโพสต์) ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 จำนวนการมีปฏิกิริยาต่อการโพสต์บนเพจเฟซบุ๊กในแต่ละเดือน

4. อัตราการเข้าถึงโพสต์

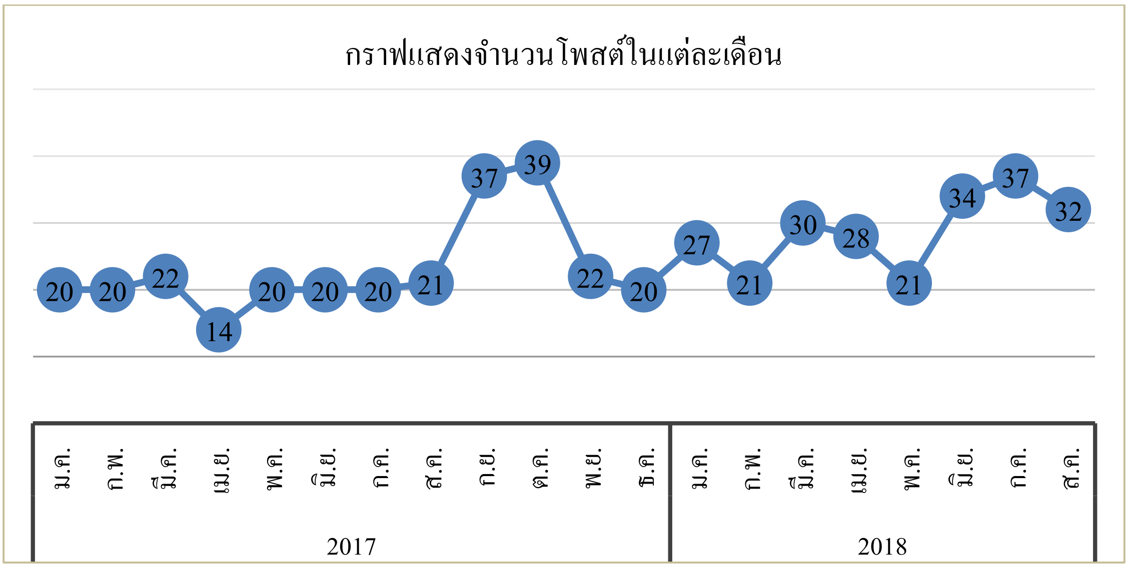
ผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นสมาชิก และไม่ได้เป็นสมาชิกเพจเข้าถึงโพสต์เฉลี่ยจำนวน 26,710 คนต่อเดือน (สูงสุด 57,041 คน ต่ำสุด 6,688 คนต่อเดือน) ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 จำนวนการเข้าถึงโพสต์

5. อัตราการโพสต์เฟซบุ๊ก

ห้องสมุดโดยโซเชียลทีมมีการค้นคว้าและประเมินคัดกรองสารสนเทศสำหรับโพสต์เผยแพร่เป็นประจำทุกวัน ๆ ละ 1-2 ข้อความ (ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันนักขัตฤกษ์) พบว่ามีการโพสต์ข้อความโดยเฉลี่ยของห้องสมุดจำนวน 25 ครั้งต่อเดือน (สูงสุด 39 ครั้ง ต่ำสุด 14 ครั้งต่อเดือน) ในช่วงเวลา 20 เดือน ดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 จำนวนครั้งของการโพสต์ในแต่ละเดือน

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ให้ความสำคัญกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงบริการ และสารสนเทศของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยการรักษาระดับจำนวนการโพสต์ข้อมูลไว้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้เกิดความคุ้นเคย การยอมรับ และความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการและห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีการพัฒนาด้านคุณภาพของข้อความ ด้วยการคัดกรอง ประเมินสารสนเทศก่อนนำเผยแพร่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเข้มข้นอยู่เสมอ เพื่อรักษากลุ่มของผู้ใช้บริการเดิมไว้ และขยายจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการใหม่ให้มากยิ่งขึ้น และจากผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานมีผลตอบรับที่ดี เครือข่าย ฯ มีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงถึงการได้รับความนิยม และเชื่อมั่นจากผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังมีการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับโพสต์ข้อความของห้องสมุดอยู่เป็นประจำ แสดงถึงความผูกพัน และประสิทธิภาพของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุด รวมทั้งยังเป็นโอกาสในการแสดงศักยภาพ การเป็นผู้นำด้านข้อมูลสารสนเทศของห้องสมุด สร้างความน่าเชื่อถือ และการยอมรับจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะโซเชียลทีมมีโอกาสได้ฝึกทักษะการค้นคว้าหาความรู้ การพิจารณาคัดกรอง และประเมินสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับการเรียน

การสอน และการวิจัยของผู้ใช้บริการ ตลอดจนได้ฝึกฝนศิลปะการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมผู้ใช้บริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความหลากหลาย และเคลื่อนไหวรวดเร็วเสมอ ห้องสมุดจำเป็นต้องมีความตื่นตัว พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทไลน์ และเฟซบุ๊ก จะยังคงได้รับความนิยมมากที่สุด 2 อันดับแรก จากการสำรวจความพร้อมด้านเทคโนโลยีสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ อันดับ 1 Line (98%) อันดับ 2 Facebook (96%) แต่อาจจะมีเครือข่ายสังคมออนไลน์ใหม่เข้ามาแทนที่เฟซบุ๊ก และไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งห้องสมุดต้องสามารถปรับตัวได้ทันท่วงที

จากผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจซึ่งผู้วิจัยสามารถต่อยอดการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงาน และผู้ใช้บริการได้ โดยเฉพาะในส่วนของเนื้อหา (Contents) มีความสำคัญมากต่อความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน การศึกษาเจาะลึกในด้านนี้ เช่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบข้อความที่โพสต์ กับปฏิกิริยาตอบกลับ หรือความเกี่ยวข้องกันระหว่างเนื้อหา สารสนเทศที่เผยแพร่กับผลตอบรับด้านต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลให้ห้องสมุดใช้วางแผน และปรับปรุงพัฒนาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับการเข้าถึงบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่องานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ด้านการบริหาร

1.1 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ การยอมรับ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินงานของห้องสมุดได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลหน่วยงาน และได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารสามารถใช้การดำเนินงานของเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสมรรถนะของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เนื่องจากสามารถติดตามประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลของงานที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน

1.3 ห้องสมุดสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นได้โดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงานเป็นเครื่องมือในการส่งผ่านข่าวสาร และกิจกรรมที่เกื้อกูลระหว่างกัน

2. ด้านการบริการ

2.1 ข้อมูลสารสนเทศห้องสมุดสามารถเผยแพร่ไปสู่ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเข้าถึงผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ทุกกลุ่มในวงกว้าง นับเป็นช่องทางที่ทรงประสิทธิภาพมากในปัจจุบันสำหรับการเผยแพร่บริการและสารสนเทศของห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้บริการ

2.2 ใช้เป็นช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และประเมินปฏิกิริยาการตอบรับที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับข้อเท็จจริงอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้บริการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นเต็มที่

3. ด้านบุคลากร

3.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานได้ฝึกฝนการเป็นผู้กระตือรือร้นใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long learning) มีความภาคภูมิใจ และมีความสุขได้ด้วยตนเอง เนื่องจากต้องมีการค้นคว้า หาข้อมูล สารสนเทศที่ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งได้พัฒนาความสามารถในการประเมิน และคัดกรองสารสนเทศสำหรับเผยแพร่ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคข้อมูล ข่าวสารจำนวนมหาศาล

3.2 บุคลากรได้พัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารอย่างถูกต้อง เกิดความชำนาญในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และหน่วยงาน

3.3 บุคลากรเกิดทักษะที่พึงประสงค์ในโลกออนไลน์ สามารถควบคุมตนเอง รู้จักวิธีการรับมือกับความคิดเห็นที่หลากหลายของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างมากต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

4. ประโยชน์ต่อห้องสมุดอื่น

ห้องสมุดคณะต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สามารถนำขั้นตอนการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดไปปรับใช้ดำเนินงานตามบริบทของห้องสมุดแต่ละแห่งได้ รวมทั้งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงาน การให้บริการ พัฒนาบุคลากร และพิจารณาต่อยอดความรู้ หรือขยายความเข้าใจในประเด็นอื่น ๆ ต่อไป

รายการอ้างอิง

Klassen, K. M., Borleis, E. S., Brennan, L., Reid, M., McCaffrey, T. A., & Lim, M. S. (2018). What people "Like": Analysis of social media strategies used by food industry brands, lifestyle brands, and health promotion organizations on facebook and instagram. *Journal of Medical Internet Research, 20*(6), e10227.

Kuss, D. J., & Griffiths, M. D. (2017). Social networking sites and addiction: Ten lessons learned. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 14*(3), 311.

Tower, M., Latimer, S., & Hewitt, J. (2014). Social networking as a learning tool: nursing students' perception of efficacy. *Nurse Education Today, 34*(6), 1012-1017.

Yuksen, C., & Sricharoen, P. (2014). The study in utilization of social networking website Facebook in educational training of medical students in the emergency room. *Thammasat Medical Journal, 14*(2), 197-205.

การพัฒนาดิจิทัลคอลเลคชั่น กรณีศึกษาคลังข้อสอบเก่า คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Development of Digital Collection Case Study of Past Examination Repository Faculty of Law, Thammasat University

ชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช, ชนิสา หฤทัยถาวร

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
e-mail: chaisit.a@staff.tu.ac.th

บทคัดย่อ

การพัฒนาคลังข้อสอบเก่าของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นโครงการหนึ่งของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในแผนยุทธศาสตร์ Services excellence ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการระหว่างเดือนธันวาคม 2559-พฤษภาคม 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการจัดเก็บข้อสอบของคณะนิติศาสตร์อย่างเป็นระบบ มีเครื่องมือช่วยค้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อสอบเก่าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว จากทุกที่ทุกเวลา จากการเปิดให้บริการและมีการจัดเก็บข้อสอบเก่าเข้าระบบมาเป็นระยะเวลากว่า 2 ปี พบว่า มีสถิติการใช้งานอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น โดยหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงถึงร้อยละ 90.2

คำสำคัญ:

การพัฒนาดิจิทัลคอลเลคชั่น, คลังข้อสอบเก่า, ข้อสอบ, คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Abstract

Developing the Past: Archiving Student Examinations from the Faculty of Law, Thammasat University. A project of the Strategic Plan for Service Excellence of the Thammasat University Library, Developing the Past was created from December 2016 to May 2017. A collection of Thammasat University Faculty of Law student examinations was systematically compiled, with an efficient search feature. Since it was made

available, Developing the Past has ranked among the library's most popular digital collections, with reader satisfaction ratings at 90.2 percent.

Keywords:

Digital Collection Development, Past Examination Repository, Examination, Faculty of Law, Thammasat University

บทนำ

ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์เป็นห้องสมุดเฉพาะทางด้านกฎหมาย สังกัดหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมในทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกอบด้วยหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ คำพิพากษา ฐานข้อมูลออนไลน์ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากทรัพยากรสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้น ห้องสมุดยังให้บริการข้อสอบเก่าในรายวิชาต่าง ๆ ที่คณะเปิดสอนเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกฝนการเขียนตอบข้อสอบ โดยห้องสมุดได้รับข้อสอบจากคณะนิติศาสตร์เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษาตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปัจจุบัน โดยห้องสมุดจัดให้บริการในรูปแบบเย็บเล่มตามรายปี ผู้ใช้บริการต้องค้นหาแบบไล่เรียง (Browse search) ไม่สามารถค้นตามรายวิชา ชื่ออาจารย์ผู้สอน และปีการศึกษาได้ เนื่องมาจากไม่มีการทำดัชนีหรือสารบัญอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการใช้งานในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดสแกนเก็บไว้นั้น จำกัดการใช้งานภายในห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์เท่านั้น ทำให้นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ที่ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปางไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ขาดโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ด้วยข้อจำกัดด้านกายภาพและการตระหนักถึงความสำคัญ ของการพัฒนาช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา ห้องสมุดสัญญาฯ จึงได้นำแนวทางการพัฒนาคลังข้อสอบเก่าของคณะนิติศาสตร์เข้าหารือในที่ประชุม กรรมการห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ ครั้งที่ 2/ 2559 ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้พัฒนาคลังข้อสอบของคณะนิติศาสตร์ เพื่อความสะดวกในการใช้งานของนักศึกษา โดยให้สามารถสืบค้นและเข้าถึงได้ภายในเครือข่ายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ห้องสมุดจึงได้วางแผนในการพัฒนาคลังข้อสอบขึ้นมา โดยใช้ CONTENTdm ซึ่งเป็นระบบจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล สามารถบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบ Metadata การใช้งานในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม (Full text) และจำกัดสิทธิ์การใช้งานจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยได้ โดยศึกษารูปแบบการบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศประเภทข้อสอบเก่าจาก The University of Melbourne มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนางานจัดเก็บและให้บริการคลังข้อสอบเก่าของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม

2. เพื่อยกระดับการให้บริการของห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การวางแผนการดำเนินการ

ห้องสมุดกำหนดระยะเวลาการพัฒนาคลังข้อสอบเก่าโดยจัดทำเป็นโครงการ ซึ่งได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการ 9 เดือน คือ ระหว่างเดือนตุลาคม 2559-มิถุนายน 2560 โดยหลังจากได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ห้องสมุดจึงเริ่มสำรวจความต้องการจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบความต้องการสำหรับวางแผนการพัฒนาคลังข้อสอบเก่าได้สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุดซึ่งประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนและพัฒนางานต่อไป โดยสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความต้องการของผู้มีสวนเกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนาคลังข้อสอบเก่าฯ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ความต้องการ
นักศึกษา	1. ต้องการให้ระบบสามารถค้นหาข้อสอบเก่าจากชื่อวิชา รหัสวิชา และอาจารย์ผู้สอนได้ 2. ต้องการให้ดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (Full text) 3. ต้องการให้ใช้งานได้จากทุกแห่ง ภายในศูนย์การศึกษาทั้ง 3 แห่งได้แก่ ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง 3. ข้อสอบที่ใช้งานบ่อยประมาณ 5 ปี ย้อนหลัง
อาจารย์	1. ต้องการจำกัดสิทธิการใช้งานเฉพาะนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เท่านั้น
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1. ต้องการลดพื้นที่จัดเก็บข้อสอบในรูปแบบฉบับพิมพ์ 2. ต้องการรายงานสิถิตการใช้งานคลังข้อสอบเก่า เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
ผู้บริหาร	1. ต้องการให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหอสมุดฯ โดยมุ่งเน้นการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้จากทุกที่ทุกเวลา 2. ต้องการให้มีการประเมินผลและรายงานผลโครงการ

เมื่อทราบความต้องการของผู้เกี่ยวข้องแล้วห้องสมุดจึงได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการจัดทำคลังข้อสอบเก่า เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของโครงการ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	วิธีการเก็บข้อมูล
1. จำนวนไฟล์ข้อสอบที่มีให้บริการในคลังข้อสอบเก่า	ไม่น้อยกว่า 1,000 รายการ	ดูจากจำนวนรายการข้อสอบในระบบที่จัดเก็บ
2. จำนวนการเข้าใช้งาน	ไม่น้อยกว่า 2,500 ครั้ง	สถิติจากระบบที่ให้บริการ
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้	ไม่น้อยกว่า 4 จาก 5คะแนน	สำรวจผ่านแบบฟอร์มออนไลน์

จากนั้นห้องสมุดจึงได้หาตัวอย่างการบันทึกข้อมูลข้อสอบเก่าในรูปแบบของ Metadata เพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่างกำหนดขอบเขตของการบันทึกข้อมูล โดยใช้ตัวอย่างจาก Examination papers collection ของ Melbourne law school โดยห้องสมุดได้เลือกการบันทึกข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการใช้งานของผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 รูปแบบการบันทึกข้อมูล Metadata ของข้อสอบเก่า

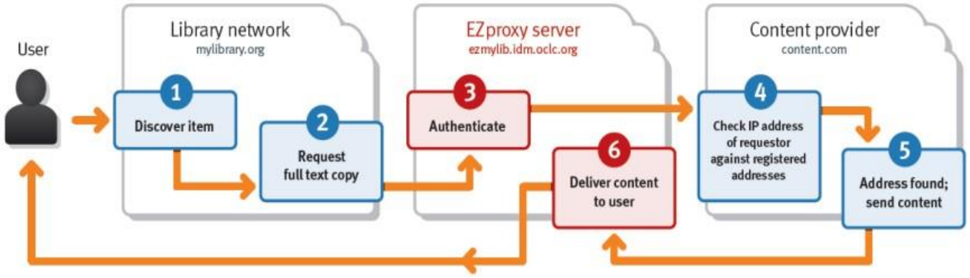
เขตข้อมูล	ข้อมูลที่บันทึก
Title	ชื่อวิชา
Keywords	ชื่อวิชา; รหัสวิชา
Description	รายละเอียดของข้อสอบ ได้แก่ ระดับชั้นของการสอบวัดความรู้ คณะ ศูนย์การศึกษา ภาคการศึกษา ปีการศึกษา
Creator	ชื่ออาจารย์ผู้สอน/ ผู้ออกข้อสอบ
Publisher	ชื่อคณะ และมหาวิทยาลัย
Date	ปีที่สอบ
Type	ประเภทของเอกสาร
Format	รูปแบบของเอกสาร
Format-Extent	จำนวนหน้า/ แผ่น
Language	ภาษาของเอกสาร
Rights	สิทธิในเอกสารทีเผนแพร่
Operator	ชื่อของผู้บันทึกข้อมูล
Date created	วันที่นำเข้าข้อมูล
Reference URL	URL ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

เมื่อทราบความต้องการและได้ศึกษาตัวอย่างการบันทึกข้อมูล Metadata ที่คาดว่าจะสามารถแสดงรายละเอียดและตอบสนองการสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดจึงได้ศึกษาการนำระบบ CONTENTdm ซึ่งหอสมุด มธ. ใช้จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ อยู่แล้ว เช่น วิทยานิพนธ์ หนังสืองานศพ หนังสือหายาก เป็นต้น มาประยุกต์ใช้กับการจัดเก็บและให้บริการข้อสอบเก่าของคณะนิติศาสตร์ โดยเปรียบเทียบความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสมรรถนะของระบบ โดยสรุปได้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสมรรถนะของระบบ

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง	สมรรถนะของระบบ CONTENTdm	ผลการประเมิน
1. รองรับการบันทึกข้อมูลแบบ Metadata	สามารถรอบรับการบันทึกข้อมูลแบบ Metadata ได้	ผ่าน
2. สร้าง Template และนำเข้าข้อมูลได้ทีละจำนวนมาก	สร้าง Template และสามารถนำเข้าข้อมูลทีละจำนวนมาก	ผ่าน
3. จัดเก็บข้อสอบเก่าได้จำนวนมากกว่า 2,500 ไฟล์	ไม่จำกัดจำนวนรายการที่จัดเก็บ ขึ้นอยู่กับขนาดของ Server ที่ใช้งาน	ผ่าน
4. ค้นหาข้อสอบเก่าจากชื่อวิชา รหัสวิชา และอาจารย์ผู้สอนได้	ผู้ใช้งานสามารถค้นหาได้จากชื่อวิชา รหัสวิชา และชื่ออาจารย์ผู้สอนได้	ผ่าน
5. ให้ดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ได้	ดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มได้อย่างสะดวกจากหน้าแสดงผลการสืบค้น	ผ่าน
6. จำกัดการใช้งานเฉพาะจากภายในเครือข่ายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	จำกัดการใช้งานผ่าน IP Address ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ผ่าน
7. จำกัดใช้งานนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยให้ใช้งานได้เฉพาะนักศึกษา	จำกัดการใช้ผ่านระบบ EZproxy เพื่อยืนยันตัวบุคคลก่อนการใช้งานได้	ผ่าน
8. สร้างรายงานสิถิตการใช้งาน	มีรายงานสถิติแยกเป็นรายเดือนและนำออกแบบ .csv	ผ่าน

จากการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของระบบ CONTENTdm พบว่า ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ทุกข้อทั้งในส่วนของการปฏิบัติงานและส่วนของผู้ใช้บริการ โดยจุดเด่นของระบบ คือ การทำงานร่วมกับ EZproxy เพื่อยืนยันตัวบุคคลก่อนการใช้งานนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ใช้บริการนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยจะสามารถใช้งานคลังข้อสอบเก่าได้ผ่านการยืนยันตัวตน (Authentication) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 หลักการทำงานของ EZproxy

2. การเตรียมไฟล์ข้อสอบเก่า

2.1 จัดทำข้อสอบให้อยู่ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการสแกนข้อสอบเก่าในรูปแบบฉบับพิมพ์ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลสกุล PDF ในขั้นตอนนี้ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อสอบทั้งก่อนและหลังสแกนโดยบันทึกข้อมูลการตรวจสอบในแบบบันทึกข้อมูล (Checklist)

2.2 จากนั้นใส่ลายน้ำตราสัญลักษ์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัย โดยใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Pro เพื่อระบุที่มาของไฟล์ โดยกำหนดค่า Opacity ที่ 5% และ Scale relative to target page ที่ 70% ซึ่งแนะนำให้กำหนดเป็นค่าเริ่มต้นสำหรับการใส่ลายน้ำในครั้งต่อไป เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน

3. การบันทึกข้อมูล Metadata ของข้อสอบเก่า

ในขั้นตอนนี้ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการอัพโหลดไฟล์ข้อสอบเก่าในรูปแบบ PDF และบันทึกข้อมูลของข้อสอบเก่าในระบบ CONTENTdm โดยบันทึกตามเขตข้อมูลที่กำหนดเอาไว้ ดังนี้

Title ให้ระบุชื่อวิชา

ตัวอย่าง กฎหมายอาญา: ภาคความผิด

Keyword ให้ระบุชื่อวิชา และ รหัสวิชา ใช้เครื่องหมาย; คั่นระหว่างคำ

ตัวอย่าง กฎหมายอาญา: ภาคความผิด; น. 211

Description ให้ระบุรายละเอียดของข้อสอบ

ตัวอย่าง การสอบความรู้ชั้นปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภาค 2 ประจำปีการศึกษา 2559

Creator ให้ระบุชื่อผู้ออกข้อสอบตามที่ปรากฎ และใช้เครื่องหมาย; คั่นระหว่างชื่อผู้ออกข้อสอบ

ตัวอย่าง กำชัย; ลลิล หรือ ณรงค์ ใจหาญ; สาวตรี สุขศรี

Publisher ให้ระบุชื่อหน่วยงานผู้ผลิตข้อสอบ

ตัวอย่าง คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Date ให้ระบุปีตามวันที่สอบ โดยกรอกเป็นปีคริตศักราช

<u>ตัวอย่าง</u> 25 มีนาคม 2560 ให้กรอก “2017”

Type ให้ระบุประเภทของเอกสาร ให้ระบุว่า “Examination paper”

Format ให้ระบุประเภทของไฟล์ ให้ระบุว่า “Application/ pdf”

Format-Extent ให้ระบุจำนวนหน้าของเอกสารเป็นจำนวนแผ่น

<u>ตัวอย่าง</u> ให้ระบุว่า “3 แผ่น” ถ้าเป็น ภาษาอังกฤษ ให้ระบุว่า “3 leaves”

Language ให้ระบุภาษาของข้อสอบ

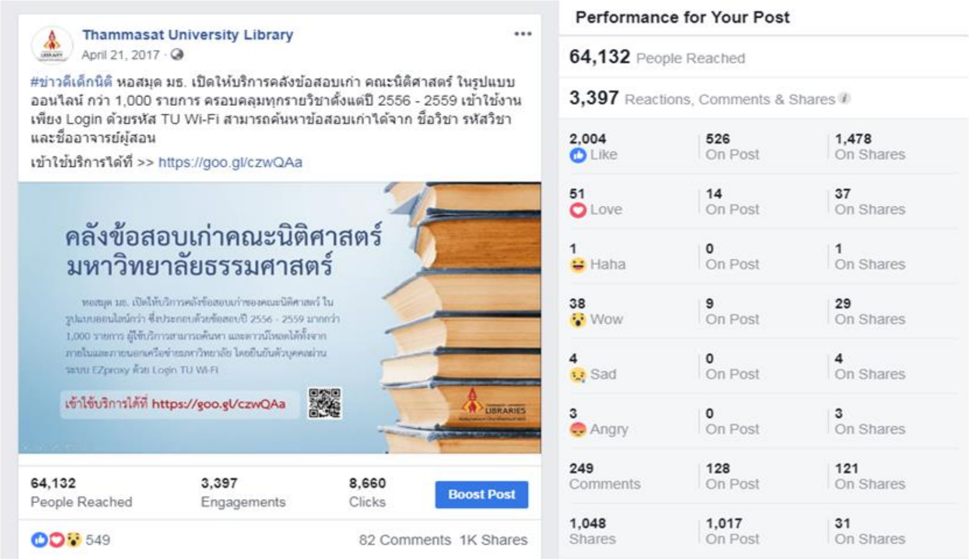
<u>ตัวอย่าง</u> ภาษาไทย ใช้คำว่า “tha” ภาษาอังกฤษ ใช้คำว่า “eng”

Rights ให้ระบุเจ้าของลิขสิทธิ์ ให้ระบุว่า “Copyright of faculty of law, Thammasat University”

Operator ให้ใส่ชื่อของผู้จัดทำเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษตามที่กำหนด

4. เปิดให้ใช้บริการและการประชาสัมพันธ์

เมื่อดำเนินการนำไฟล์ข้อสอบเก่าเข้าระบบได้ตามแผนการดำเนินงาน ห้องสมุดจึงได้จัดทำเอกสารแนะนำการใช้งานคลังข้อสอบเก่าของคณะนิติศาสตร์และกำหนดวันเปิดให้บริการโดยเลือกช่วงก่อนสอบปลายภาคการศึกษา 1 เดือน โดยประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้บริการผ่านอีเมล ป้ายโปสเตอร์ จอ LCD ในห้องสมุด และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษาทราบว่าห้องสมุดมีข้อสอบเก่าให้บริการในรูปแบบออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้เลือกช่องทางที่หลายหลากเพื่อต้องการให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังภาพที่ 2

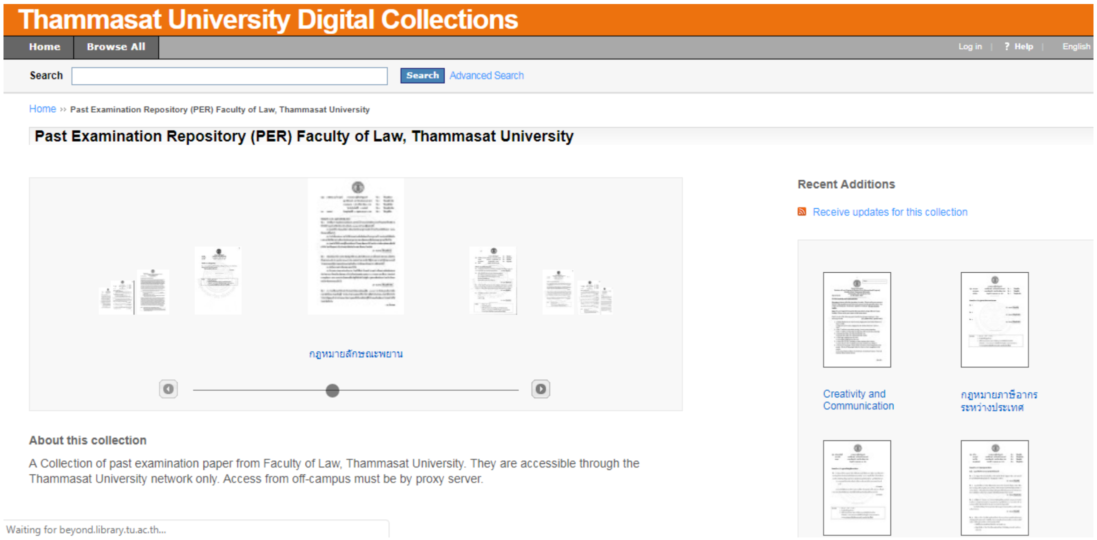


ภาพที่ 2 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

5. วิธีการเข้าใช้งานคลังข้อสอบเก่า

ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานคลังข้อสอบเก่าของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อค้นหาข้อสอบเก่าและดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม โดยมีขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

1. เข้าเว็บไซต์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ http://library.tu.ac.th
2. เลือกเมนู TU Digital resources
3. เลือกเมนู Past examination repository (PER) กรณีใช้งานจากนอกมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการต้อง Login ด้วยรหัส TU Wi-Fi Account เพื่อยืนยันตัวบุคคลผ่านระบบ Epoxy
4. ค้นหาข้อสอบเก่าจากชื่อวิชา รหัสวิชา หรือชื่ออาจารย์ผู้สอน จากหน้าเว็บไซต์ของระบบ CONTENTdm ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 หน้าเว็บไซต์สำหรับค้นหาข้อสอบเก่าของระบบ CONTENTdm

นิติศาสตร์ผ่านเว็บไซต์ของหอสมุดฯ ในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ทั้งจากภายในเครือข่ายมหาวิทยาลัยโดยการกำหนด IP Address และภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยผ่านระบบยืนยันผู้ใช้งาน EZproxy โดยมีข้อสอบเก่าให้บริการมากกว่า 1,000 ไฟล์ ครอบคลุมตั้งแต่ปีการศึกษา 2556-2559 มีสถิติการใช้งานระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2560 จำนวน 25,962 ครั้ง

เมื่อเปิดให้บริการครบ 3 เดือนห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ใน 4 ด้าน ได้แก่ การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน ใช้งานได้อย่างสะดวก ช่องทางการเข้าใช้งานมีความเหมาะสม จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 207 คน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยเฉลี่ย 4.51 จากคะแนนเต็ม 5 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.2

ปัญหา/ อุปสรรคในการดำเนินโครงการและการแก้ไข

ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ได้รับข้อเสนอแนะจากนักศึกษาผู้บกพร่องทางการมองเห็นว่าไม่สามารถใช้บริการข้อสอบเก่าได้เนื่องจากข้อสอบเป็นไฟล์ PDF ที่มาจาการสแกนเอกสาร ห้องสมุดจึงได้ประสานงานกับคณะเพื่อขอไฟล์ข้อสอบ PDF ที่แปลงมาจากไฟล์เอกสารสกุล .docx เพื่อให้นักศึกษาใช้งานกับโปรแกรมอ่านภาพหน้าจอ (Screen reader) ได้ โดยจะห้องสมุดได้ดำเนินการกับข้อสอบปลายภาคของภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 เป็นต้นไป ซึ่งทำให้นักศึกษาผู้พิการทางสายตาสามารถใช้บริการคลังข้อสอบเก่าได้

6. การดำเนินการหลังสิ้นสุดโครงการ

หลังสิ้นสุดโครงการจะยังคงมีการจัดทำคลังข้อสอบเก่าคณะนิติศาสตร์อย่างต่อเนื่องโดยกำหนดเป็นภาระงานประจำของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ โดยมีภาระงาน ดังนี้

1. ติดตามไฟล์ข้อสอบจากคณะนิติศาสตร์ ทั้งที่ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง หลังวันสุดท้ายของการสอบกลางภาคและปลายภาค
2. จัดทำข้อสอบให้อยู่ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (PDF) พร้อมทั้งใส่ลายน้ำ
3. บันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศโดยการจัดทำ Metadata พร้อมอัพโหลดไฟล์ข้อสอบเข้าระบบ CONTENTdm เพื่อให้บริการกับนักศึกษา โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 90 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับไฟล์ข้อสอบจากคณะ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการไปใช้ประโยชน์

ปัจจุบันห้องสมุดมีข้อสอบเก่าให้บริการมากกว่า 1,700 รายการ จากสถิติการใช้งานระหว่างเดือนตุลาคม 2560-สิงหาคม 2561 พบว่า มีการเข้าใช้งานมากกว่า 284,000 ครั้ง จึงอาจสรุปได้ว่าการพัฒนาดิจิทัลคอลเคลชั่นของห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ทั้งจากผลการประเมินความพึงพอใจที่ร้อยละ 90.2 เนื่องจากมีความสะดวกในการการใช้งาน สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนั้นยังลดภาระขอองผู้ปฏิบัติงานในการดูแลรักษาและช่วยให้ห้องสมุดลลดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อสอบเก่ารูปแบบฉบับพิมพ์รวมเล่มอีกด้วย

การพัฒนาการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และ AIDA Model

The Development of Promoting the Utilization of Information Resources by Applying 7Ps of the Marketing Mix and AIDA Model

ณิชารีย์ นพรัตน์ไกรลาศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
e-mail: nicharee.n@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคเหนือ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานสำคัญของปี 2560 เรื่องการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศล้านนา จึงมุ่งเน้นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากร ฯ อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง Facebook โดยใช้หลักการทางการตลาด 7Ps และ AIDA model มาใช้เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้รับสารจนก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรฯและบริการของศูนย์สนเทศภาคเหนือ

จากการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางการตลาดมาใช้ในการจัดทำสื่อจากกรณีตัวอย่างการนำกระแสละครดังมาใช้พบว่า มีการเข้าถึงสื่อชิ้นนี้ผ่านทาง Facebook มากถึง 644,453 คน ซึ่งปกติแล้วค่าเฉลี่ยในการเข้าถึงสื่อของศูนย์สนเทศภาคเหนืออยู่ที่ 1,484 คน และมียอดการกดถูกใจเฉลี่ย 55 ครั้ง ทั้งยังเพิ่มจำนวนการกดถูกในเพจเพิ่มขึ้นจากเดิม 928 เป็น 1,726 ครั้ง ภายในระยะเวลา 2 วัน รวมถึงยอดการใช้ฐานข้อมูลที่ปกติมีการเข้าใช้เฉลี่ยในแต่ละเดือนที่ผ่านมาประมาณ 1,484 ครั้ง โดยหลังการเผยแพร่มีจำนวนการเข้าถึงในเดือนมีนาคมเป็นจำนวน 42,136 ครั้ง เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของกระแสสังคมที่มีผลต่อการรับรู้ของมนุษย์

คำสำคัญ:

การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ, การประชาสัมพันธ์, ส่วนผสมทางการตลาด, 7Ps, AIDA Model, Facebook, Google Analytics

Abstract

Chiang Mai University Library provides printed and electronic resources about northern Thai by Northern Thai Information Center. In 2017, "Northern Thai resources promotion" is the one of library’s plan. So, we focus on promote the

electronic resources on Facebook by using The 7Ps of the Marketing Mix and AIDA Model for attract the user to know and desire to use our resources and services

The result show that, our case study media shows the power of social trend that increase the reaching number to 644,453 people. Normally, the reaching number is about 1,484 people per media and this media can get 17,410 likes, from normal 55 likes per media. Moreover, during the promotion of this media 2 days, our page can get page likes from 928 to 1,726. Google Analytics can track the number of using per page 42,136 times

Keywords:

Library Promotion, Utilization of Information Resources, Library Marketing, Marketing Mix, 7Ps, AIDA Model, Google Analytics

บทนำ

สำนักหอสมุดให้ความสำคัญกับการบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่นล้านนาและภาคเหนือตามเป้าหมายการพัฒนางานข้อมูลท้องถิ่นล้านนา (8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน) รวมถึงภาคเหนือตอนล่างให้เป็น “คลังความรู้ล้านนา” ซึ่งเป็นหนึ่งในเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์เชิงรุก (ล้านนาสร้างสรรค์) ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตามแบบพัฒนา 5 ปี (2560-2564) โดยได้กำหนดแผนงานสำคัญ คือ "การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศล้านนา"

ตั้งแต่ปี 2524-ปัจจุบัน สำนักหอสมุดได้พัฒนาคอลเล็คชั่นทั้งสิ่งพิมพ์ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเอง (In-house databases) เช่น ฐานข้อมูลอาหารพื้นบ้านล้านนา ประเพณีล้านนา มาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพแก่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้ทรัพยากรฯและบริการด้านล้านนาที่มีคุณค่าของห้องสมุดมีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องหากลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาช่วยในการส่งเสริมให้มีการเข้าถึงและใช้บริการทรัพยากร ฯ

ห้องสมุดจึงนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาใช้กับการดำเนินงานส่งเสริมการใช้ทรัพยากร ฯ ล้านนาของห้องสมุด ได้แก่ แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), สถานที่ (Place), การส่งเสริมการตลาด (Promotion), บุคคล (People), กระบวนการ (Process) และหลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence) เพื่อวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่เรามีอยู่ให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาด (AIDA model) เพื่อนำมาใช้ดึงดูดความสนใจให้เกิดการซื้อหรือใช้บริการ ซึ่งได้แก่ การดึงดูด (Attention), ความสนใจ (Interest), ความปรารถนา (Desire) และ การซื้อสินค้า บริการ (Action)

A	Attention	การดึงดูดความสนใจของลูกค้าก่อนการซื้อสินค้า บริการ ไม่ว่าจะเป็นการดึงดูดความสนใจโดยใช้ ภาพ สี เสียง หรือดารา
I	Interest	เมื่อลูกค้าถูกดึงดูดความสนใจก็จะนำมาสู่ความสนใจในตัวสินค้าและบริการ ดังนั้นการหาจุดเด่นของสินค้าและบริการจุงเป็นตัวชักจูงให้ผู้ใช้ซื้อสินค้าและบริการ
D	Desire	ความสนใจเปลี่ยนเป็นความปรารถนาที่ต้องการสินค้าและบริการ
A	Action	จนนำมาสู่การตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและส่งเสริมการใช้บริการ ให้มีการใช้อย่างคุ้มค่า
2. เพื่อเพิ่มจำนวนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. วางแผนการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

วิเคราะห์ภาพรวมของทรัพยากรฯและบริการของห้องสมุด โดยใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และกลยุทธ์ทางการตลาด AIDA model และศึกษาสถิติการใช้งานเว็บไซต์จาก Google analytics เพื่อให้ทราบถึงความสนใจปัจจุบันในแต่ละช่วงเวลา เช่น ในช่วงเดือนเมษายนเป็นช่วงเทศกาลปีใหม่เมืองผู้คนส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับข้อมูลเกี่ยวกับประเพณีดังกล่าว ซึ่งทำให้มียอดการเข้าใช้ฐานข้อมูลประเพณีล้านนาเพิ่มขึ้น

เมื่อวิเคราะห์แล้วจึงดำเนินการวางแผนเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรฯและบริการ ให้ตอบเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด โดยวางแผนให้มีการจัดกิจกรรมทั้งในรูปแบบการบรรยาย การปฏิบัติ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรฯและบริการของห้องสมุดผ่านทางสังคมออนไลน์ โดยกำหนดเป้าหมายของการเผยแพร่ไว้ที่ 50 เรื่อง/ ปี

1. ปฏิบัติ

จัดกิจกรรม/ จัดทำสื่อโปสเตอร์ออนไลน์ โดยนำผลจากการวิเคราะห์ตามทฤษฎีทางการตลาดมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำ เช่น จุดแข็งในด้านทรัพยากร ฯ และช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะจากสถิติการเข้าใช้ฐานข้อมูลภาคเหนือที่มีผู้เข้าใช้มากกว่า 3 ล้านครั้งต่อปี ซึ่งแสดงถึงความสนใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์เป็นไปตามช่วงเวลาสำคัญของแต่ละเดือน เช่น เทศกาลวันสำคัญ จะมีการเข้าถึงสารสนเทศเรื่องนั้น ๆ เพิ่มขึ้นในแต่ละเดือน

2. ตรวจสอบ

หลังจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรฯและบริการของห้องสมุด รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางสังคมออนไลน์จะมีการดูผลตอบรับจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมและจำนวนสถิติในการมีส่วนร่วม ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อดูร้อยละความพึงพอใจ

สถิติจาก Facebook insight, Google analytics เพื่อติดตามจำนวนการเข้าถึง การกดถูกใจการส่งต่อให้ผู้อื่น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะบอกถึงประสิทธิภาพของการส่งเสริมการใช้แต่ละครั้งว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เช่น ดูค่าจำนวนการคลิกลิงค์ จำนวนการเข้าถึงสื่อที่เผยแพร่ จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูลจากช่องทางสังคมออนไลน์

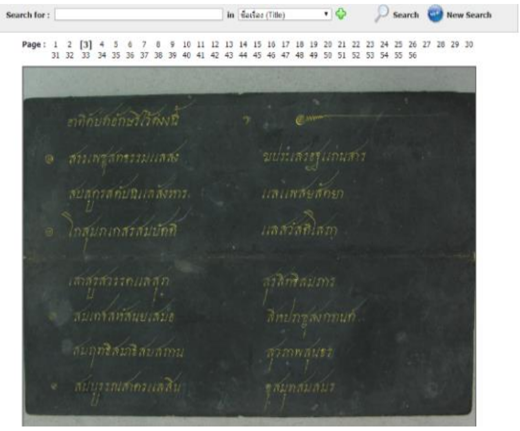
3. การดำเนินการให้เหมาะสม

หลังจากการวิเคราะห์ผลตอบรับที่ได้จากการจัดกิจกรรมหรือเผยแพร่สื่อบนสังคมออนไลน์ ห้องสมุดจะดูผลตอบรับ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการใช้ทรัพยากร ฯ และบริการของห้องสมุดต่อไป

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากการนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และกลยุทธ์ทางการตลาด (AIDA Model) มาใช้ในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ส่งผลให้มีการเข้าใช้ส่งผลให้ภาพรวมของความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมการใช้ผ่านช่องทางสังคมออนไลน์ที่ได้รับความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง ขอยกตัวอย่าง สื่อการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลเอกสารมรดก ซึ่งได้เผยแพร่สื่อผ่านทาง Facebook มีการเข้าถึงสื่อที่เผยแพร่และนำไปสู่การเข้าใช้ทรัพยากรและบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในช่วงเดือนมีนาคม 2561 ได้นำกระแสความสนใจในละครเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย ซึ่งเป็นกระแสไปทั่วโลกสังคมออนไลน์ โดย #บุพเพสันนิวาส ติด Trend ทาง Twitter อันดับ 1 ทุกสัปดาห์ในช่วงละครออกอากาศ โดยในตอนหนึ่งของละครมีการกล่าวถึง “จินดามณี” หนังสือเรียนเล่มแรกของไทย ในฐานะที่สำนักหอสมุดให้บริการ พับสา ใบลาน สมุดข่อย ทั้งในรูปแบบฉบับจริงและอิเล็กทรอนิกส์ (library.cmu.ac.th/digital_collection/digitalheritage)



ภาพที่ 1 เอกสารมรดกฉบับจริงและในรูปแบบอิเลกทรอนิกส์ที่ศูนย์สนเทศภาคเหนือให้บริการ

ศูนย์สนเทศภาคเหนือจึงตั้งคำถามว่า “จะทำอย่างไรให้ทราบถึงบริการที่ศูนย์สนเทศภาคเหนือให้บริการ” โดยใช้ประโยชน์จากกระแสทางสังคมออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยม

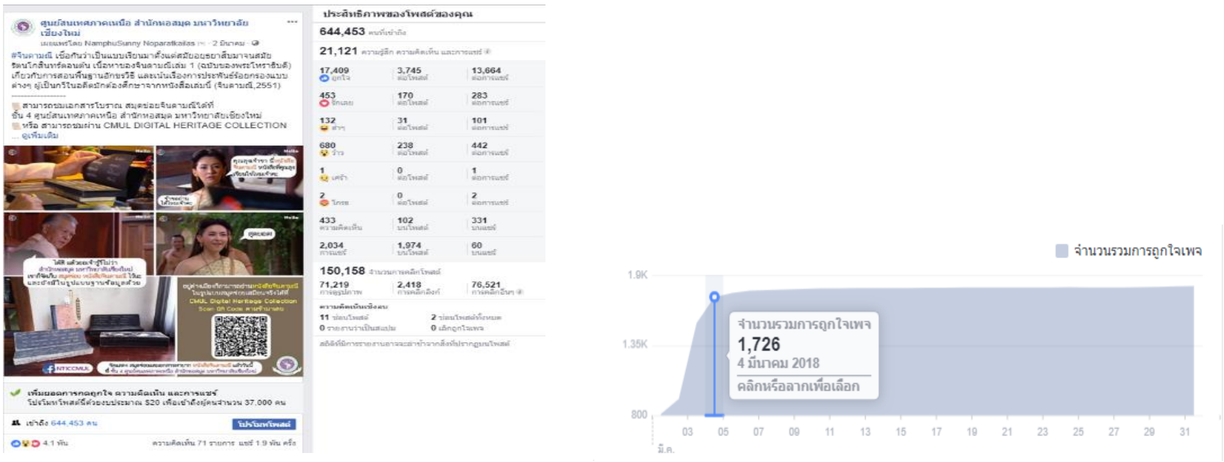
มาประยุกต์ใช้กับทรัพยากรฯที่มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาด (AIDA model) โดยการประยุกต์ใช้ทรัพยากรฯที่มีอยู่มานำเสนอ พร้อมกับติด #บุพเพสันนิวาส เพื่อการเข้าถึงที่กว้างขวางขึ้น

ภาพที่ 2 ตัวอย่างการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลเอกสารโบราณ

ผลจากการเผยแพร่สื่อชิ้นดังกล่าวส่งผลให้สถิติการเข้าถึงสื่อและการเข้าใช้ฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น ดังสถิติจาก Facebook insight และ Google analytics ดังนี้

1. Facebook insight

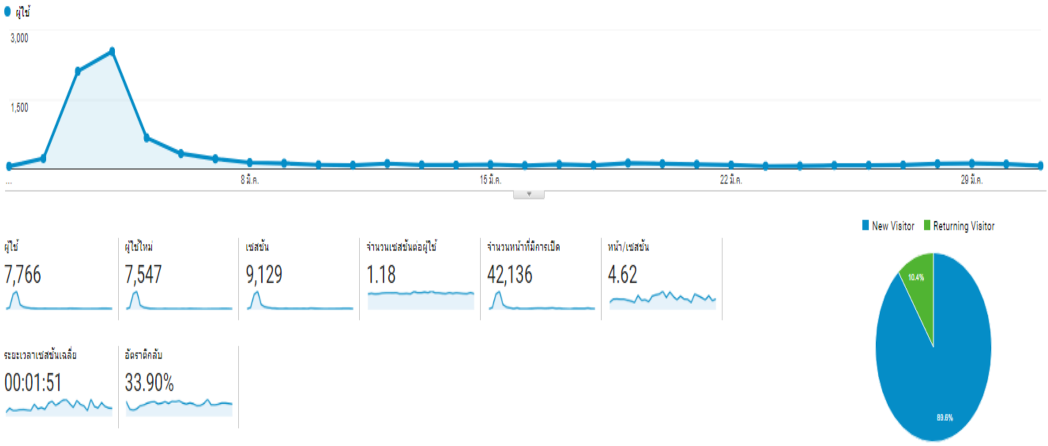
จากการติดตามสถิติการเข้าถึงสื่อชิ้นนี้ทางเพจของศูนย์สนเทศภาคเหนือพบว่ามีการเข้าถึงสื่อชิ้นนี้จำนวน 644,453 คน มียอดการแสดงความคิดเห็นและการแชร์ 21,121 ครั้ง และมียอดการคลิกลิงค์เข้าไปยังฐานข้อมูลเอกสารมรดกจำนวน 2,418 ครั้ง และจากการเผยแพร่สื่อชิ้นนี้ทำให้มีผู้กดถูกใจเพจศูนย์สนเทศภาคเหนือเพิ่มขึ้นจากเดิม 928 เป็น 1,726 ครั้ง ภายในระยะเวลา 2 วันหลังจากเผยแพร่



ภาพที่ 3 สถิติจาก Facebook insight

2. Google analytics

สถิติจาก Google analytics แสดงให้เห็นถึงยอดการเข้าใช้ฐานข้อมูลเอกสารมรดกที่เพิ่มขึ้นจากปกติมีการเข้าใช้เฉลี่ยในแต่ละเดือนที่ผ่านมาประมาณ 1,484 ครั้ง โดยหลังการเผยแพร่มีจำนวนการเข้าถึงในเดือนมีนาคมเป็นจำนวน 42,136 ครั้ง



ภาพที่ 4 สถิติจาก Google analytics

จากการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางการตลาดมาใช้ในการจัดทำสื่อ ส่งผลให้มีการเข้าถึงสื่อชิ้นนี้ผ่านทาง Facebook มากถึง 644,453 ครั้ง โดยมียอดการกดไลค์จำนวน ซึ่งปกติแล้วค่าเฉลี่ยในการเข้าถึงสื่อของศูนย์สนเทศภาคเหนืออยู่ที่ 1,484 ครั้ง และมียอดการกดถูกใจเฉลี่ย 55 ครั้ง/ สื่อ ทั้งยังเพิ่มจำนวนการกดถูกในเพจเพิ่มขึ้นจากเดิม 928 เป็น 1,726 ครั้ง ภายในระยะเวลา 2 วัน และมีการเข้าใช้ฐานข้อมูลเอกสารมรดกกว่า 40,000 ครั้ง

การนำกระแสทางสังคมในช่วงละครบุพเพสันนิวาสมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลเอกสารมรดก ก่อให้เกิดการรับรู้ในสื่อชิ้นนี้ ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการของ AIDA model ดังนี้

A	Attention	การดึงดูดความสนใจของผู้ใช้โดยใช้กระแสทางสังคมของละครบุเพสันนิวาสมาใช้ รวมถึงภาพจากละครมาใช้ทำให้มีการเข้าถึงสื่อชิ้นนี้สูงถึง 644,453 ครั้ง
I	Interest	การใช้ความสนใจและการใช้ภาษาทำให้ผู้ใช้เกิดความสนใจสมุดข่อย “จินดามณี”
D	Desire	ผู้ใช้เกิดความต้องการเข้าไปศึกษาสมุดข่อย “จินดามณี” เสมือนจริง
A	Action	นำไปสู่การคลิกเข้าใช้ฐานข้อมูลเอกสารโบราณในช่วงการเผยแพร่สื่อกว่า 40,000 ครั้ง

ข้อเสนอแนะ

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และกลยุทธ์ทางการตลาด (AIDA model) มีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมาก รวมถึงการใช้ Google analytics ให้เป็นประโยชน์ในการได้มาซึ่งข้อมูลสถิติการใช้ฐานข้อมูล และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเผยแพร่สื่อประสัมพันธ์ และข้อมูลเพื่อการส่งเสริมการใช้ ดังจะเห็นจากผลการพัฒนาด้านการส่งเสริมการใช้ดังกล่าวข้างต้น จึงควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และศึกษาและติดตาม Platform ฟรีต่าง ๆ และการพัฒนาด้านสื่อสังคมออนไลน์อยู่เสมอ เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการสามารถทราบถึงแหล่งทรัพยากรฯที่ห้องสมุดให้บริการ
2. การประชาสัมพันธ์ผ่านสังคมออนไลน์ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับภาคเหนือที่ผ่านการจับใจความที่สั้นกระชับ ครบถ้วน ได้ทันเหตุการณ์ ทุกที่ ทุกเวลา

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

1. มีการใช้ทรัพยากร ฯ และบริการของห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น
2. การใช้กระแสสังคมเข้ามาช่วยในการส่งเสริมการใช้ทำให้ห้องสมุดใกล้ชิดกับผู้ใช้มากขึ้น ส่งเสริมให้ห้องสมุดมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น
3. ห้องสมุดมีวิธีการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศและบริการในรูปแบบที่น่าสนใจขึ้น

รายการอ้างอิง

ดรุณี ณ ลำปาง. (2555). การตลาดบริการของห้องสมุด. *วารสารมนุษยศาสตร์สาร*, *13*(1), 75-90.

ประภาศรี เขียวคง. (2552). *การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.* วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Greedisgoods. (2560). *กลยุทธ์ AIDA คือ อะไร ? (การตลาด).* เข้าถึงได้จาก greedisgoods.com/aida-คือ

Hashtag คืออะไร. (2558). เข้าถึงได้จาก www.technointrend.com/what-is-hashtag

Mulder, P. (2012*). AIDA Model*. Retrieved from www.toolshero.com/marketing/aida-model/

Patil, S .K., & Pradhan, P. (2014). Library promotion practices and marketing of Library services: A role of Library professionals. [Electronic version]. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *133*, 249-254.

การเพิ่มสถิติการยืมหนังสือด้วยทฤษฎีการตลาดหางยาว
Circulation Stats increasing with Long Tail Marketing Theory

ธนะพันธุ์ การคนซื่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
e-mail: thanapun.k@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำทฤษฎีการตลาดหางยาวมาใช้ในการส่งเสริมการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มสถิติการให้บริการยืมหนังสือ และส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมสถิติการยืมหนังสือตามแนวคิดทฤษฎีการตลาดหางยาวมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 จนถึงปัจจุบัน โดยได้นำหลักการ ADLI ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEx มาใช้ในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการทำงานดังกล่าว ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) Approach การวางแผน กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินงานที่เป็นระบบ (Systematic approach) กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน ตัวชี้วัด กระบวนการ (Work process) และกระบวนการย่อย (Sub process) 2) Deployment ดำเนินงานส่งเสริมสถิติการยืมหนังสือโดยใช้แนวคิดทฤษฎีการตลาดหางยาว ได้แก่ การจัดกิจกรรมยอดนักอ่าน การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้ กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่ กิจกรรมแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดชั้นหนังสือที่ส่งเสริมการยืม 3) Learning ทบทวนและประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และ 4) Integration บูรณาการการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ และวัตถุประสงค์ของการดำเนินการร่วมกันตามที่กำหนดไว้

จากการใช้ทฤษฎีหางมายาวมาใช้ในการส่งเสริมการยืมหนังสือและใช้หลัก ADLI มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานทำให้สถิติการยืมหนังสือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการประเมินสถิติการให้บริการยืมหนังสือที่มีการยืมและไม่มีการยืมของห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ ทำให้ทราบถึงหนังสือรายชื่อใด ที่มีการใช้มากหรือใช้น้อย รวมถึงได้วิธีการในการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมให้มีการยืมหนังสือ และแนวทางในการพัฒนาการจัดกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ:

ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด, กลยุทธ์ลองเทล, ทฤษฎีการตลาดหางยาว, บริการสารสนเทศ, ทรัพยากรสารสนเทศ

Abstract

Veterinary Medicine Library Chiang Mai University used long tail marketing theory to promotion circulation Statistic. The main objective was to increase circulation Statistic and increase circulation Statistic of Books with little or no usage statistics through the promotion circulation Statistic in accordance with the theory of long tail marketing from 2013 to the present. The ADLI Principles have been adopted in accordance with the EdPEx Guidelines for Quality of education used to control the quality of work processes. The steps are as follows 1) Approach planning, objectives, systematic approach 2) Deployment works to promote circulation statistic of books using the concept of long tail theory by Top reader activities, Introducing new book, Book exhibition, Recommended books are less used and not used, New Member Activities, Alert date of return book and the book shelves that promote borrowing. 3) Learning, reviewing and evaluating operational processes. To achieve the learning process. 4) Integration, implementation in accordance with the action plan.

The use of long tail theory has been used to circulation Statistic and use ADLI principles to evaluate the performance make circulation Statistic from year 2556-present continuous increase. The evaluation from circulation Statistic found that which book name list use more or less In addition, the methods of organizing activities to increase circulation Statistic and effective ways of organizing activities.

Keyword:

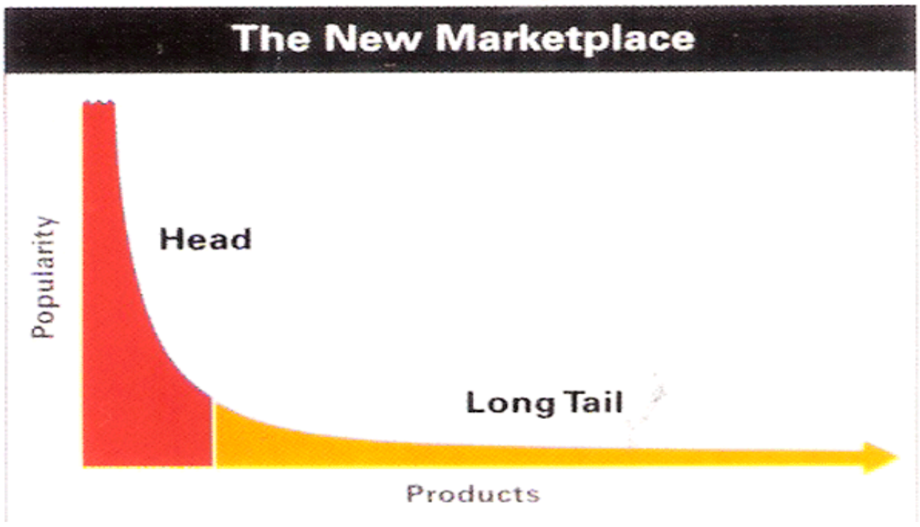
Library Services, Long Tail Strategies, Long Tail Marketing Theory, Information Services, Information Resources

บทนำ

การส่งเสริมการใช้สารสนเทศนับเป็นภารกิจที่มีความสำคัญของการดำเนินงานห้องสมุด เนื่องด้วยในยุคปัจจุบันเป็นยุคสังคมสารสนเทศ มีสารสนเทศจำนวนมากมายมหาศาลที่แพร่หลาย และก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์จำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะในการเข้าถึงความรู้และสารสนเทศทุกประเภท และนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา การทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตอยู่ในยุคสังคมสารสนเทศ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งบริการสารสนเทศจึงมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในสถาบันการศึกษา จึงต้องปรับบทบาทการให้บริการเป็นแบบเชิงรุก ทำหน้าที่ในการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ และมุ่งจัดกิจกรรมที่จะส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้สารสนเทศทุกประเภทให้ได้ประโยชน์มากที่สุด ซึ่งปัญหาในปัจจุบันที่พบคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยมีข้อจำกัดจากสภาวะที่เงินงบประมาณในการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้น แต่มีค่าใช้จ่ายจากการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมากตามพฤติกรรมและความต้องการที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดยุคใหม่คาดหวัง ดังนั้นการดำเนินงาน

ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยในปัจจุบัน ควรมีการนำแนวคิดการตลาดมาปรับใช้ โดยมีการวางแผนการตลาดสำหรับห้องสมุดอย่างรอบคอบ พร้อมส่งมอบบริการที่มีความถูกต้องและมีคุณภาพถึงระดับที่ลูกค้าให้ความเชื่อมั่น และมีความภักดีต่อห้องสมุด เช่นเดียวกับความสำเร็จขององค์กรธุรกิจที่ใช้แนวคิดการตลาด

แนวคิดการตลาดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน เป็นที่น่าสนใจและเชื่อได้ว่าสามารถนำมาปรับใช้ในการดำเนินการให้บริการของห้องสมุดได้ คือ ทฤษฎีการตลาดหางยาว (Long tail marketing) ซึ่งเป็นแนวคิดของคริส แอนเดอร์สัน นักฟิสิกส์และนักเศรษฐศาสตร์ ทฤษฎีการตลาดหางยาวเป็นแนวความคิดที่สวนทางกับทฤษฎี 80/ 20 โดยมีหลักคิดคือเมื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน กลายเป็นวัฒนธรรมทางสังคมและวิถีชีวิตของคนยุคใหม่ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การขายสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่งจะมีสินค้าส่วนหนึ่งขายดีติดอันดับ คิดเป็นร้อยละ 20 สินค้าประเภทอื่นส่วนใหญ่นั้นยอดขายจะไม่ดีมากนัก ซึ่งในกฎ 80/ 20 ของพาเรโตนั้น จะเน้นขายที่ตัวสินค้าที่ขายดี (ร้อยละ 20) ตรงกันข้ามกับทฤษฎีการตลาดหางยาว ที่มองว่าในส่วนของสินค้าที่ยอดขายไม่ดีมากนัก (ร้อยละ 80) จะมีการส่งเสริมการขายให้ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าได้อย่างไร ทำให้สินค้าโดยภาพรวมขายได้ (Anderson, 2009) ทฤษฎีการตลาดหางยาวไม่ได้ใช้ได้เฉพาะกับ "สินค้า" เท่านั้น นอกจากสินค้าแล้ว ยังมีทฤษฎีการตลาดหางยาวของ 'ลูกค้า' (Customer) และ 'การให้บริการ' (Service) ด้วย ห้องสมุดสามารถนำแนวคิด ทฤษฎีการตลาดหางยาวมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการที่ยังไม่เป็นที่รู้จัก การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรที่มีสถิติการใช้น้อย การจัดแสดงทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ที่ห้องสมุดมีให้บริการให้ผู้ใช้ได้เห็นเพิ่มเติมจากการสืบค้น เป็นต้น (Genoni, 2007)



ภาพที่ 1 ทฤษฎีการตลาดหางยาว

ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหามาให้บริการได้ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย จึงได้มีการนำข้อมูลสถิติการยืมหนังสือมาพิจารณา เพื่อให้ทราบข้อมูลการยืมหนังสือและนำข้อมูลมาใช้ในการดำเนินการส่งเสริมการใช้ จากข้อมูลการยืมหนังสือใน พ.ศ. 2556 พบว่า หนังสือทั่วไป จากจำนวนทั้งหมด 8,329 เล่ม มีการยืมออก จำนวน 6,091 เล่ม (ร้อยละ 73.13) และมีหนังสือที่ไม่มีสถิติการยืม จำนวน 2,238 เล่ม (ร้อยละ 26.87) และผลจากการสำรวจทรัพยากรหลักของห้องสมุด (หนังสือที่มีการยืม 50 ครั้งขึ้นไป) พบว่า มีจำนวนเพียง 936 เล่ม (ร้อยละ 15.36) จากจำนวนทั้งหมด 6,091 เล่ม จึงได้มีแนวคิดในการนำหลักการตลาดที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมให้มีการยืมหนังสือมากขึ้น และได้เลือกทฤษฎีการตลาดหางยาวมาใช้ในการส่งเสริมให้มีการยืมหนังสือให้มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับหนังสือที่มีสถิติการยืมน้อยหรือไม่มีการยืมตามทฤษฎีการตลาดหางยาวที่มุ่งส่งเสริมให้สินค้าที่มียอดขายไม่มากนักให้สามารถขายได้ ห้องสมุดได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกประเภทได้เข้ามายืมหนังสือให้เพิ่มมากขึ้น และจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้หนังสือที่ไม่มีการยืมได้ถูกยืมและนำไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ กิจกรรมประกวดยอดนักอ่าน การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่และหนังสือที่ไม่มีการใช้ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ การจัดนิทรรศการหนังสือที่มีการใช้น้อย กิจกรรมส่งเสริมการเป็นสมาชิกห้องสมุด การอีเมลแจ้งรายชื่อหนังสือ การแจ้งเตือนกำหนดส่งหนังสือ และการจัดชั้นหนังสือที่เอื้อประโยชน์ต่อการยืม อีกทั้งยังได้นำหลักการ ADLI มาใช้ในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการยืม-คืน ดังกล่าว เพื่อให้สามารถเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ โดยใช้ทฤษฎีการตลาดหางยาว และหลักการ ADLI มาใช้ในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการยืม-คืน
2. เพื่อส่งเสริมให้มีการยืมหนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยและหนังสือที่ไม่มีการยืม
3. เพื่อสร้างกิจกรรมที่สามารถกระตุ้นการเข้าใช้บริการห้องสมุดและเพิ่มความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการห้องสมุด
4. เพื่อให้มีการใช้หนังสืออย่างคุ้มค่าต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยทางสัตวแพทยศาสตร์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีการตลาดหางยาว และหลัก ADLI Model

กำหนดกระบวนการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดกระบวนการดำเนินงานโดยใช้หลัก ADLI Model

วางแผนและกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด ขั้นตอนการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. Approach (A) ห้องสมุดมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์และกำหนดวิธีการดำเนินงานที่เป็นระบบ (Systematic approach) ในการดำเนินการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างชัดเจนรวมทั้งได้กำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินการ และออกแบบกระบวนการ (Work process) และกระบวนการย่อย (Sub process) ดังนี้

1.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ คือ เพิ่มสถิติการให้บริการยืมหนังสือของห้องสมุด และส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีการใช้อย่างคุ้มทุนและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1.3 ตัวชี้วัด ห้องสมุดได้กำหนดตัวชี้วัดในการในการดำเนินการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 5% ในทุกปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 และมีการปรับตัวชี้วัดขึ้นเป็น 6% ในปี พ.ศ. 2559 และ 7% ในปี พ.ศ. 2560

1.4 กำหนดกระบวนการ (Work process) กระบวนการหลัก (Core process) และกระบวนการย่อย (Sub process) ในการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ มีดังนี้

ตารางที่ 1 ผังกระบวนการ (Work process)

ลำดับ	กระบวนงาน	ขั้นตอนและกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
1	กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัด ในการดำเนินการ	บรรณารักษ์กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดในการดำเนินการ	บรรณารักษ์
2	ศึกษาสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด	บรรณารักษ์ศึกษาสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นมาจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC	บรรณารักษ์
3	จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ และส่งเสริมให้หนังสือ ที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น	บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ร่วมกันจัดกิจกรรม ได้แก่ 1. จัดกิจกรรมยอดนักอ่าน 2. ประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ 3. จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ 4. กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่ 5. กิจกรรมแจ้งเตือนกำหนดส่งหนังสือ 6. การจัดชั้นหนังสือ 7. การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อย และไม่มีการใช้	บรรณารักษ์ และ เจ้าหน้าที่ ห้องสมุด
4	จัดเก็บและสรุปผลข้อมูลสถิติการยืม	บรรณารักษ์จัดเก็บและสรุปผลข้อมูลสถิติ การยืม ตั้งแต่ปีการศึกษา 2556-2560	บรรณารักษ์

ตารางที่ 2 กระบวนการหลัก (Core process) และกระบวนการย่อย (Sub process)

กระบวนการหลัก (Core process)	กระบวนการย่อย (Sub process)
CP1 กระบวนการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ	SP1 กระบวนการจัดกิจกรรมยอดนักอ่าน
	SP2 การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่
	SP3 การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ
	SP4 กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่
	SP5 กิจกรรมแจ้งเตือนกำหนดส่งหนังสือ
CP2 กระบวนการส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น	SP6 การจัดชั้นหนังสือเพื่อส่งเสริมการยืมหนังสือ
	SP7 การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้

1.5 กำหนดจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มสถิติการให้บริการยืมหนังสือของห้องสมุด และส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1) กิจกรรมยอดนักอ่าน ห้องสมุดฯ ได้จัดให้มีกิจกรรมยอดนักอ่านคณะสัตวแพทยศาสตร์ โดยมอบรางวัลและเกียรติบัตรให้กับนักศึกษาคณะสัตวแพทยศาสตร์ ที่มีสถิติการยืมสูงสุดในแต่ละชั้นปี จำนวนปีละ 5 รางวัล ตั้งแต่ปี 2556 มาอย่างต่อเนื่อง เป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มยอดการยืมหนังสือของห้องสมุด และให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการอ่านและการใช้บริการห้องสมุด

2) การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ เป็นการแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงรายชื่อหนังสือใหม่และสาระสังเขปของหนังสือที่ห้องสมุดได้จัดหามาให้บริการแก่ผู้ใช้ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กแฟนเพจ เฟซบุ๊กกลุ่มของนักศึกษา กลุ่มอาจารย์ และกลุ่มบุคลากรของคณะ ฯ แอปพลิเคชันไลน์ อีเมลหรือเว็บไซต์ เป็นต้น

3) การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ ได้จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือน่าอ่านประจำเดือนภายในห้องสมุด ทั้งในรูปแบบนิทรรศการภายในห้องสมุดและนิทรรศการออนไลน์ โดยกำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะ เช่น นิทรรศการหนังสือทางสัตว์เศรษฐกิจ ช้างและสัตว์ป่า โรคติดต่อจากสัตว์สู่คน โรคพิษสุนัขบ้า หรือความปลอดภัยในอาหาร เป็นต้น โดยมีเทคนิคในการจัดนิทรรศการ คือ การนำหนังสือที่มีสถิติการยืมน้อยหรือไม่มีการยืม มาจัดวางให้ใกล้กับหนังสือที่มีสถิติการยืมสูงให้เหมาะสม ทำให้ผู้ใช้บริการได้เห็นว่ามีหนังสือเล่มอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการ สามารถนำไปศึกษาเพิ่มเติมกับหัวข้อที่สนใจได้

4) การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้ ห้องสมุด ฯ ได้รวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้ให้กับผู้บริหาร ผ่านรองคณบดีด้านพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นชอบในการจัดส่งรายชื่อหนังสือดังกล่าวให้กับคณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรของคณะสัตวแพทศาสตร์ ผ่านช่องทางอีเมล์และหนังสือเวียนภายในคณะ ฯ

5) กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่ ห้องสมุด ฯ ได้ดำเนินการเชิงรุกโดยการสำรวจรายชื่อคณาจารย์ และบุคลากรของคณะ ฯ ที่ยังไม่ได้สมัครสมาชิกห้องสมุด ได้สมัครสมาชิกเพื่อให้สามารถยืม-คืน และใช้บริการอื่น ๆ ของห้องสมุดได้ ซึ่งจากการสำรวจบุคลากรของคณะ ฯ ทั้งหมด จำนวน 197 คน พบว่า มีสมาชิกที่มีบัตรสมาชิกห้องสมุดแล้ว จำนวน 91 คน ยังไม่มีบัตรสมาชิก จำนวน 106 คน จากนั้นจึงได้วางแผนจัดกิจกรรมรับสมัครสมาชิกกับห้องสมุดและจัดเตรียมของที่ระลึกเพื่อมอบให้กับบุคลากรที่สมัครบัตรสมาชิกห้องสมุด เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม และทำการประชาสัมพันธ์เชิญชวนสมัครบัตรสมาชิก โดยจัดทำบันทึกข้อความเชิญชวนไปถึงบุคลากรทั้ง 106 คน แนบกับแบบฟอร์มสมัครสมาชิกห้องสมุด พร้อมด้วยสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการเป็นสมาชิกห้องสมุด ผลการดำเนินงานมีบุคลากรจำนวน 52 คน จาก 106 คนที่ได้ทำการสมัครสมาชิกห้องสมุด

6) กิจกรรมแจ้งเตือน ห้องสมุด ฯ ได้จัดบริการแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านช่องทางอีเมลของผู้ใช้บริการโดยได้ดำเนินการรวบรวมอีเมลของบุคลากรและนักศึกษาของคณะสัตวแพทยศาสตร์ จำนวนรวม 553 ราย และตรวจสอบข้อมูลการยืมและวันกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ ในทุกสัปดาห์ ๆ ละ 1 ครั้ง หากผู้ใช้บริการมีหนังสือที่ใกล้ถึงกำหนดส่งคืนห้องสมุด ฯ จะส่งอีเมลแจ้งเตือนล่วงหน้า 2-3 วัน ให้แก่ผู้ใช้บริการที่ได้ยืมหนังสือได้ทราบเพื่อส่งคืนหรือเพื่อให้สามารถทำการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองได้ทันเวลาโดยไม่เกินกำหนดเพราะหากมีหนังสือเกิดกำหนดส่งคืนจำนวนมาก จะทำให้สูญเสียโอกาสในการใช้ของผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ และทำให้สถิติในการยืมลดลง

7) การจัดชั้นหนังสือเพื่อส่งเสริมการยืมหนังสือ ห้องสมุด ฯ ได้จัดเรียงหนังสือบนชั้นโดยนำรูปแบบของร้านขายหนังสือที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ คือการแสดงปกของหนังสือในชั้นและการนำหนังสือที่มีสถิติการยืมน้อยหรือไม่มีการยืมมาจัดวางคู่กับหนังสือที่มีสถิติการยืมสูงซึ่งทำให้หนังสือเล่มดังกล่าวถูกยืมและใช้ให้เกิดประโยชน์

2. Deployment (D) การดำเนินงานส่งเสริมการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุดโดยใช้แนวคิดทฤษฎีการตลาดหางยาว ผ่านกิจกรรม 7 กิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ โดยกำหนดผู้เกี่ยวข้องของการดำเนินงาน มีการสนับสนุน/ ถ่ายทอดความรู้และข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานในระหว่างการปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาระหว่างการดำเนินการ และประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ทุกปีการศึกษา

3. Learning (L) ใช้วงจรคุณภาพเดมมิ่ง PDCA ในการทบทวนและประเมินผลกระบวนการดำเนินการ และกำหนดประเด็นในการประเมินผลกระบวนการ ตามหลัก ADLI ได้แก่ Approach, Deployment, Learning และ Integration พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการระหว่างผู้รับผิดชอบดำเนินงานสรุปปัญหาและอุปสรรคในการจัดกิจกรรม

4. Integration (I) การดำเนินงานเพิ่มสถิติการยืมหนังสือด้วยทฤษฎีการตลาดหางยาวพบว่ามีความสอดคล้องกันของแผนงาน กล่าวคือ ได้มีการบูรณาการการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีของห้องสมุด และผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและมีหลักฐานเชิงประจักษ์ซึ่งเห็นได้จากบทสรุปของการดำเนินงาน

ประเมินผลการดำเนินงาน ห้องสมุด ฯ ได้จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานเพิ่มสถิติการยืมหนังสือด้วยทฤษฎีการตลาดหางยาวตามแนวคิดทฤษฎีการตลาดหางยาว ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. การประเมินจากสถิติการให้บริการยืมหนังสือทั่วไปที่มีการยืมและไม่มีการยืมของห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560 และการศึกษาจำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุดที่มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล (Microsoft excel) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยใช้แบบประเมินตนเองของห้องสมุด ซึ่งได้กำหนดหัวข้อการประเมินตามหลัก ADLI ได้แก่ Approach Deployment Learning และ Integration

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ผลการดำเนินการเพื่อเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตลาดหางยาว สามารถสรุปผลการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 2 ตอน และสรุปผลการศึกษาได้ดังตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2 ดังนี้

ตอนที่ 1 การประเมินสถิติการให้บริการยืมหนังสือที่มีการยืมและไม่มีการยืมของห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560 และการศึกษา จำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุด ที่มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 การประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ตอนที่ 1 การประเมินสถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปที่มีการยืม และไม่มีการยืมของห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-560 และการศึกษาจำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุดที่มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ 3 สถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปที่มีการยืมและไม่มีการยืมของห้องสมุด ฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560

ปี 2556			ปี 2557			ปี 2558			ปี 2559			ปี 2560		
ทั้งหมด (จำนวน/ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)	ไม่มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)	ทั้งหมด (จำนวน/ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)	ไม่มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)	ทั้งหมด (จำนวน/ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)	ไม่มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)	ทั้งหมด (จำนวน/ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)	ไม่มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)	ทั้งหมด (จำนวน/ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)	ไม่มีการยืม (จำนวน/ร้อยละ)
รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม
8,329 (100.00)	6,091 (73.13)	2,238 (26.87)	8,542 (100.00)	6,523 (76.36)	2,019 (23.64)	8,755 (100.00)	6,976 (79.68)	1,779 (20.32)	8,930 (100.00)	7,446 (83.38)	1,484 (16.62)	9,122 (100.00)	7,988 (87.56)	1,134 (12.44)
			เป้าหมาย KPI เพิ่มขึ้น 5% เท่ากับ 305 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 432 เล่ม			เป้าหมาย KPI เพิ่มขึ้น 5% เท่ากับ 326 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 453 เล่ม			เป้าหมาย KPI เพิ่มขึ้น 6% เท่ากับ 447 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 470 เล่ม			เป้าหมาย KPI เพิ่มขึ้น 7% เท่ากับ 521 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 542 เล่ม		

ตารางที่ 4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุด คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการยืม

ปี พ.ศ	จำนวนหนังสือ (จำนวนเล่ม/ ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวนเล่ม)	จำนวนครั้งของการยืม (จำนวนเล่ม/ ร้อยละ)	
			1-50 ครั้ง	50 ครั้งขึ้นไป ทรัพยากรหลักของห้องสมุด
ปี 2556	8,329 (100.00)	6,091	5,155 (84.64)	936 (15.36)
ปี 2557	8,542 (100.00)	6,523	5,471 (83.88)	1,052 (16.12)
ปี 2558	8,755 (100.00)	6,976	5,503 (78.89)	1,473 (21.11)
ปี 2559	8,930 (100.00)	7,429	5,763 (77.58)	1,666 (22.42)
ปี 2560	9,122 (100.00)	7,988	6,148 (76.97)	1,840 (23.03)

จากตอนที่ 1 สามารถวิเคราะห์สถิติและสรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปที่มีการยืมและไม่มีการยืมของห้องสมุด ฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560 พบว่า สถิติการยืมหนังสือมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและสถิติของหนังสือที่ไม่มีการยืมออกลดน้อยลงตามลำดับ ดังนี้

1. ปี พ.ศ. 2556 หนังสือจำนวน 8,329 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 6,091 เล่ม (ร้อยละ 73.13) ไม่มีการยืม 2,238 เล่ม (ร้อยละ 26.87)
2. ปี พ.ศ. 2557 หนังสือจำนวน 8,542 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 6,523 เล่ม (ร้อยละ 76.36) ไม่มีการยืม 2,019 เล่ม (ร้อยละ 23.64)
3. ปี พ.ศ. 2558 หนังสือจำนวน 8,755 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 6,976 เล่ม (ร้อยละ 79.68) ไม่มีการยืม 1,779 เล่ม (ร้อยละ 20.32)
4. ปี พ.ศ. 2559 หนังสือจำนวน 8,930 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 7,446 เล่ม (ร้อยละ 83.38) ไม่มีการยืม 1,484 เล่ม (ร้อยละ 16.62)
5. ปี พ.ศ. 2560 หนังสือจำนวน 9,122 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 7,988 เล่ม (ร้อยละ 87.56) ไม่มีการยืม 1,134 เล่ม (ร้อยละ 12.44)

สรุปผลตัวชี้วัดในการดำเนินการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. ปี พ.ศ. 2557 ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 5% เท่ากับ 305 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 432 เล่ม สรุปได้ว่าสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้
2. ปี พ.ศ. 2558 ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 5% เท่ากับ 326 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 453 เล่ม สรุปได้ว่าสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้
3. ปี พ.ศ. 2559 ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 6% เท่ากับ 447 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 470 เล่ม สรุปได้ว่าสามารถเพิ่มสถิติการยืม

ได้ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้

4. ปี พ.ศ. 2560 ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 7% เท่ากับ 521 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 542 เล่ม สรุปได้ว่าสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 2 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติจำนวนครั้งของการยืม จะทำให้ได้ข้อมูลหนังสือที่เป็นที่นิยมใช้ (มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป) เพื่อนำมาพิจารณาเพื่อหาทรัพยากรหลักของห้องสมุด ซึ่งจำนวนทรัพยากรหลักของห้องสมุดมีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ดังนี้

1. ปี พ.ศ. 2556 หนังสือจำนวน 8,329 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน 936 เล่ม (ร้อยละ 15.36)
2. ปี พ.ศ. 2557 หนังสือจำนวน 8,542 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน 1,052 เล่ม (ร้อยละ 16.12)
3. ปี พ.ศ. 2558 หนังสือจำนวน 8,755 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน 1,473 เล่ม (ร้อยละ 21.11)
4. ปี พ.ศ. 2559 หนังสือจำนวน 8,930 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน1,666 เล่ม (ร้อยละ 22.42)
5. ปี พ.ศ. 2560 หนังสือจำนวน 9,122 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน 1,840 เล่ม (ร้อยละ 23.03)

ตอนที่ 2 การประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

การประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด สามารถสรุปผลการประเมินกระบวนการดำเนินงาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

กระบวนการ	ผลการดำเนินการ	
	มี	ไม่มี
1. Approach		
การวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	/	
2. Deployment		
ดำเนินการครอบคลุมทุกขั้นตอนตามแผนทุกหน่วยงาน	/	
การกำหนดผู้เกี่ยวข้องของการดำเนินงานอย่างชัดเจน	/	
การสนับสนุน/ ถ่ายทอดความรู้และข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	/	
การกำกับและติดตาม เพื่อรับฟังปัญหาระหว่างการดำเนินการ	/	
3. Learning		
การทบทวนและประเมินผลกระบวนการดำเนินการ	/	
แลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการดำเนินงาน	/	
การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน	/	
4. Integration		
การบูรณาการการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี	/	

ผลการประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด พบว่ามีการดำเนินการตามกระบวนการ Approach, Deployment, Learning และ Integration ตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ทั้งหมดทุกข้อการประเมินที่ได้กำหนดไว้ตามที่ได้แสดงผลการประเมินดังตารางที่ 3 และสามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานได้ดังนี้

1. หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ หนังสือเก่าที่ตีพิมพ์ก่อนปี 2540 และเป็นหนังสือที่มีฉบับซ้ำจำนวนมาก ทำให้มีเนื้อหาล้าสมัย และส่งผลต่อการตัดสินใจในการยืมของผู้ใช้บริการ
2. หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้เป็นหนังสือที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์ จึงทำให้การดำเนินงานในช่วงปี พ.ศ. 2556-2558 ได้มีการสำรวจและดำเนินการนำหนังสือที่เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา นำออกไปไว้ที่ชั้น Store book
3. ผู้ใช้บริการบางคนนิยมอ่านเอกสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าหนังสือฉบับพิมพ์ทำให้ไม่มีความสนใจในการเข้ามายืมหนังสือในห้องสมุด
4. ผู้ใช้บริการที่ปฏิบัติงานภายนอกคณะสัตวแพทยศาสตร์ เช่น โรงพยาบาลสัตว์เล็ก โรงพยาบาลสัตว์ใหญ่ และโรงพยาบาลสัตว์ท้องถิ่น ไม่สะดวกเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ส่งผลให้มีสถิติการยืมน้อย

อภิปรายผล

การเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตลาดหางยาว สามารถอภิปรายผลการดำเนินงาน ดังนี้

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตลาดหางยาวในการส่งเสริมสถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ส่งผลให้สถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างชัดเจน เนื่องจากห้องสมุดได้ศึกษาสถิติการยืมและนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำเป็นแผนการดำเนินการของห้องสมุดอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงรายชื่อของหนังสือที่มีการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการตลาดหางยาวที่มุ่งส่งเสริมสินค้าที่ยอดขายไม่มากนัก หากเปรียบเทียบกับการให้บริการยืม-คืนของห้องมุดก็คือควรส่งเสริมหนังสือที่มีการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ให้ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมากที่สุด โดยการดำเนินกิจกรรมที่จะส่งเสริมให้สถิติการยืมของห้องสมุด อันได้แก่ กิจกรรมยอดนักอ่าน การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้ กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่ กิจกรรมแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดชั้นหนังสือ ซึ่งทุกกิจกรรมมีประสิทธิภาพและส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้ห้องสมุดได้ทราบถึงจำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุด ที่มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป ซึ่งในการศึกษาในปีล่าสุด พ.ศ. 2560 เห็นได้ว่าห้องสมุดมีทรัพยากรหลัก จำนวน 1,840 เล่ม เป็นหนังสือที่ผู้ใช้บริการสามารถเชื่อถือได้ว่าเป็นหนังสือที่ควรค่าต่อการศึกษา มีคุณภาพทางวิชาการและสามารถนำไปใช้อ้างอิงในการเขียนงาน

วิชาการทางสาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์ได้ (Core books) เนื่องจากเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม และเป็นหนังสือที่มีการใช้หมุนเวียนอยู่อย่างสม่ำเสมอ

การดำเนินการส่งเสริมสถิติการให้บริการยืม-คืนของห้องสมุด โดยการนำหลัก ADLI มาใช้ควบคุมกระบวนการทำงานทั้งระบบ สามารถทำให้การดำเนินงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากหลัก ADLI ได้กำหนดให้ห้องสมุดได้มีการวางแผน กำหนดวิธีการ และระบบที่ชัดเจนที่มุ่งบรรลุผลองค์กร ดำเนินการครอบคลุมทุกขั้นตอนตามแผนการดำเนินงาน มีการติดตามประเมินผลลัพธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องให้มีความสอดคล้องระหว่างแผนงานในปีต่อ ๆ ไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
2. ควรมีการศึกษาสถิติการยืมจากสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร และสิ่งพิมพ์พิเศษอื่น ๆ

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตลาดหางยาวในการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการได้อ่านหนังสือที่มีประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยทางสัตวแพทยศาสตร์ สามารถเรียนรู้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกระบวนวิชาต่าง ๆ ได้
2. ผู้ใช้บริการได้มีนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยตนเอง

ประโยชน์ต่อคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้งบประมาณของคณะสัตวแพทยศาสตร์ในการจัดซื้อได้มีการใช้ให้เกิดประโยชน์ และคุ้มค่าคุ้มทุน
2. สนับสนุนเป้าประสงค์ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ คือ การเป็นแหล่งอ้างอิงความรู้ทางสัตวแพทยศาสตร์ในภาคเหนือที่มีมาตรฐาน และเป็นชุมชนวิชาการที่ผลิตงานวิจัยทรงคุณค่าสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

1. ได้แนวทางในการส่งเสริมสถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และแนวทางส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น
2. ได้กิจกรรมส่งเสริมการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ที่สามารถกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการยืม-คืนมากขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับห้องสมุดอื่น ๆ ได้
3. ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้มีการยืมและนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการ
4. ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดต่อไป
5. บรรณารักษ์มีทักษะในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

6. ผู้ใช้บริการเห็นบทบาทและภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการทำงานเชิงรุกในการส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

รายการอ้างอิง

Anderson, C. (2009). *The Longer Long Tail: how endless choice is creating unlimited demand.* London: Random House Business Books.

Genoni, P. (2007). Libraries, the Long Tail and the future of legacy print collections. *Library and Information Science Research Electronic Journal, 17*(1), 1-10.

แนวทางการจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการ ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Guidelines for Organizing Learning Areas for Students with Disabilities in Central Library, Khon Kaen University

ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
e-mail: prasit_p@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการในการใช้พื้นที่เรียนรู้ของนักศึกษาผู้พิการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการจัดพื้นที่เรียนรู้ในหอสมุดกลางให้แก่นักศึกษาผู้พิการ ประชากรคือ นักศึกษาผู้พิการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 30 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักศึกษาผู้พิการ 4 ประเภท คือ นักศึกษาผู้พิการทางสายตา นักศึกษาผู้พิการทางการได้ยิน นักศึกษาผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และนักศึกษาออทิสติก รวมทั้งสิ้น 8 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ประสบการณ์ในการใช้พื้นที่เรียนรู้ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นักศึกษาผู้พิการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้พื้นที่เรียนรู้ในหอสมุดกลางน้อยมากปีละ 1-2 ครั้ง โดยส่วนใหญ่จะมาใช้พื้นที่เรียนรู้ในหอสมุดกลางขณะที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 เพื่อทำรายงานร่วมกับเพื่อนนักศึกษาปกติ รองลงมาคือ ยืมหนังสือ และเยี่ยมชมห้องสมุด ซึ่งปัญหาในการมาใช้พื้นที่เรียนรู้ภายในอาคารหอสมุดกลาง พบว่า นักศึกษาผู้พิการส่วนใหญ่จะมีปัญหาในการเดินทางมาหอสมุดกลางเนื่องจาก ระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัยไม่เอื้อต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สถานที่ภายนอกอาคารหอสมุดกลางไม่เอื้อต่อการเข้าถึงตัวอาคารหอสมุดกลาง สถานที่ภายในอาคารหอสมุดกลางไม่เอื้อต่อการเข้าถึงพื้นที่ให้บริการต่าง ๆ หอสมุดกลางไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นให้แก่นักศึกษาผู้พิการ และเครื่องมือ/ อุปกรณ์ไม่เอื้อต่อการใช้งาน

2. ความต้องการใช้พื้นที่เรียนรู้ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นักศึกษาผู้พิการส่วนใหญ่มีความต้องการใช้พื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการโดยเฉพาะมากที่สุด รองลงมาคือ ห้องศึกษาแบบเดียว ห้องศึกษาแบบกลุ่ม พื้นที่เรียนรู้ร่วมกับนักศึกษาปกติ และพื้นที่สำหรับชมวีดีทัศน์

3. แนวทางในการจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประสบการณ์และความต้องการของนักศึกษาผู้พิการ นำมาวิเคราะห์และกำหนดเป็นแนวทางในการจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการ ดังนี้ 1) พื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการ สถานที่ตั้งควรอยู่ใกล้กับประตูทางเข้า-ออกห้องสมุดหรือบริเวณที่นักศึกษาผู้พิการสามารถเดินทางเข้า-ออกได้ด้วยความสะดวกและปลอดภัย สามารถใช้เสียงได้ มีที่บังตา รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ/ อุปกรณ์ 2) ห้องศึกษาแบบเดี่ยว ภายในห้องควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์และชั้นวางหนังสือ และสามารถให้รถเข็นนั่ง (Wheelchair) เข้า-ออกได้สะดวก 3) ห้องศึกษาแบบกลุ่ม ควรมีจอภาพติดผนังและสามารถเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ 4) พื้นที่นั่งอ่านร่วมกับนักศึกษาปกติ ควรอยู่กระจายอยู่ทั่วอาคารของห้องสมุดและมีโต๊ะนั่งอ่านที่สามารถสอดรถเข็นนั่ง (Wheelchair) เข้าไปได้ 5) พื้นที่สำหรับชมวีดีทัศน์ ควรมีชุดเครื่องเสียงที่สามารถรับฟังภายในห้องได้ และมีหูฟังให้เลือกใช้ด้วย

คำสำคัญ:

พื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาพิการ, การจัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ, นักศึกษาพิการ

Abstract

The purposes of this research were to study experience, problems and needs of the disabled students use learning area in the central library, Khon Kaen University. And to set guidelines for organizing the learning area in the Central Library for disabled students. The population is 30 disabled students. The sample for the study consisted of 8 disabled students. The tools for collecting data were semi-structured interview. Descriptive Analysis. The research results were summarized as follows:

1. Experience in using the learning area in the central library. The students with disabilities found that most of the students with disabilities had experience in using the library at least one to three times a year. Most of the disabled students used the learning area at the central library while studying. Year 1

2. The need to use the learning area in the central library. The students with disabilities found that most of the students with disabilities need Learning areas for students with disabilities. Single study room, Group study room, and Edutainment room.

3. Guidelines for organizing learning areas for disabled students in the central library, Khon Kaen University. Information obtained from the study of experience and needs of disabled students. Analyze and define a guideline for organizing learning areas for disabled students AS follows: 1) Learning Areas for

Disabled Students 2) Single study room 3) Group study room 4) Reading area with regular students and 5) Edutainment room.

Keywords:

Learning Area for Students with Disabilities, Library Services for Students with Disabilities, Students with Disabilities

บทนำ

มหาวิทยาลัยในประเทศไทยเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่คนพิการได้เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้นโดยตลอด (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าที่สำคัญของนักศึกษาทุกคน รวมถึงนักศึกษาผู้พิการด้วย นักศึกษาผู้พิการมีความจำเป็นต้องใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการศึกษาค้นคว้าเหมือนกับนักศึกษาปกติเช่นกัน แต่ด้วยความบกพร่องจึงทำให้นักศึกษาผู้พิการมีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้บริการห้องสมุดบางอย่างที่จัดให้กับนักศึกษาปกติ ดังนั้นเป้าหมายของห้องสมุดจึงไม่ใช่ทำอย่างไรให้นักศึกษาผู้พิการสามารถใช้บริการห้องสมุดได้ แต่เป็นเรื่องที่ห้องสมุดจะทำอย่างไรเพื่อให้นักศึกษาทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้บริการห้องสมุดได้ด้วยความเท่าเทียมกันให้ได้มากที่สุด

พื้นที่เรียนรู้ภายในอาคารห้องสมุดเป็นอีกหนึ่งบริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งในประเทศไทยจัดให้บริการแก่นักศึกษา พื้นที่เรียนรู้ภายในอาคารห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้รองรับการใช้งานของนักศึกษาผู้พิการตั้งแต่เริ่มแรก ความบกพร่องทำให้นักศึกษาผู้พิการมีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้งานพื้นที่เรียนรู้ดังกล่าว ดังนั้นห้องสมุดจึงพึ่งให้ความสำคัญและจัดพื้นที่เรียนรู้ภายในอาคารห้องสมุดให้เอื้อต่อการเข้าถึงและใช้งานของนักศึกษาผู้พิการด้วย และเมื่อนักศึกษาผู้พิการสามารถเข้าใช้พื้นที่เรียนรู้ภายในอาคารห้องสมุดได้ด้วยความสะดวกและปลอดภัยแล้ว ถือเป็นโอกาสอันดีที่บุคลากรห้องสมุดจะได้เรียนรู้การให้บริการร่วมกัน ได้รับทราบถึงความต้องการของนักศึกษาผู้พิการ และพัฒนาบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาผู้พิการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้ห้องสมุดให้แก่นักศึกษาผู้พิการต่อไป เป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างห้องสมุดกับนักศึกษาผู้พิการ ทำให้เกิดความผูกพัน มีการบอกต่อและกลับมาใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์ และความต้องการในการใช้พื้นที่เรียนรู้ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ของนักศึกษาผู้พิการ
2. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาประสบการณ์ และความต้องการของนักศึกษาผู้พิการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก
3. วิเคราะห์ข้อมูล และกำหนด “ร่างแนวทางการจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น”
4. จัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการตามความพร้อมของหอสมุดกลาง และให้นักศึกษาผู้พิการมาทดลองใช้บริการ รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ
5. ยืนยัน “ร่างแนวทางการจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น” โดยใช้วิธีการอ้างอิงจากผู้เชี่ยวชาญ และตัวแทนนักศึกษาผู้พิการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

คนพิการเมื่อเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยก็มีความจำเป็นต้องใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการศึกษาค้นคว้าเหมือนกับนักศึกษาปกติเช่นกัน แต่ด้วยความบกพร่องจึงทำให้นักศึกษาผู้พิการมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดโดยเฉพาะพื้นที่เรียนรู้ในห้องสมุด ดังนั้นการจัดพื้นที่เรียนรู้ในห้องสมุดสำหรับนักศึกษาผู้พิการ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความบกพร่องของนักศึกษาผู้พิการและประสบการณ์ในการใช้บริการเป็นสำคัญ การจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการจึงเป็นการเตรียมพื้นที่ รวมถึงเครื่องมือ/ อุปกรณ์ เพื่อเอื้อให้นักศึกษาผู้พิการสามารถเข้าถึงและใช้บริการพื้นที่เรียนรู้ในห้องสมุดได้

การจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการในห้องสมุดนั้น ห้องสมุดสามารถดำเนินการได้ทันทีตามศักยภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยอาจจะเริ่มต้นจากการจัดมุมหรือพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการในห้องสมุด เพื่อให้นักศึกษาผู้พิการสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาเมื่อเดินทางมาห้องสมุด พื้นที่เรียนรู้ดังกล่าวนอกจากจะเป็นสถานที่ภายในอาคารห้องสมุดที่นักศึกษาผู้พิการจะได้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าแล้ว พื้นที่ดังกล่าวยังเป็นจุดนัดพบที่นักศึกษาผู้พิการใช้ในการพบปะกับเพื่อนนักศึกษาปกติ รวมถึงนักศึกษาผู้พิการต่างคณะอีกด้วย ดังนั้นถ้าห้องสมุดให้ความสำคัญและจัดพื้นที่เรียนรู้ภายในอาคารห้องสมุดที่เอื้อต่อการเข้าถึงของนักศึกษาผู้พิการ นักศึกษาผู้พิการจะเกิดความรู้สึกที่ดีและมาใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ บุคลากรห้องสมุดจะได้เรียนรู้และเกิดประสบการณ์ในการให้บริการแก่นักศึกษาผู้พิการร่วมกัน ซึ่งถือเป็นโอกาสและความท้าทายของห้องสมุดในการพัฒนาบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มนักศึกษาผู้พิการต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

ผลจากการศึกษานี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางในการจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาผู้พิการในอาคารห้องสมุดได้

รายการอ้างอิง

จง บุญประชา. (2540). *การออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพในห้องเรียนสำหรับคนตาบอดชั้นประถมปีที่ 1-6.* วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

นวลน้อย บุญวงษ์ และนันทนี เนียมทรัพย์. (2543). *รายงานผลการวิจัย. แนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในอาคารเพื่อคนพิการ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ของคนพิการทางการศึกษา พ.ศ. *2552.* (2552, 8 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเษกษา.* หน้า 45-47.

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550. (2550, 18 กันยายน). *ราชกิจจานุเษกษา.* หน้า 8-24.

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551. (2551, 27 มกราคม). *ราชกิจจานุเษกษา.* หน้า 1-13.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550**.** (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเษกษา.* หน้า 1-127.

สมาน ลอยฟ้า, ศิลา นวลศรีทอง, วันวิสาข์ นัยเนตร, จินห์จุฑา เชียงใหม่, ระพีพัฒน์ กองรักษา และจิตติ เนติรังษีวัชรา. (2557). การจัดให้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สำหรับนักศึกษาผู้พิการ *.วารสารสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 32*(3), 19-35.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

โสมรัศมิ์ วิจิตร, อารีย์ ชื่นวัฒนา และอรทัย วารีสะอาด. (2553). การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา: 4 กรณีศึกษา. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 3*(1), 53-69.

Allabarton, Rosie. (2018). *The UX Design Process: An Actionable Guide To Your First Job In UX.* Retrieved from http://blog.careerfoundry.com/ux-design/the-ux-design-process-an-actionable-guide-to-your-first-job-in-ux

Carter, C. J. (2004). Providing services for students with disabilities in an academic library. *Education Libraries, 27*(2), 13-18.

Irvall, B., & Nielsen, G. S., (2005). *Access to Libraries for Persons with Disabilities: Checklist*. The Hague, Netherlands: IFLA.

Rohrer, C. (2014). *When to use Which User-Experience Research Methods***.** Retrieved from https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/

Wikipedia. (2018). *User experience***.** Retrieved from https://en.wikipedia.org/ wiki /User_experience

การพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์: กรณีหนังสืออนุสรณ์งานศพ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

TU Library Cremation Book Digitization Project

รตยา พนมวัน ณ อยุธยา, วิไลลักษณ์ ดวงบุปผา

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
e-mail: rataya_p@tu.ac.th, wilailud@tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้เล็งเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของหนังสืออนุสรณ์งานศพในฐานะบันทึกทางประวัติศาสตร์ที่บอกเล่าเรื่องราวในอดีต อันเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษา ค้นคว้า วิจัยทางด้านชีวประวัติ ประวัติศาสตร์ วรรณกรรม ศาสนา และองค์ความรู้แขนงต่าง ๆ ของคนในปัจจุบัน กอปรกับความต้องการสงวนรักษาทรัพยากรที่มีค่านี้ให้คงอยู่สืบต่อไป จึงได้เริ่มพัฒนาคลังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หนังสืออนุสรณ์งานศพขึ้น โดยนำหนังสืออนุสรณ์งานศพวัดบวรนิเวศวิหาร ร่วมกับหนังสืออนุสรณ์งานศพ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ มาแปลงให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการดำเนินการครอบคลุมตั้งแต่การคัดเลือกหนังสืออนุสรณ์งานศพ การกำหนดนโยบายในการจัดเก็บและเผยแพร่ การแปลงรูปเป็นดิจิทัลไฟล์และตรวจสอบคุณภาพ การกำหนดและตรวจสอบความถูกต้องของเมทาดาทา การนำออกเผยแพร่ ตลอดจนการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ปัจจุบันหอสมุด ฯ ได้แปลงรูปและเผยแพร่หนังสืออนุสรณ์งานศพในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วกว่า 6,400 ชื่อเรื่อง ผ่านเว็บไซต์ของหอสมุดฯ และเว็บไซต์ของ Internet Archive (https://archive.org/) โดยอนุญาตให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

คำสำคัญ:

หนังสืองานศพ, หนังสืออนุสรณ์งานศพ, ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์, วัดบวรนิเวศวิหาร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Abstract

The Thammasat University Library recognizes the importance and importance of cremation volumes as historical records. They are sources of information in the study of history, biography, literature, religion, sociology, folklore, and cognitive science. Due to an ongoing need to preserve this valuable resource, a library formed in Wat Bowonniwet Vihara cremation collection and also TU library cremation collection. Cremation volumes were selected and benefited from

production and quality inspection, with proofreading and metadata defined and verified. The TU Library is involved in an extensive digitizing project of this material. The texts, housed on the Internet Archive (https://archive.org) and Thammasat University Digital Collection which may be accessed through the TU Library website. So far over 6,400 items have been scanned, and are available to be consulted by the general public at no charge.

Keywords:

Cremation Book, Digitization, Wat Bowonniwet Vihara, Thammasat University

บทนำ

“หนังสืออนุสรณ์งานศพ” หรือ “หนังสืองานศพ” คือหนังสือที่จัดพิมพ์เป็นที่ระลึกเพื่อแจกให้ผู้ที่เข้าร่วมในงานศพ ในประเทศไทยเริ่มจัดพิมพ์หนังสืออนุสรณ์งานศพเป็นครั้งแรกในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งทรงโปรดเกล้า ฯ ให้พิมพ์แจกในงานพระเมรุพระศพสมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ พระบรมราชเทวี และสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้ากรรณาภรณ์เพชรรัตน์ เมื่อ พ.ศ. 2423 ในชื่อ “สาราทานปริยายกถามรรค” เพื่อพระราชทานแก่พระสงฆ์ ซึ่งหนังสือเล่มนี้ถือว่าเป็นหนังสือสวดมนต์ภาษาไทยเล่มแรกที่ตีพิมพ์ในประเทศไทย ต่อมาการเรียบเรียงประวัติผู้วายชนม์ลงพิมพ์ในหนังสืออนุสรณ์งานศพเริ่มเป็นที่นิยม ควบคู่ไปกับการนำเสนอเนื้อหาด้านพระพุทธศาสนา และเพิ่มเติมเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจในภายหลัง โดยสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ฯ ทรงใช้หอสมุดวชิรญาณเป็นแหล่งข้อมูลในการจัดพิมพ์ และพัฒนาออกสู่สังคมในวงกว้างนับแต่นั้นมา

โดยทั่วไปหนังสืออนุสรณ์งานศพจะประกอบด้วยประวัติและผลงาน คำไว้อาลัยของเครือญาติ และเพื่อนสนิท ซึ่งทำให้ทราบถึงประวัติความเป็นมา สะท้อนให้เห็นตัวตนของผู้วายชนม์ มีความสำคัญในด้านการศึกษาเรื่องสืบเชื้อสายตระกูล ความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ และในส่วนเนื้อหานั้นมีความหลากหลายตามความประสงค์ของครอบครัว หรือแม้กระทั่งตัวผู้วายชนม์เอง อาจจะเป็นเรื่องศาสนา วรรณกรรม ประวัติศาสตร์ ตำราเรียน บันทึกส่วนตัวที่หาอ่านได้ยากในหนังสือทั่วไป ตลอดจนเรื่องเบ็ดเตล็ดอย่างเรื่องการทำอาหาร ทำให้ผู้อ่านได้รับความรู้ในหลาย ๆ แขนง หนังสืออนุสรณ์งานศพแต่ละเล่มมีลักษณะเด่นเฉพาะตัวที่แตกต่างกันออกไปและเป็นหนังสือที่มีคุณค่าหายาก เนื่องจากเป็นหนังสือที่จัดพิมพ์ขึ้นในวาระเดียวเท่านั้น

ประเทศไทยนับประเทศเดียวในโลกที่มีการจัดพิมพ์หนังสืออนุสรณ์งานศพ ด้วยคุณลักษณะเฉพาะของหนังสือและความโดดเด่นเป็นอัตลักษณ์ จึงทำให้มีหลายหน่วยงานมีการจัดเก็บหนังสือประเภทนี้ โดยเฉพาะวัดบวรนิเวศวิหาร ที่ได้เปิดให้บริการห้องสมุดที่จัดเก็บหนังสืออนุสรณ์งานศพ ในวาระครบ 100 ปี ของสมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวงวชิรญาณวงศ์ เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 ซึ่งถือว่าเป็นห้องสมุดอนุสรณ์งานศพแห่งแรกในประเทศไทย

สำหรับหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้เล็งเห็นถึงคุณค่าและตระหนักถึงความสำคัญในการรวบรวมและสงวนรักษาหนังสืออนุสรณ์งานศพ โดยหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ซึ่งเป็น

หนึ่งในห้องสมุดสาขาของหอสมุด ฯ ได้รวบรวมหนังสืออนุสรณ์งานศพมาจัดเก็บอยู่ในคอลเล็คชั่นหนังสือหายาก และให้บริการในระบบชั้นปิด (Close shelf)

ปี พ.ศ. 2558 นับเป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือในการพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหนังสืออนุสรณ์งานศพ ระหว่างหอสมุด ฯ กับวัดบวรนิเวศวิหาร โดยวัดบวรนิเวศวิหารได้อนุญาตให้หอสมุด ฯ สามารถนำหนังสืออนุสรณ์งานศพที่ทางวัดได้จัดเก็บและรวบรวมไว้มาดำเนินการแปลงรูปเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเผยแพร่และเปิดโอกาสให้สาธารณชนทั่วไปเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้ผ่านระบบสารสนเทศของหอสมุด ฯ

จากความร่วมมือดังกล่าว นับเป็นโอกาสอันดีที่หอสมุด ฯ จะได้ใช้พันธกิจนี้ในการบริหารจัดการ และพัฒนาคอลเล็คชั่นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหนังสืออนุสรณ์งานศพให้เป็นไปไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งนอกจากจะเป็นการสงวนรักษาสิ่งพิมพ์ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาแล้ว ยังเป็นการขยายโอกาสในการเรียนรู้ สืบสานและส่งต่อมรดกทางวัฒนธรรมนี้แก่ชนรุ่นหลัง โดยมีเป้าหมายคือ การรวบรวม แปลงรูป และเผยแพร่หนังสืออนุสรณ์งานศพให้ได้มากที่สุด เพื่อเป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านที่มีคุณค่าและมีส่วนในการอนุรักษ์มรดกของชาติต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหนังสืออนุสรณ์งานศพด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน
2. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยแก่สาธารณชน
3. เพื่ออนุรักษ์ และสงวนรักษาหนังสืออนุสรณ์งานศพให้อยู่ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การคัดเลือกหนังสืออนุสรณ์งานศพ

หนังสืออนุสรณ์งานศพที่จะจัดทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ นำมาจาก 2 แหล่ง คือ ห้องหนังสืออนุสรณ์งานศพ วัดบวรนิเวศวิหาร และหอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยทั่วไปแล้วหนังสืออนุสรณ์งานศพจะมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ รูปผู้วายชนม์ ชีวประวัติ และเนื้อหา ซึ่งแต่ละเล่มอาจจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้การจัดทำข้อมูลหนังสืออนุสรณ์งานศพเป็นไปในแนวทางเดียวกัน หอสมุดปรีดี พนมยงค์ จะเป็นผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกหนังสือเพื่อส่งให้งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินการต่อ โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 หลักเกณฑ์การพิจารณาหนังสืออนุสรณ์งานศพ

ลักษณะของหนังสือ	พิจารณาเป็นหนังสืออนุสรณ์งานศพ
มีเนื้อหาบ่งบอกว่าเป็นหนังสืออนุสรณ์งานศพ	✓
ไม่มีชีวประวัติ แต่มีระบุในหน้าปก หรือคำนำว่าจัดพิมพ์เป็นที่ระลึกงานศพ	✓
หนังสือที่มีเพียงสติ๊กเกอร์ติดว่าเป็นที่ระลึกงานศพ แต่เนื้อหาของหนังสือไม่ได้บ่งบอกว่าเป็นหนังสืออนุสรณ์งานศพ	✗
หนังสือที่จัดพิมพ์ก่อนงานศพ	✓
หนังสือที่จัดพิมพ์หลังงานศพ	✗
หนังสือที่แจกเป็นชุดในงานศพ และมีเนื้อหาเล่มใดเล่มหนึ่งเป็นหนังสืออนุสรณ์งานศพ	✓

2. การตรวจสอบความซ้ำซ้อนและคัดแยกเล่มเพื่อผลิตไฟล์

บรรณารักษ์หอสมุดปรีดี พนมยงค์ ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการผลิตไฟล์หนังสืออนุสรณ์งานศพในเบื้องต้น จากฐานข้อมูลทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Thammasat University Digital Collection) ที่ลิงก์ http://beyond.library.tu.ac.th/ หากไม่พบว่ามีการจัดทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จะจัดทำรายการหนังสือและส่งพร้อมตัวเล่มให้งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินการต่อไป

เมื่อเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รับหนังสืออนุสรณ์งานศพจากหอสมุดปรีดี พนมยงค์แล้ว จะคัดแยกเล่มเพื่อผลิตไฟล์ดิจิทัล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้รับผิดชอบการแปลงรูปหนังสืออนุสรณ์งานศพเป็นดิจิทัลไฟล์ด้วยเครื่องสแกนเนอร์ V-Shape

2) จัดจ้างทัณฑสถานหญิงกลาง บางเขนเป็นผู้รับผิดชอบการแปลงรูปหนังสืออนุสรณ์งานศพ ตามรายละเอียดคุณลักษณะงานที่หอสมุดฯกำหนด

จากนั้น เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการผลิตไฟล์หนังสืออนุสรณ์งานศพอีกครั้ง โดยนำชื่อผู้วายชนม์ ค้นหาในไฟล์รายการหนังสือที่เตรียมผลิตไฟล์ในไฟล์ Excel

3. การผลิตไฟล์ดิจิทัล

3.1 งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผลิตไฟล์เอง มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

3.1.1 บรรณารักษ์วิเคราะห์ข้อมูลและเนื้อหาหนังสืออนุสรณ์งานศพ เช่น Title, Title Alternative, Creator, Keyword, Description, Table of contents, Publisher, Date เป็นต้น เพื่อกำหนดเมทาดาทาตามมาตรฐาน Dublin core และบันทึกในไฟล์ “Cre.xlsx” ที่จัดทำขึ้นเพื่อบันทึกรายการหนังสือฯ ที่จะนำไปผลิตไฟล์เข้าฐานข้อมูล

3.1.2 บรรณารักษ์พิมพ์ข้อมูลเมทาดาทาลงในเทมเพลทไฟล์ Excel ซึ่งการลงข้อมูลเมทาดาทาในฐานข้อมูล มีดังนี้

ตารางที่ 2 รายการเมทาดาทาหนังสืออนุสรณ์งานศพ

รายการเมทาดาทา (Element)	**รายละเอียด**
Code	ระบุ Code ของ File เอกสารที่ตั้งชื่อไว้ เช่น cre1350
Title	ชื่อเรื่องตามที่ปรากฏในหน้าปกใน
Title Alternative	ชื่อเรื่องอื่น ๆ เช่น ชื่อเรื่องเทียบเคียง ชื่อเรื่องเพิ่มเติม
Creator	ชื่อผู้รับผิดชอบเนื้อหาหลัก
Creator in other language	ชื่อผู้รับผิดชอบภาษาอื่น ที่ไม่ใช่ภาษาหลักของเนื้อหา
Contributor	ชื่อผู้รับผิดชอบอื่น ๆ เช่น ผู้แปล ผู้รวบรวม บรรณาธิการ เป็นต้น
Keyword	ชื่อ-สกุล, ปีเกิด-ปีตาย, คำสำคัญของเนื้อหาในเล่ม, หนังสืองานศพ, หนังสืออนุสรณ์งานศพ, Cremation, วัดบวรนิเวศวิหาร, Wat Bowonniwet Vihara, หนังสืออนุสรณ์งานศพวัดบวรนิเวศวิหาร, หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, Thammasat University Library
Description	ระบุหมายเหตุเกี่ยวกับอนุสรณ์งานศพ
Publisher	สำนักพิมพ์ หรือโรงพิมพ์
Date	ใส่ปีพิมพ์ เป็นปี ค.ศ.
Type	ประเภทของเนื้อหาใส่ Text
Format	รูปแบบการนำเสนอ: Application/pdf
Format-Extent	ลักษณะทางกายภาพของเอกสาร เช่น ก-ข, 78 หน้า
Language	ภาษาของเอกสาร เช่น tha/eng/fre เป็นต้น

จากนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ผลิตไฟล์จะตรวจสอบความครบถ้วนของเขตข้อมูล และคัดลอกข้อมูลเมทาดาทาจากไฟล์ Excel ลงในระบบ Archive.org แล้วจึงสแกนหนังสืออนุสรณ์งานศพด้วยความละเอียดสูงสุด พร้อมตรวจสอบความครบถ้วน คมชัด และส่งเข้าระบบ Archive.org

3.1.3 องค์กร Internet archive จะดำเนินการตรวจสอบคุณภาพ จัดการไฟล์ จัดเก็บและนำออกให้บริการผ่านเว็บไซต์ Archive.org ภายใน 10 วันทำการ และจะจัดเก็บไว้บนระบบ Archive.org เป็นเวลา 25 ปี

3.1.4 เมื่อเผยแพร่บนระบบ Archive.org แล้ว บรรณารักษ์จะดาวน์โหลดไฟล์ pdf และตรวจสอบความคมชัด ครบถ้วน หากยังไม่สมบูรณ์จะแจ้งแก้ไขและสแกนซ่อม แต่ถ้าไฟล์สมบูรณ์เรียบร้อยจะนำเข้าฐานข้อมูล Thammasat University digital collection ต่อไป

3.2 การจัดจ้างทัณฑสถานหญิงกลาง บางเขน ผลิตดิจิทัลไฟล์

เนื่องจากหนังสืออนุสรณ์งานศพมีจำนวนมาก หากหอสมุด ฯ ผลิตเองทางเดียวจะทำให้ข้อมูลออกให้บริการช้า และใช้ระยะเวลานานกว่าจะแล้วเสร็จ เพราะมีเครื่องสแกนเพียงเครื่องเดียว ดังนั้น หอสมุด ฯ จึงได้จัดจ้างทัณฑสถานหญิงกลาง บางเขน สแกนอีกทางหนึ่ง โดยได้นำเครื่องสแกน

ของหอสมุด ฯ เข้าไปเพื่อใช้ในงานสแกนจำนวน 2 เครื่อง รวมถึงสอนวิธีการผลิตและแนะนำการใช้งาน การจัดจ้างทัณฑสถานหญิงกลาง บางเขนผลิตไฟล์ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

3.2.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เตรียมเล่มหนังสืออนุสรณ์งานศพส่งทัณฑสถานหญิงกลาง บางเขน โดยทำรายการหนังสือ เขียนหมายเลขกล่องและลำดับที่ของหนังสือตามที่บันทึกในไฟล์ “Cre.xlsx” ที่จัดทำขึ้นเพื่อบันทึกรายการหนังสือ ฯ ที่จะนำไปผลิตไฟล์เข้าฐานข้อมูล ลงในแถบกระดาษ จากนั้นแนบแถบกระดาษกับตัวเล่มแต่ละเล่มและนำหนังสือทั้งหมดใส่กล่อง

3.2.2 นำส่งเล่มเพื่อทำการสแกน โดยตั้งค่าความละเอียดสูงสุด และรับงานสแกนพร้อมตัวเล่มที่ทำเสร็จแล้วกลับมาตรวจคุณภาพไฟล์ หากพบความผิดพลาด เช่น หน้าขาด ไม่คมชัด ทำการส่งซ่อมสแกนอีกครั้งหนึ่ง

3.2.3 บรรณารักษ์ผู้สร้างทางเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เตรียมไฟล์หนังสืออนุสรณ์งานศพเพื่อนำเข้าระบบ Thammasat University digital collection จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลและเนื้อหาหนังสืออนุสรณ์งานศพเพื่อกำหนดเมทาดาทาตามมาตรฐาน Dublin core และบันทึกในไฟล์

3.2.4 ลดขนาดไฟล์คุณภาพสูงให้มีขนาดเหมาะสมสำหรับนำขึ้นให้บริการบนระบบและใส่ลายน้ำวัดบวรนิเวศวิหาร หรือหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

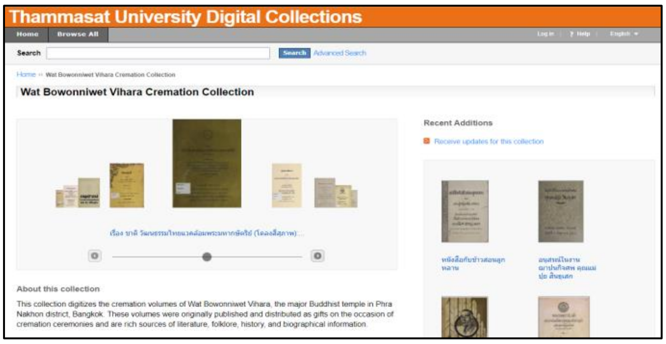
3.2.5 บรรณารักษ์อัพโหลดข้อมูลเมทาดาทาและไฟล์ขึ้นระบบ เพื่อให้บริการต่อไป

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษา

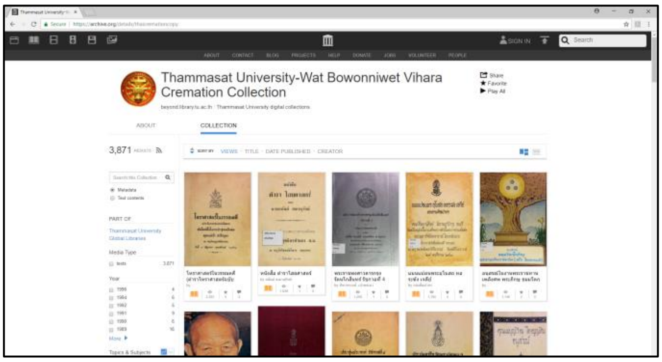
ปัจจุบันหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ผลิตไฟล์หนังสืออนุสรณ์งานศพวัดบวรนิเวศวิหาร เพื่อนำเข้าฐานข้อมูล 2 ฐาน คือ ฐานข้อมูลทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Thammasat University digital collection) ซึ่งสามารถเข้าถึงได้จากเว็บไซต์หอสมุดฯ ที่ https://library.tu.ac.th/ และฐานข้อมูล Archive.org เข้าถึงได้จาก https://archive.org/details/thaicremationcopy โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. **ฐานข้อมูลทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์** จำนวน 6,424 ชื่อเรื่อง โดยเข้าถึงจากเว็บไซต์หอสมุด ฯ ที่ https://library.tu.ac.th/ เลือกเมนู Resources > TU Digital Resources > เลือก Wat Bowornniwet Vihara Collection



ภาพที่ 1 หน้าแรกของคลังหนังสืออนุสรณ์งานศพ วัดบวรนิเวศวิหาร ฐานข้อมูล Thammasat University dgital collection

2. หนังสืออนุสรณ์งานศพ ฐานข้อมูล Archive.org จำนวน 3,871 ชื่อเรื่อง โดยเข้าถึงจาก https://archive.org/details/thaicremationcopy

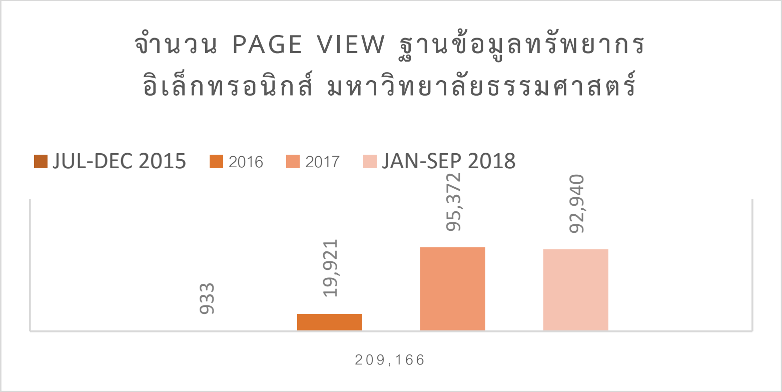


ภาพที่ 2 หน้าแรกของคลังหนังสืออนุสรณ์งานศพ วัดบวรนิเวศวิหาร ในฐานข้อมูล Archive.org

อภิปรายผล

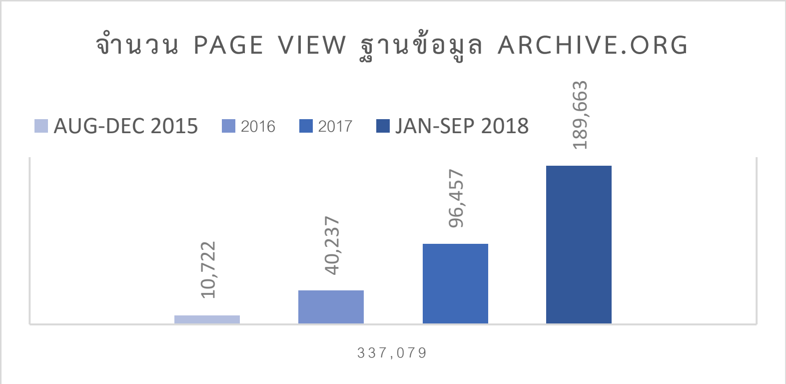
จากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หนังสืออนุสรณ์งานศพ โดยแบ่งออกตามฐานข้อมูล ดังนี้

1. ฐานข้อมูลทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ภาพที่ 3 จำนวน Page view หนังสืออนุสรณ์งานศพ ฐานข้อมูลทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. ฐานข้อมูล Archive.org



ภาพที่ 4 จำนวน Page view หนังสืออนุสรณ์งานศพ ฐานข้อมูล Archive.org

นับตั้งแต่หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ร่วมมือกับวัดบวรนิเวศวิหารใน การพัฒนาคอลเล็คชั่นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหนังสืออนุสรณ์งานศพ เมื่อปี 2558 ปัจจุบันหอสมุด ฯ ได้ดำเนินการแปลงรูปหนังสืออนุสรณ์งานศพ เพื่อนำเข้าฐานข้อมูลทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แล้ว 6,424 ชื่อเรื่อง และนำเข้าฐานข้อมูล Archive.org 3,871 ชื่อเรื่อง โดยมียอดการเข้าชมทั้งสิ้น 209,166 ครั้ง และ 337,079 ครั้ง ตามลำดับ (ข้อมูล ณ วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2561) จากทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งในแต่ละปียอดการเข้าชมได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต

จากสถิติที่หอสมุด ฯ รวบรวมได้ เป็นเพียงสถิติพื้นฐานที่แสดงถึงความนิยม หรือปริมาณ การเข้าชม (Page view) เท่านั้น หอสมุด ฯ ไม่สามารถทราบข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เป็นการยากที่จะวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการใช้งานที่สัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนั้น หอสมุด ฯ จึงมีนโยบายที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศที่หน่วยงานสามารถบริหารจัดการสิทธิการใช้ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digital right management) ได้ โดยมีระบบข้อมูลสมาชิกเป็นโมดูลหนึ่งของ

ระบบ เพื่อประโยชน์ในการกำหนดและประกาศสิทธิ ตลอดจนจำกัดการเข้าถึงดิจิทัลไฟล์ได้อย่างเหมาะสม และนำระบบมาใช้จัดเก็บและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของหอสมุด ฯ ต่อไป

นอกจากนี้ หอสมุด ฯ คาดว่ายังมีหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทย ที่ได้จัดเก็บและรวบรวมหนังสืออนุสรณ์งานศพไว้ในครอบครอง จะเป็นการดี หากเกิดกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหนังสืออนุสรณ์งานศพขึ้น เพราะนอกจากจะเป็นเครือข่ายเพื่อเผยแพร่และแบ่งปันดิจิทัลไฟล์แล้ว ยังสามารถใช้เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารจัดการหนังสืออนุสรณ์งานศพ ตลอดจนเป็นพลังขับเคลื่อนในหลายภาคส่วนให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์และสืบทอดหนังสืออนุสรณ์งานศพให้เป็นมรดกของชาติไทยสืบไป

ข้อเสนอแนะ

หนังสือของห้องสมุดวัดบวรนิเวศวิหารและหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ยังมีอีกหลายประเภทที่มีคุณค่า ควรนำมาแปลงรูปเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สิ่งพิมพ์เก่า หนังสือหายาก ซึ่งหอสมุด ฯ จะพิจารณาจัดทำเป็นลำดับถัดไป

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ประโยชน์ต่อนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคคลทั่วไป

หนังสืออนุสรณ์งานศพมีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้า ชีวประวัติและคำไว้อาลัย สะท้อนให้เห็นตัวตนของผู้วายชนม์ ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์เครือญาติและเพื่อนสนิท เนื้อหาที่มีความหลากหลาย มีทั้งเรื่องทางวิชาการ เช่น ประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม แม้กระทั่งความบันเทิงอย่างวรรณกรรม ทำให้ผู้อ่านได้พัฒนาต่อยอดความรู้ หรือเลือกอ่านเรื่องที่ตนเองสนใจ ซึ่งผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงหนังสืออนุสรณ์งานศพได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิกของหอสมุด ฯ และไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ

2. ประโยชน์ต่อห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นแหล่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ทำให้เกิดความเป็นระบบ ส่งผลให้การบริการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว สะดวกต่อบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ลดข้อจำกัดในด้านพื้นที่ และความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ และที่สำคัญเป็นการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชื่อเสียงของหอสมุด ฯ ในฐานะผู้ให้บริการหนังสืออนุสรณ์งานศพฉบับอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนทั่วไปได้ทราบ และเกิดความไว้วางใจให้หอสมุดฯ จัดเก็บรักษาหนังสืออนุสรณ์งานศพที่ระลึกต่อบุคคลผู้เป็นที่รัก นำมาซึ่งการพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หนังสืออนุสรณ์งานศพให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

3. ประโยชน์ต่อสังคม

หนังสืออนุสรณ์งานศพ เป็นเครื่องระลึกถึงคุณความดีของผู้วายชนม์ และเป็นแหล่งขุมทรัพย์ทางปัญญาที่สำคัญ ซึ่งประเทศไทยถือเป็นประเทศเดียวในโลกที่มีวัฒนธรรมการจัดทำหนังสืออนุสรณ์งานศพนับตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 และยังคงสืบทอดกันมาจนถึงปัจจุบัน เมื่อเวลาผ่านไปข้อมูลบนแผ่นกระดาษอาจชำรุดและเลือนหาย การแปลงรูปหนังสืออนุสรณ์งานศพเป็นข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้องค์ความรู้นั้นยังอยู่ และสืบทอดวัฒนธรรมการจัดทำหนังสืออนุสรณ์งานศพ อันเป็นเอกลักษณ์ของไทยให้คงอยู่สืบไป

รายการอ้างอิง

พัชรี ภูริเทเวศน์. (2534). ห้องสมุดหนังสืออนุสรณ์งานศพ. *โดมทัศน์, 12*(1), 39-44.

รัตนา เตชามหาชัย. (2544). หนังสืออนุสรณ์งานศพในหอสมุดปรีดี พนมยงค์. *โดมทัศน์, 22*(1), 49-56.

หอสมุดแห่งชาติ. (2559). *เสวนาวิชาการ เรื่อง ขุมทรัพย์ที่รภูกหนังสืออนุสรณ์งานศพ.* เข้าถึงได้จาก http://library2.parliament.go.th/wichakarn/content-seminar/r20160830.pdf

การพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้

Development of the teaching-learning support model in the course to enhance learning effectiveness

รวิวรรณ นาพิมพ์, พงษ์ศักดิ์ ปฏิเหตุ, พีระ สำเภาเงิน,
ชนัญชิดา ม่วงทอง, ศิริวรรณ วิชัย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และภาควิชาจุลชีววิทยาและ
ปรสิตวิทยาคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
e-mail: rawiwans@nu.ac.th

บทคัดย่อ

การพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาเทคนิคทางห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องสำอางและเครื่องมือแพทย์ 266483 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ การทำความเข้าใจ Core content เป้าหมายและตัวชี้วัดของรายวิชาและกำหนดเป็นเป้าประสงค์ในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน การอบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับนิสิตเบื้องต้น นิสิตจัดทำรายการข้อมูลเชิงลึกและแสวงหาคำตอบโดยการช่วยเหลือจากบรรณารักษ์และวิเคราะห์สังเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการข้อมูล ขั้นตอนสุดท้ายเป็นการประเมินองค์ความรู้ที่ได้รับและประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยรูปแบบดังกล่าวทำให้ผู้เรียนมีประสิทธิผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน ผลประเมินตนเองของนิสิตเพื่อทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (ทส.0010 จุลชีววิทยา) ในมาตรฐานทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดีและผลประเมินรายวิชาโดยระบบงานบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนภาคบรรยาย และด้านปฏิบัติการ ประเมินสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในระดับคณะและมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.5 สิ่งที่ได้เพิ่มเติมคือความผูกพันของนิสิตต่อสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัย ตลอดจนได้การบริการสนับสนุนการการเรียนการสอนในรายวิชาที่ชัดเจนทั้งทางด้านทรัพยากรสารสนเทศและทรัพยากรบุคคลเพื่อผลลัพธ์การเรียนรู้ทีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ:

การสนับสนุนการเรียนรู้, ห้องสมุด, มาตรฐานการเรียนรู้, ห้องสมุดกับการพัฒนาการเรียนการสอน

Abstract

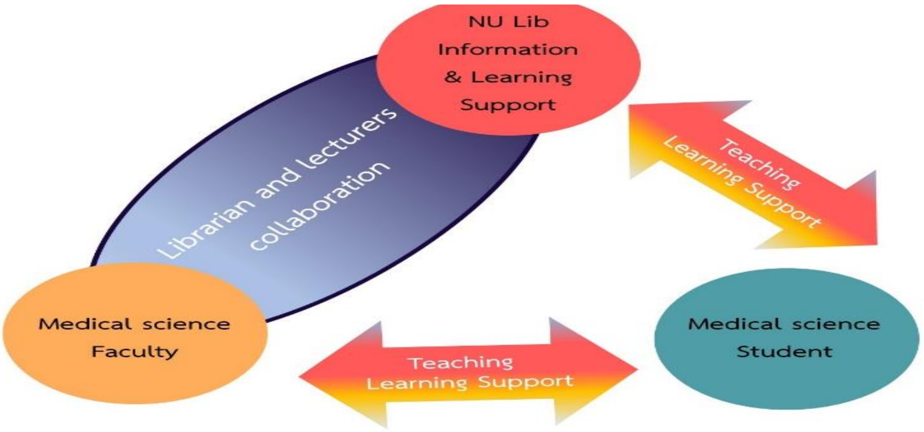
Development of teaching support model in the course of Laboratory quality techniques in cosmetics and medical devices (266483) NU library, Naresuan University consisted the following steps. Lecturer, librarians and students have got understand the core content, goals and KPI to seek the knowledge together. Provide basic search training course for students. The students make a list of deep information and seek answers with help from librarians. Then students analyzed and synthesized content to gain new knowledge and used of modern technology for data management. The final step was to assess the knowledge acquired and evaluate the effectiveness of learning in accordance with the National Higher Education Standard. The results found that with this model the learners had the effectiveness of five learning outcomes. Self-assessment of students to verify their learning achievement was good. This course was evaluated by Naresuan University with 4 aspects; quality of teaching and learning in lecture and laboratory and leaning support from the faculty and university. It was found that the average score was more than 3.5. Moreover, the students are more highly engaged with library and university. NU library also provide a new service using information and human resources for enhance the effectiveness of the learning outcome.

Keywords:

Learning Service, Library, Learning Outcome, Library with Teaching and Learning Development

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการทรัพยากรการเรียนรู้สู่สาธารณชน มีพันธกิจในการพัฒนาศักยภาพบริการที่เกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร/ ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์เชิงรุก มีรายงานการศึกษาของ Kim et al. (2015) กล่าวถึงความสัมพันธ์ของห้องสมุดกับการเรียนการสอนในคณะวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยในลักษณะ 3 เหลี่ยมทองคำ (Golden triangle) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของห้องสมุดต่อการเรียนการสอนในคณะวิชา (Pan, et al., 2014)

จากภาพอธิบายได้ว่าบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศจะอยู่กับผู้สอนตลอดรายวิชา ทำหน้าที่ให้คำแนะนำทรัพยากรสารสนเทศในการสอน การวิจัย และประเมินผลการเรียนรู้ของนิสิตร่วมกับผู้สอน โมเดลนี้ก่อให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ทางด้าน Collaboration, Purposefulness และ Longevity ผู้วิจัยเน้นการพัฒนากระบวนการวิจัยในรายวิชาที่ให้ผู้เรียนสามารถสืบค้น (Find) เข้าถึง (Access) และประเมินวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Evaluate scientific literature) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชา (Learning objective) ได้ นอกจากนั้นสิ่งที่หอสมุดได้รับคือความผูกพันกับคณะวิชาและนิสิต ตลอดจนได้ร่วมมือกันพัฒนาหลักสูตรใหม่ๆจากผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน มีรายงานการศึกษาความสัมพันธ์ของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด (Library resources) กับผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning outcome) ที่มหาวิทยาลัย Chilean research-centered ประเทศชิลี โดยการเก็บข้อมูล จำนวนนิสิต จำนวนครั้งในการยืมและการเข้าถึงสารสนเทศ ใน 2 ภาคการศึกษาต่อเนื่องกัน พบว่าการเข้าถึงสารสนเทศอิเลคทรอนิกส์ (Electronic resource) ที่ต้องการมีประโยชน์มากกว่าจำนวนสารสนเทศที่ยืม (Library item borrowed) นอกจากนั้นยังพบว่าจำนวนครั้งที่เข้าถึงสารสนเทศอิเลคทรอนิกส์ส่งผลต่อจำนวนการยืมที่ลดลง โดยพฤติกรรมที่พบคือนิสิตในชั้นปีท้าย ๆ ของการศึกษามีความต้องการข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่เรียนมากกว่าสารสนเทศที่เป็นความชอบส่วนบุคคล การศึกษานี้จะช่วยให้ห้องสมุดตระหนักถึงการลงทุนด้านทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ และการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและส่งผลต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตรมากยิ่งขึ้น (Montenegro, et al., 2016) การสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการเป็นบทบาทที่สำคัญของหอสมุดเช่นกันมีรายงานการศึกษา “How libraries and librarians can support student engagement” รายงานว่ามีหลักฐานที่ชัดเจนว่าผู้เรียนมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันกับการเรียนรู้มากยิ่งขึ้นเมื่อมีการเข้าถึงสารสนเทศ การมีปฏิสัมพันธ์กับบรรณารักษ์ และการใช้เวลาอยู่ในหอสมุดมากยิ่งขึ้น โดยในรายงานของ Australian Council for Educational Research (2008) ระบุว่าบรรณารักษ์สามารถสร้างความผูกพันกับนิสิตโดยการให้ความรู้ด้วยการจัด Workshop การติวหรือการช่วยเหลือในแบบไม่เป็นทางการ ตลอดจนการแนะนำวิธีที่ดีที่สุดในการเข้าถึงสารสนเทศ เลือกสารสนเทศที่มีคุณภาพ และกระตุ้นให้ผู้เรียนมีทักษะทางด้านการวิจัย การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ ดังนั้นการที่ผู้เรียนมีความผูกพันกับการเรียนรู้ ทำให้การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของหอสมุดมากขึ้น ผู้เรียนได้ข้อมูลที่มีคุณภาพซึ่งส่งผลต่อความผูกพันของผู้เรียนกับหอสมุดและมหาวิทยาลัยตามลำดับ

นอกจากนั้นมีรายงานการวิจัยของ Tuamsuk and Sarawanawong (2013) ได้ชี้ให้เห็นว่าการศึกษาในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยภายใต้ระบบการประกันคุณภาพที่ทำให้ห้องสมุดต่าง ๆ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและจัดบริการที่สอดคล้องกับผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน แต่ไม่ได้มีตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการดังกล่าวทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอให้มีการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิตอย่างจริงจังโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากผู้สอน ผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการเสนอรูปแบบการสนับสนุนการเรียนรู้ในรายวิชาโดยบรรณารักษ์ของห้องสมุดร่วมกับผู้สอนผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งคาดหวังว่าจะทำให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้ของนิสิตทางด้านคุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตาม Curriculum mapping ของรายวิชาเทคนิคทางห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องสำอางและเครื่องมือแพทย์ 266483 ภาควิชาจุลชีววิทยาและปรสิตวิทยา คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานการวิจัย

การจัดทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ที่มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับ Core content ของรายวิชาตลอดจนการแนะนำวิธีวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ให้กับผู้เรียนตลอดเวลาจะทำให้การเรียนรู้ของผู้เรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และบุคลากรที่มีความชำนาญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ในรายวิชาเทคนิคทางห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องสำอางและเครื่องมือแพทย์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การจัดทำ Core content เป้าหมายและตัวชี้วัดของรายวิชา

1.1 จัดทำ Core content เป้าหมายและตัวชี้วัด โดยการประชุมร่วมกันระหว่างอาจารย์ผู้สอนกับบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศของสำนักหอสมุด

1.2 การแบ่งกลุ่มตามความสมัครใจของนิสิตและมอบหมายบรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบประจำกลุ่ม

1.3 ชี้แจง Core content เป้าหมายและตัวชี้วัดให้นิสิตทราบและมอบหมายให้นิสิตทำ Mind map เพื่อแสดงถึงความเข้าใจและความสัมพันธ์กัน

2. อบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับนิสิต เพื่อหาและจัดเตรียมสารสนเทศที่ประกอบรายวิชา

2.1 บรรณารักษ์/ นักเอกสารสนเทศ อบรมการสืบค้นสารสนเทศที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

2.2 จัดเตรียมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ประกอบไปหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ สารสนเทศอื่น ๆ ทั้งที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดและที่ได้มาจากแหล่งอื่น ๆ ให้กับนิสิต

2.3 ให้คำอธิบายโดยบรรณารักษ์/ นักเอกสารสนเทศ ประจำกลุ่ม

2.4 นิสิตประเมินผลการทำกิจกรรม

3. นิสิตจัดทำรายการข้อมูลเชิงลึกตามความสนใจของแต่ละกลุ่มและสอดคล้องกับ Core content ของรายวิชา

3.1 บรรณารักษ์/ นักเอกสารสนเทศ ให้คำแนะนำการค้นคว้าข้อมูลเชิงลึกกับนิสิตแต่ละกลุ่ม

3.2 บรรณารักษ์/ นักเอกสารสนเทศ จัดหาสารสนเทศทั้งที่มีและไม่มีในห้องสมุดตามความต้องการของนิสิตแต่ละกลุ่ม

3.3 นิสิตวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และจัดทำเป็นฐานข้อมูลที่แสดงความเข้าใจในเนื้อหาที่กำหนดตลอดจนการนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้รับ โดยได้รับคำแนะนำอย่างใกล้ชิดจากบรรณารักษ์/ นักเอกสารสนเทศประจำกลุ่ม

4. ประเมินองค์ความรู้ที่ได้ของนิสิตแต่ละกลุ่ม โดยอาจารย์ผู้สอน

4.1 ประเมินความเหมาะสมของสารสนเทศที่นิสิตได้รับในแต่ละกลุ่ม

4.2 วิเคราะห์ความสอดคล้องขององค์ความรู้ที่ได้รับกับ Core content ของรายวิชา

5. ประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดและประเมินรายวิชา

6. วิเคราะห์ สรุปผลและจัดทำรายงานการวิจัย

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

1. การจัดทำ Core content เป้าหมายและตัวชี้วัดของรายวิชา มคอ.3 ของรายวิชาเทคนิคทางห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องสำอางและเครื่องมือแพทย์ (Laboratory quality techniques in cosmetics and medical device) รหัสวิชา 266483 จำนวนหน่วยกิต 3 (1-6-5) ภาควิชาจุลชีววิทยาและปรสิตวิทยา คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นรายวิชาเลือกในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาจุลชีววิทยา มีจุดมุ่งหมายของรายวิชาเพื่อให้นิสิตมีความรู้ความเข้าใจในพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง ระบบเครื่องสำอางตามมาตรฐานสากล พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ ระบบคุณภาพเครื่องมือแพทย์ตามมาตรฐานสากล การควบคุมคุณภาพห้องปฏิบัติการทดสอบคุณภาพเครื่องสำอางและเครื่องมือแพทย์ วิธีการทดสอบคุณภาพทางด้านจุลชีววิทยาและเคมีตามมาตรฐานสากลและการประกันคุณภาพผลการทดสอบ ภายหลังจากชี้แจงเป้าหมาย และตัวชี้วัดตาม Curriculum mapping ของรายวิชาให้กับนิสิตและบรรณารักษ์ ได้มอบหมายให้นิสิตแสดงความเชื่อมโยงของ Core content ในรายวิชา (ภาพที่ 2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศต่อไป

ภาพที่ 2 ความเชื่อมโยงของ Core content ของรายวิชา 266483

ในปีการศึกษา 1/ 2561 มีจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจำนวน 23 คน แบ่งเป็น 5 กลุ่มตามความสมัครใจ และมอบหมายให้มีบรรณารักษ์ประจำกลุ่ม ๆ ละ 1 คน (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3 นิสิตในแต่ละกลุ่มและบรรณารักษ์ประจำกลุ่ม

2. อบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับนิสิต เพื่อหาและจัดเตรียมสารสนเทศที่ประกอบรายวิชา จัดกิจกรรมครั้งที่ 1 อบรมการสืบค้นข้อมูล การเตรียม Keyword เพื่อค้นข้อมูลให้ตรงกับที่ต้องการ แนะนำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (วันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2561)

3. นิสิตจัดทำรายการข้อมูลเชิงลึกตามความสนใจของแต่ละกลุ่มและสอดคล้องกับ Core content ของรายวิชา

3.1 พบพี่บรรณารักษ์ประจำกลุ่มเพื่อสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม ครั้งที่ 2 (วันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2561) นิสิตต้องการข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายเครื่องสำอางและสารเคมีที่ควบคุม การใช้โปรแกรม Google site และ EndNote

3.2 พบพี่บรรณารักษ์ประจำกลุ่มเพื่อสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม ครั้งที่ 3 (วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2561) จัดกิจกรรมอบรมการใช้งาน Google site และ Endnote

4. ประเมินองค์ความรู้ที่ได้ของนิสิตแต่ละกลุ่ม โดยอาจารย์ผู้สอนอาจารย์ผู้สอนได้ประเมินองค์ความรู้ที่นิสิตได้รับจากข้อมูลที่อยู่ในฐานข้อมูลออนไลน์ของนิสิตแต่ละกลุ่ม และประเมินผลความรู้ความเข้าใจตามตัวชี้วัดที่กำหนดจากการนำเสนอผลงาน การตอบคำถามและการทำข้อสอบ ผลประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี-ดีมาก และเมื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องขององค์ความรู้ที่นิสิตได้รับกับ Core content ของรายวิชา พบว่ามีความสอดคล้องกันและครอบคลุมทุกเนื้อหาที่กำหนด มีประเด็นเพิ่มเติมคือการเลือกใช้สารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือให้มากขึ้น

กลุ่ม 1 กลุ่ม 2 กลุ่ม 3 กลุ่ม 4 กลุ่ม 5

5. ประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ในรายวิชาและประเมินรายวิชา ประสิทธิผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านของรายวิชา 266483 ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม เน้นการมีความรับผิดชอบต่อตนเอง วิชาชีพและสังคม 2) ด้านความรู้ เน้นมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ/ ทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาสาขาวิชาจุลชีววิทยาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบและตระหนักรู้หลักการและทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ด้านทักษะปัญญา เน้นสามารถระบุ รวบรวม และประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลเพื่อการสืบค้นข้อเท็จจริงและแหล่งที่มาของปัญหาและสามารถวิเคราะห์ สรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เน้นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เน้นสามารถใช้ความรู้ทางด้านคณิตศาสตร์และสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผลและการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม พบว่าการเรียนรู้โดยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ จากบรรณารักษ์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร บรรลุผลการเรียนรู้แต่ละด้านอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนั้นยังพบว่าผลประเมินตนเองของนิสิตเพื่อทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (ทส.0010 จุลชีววิทยา) ในมาตรฐานทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดี สำหรับผลประเมินรายวิชาโดยระบบงานบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนด้านบรรยาย และด้านปฏิบัติการ ประเมินสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในระดับคณะและมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.5

6. วิเคราะห์ สรุปผลการวิจัย การพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาเทคนิคทางห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องสำอางและเครื่องมือแพทย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ ได้หลักคิดมาจากงานวิจัยที่อ้างอิงไปเบื้องต้น ผลลัพธ์การเรียนรู้/ มาตรฐานผลการเรียนรู้ (Learning outcome) จะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่างผู้สอน บรรณารักษ์และผู้เรียน จึงได้กำหนดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่

6.1 การจัดทำ Core content เป้าหมายและตัวชี้วัดของรายวิชาตลอดจนภาพที่แสดงความเชื่อมโยงกัน ซึ่งทั้งผู้สอน บรรณารักษ์และนิสิตต้องเข้าใจให้ตรงกัน Core content คือแก่นแท้

ของเนื้อหาของรายวิชาที่ผู้เรียนต้องเข้าใจ อธิบายได้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในอนาคต Core content ของวิชาจึงเป็นเป้าหมายในการแสวงหาความรู้

6.2 การอบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับนิสิต เพื่อหาและจัดเตรียมสารสนเทศที่ประกอบรายวิชาเบื้องต้น ในขั้นตอนนี้ผู้เรียนจะได้เรียนรู้วิธีการสืบค้นข้อมูล การคัดเลือกสารสนเทศที่เหมาะสม การมีปฏิสัมพันธ์กับบรรณารักษ์ การมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และการทำงานเป็นทีม เป็นขั้นตอนเริ่มสร้างความผูกพันกับบรรณารักษ์และสำนักหอสมุด

6.3 นิสิตจัดทำรายการข้อมูลเชิงลึกตามความสนใจของแต่ละกลุ่มและสอดคล้องกับ Core content ของรายวิชา ใช้หลักการของการวิจัยเพื่อให้ผู้เรียนได้แสวงหาคำตอบในสิ่งที่สนใจ โดยได้รับการช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ให้คำแนะนำการค้นคว้าข้อมูลเชิงลึกกับนิสิตแต่ละกลุ่ม ตลอดจนการจัดหาสารสนเทศทั้งที่มีและไม่มีในห้องสมุดตามความต้องการของนิสิตแต่ละกลุ่ม จากนั้นนิสิตจะต้องวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และจัดทำเป็นฐานข้อมูลที่แสดงความเข้าใจในเนื้อหาที่กำหนดตลอดจนการนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้รับ โดยได้รับคำแนะนำอย่างใกล้ชิดจากบรรณารักษ์/ นักเอกสารสนเทศประจำกลุ่ม ในขั้นตอนนี้นิสิตจะได้รับความรู้ด้านการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาวิชาการเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ตลอดจนได้ทักษะของการวิจัยและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการข้อมูล เช่น การจัดโปรแกรมบรรณานุกรมด้วย Endnote และการสร้างเวบเพจด้วย Google sites และพบว่านิสิตกับบรรณารักษ์มีความผูกพันกันมากขึ้น มีการพบปะและช่วยเหลือกันมากขึ้นทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

6.4 ประเมินองค์ความรู้ที่ได้ของนิสิตแต่ละกลุ่ม โดยอาจารย์ผู้สอนประเมินจากฐานข้อมูล เวบเพจ หรือ เวบไซต์ ซึ่งสามารถประเมินได้ว่าข้อมูลมีความสมบูรณ์สอดคล้องกับ Core content และจุดประสงค์ของรายวิชา มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย ถูกต้องเชื่อถือได้ และนิสิตสามารถใช้ประโยชน์จากผลงานของตนเองได้ในอนาคต และข้อมูลดังกล่าวนี้หากได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญคนอื่นๆ และมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการมากยิ่งขึ้น

6.5 ประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ในรายวิชาและประเมินรายวิชา เป็นการประเมินตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติและประเมินตามตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย พบว่าการเรียนการสอนด้วยวิธีดังกล่าวทำให้ผู้เรียนมีประสิทธิผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านของรายวิชา สิ่งที่ได้เพิ่มเติมคือความผูกพันของนิสิตต่อสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัย และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ริเริ่มการบริการสนับสนุนการการเรียนการสอนในรายวิชาที่ชัดเจน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการเพื่อผลลัพธ์การเรียนรู้ทีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการดำเนินการในขั้นตอน 1-3 ซึ่งเป็นการจัดทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ที่มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับ Core content ของรายวิชาตลอดจนการแนะนำวิธีวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ให้กับผู้เรียนตลอดเวลาส่งผลให้การเรียนรู้ของผู้เรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาเทคนิคทางห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องสำอางและเครื่องมือแพทย์ 266483 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกันระหว่างผู้สอน บรรณารักษ์และผู้เรียน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การทำความเข้าใจ Core content เป้าหมายและตัวชี้วัดของรายวิชาและกำหนดเป็นเป้าประสงค์ในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน การอบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับนิสิตเบื้องต้น นิสิตจัดทำรายการข้อมูลเชิงลึกและแสวงหาคำตอบโดยการช่วยเหลือจากบรรณารักษ์และวิเคราะห์สังเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการข้อมูล ขั้นตอนสุดท้ายเป็นการประเมินองค์ความรู้ที่ได้รับและประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยรูปแบบดังกล่าวทำให้ผู้เรียนมีประสิทธิผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านของรายวิชา และได้ความผูกพันของนิสิตต่อสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัย ตลอดจนได้การบริการสนับสนุนการการเรียนการสอนในรายวิชาที่ชัดเจนทั้งทางด้านทรัพยากรสารสนเทศและทรัพยากรบุคคลเพื่อผลลัพธ์การเรียนรู้ทีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ได้รูปแบบการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้
2. สามารถนำรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ไปใช้กับรายวิชาอื่น ๆ

รายการอ้างอิง

Australian Council for Education Research. (2018). *How libraries and librarians can support student engagement.* Retrieved from https://www.acer.org/files/AUSSE_EG_Librarians.pdf

Pan, D., I. J., & Bruehl, M. (2014). Library value in the classroom: Assessing student learning outcomes from instruction and collections. *The Journal of Academic Librarianship*, *40*, 332-338.

Douglass, K., & Mack, T. (2015). What do you give the undergraduate researcher who has everything? an academic librarian. *The Journal of Academic Librarianship, 41*, 540-547.

Montenegro, M., Clasing, P., Kelly, N., Gonzalez, C., Jara, M., Alarcón, R., Saurina, E. (2016). Library resources and students' learning outcomes: Do all the resources have the same impact on learning?. *The Journal of Academic Librarianship, 42*, 551-556.

Kim L. J, Coelho, F. M, Hirotsu, C, Araujo, P., Bittencourt, L., Tufik, S., Andersen M. L. (2015). Frequencies and associations of narcolepsy-related symptoms: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Sleep Med*icine, *11*(12), 1377-1384.

Tuamsuk, K., Kwiecien, K., & Sarawanawong, J. (2013). A university library management model for students' learning support. *International Information and Library Review, 45*, 94-107

Walker, K. W., & Pearce, M. (2014). Student engagement in one-shot library instruction. *The Journal of Academic Librarianship, 40*, 281-290.

แก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็น เข้ามาเก็บความรู้ ในห้องสมุดกันเถอะ
Let’s go to use Cold Storage Glass @MSU library

วรัญญา พิลาหอม

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
e-mail: warunya.ph@msu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญของมหาวิทยาลัย และเป็นส่วนหนึ่งในการปลูกฝังการสร้างจิตสำนึกที่ดีด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับผู้ใช้บริการด้วยแนวคิดห้องสมุดสีเขียว และเพื่อรณรงค์การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วยการลดการใช้แก้วพลาสติก พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่ที่ต้องการนำเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุด ภายใต้แนวคิดห้องสมุดสีเขียว เน้นย้ำการสร้างจิตสำนึกที่ดีในเรื่องการของอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในกิจกรรม “แก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็น เข้ามาเก็บความรู้กันเถอะ” ห้องสมุดอนุญาตให้ผู้ใช้บริการนำแก้วส่วนตัวที่มีคุณสมบัติเก็บความเย็นบรรจุเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุด และให้สิทธิพิเศษทุกครั้งที่มาห้องสมุดพร้อมแก้วส่วนตัวจะได้รับ Library green point จาก LINE@msu library เพื่อสะสมแต้มรับแลกของรางวัลมากมาย นอกจากนี้สามารถนำแก้วส่วนตัวไปบรรจุเครื่องดื่มที่ร้านค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับส่วนลด 3-5 บาทกิจกรรมนี้ได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ทั้งยังช่วยลดประมาณการใช้แก้วพลาสติก โต๊ะนั่งอ่านไม่เป็นรอยจากไอน้ำที่เกาะข้างแก้ว และทำให้ผู้ใช้บริการสามารถนั่งอ่านหนังสือและอยู่กับห้องสมุดได้นานยิ่งขึ้น

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการและผู้เข้าร่วมกิจกรรม 312 คน พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) ซึ่งกิจกรรมนี้ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างมากและผู้ประกอบการได้เข้าร่วมกิจกรรมก็มียอดขายเพิ่มมากขึ้น และถือเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมช่วยลดการใช้พลาสติกในมหาวิทยาลัยอีกด้วย

คำสำคัญ:

กิจกรรมห้องสมุด, ห้องสมุดสีเขียว

Abstract

Academic Resource Center (AREC) of Mahasarakham University (MSU). Is the center for learning resource services which analyses and manages the needs of the university community. To respond to users who want to bring drinks into the library.

And Use less plastic glass. Apply to using green library concept. A Promoting environmental awareness So, create special activity “Let’s go to use cold storage glass @MSU library” Library Allows users to bring a private glass of cold storage to drink in the library. Every time when users come to library with cold storage glass, they will earn green point from LINE@msu library. That they will be able to redeem for gifts. In addition, if they use cold storage glass they will earn a discount from 3-5 baht.

The results of users and participants 312 have the average satisfaction was at the highest level ($\overline{X}$ = 4.59). Participating merchants identify that the event can increase sales.

Keywords:

Library Activity, Green Library

บทนำ

ห้องสมุดถือเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศที่สำคัญของสถาบันการศึกษา นอกจากหัวใจหลักที่สำคัญคือการให้บริการสารสนเทศแล้ว ห้องสมุดยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการปลูกฝังการสร้างจิตสำนึกที่ดีด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ใช้บริการได้อีกด้วย (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2560) แนวคิดห้องสมุดกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเริ่มเกิดขึ้นอย่างชัดเจนเมื่อต้นทศวรรษ 1990 เพื่อสร้างพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และเพื่อแสวงหาแนวทางลดผลกระทบจากการดำเนินงานของห้องสมุดที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งการสร้างพฤติกรรมสีเขียวเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมใจของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการห้องสมุด (อุทยานการเรียนรู้, 2560) ดังนั้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องที่ห้องสมุดหลายแห่งให้ความสนใจ

จากผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย พบว่าอยากให้ห้องสมุดมีร้านขายเครื่องดื่ม หรือมีพื้นที่ให้รับประทานอาหารและสามารถนำเครื่องดื่มเข้ามาดื่มได้ในห้องสมุด ห้องสมุดบางแห่งสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยการจัดพื้นที่ Commons ในห้องสมุด ซึ่งได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก พื้นที่นี้ไม่มีกฎระเบียบของห้องสมุดมาควบคุมดูแลการใช้บริการของผู้ใช้ เช่น ผู้ใช้บริการสามารถพูดคุยกัน สามารถนำอาหารและเครื่องดื่มมารับประทานและดื่มได้ สนับสนุนให้ร่วมมือจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ พื้นที่นี้อาจมีตู้เครื่องดื่มและขนมไว้บริการ หรือมีมุมนิทรรศการต่าง ๆ มุมกาแฟและเครื่องดื่ม เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการมาใช้ห้องสมุดมากที่สุด (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2554) แต่ถ้าหากห้องสมุดมีงบประมาณจำกัด ไม่สามารถออกแบบหรือสร้างพื้นที่ดังกล่าวได้ และยังคงมีระเบียบไม่อนุญาตให้นำเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุดได้ ผลจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้บริการระบุว่า ห้องสมุดควรหาทางออกให้กับผู้ใช้บริการในเรื่องการตอบสนอง

ความต้องการดังกล่าวและหากกิจกรรมนั้นสามารถรณรงค์ทั้งการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กันได้ ถือเป็นโจทย์และเป็นโอกาสที่น่าสนใจที่สมุดจะได้จัดกิจกรรมขึ้น ซึ่งจะช่วยเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

ดังนั้นสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามจึงได้ นำแนวคิดห้องสมุดสีเขียวและความต้องการของผู้ใช้บริการ มาจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมลดการใช้แก้วพลาสติก สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าที่สำคัญของเรา โดยนำคุณสมบัติของแก้วเก็บความเย็น/ ร้อน ที่ไม่มีไอระเหยออกมาจากแก้วและมีฝาปิดมิดชิด อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของเราได้มีเวลานั่งอ่านหนังสือและมีเครื่องดื่มไว้ดื่มตลอดการเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด นอกจากนี้ยังเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมลดการใช้แก้วพลาสติกในมหาวิทยาลัย ลูกค้ายังได้รับสิทธิพิเศษและของรางวัลมากมายเมื่อเข้าร่วมกิจกรรม

คำสำคัญ:

กิจกรรมห้องสมุด, ห้องสมุดสีเขียว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรณรงค์ลดการใช้แก้วพลาสติกด้วยกิจกรรม “แก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็นเข้ามาเก็บความรู้ในห้องสมุดกันเถอะ”
2. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแม้ไม่ใช่ภารกิจหลักของห้องสมุด แต่ห้องสมุดและผู้ใช้บริการก็สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการที่จะช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้เช่นกัน ดังนั้นงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงได้ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้า และนำมาวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างพฤติกรรมของลูกค้าและกลยุทธ์ทางการตลาด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้จัดกิจกรรมที่จะช่วยลดการใช้แก้วพลาสติกและสามารถความสัมพันธ์อันดีและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สำหรับขั้นตอนการดำเนินการมีดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการอนุรักษ์พลังงานของห้องสมุด จากแนวคิดห้องสมุดสีเขียวและผลการวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ย้อนหลัง 3 ปี เพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดมีร้านขายเครื่องดื่ม หรือมีพื้นที่ให้รับประทานอาหารและสามารถนำเครื่องดื่มเข้ามาในห้องสมุด
2. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน (Knowledge management) ที่ได้จากการให้บริการและสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เพื่อหาแนวทางในการสร้างกิจกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ พบว่า ลูกค้านำเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุดทำให้หนังสือชำรุด และโต๊ะนั่งอ่านที่ทำจากไม้ถูกน้ำจากแก้วน้ำทำให้เสียหาย และมีปริมาณการใช้แก้วพลาสติกจำนวนมาก

3. นำผลที่ได้จากการศึกษางานวิจัย และผลจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นและปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขมาออกแบบกิจกรรม จึงนำแนวคิดห้องสมุดสีเขียวในการลดการใช้แก้วพลาสติกด้วยการใช้แก้วส่วนตัวที่มีคุณสมบัติเก็บความร้อน/ เย็น ที่ไม่มีการระเหยของไอน้ำข้างแก้ว และมีฝาปิดมิดชิด ไม่ส่งกลิ่นรบกวนผู้อื่น

ภาพที่ 1 โปสเตอร์รณรงค์การใช้แก้วส่วนตัว

4. นำกิจกรรมที่ออกแบบไว้ไปสำรวจความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ใช้บริการ ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการ จำนวน 215 คน ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 96

5. การดำเนินกิจกรรม ดังนี้

5.1 ดำเนินการประชาสัมพันธ์กิจกรรมทุกช่องทางของห้องสมุดได้แก่ เว็บไซต์, Facebook, LINE, YouTube, เสียงตามสาย และเอกสารประชาสัมพันธ์ทั่วห้องสมุดและมหาวิทยาลัย

5.2 ติดต่อร้านค้าในมหาวิทยาลัยที่สนใจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยลูกค้าจะได้รับส่วนลดตั้งแต่ 3-5 บาท หากลูกค้านำแก้วส่วนตัวมาเอง และมอบป้ายสัญลักษณ์ให้กับร้านค้าเพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้แก้วเก็บความเย็นให้กระจายไปทั่วมหาวิทยาลัย

5.3 ผู้ใช้บริการสามารถนำแก้วเก็บที่สามารถความเย็น/ ร้อน เข้ามาใช้ในห้องสมุดได้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำแก้วพลาสติกเข้ามาในห้องสมุด เพราะอาจทำให้หนังสือและโต๊ะนั่งอ่านเสียหายได้

5.4 ลูกค้าที่นำแก้วส่วนตัวเข้ามาดื่มในห้องสมุด ในช่วงเริ่มกิจกรรม คือ 1 มิถุนายน ถึง 1 สิงหาคม 2561 จะได้รับของที่ระลึกจากห้องสมุดทุกคน

5.5 ทุกครั้งที่นำแก้วส่วนตัวเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดจะได้รับ Library green point 1 แต้ม เพียงแสดงแก้วให้กับเจ้าหน้าที่ ณ จุดตรวจ ประตูทางเข้าออกของห้องสมุดเพื่อรับแต้ม โดยใช้บัตรสะสมแต้มออนไลน์จาก LINE@msu library

ภาพที่ 2 ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรม

5.6 สะสมครบ 10 แต้มจะได้รับถุงผ้ารักษ์โลก สะสมครบ 15 แต้ม จะได้รับแก้วที่ระลึกของห้องสมุด และสะสมครบ 20 ครั้งขึ้นไป จะได้รับสิทธิพิเศษในการยืมหนังสือเป็นสองเท่าของสิทธิ์แต่ละประเภทของลูกค้า

ภาพที่ 3 ตัวอย่างบัตรสะสมแต้มโดยประยุกต์ใช้ LINE@

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

"กิจกรรมแก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็น เข้ามาเก็บความรู้" ได้รับความสนใจจากลูกค้าเป็นอย่างมาก มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมและนำแก้วส่วนตัวมาใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม นอกจากจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถนำเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้องสมุดได้แล้ว ผู้ใช้บริการยังได้รับของรางวัลและสิทธิพิเศษจากห้องสมุดและส่วนลดจากร้านค้าที่เข้าร่วมกิจกรรม และยังช่วยลดการใช้แก้วพลาสติกในห้องสมุดและมหาวิทยาลัยอีกด้วย ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59) ผู้ประกอบการที่จำหน่ายเครื่องดื่มเข้าร่วมโครงการกว่า 10 ร้านค้า และระบุว่ากิจกรรมดังกล่าวช่วยส่งเสริมยอดขายได้เป็นอย่างดี

ภาพที่ 4 ผู้ใช้บริการที่นำแก้วส่วนตัวเข้าห้องสมุด

อภิปราย

แนวปฏิบัติหรือกฎระเบียบในการใช้ห้องสมุดอาจจะต้องได้รับทบทวนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เช่นเดียวกับการศึกษาความต้องการของลูกค้าและรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ และนำมาออกแบบกิจกรรมและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการยุคนี้ ห้องสมุดหลายแห่งเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่อาจอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้ครบทุกด้าน ซึ่งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด พื้นที่ที่ไม่เพียงพอ หรือแม้กระทั่งกฎระเบียบที่ได้ใช้มาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนั้นการจัดกิจกรรมให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ จึงเป็นแนวทางที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุด

กับผู้ใช้บริการสำหรับกิจกรรมแก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็น เข้ามาเก็บความรู้ ถือเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการ บุคลากร และผู้ประกอบการร้านค้าในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก ถือเป็นกิจรรมหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีที่สร้างความผูกพันระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ และยังร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดใช้แก้วพลาสติกในมหาวิทยาลัยอีกด้วย

ขอเสนอแนะ

การดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของห้องสมุดอาจทำได้หลายรูปแบบ เพราะการที่จะสร้างจิตสำนึกในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจะต้องใช้ระยะเวลา เพื่อให้เกิดความตระหนักอย่างแท้จริง การจัดกิจกรรมจะต้องจัดเป็นประจำ หลากหลายและต่อเนื่องจึงจะทำให้ประสบความสำเร็จ

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

เมื่อกิจกรรมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ย่อมส่งผลถึงความสุขที่ได้จากการมาใช้บริการในห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีพื้นที่นั่งอ่านและมีเครื่องดื่มแก้กระหาย ทำให้เกิดสมาธิในการอ่าน นอกจากนี้ยังได้สิทธิประโยชน์ในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมสามารถสะสมแต้มจากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อรับรางวัลและเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

ภาพที่ 5 ผู้ใช้บริการนำแต้มมาแลกของรางวัล

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้น และเมื่อผู้ใช้บริการใช้เวลาในห้องสมุดมากขึ้น ทำให้เกิดความคุ้มค่าต่อพื้นที่นั่งอ่าน และด้วยคุณสมบัติของแก้วคือสามารถเก็บความเย็นจะทำไม่มีไอน้ำเกาะ ซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อหนังสือและโต๊ะนั่งอ่าน

ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ

กิจกรรมที่จัดขึ้นสามารถส่งเสริมยอดขายให้กับผู้ประกอบการ เพราะเมื่อผู้ใช้บริการเห็นถึงประโยชน์ของการนำแก้วส่วนตัวมาใช้แทนการใช้แก้วพลาสติก ซึ่งนอกจากจะช่วยลดขยะในมหาวิทยาลัยแล้ว และยังสามารถนำเอาเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุดได้ ทำให้ยอดขายของร้านที่เข้าร่วมกิจกรรมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

ภาพที่ 6 ผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรม

รายการอ้างอิง

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2560). *มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว ก้าวสำคัญของห้องสมุดไทย.* เข้าถึงได้จาก https://www.posttoday.com/life/life/498091

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2554). *แนวโน้มห้องสมุด.* เข้าถึงได้จาก https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/3139-library-trends

อุทยานการเรียนรู้. (2560). *ห้องสมุดสีเขียว.* เข้าถึงได้จาก https://www.tkpark.or.th/eng/articles_detail/363/ห้องสมุดสีเขียว

การพัฒนาและการจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร
Development and Management of Digital Intellectual Repository Silpakorn University

สุนิศา รอดจินดา, นพดล เอกผาชัยสวัสดิ์

หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
e-mail: rodjinda_s@silpakorn.edu

บทคัดย่อ

การพัฒนาและการจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหนึ่งในโครงการวิจัยชุดของมหาวิทยาลัยศิลปากร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร มีการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนาเครื่องมือเพื่อการวิจัย ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบ ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลและปรับปรุง ประชากรคือ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ที่สังกัดในหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาข้อมูลการจัดการคลังปัญญาจากสถาบันต่าง ๆ ในประเทศไทย 4 แห่ง และศึกษาข้อมูลการจัดการผลงานทางวิชาการจากคณะวิชา/หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ 9 แห่ง รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ พบว่า มหาวิทยาลัยศิลปากรควรจัดตั้งคลังปัญญาเพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวม เก็บรักษา และเผยแพร่ผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัย มีการเข้าถึงอย่างเสรีและใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการดำเนินงาน จึงสร้างรูปแบบเพื่อพัฒนาและจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร ชื่อว่า “CREATION model” ได้แก่ เนื้อหาสาระของคลังปัญญาดิจิทัล (C = Content of Silpakorn University repository) การค้นคืนและการแสดงผล (RE= Retrieve and results) การกำหนดสิทธิ์โดยผู้ทรงสิทธิ์และประชาคมมหาวิทยาลัยศิลปากร (A= Authorization by owner rights and Silpakorn University community) เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับคลังปัญญา (T = Technology for repository) อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (I = Identity of Silpakorn University) การเข้าถึงแบบเสรี (O = Open access) และความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยศิลปากร (N = Needs of Silpakorn University community) ผลการประเมินความเหมาะสมและรับรองรูปแบบการพัฒนาและการจัดการคลังปัญญาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เมื่อนำรูปแบบไปใช้ในการพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร และประเมินผลในการปฏิบัติงานของคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิ

มีความพึงพอใจในระดับมาก การศึกษาการใช้คลังปัญญาดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นตามรูปแบบ "CREATION model" ในภาพรวมแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการสืบค้นและการแสดงผลการสืบค้น ด้านการเข้าถึงและการกำหนดสิทธิ์ และด้านอัตลักษณ์ พบว่า ความต้องการรูปแบบคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เฉพาะอย่างยิ่งด้านอัตลักษณ์ ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้คลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

คำสำคัญ:

คลังปัญญามหาวิทยาลัย, คลังสถาบัน, ภูมิปัญญามหาวิทยาลัย, ภูมิปัญญาสถาบัน

Abstract

This project was a R & D project, aiming to development methods and aimed to develop digital institutional repository of Silpakorn University. The research processes were divided into 4 stages as follows: 1): basic data analysis, 2) research instruments design, 3) model testing, and 4) evaluation and improvement. A group of 354 research samples were students, lecturers and staffs who affiliated with Silpakorn University, Thapra Palace Campus. The research instruments were questionnaire and interview to collect data from 4 institutions in Thailand to investigate their repository administration and management, and from 9 faculties/divisions in Silpakorn University, Thapra Palace Campus about their scholarly works management. The collected data was quantitatively, qualitatively analyzed using statistical package and frequency, percentage, mean, standard deviation were presented.

The findings indicated that Silpakorn University should establish its institutional repository for all scholarly works of the university to collect, preserve and publish digitally and provide open access to content and operate with appropriate technology. The "CREATION model" was generated to develop digital institutional repository for Silpakorn University, whereas C= content of Silpakorn University repository, RE= Retrieve and results, A = Authorization by owner rights and Silpakorn University community, T=Technology for repository, I = Identity of Silpakorn University, O = Open access, N = Needs of Silpakorn University community. The results of the assessment and certificate the model by specialists were at highest level. The satisfaction of the model capacity, when applied to digital institutional repository, towards experts were at high level. The study of the use of digital institutional repository developed by "CREATION model" in four aspects, nameby, information resources, search & result methods, information

access & authorization, and uniqueness, were at high level especially uniqueness aspects. The users' satisfaction towards the digital institutional repository, Silpakorn University were also at high level.

Keywords:
Intellectural Repository, Institutional Repository, Digital Repository, University Repository IR

บทนำ

คลังปัญญา (Intellectual repository) หรือ คลังสถาบัน (Institutional repository) หรือคลังความรู้ (Knowledge repository) หมายถึง คลังทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งเป็นภูมิปัญญาของสถาบันหรือองค์การหนึ่ง ๆ โดยถือเป็นหน้าที่หรือบริการของสถาบันในการจัดเก็บและสงวนรักษาผลงานหรือผลผลิตของบุคลากรหรือสมาชิกขององค์การซึ่งถือว่าเป็นสมบัติอันมีคุณค่าให้คงอยู่ในระยะยาว รวมทั้งการจัดการและเผยแพร่ให้ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกสถาบันสามารถรับรู้ เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากผลงาน ส่งผลต่อชื่อเสียงและการยอมรับต่อสถาบัน (กุลธิดา ท้วมสุข, 2558) ในประเทศไทยห้องสมุดเริ่มมีการจัดตั้งและจัดการคลังสถาบันมาตั้งแต่ พ.ศ. 2549 ปัจจุบันมีการดำเนินงานคลังสถาบันในมหาวิทยาลัยจำนวน 11 แห่ง แต่มหาวิทยาลัยศิลปากรยังไม่มีคณะวิชาหรือหน่วยงานใดที่จัดตั้งคลังสถาบัน มีเพียงสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการและประสานงานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์และนักวิชาการทำการวิจัยและงานสร้างสรรค์

มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นมหาวิทยาลัยศิลปะแห่งแรกในประเทศไทย โดยมีวิสัยทัศน์คือ ศิลปากรเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งการสร้างสรรค์ (Silpakorn is a leading creative university) ในการพัฒนาการวิจัยและการสร้างสรรค์เพื่อก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับระดับชาติและนานาชาติ โดยมีเป้าประสงค์เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยเชิงสร้างสรรค์ เป็นการตอบสนองนโยบายรัฐบาลและสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ที่ปฏิรูประบบการวิจัยของประเทศในสาขาวิชาทางศิลปะด้านทัศนศิลป์ หัตถศิลป์ ดุริยางคศิลป์ และนาฏศิลป์ เพื่อให้การสนับสนุนการค้นคว้าวิจัยและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ใช้ในการสร้างสรรค์งานศิลปะ หากนับเฉพาะผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการของบุคลากรในสังกัดคณะวิชาที่วังท่าพระ ในปีงบประมาณ 2556 มีจำนวนรวม 199 เรื่อง เมื่อศึกษาเอกสารรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ประจำปีการศึกษา 2556 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการผลงานทางวิชาการ โดยเก็บข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (Swot analysis) พบข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ควรจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลผลงานวิชาการของอาจารย์ของคณะ 2) การบริหารจัดการงานวิจัยทั้งระบบเพื่อจัดการองค์ความรู้และสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ 3) จัดสร้างระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรวิจัยและงานวิจัยทั้งในและนอกคณะ ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นแผนระยะยาว พร้อมมีกลไกในการขับเคลื่อนและการติดตามที่ชัดเจน

ดังนั้น หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง จึงมีแนวคิดที่จะจัดตั้งคลังปัญญา มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญและเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบ แนวทางการดำเนินงานจัดการคลังปัญญาที่ดี ซึ่งหอสมุดฯ จะได้นำคลังปัญญาต้นแบบนี้ไปใช้ในการดำเนินงานจัดการคลังปัญญา มหาวิทยาลัยศิลปากร อันสามารถสะท้อนให้เห็นทุนทางปัญญาของมหาวิทยาลัยศิลปากรอย่างชัดเจนต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อการจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อการพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยในรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and development: R&D) โดยมีขั้นตอนการวิจัย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research: R1) การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคลังปัญญาและการจัดการคลังปัญญา สภาพการณ์การจัดการผลงานทางวิชาการ ความต้องการและรูปแบบคลังปัญญาดิจิทัลของประชาคม มหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้านคลังปัญญาและการจัดการคลังปัญญา เป็นการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับการจัดการคลังปัญญา นโยบายการจัดการคลังปัญญา ทรัพยากรสารสนเทศ มาตรฐานการลงรายการ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการคลังปัญญา ตลอดจนการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านสภาพการณ์การจัดผลงานทางวิชาการของคณะวิชา/ หน่วยงานที่ตั้งในมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ทั้งหมด 9 หน่วยงาน โดยเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการผลงานทางวิชาการ นโยบายและแผน วิธีการจัดเก็บ ระบบการจัดเก็บ สถานที่จัดเก็บ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บ รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการคลังปัญญาที่ดี

ด้านความต้องการและรูปแบบคลังปัญญาดิจิทัลของประชาคม มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการจัดตั้งคลังปัญญาสถาบันและรูปแบบคลังปัญญาตามที่ประชาคมต้องการ

ในขั้นตอนที่ 1 นี้ เครื่องมือที่ใช้คือ การวิเคราะห์เอกสาร แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคลังปัญญาและการจัดการคลังปัญญา
2. ศึกษาดูงานการจัดการคลังปัญญาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จำนวน 4 แห่ง เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในการจัดการคลังปัญญา
3. ศึกษาสภาพการณ์ในการจัดการผลงานทางวิชาการของหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในการจัดการคลังปัญญาของแต่ละหน่วยงาน จำนวน 9 หน่วยงาน

4. ศึกษาความต้องการและรูปแบบคลังปัญญาดิจิทัลที่ประชาคมมหาวิทยาลัยศิลปากรต้องการ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา (Development: D1) เป็นการออกแบบและพัฒนา (Design and Development: D and D)

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำผลวิเคราะห์ที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดและออกแบบรูปแบบที่เหมาะสมต่อการพัฒนาและการจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์รูปแบบการจัดการคลังปัญญา มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. สร้างรูปแบบการจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. รับรองรูปแบบการจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยการใช้แบบสอบถามถามผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการคลังปัญญา จำนวน 5 คน
4. ดำเนินการพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัลมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้โปรแกรม DSpace ตามรูปแบบการจัดการคลังปัญญา และประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการคลังปัญญา จำนวน 3 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านศิลปะ จำนวน 2 คน

ในการดำเนินการพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. นำรูปแบบการพัฒนาและจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาเพื่อสร้างคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ดำเนินการพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากรตามรูปแบบในขั้นตอนที่ 1 โดยการติดตั้งโปรแกรม DSpace เพื่อใช้ในการพัฒนาและการจัดการคลังปัญญา กำหนดโครงสร้างคลังปัญญา ได้แก่ การกำหนดชุมชนและชุมชนย่อย กำหนดประเภททรัพยากรสารสนเทศ กำหนดเมทาดาทาที่ใช้ในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ กำหนดเทมเพลทการลงรายการเมทาดาทา คัดเลือกทรัพยากรที่จะนำมาลง แล้วนำมาจัดทำเป็นไฟล์ดิจิทัลและจัดทำลายน้ำแสดงสิทธิ์ ลงรายการเมทาดาทาตามโครงสร้างที่กำหนดและนำไฟล์ดิจิทัลเข้าสู่คลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. การตรวจสอบ ในระหว่างการดำเนินการพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร นั้นได้ดำเนินการตรวจสอบเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม
4. การประเมินผลการปฏิบัติงานคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่พัฒนาขึ้นตามรูปแบบที่สังเคราะห์ขึ้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการคลังปัญญา จำนวน 3 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านศิลปะ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน
5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการประเมินผลรูปแบบคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การวิจัย (Research: R2)

ในขั้นตอนนี้เป็นการแนะนำและทดลองใช้คลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากคณะวิชา/ หน่วยงาน ที่สังกัดในมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ มีวิธีดำเนินการ

คือ จัดอบรมการใช้คลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร และประเมินผลการอบรม ด้วยการใช้แบบประเมินผลการอบรม โดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development: D_2)

ในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินผลการใช้และความพึงพอใจในการใช้คลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากคณะวิชา/ หน่วยงาน ที่สังกัดในมหาวิทยาลัยศิลปากร

วิธีดำเนินการ มีดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามการใช้และความพึงพอใจในการใช้คลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เข้าอบรมในขั้นตอนที่ 3
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับคืนก่อนการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
4. ประเมินผลการใช้และความพึงพอใจในการใช้คลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบการวิจัยและพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการและพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ข้อ ดังนี้

การจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. สภาพการณ์การจัดการผลงานทางวิชาการของคณะวิชา/ หน่วยงาน

จากการศึกษาการจัดการผลงานทางวิชาการของหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ และแนวความคิดรูปแบบการจัดการคลังปัญญาที่ดี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยเป็นบุคลากรของแต่ละคณะวิชา/ หน่วยงาน รวม 18 คน พบว่า

ด้านการจัดการผลงานทางวิชาการ ส่วนใหญ่มีนโยบายการจัดเก็บผลงานทางวิชาการเป็นลายลักษณ์อักษรมีการวางแผนการจัดเก็บและให้บริการ ร้อยละ 66.6 ประเภทของผลงานวิชาการที่จัดเก็บ คือ รายงานวิจัย ร้อยละ 44.4 มีสถานที่จัดเก็บผลงานทางวิชาการแบบเป็นสัดส่วน ร้อยละ 55.6 และมีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ ร้อยละ 66.6 หน่วยงานส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรค คือ สถานที่การจัดเก็บมีเนื้อที่ไม่มีเพียงพอ ร้อยละ 33.3 และทุกแห่งเสนอแนะว่าควรมีหน่วยงานกลางทำหน้าที่เก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการ ร้อยละ 100

ด้านแนวคิดรูปแบบการจัดการคลังปัญญาที่ดี จากการศึกษาในแต่ละคณะวิชา/ หน่วยงาน จำนวน 18 คน เสนอว่า ด้านนโยบาย มหาวิทยาลัยควรมีข้อกำหนดให้อาจารย์/ ผู้ทำวิจัยจัดส่งผลงานทางวิชาการเข้าคลังปัญญา ร้อยละ 27.8 ควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดทำคลังปัญญา ร้อยละ 100 ส่วนการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามประเภทของผู้ใช้บริการนั้น เสนอว่าผู้ใช้ควรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งทางบรรณานุกรม สาระสังเขป และเนื้อหาฉบับเต็มเมื่อใช้งานภายในเครือข่ายมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบ VPN โดยไม่มีการกำหนดสิทธิ์ใน

การเข้าถึงเนื้อหาฉบับเต็มหรือโดยเสรี ทั้งผู้ใช้ประเภทบุคลากรของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 50 และบุคลากรภายนอก ร้อยละ 27.8

การกำหนดสิทธิ์เข้าถึงเนื้อหาฉบับเต็มเสนอว่าควรกำหนดสิทธิ์เข้าถึงเนื้อหาฉบับเต็ม โดยการอ่าน พิมพ์ และดาวน์โหลดได้ การแสดงสิทธิ์บนทรัพยากรสารสนเทศเสนอว่าควรแสดงสิทธิ์บนทรัพยากรสารสนเทศโดยการสร้างลายน้ำดิจิทัลแสดงกรรมสิทธิ์แบบมองเห็นด้วยตาเปล่า ร้อยละ 50จากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทำเนียบนักวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากรพบว่า ควรมีทำเนียบนักวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากร ร้อยละ 100 และจุดเด่นที่ควรมีของคลังปัญญามหาวิทยาลัยศิลปากรคือ การมีภาพผลงานศิลปะ ร้อยละ 38.9

2. ความต้องการและรูปแบบคลังปัญญาดิจิทัลของประชาคม มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม มีระดับความต้องการรูปแบบคลังปัญญาดิจิทัลในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านอัตลักษณ์ของคลังปัญญาดิจิทัล

ด้านความต้องการในการจัดทำคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ควรจัดทำคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร ร้อยละ 91.4

ด้านการพัฒนาและการรับรองรูปแบบการจัดการคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์และการแจกแบบสอบถาม มาสร้างเป็นรูปแบบเรียกว่า “CREATION model” มีองค์ประกอบย่อยได้แก่

1. เนื้อหาสาระของคลังปัญญาดิจิทัล (C = Content of Silpakorn University repository) โดยจัดเก็บผลงานที่จัดทำโดยประชาคมมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย เฉพาะผลงานที่มีเนื้อหาทางวิชาการ โดยจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล

2. การค้นคืนและการแสดงผล (RE = Retrieve and results) กำหนดให้มีทางเลือกสืบค้นขั้นพื้นฐาน การสืบค้นขั้นสูงโดยใช้ตรรกบูลีน การสืบค้น Browse การแบ่งชุมชนในหน้าจอหลักตามสาขาวิชาและภาควิชา

3. การกำหนดสิทธิ์โดยผู้ทรงสิทธิ์และประชาคมมหาวิทยาลัยศิลปากร (A = Authorization by owner rights and Silpakorn University community) โดยมีการเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบบรรณานุกรม สารสะสังเขป และเนื้อหาฉบับเต็ม ซึ่งเจ้าของผลงานทางวิชาการเป็นผู้กำหนดระดับการเข้าถึงเอกสารของผู้ใช้ และมีการแสดงสิทธิ์บนทรัพยากรสารสนเทศด้วยลายน้ำดิจิทัลแบบมองเห็นด้วยตาเปล่า

4. เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับคลังปัญญา (T = Technology for repository) โดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนและโปรแกรมที่สามารถปรับเพิ่มหน่วยข้อมูลได้ตามต้องการ รองรับทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท รองรับมาตรฐาน OAI-PMH และสามารถค้นหาเอกสารฉบับเต็มโดยใช้ Google ได้

5. อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (I = Identity of Silpakorn University) โดยจัดเก็บผลงานทางวิชาการและการสร้างสรรค์ทางด้านศิลปะ การออกแบบ และโบราณคดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากร และงานอันมีเอกลักษณ์เฉพาะของมหาวิทยาลัยศิลปากร เช่น มีภาพผลงานศิลปะ ชีวประวัติศิลปิน ทำเนียบนักวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากร

6. การเข้าถึงแบบเสรี (O = Open access) ผู้ใช้ทุกประเภทสามารถเข้าถึงสารสนเทศทางวิชาการได้โดยเสรีไม่ต้องลงทะเบียนเป็นสมาชิก ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเนื้อหาฉบับเต็มโดยการอ่าน พิมพ์ และดาวน์โหลดได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่ต้องอ้างอิงแหล่งที่มาและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

7. ความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยศิลปากร (N = Needs of Silpakorn University community) มีการศึกษาความต้องการของประชาคมก่อนการดำเนินการพัฒนาคลังปัญญา นำผลความต้องการของประชาคมมากำหนดเป็นรูปแบบฐานข้อมูลคลังปัญญา มีการประเมินผลความพึงพอใจ และนำผลการประเมินผลความพึงพอใจมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ

จากร่างรูปแบบดังกล่าวได้มีการรับรองจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความคิดเห็นว่า รูปแบบเหมาะสมในระดับมากที่สุด

การพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการพัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล คณะผู้วิจัยได้พัฒนาคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยกำหนดนโยบายและโครงสร้างคลังปัญญา ตามรูปแบบ “CREATION model” ดังนี้

1. ส่วนของผู้ใช้คลังปัญญาดิจิทัล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

ผู้ใช้คลังปัญญา คือผู้ที่ต้องการใช้คลังปัญญาเพื่อค้นหาผลงานทางวิชาการ แบ่งเป็นสมาชิกชุมชนศิลปากร ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร พนักงานและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร มีสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบ คือ การสืบค้นข้อมูล การเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มซึ่งเป็นไปที่เจ้าของผลงานระบุไว้ การสมัครสมาชิก การเปลี่ยนรหัสผ่าน การนำเข้าผลงานทางวิชาการ และบุคคลภายนอกมีสิทธิ์ใช้คลังปัญญาเพื่อการสืบค้นข้อมูล และการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มซึ่งสิทธิ์ในการเข้าถึงเป็นไปที่เจ้าของผลงานระบุไว้

ผู้ดูแลระบบ ได้แก่ ผู้มีสิทธิ์ในการเข้าถึง ดูแลและจัดการระบบคลังปัญญา

2. ส่วนของหน้าจอ การออกแบบหน้าจอ มีดังนี้

2.1 หน้าจอแรกแสดงเมนูหลัก ได้แก่ ชีวประวัติศิลปิน (Artist biography) นักวิชาการ มศก. (SU Intellectual) วารสารของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ (SU Journal) และชุมชน (Communities in DSpace) รวมทั้งส่วนการสืบค้น ซึ่งแบ่งเป็น การสืบค้นด้วยเมนู Search การสืบค้นด้วยเมนู Advanced search และการสืบค้นด้วยเมนู Browse

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากรโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการใช้งาน

2.3 ผลการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับคลังปัญญาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดีมากสูงสุด คือ การช่วยเหลือ/ การอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรมพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี

2.4 ผลการประเมินผลการใช้และความพึงพอใจในการใช้งานคลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยมีความต้องการใช้ในภาพรวมในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสืบค้นและการใช้ทางเลือกในการสืบค้นด้วย Browse ด้านประเภทของผลงานวิชาการข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ รายงานการวิจัย ด้านการสืบค้นข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ สืบค้นโดยใช้ทางเลือก Basic ด้านประเภทของผลงานทางวิชาการที่ต้องการนำไปใช้ประโยชน์ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลจากผลงานทางวิชาการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการใช้คลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการวิจัยแบ่งออกเป็น 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 2) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการวิจัยด้านแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดทำในการจัดทำคลังปัญญามหาวิทยาลัยทั้งจากการสัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงานที่มีการทำคลังปัญญามหาวิทยาลัยและบุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่ามีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแง่ที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บผลงานทางวิชาการโดยกำหนดเป็นนโยบายให้หน่วยงานต่าง ๆ ส่งผลงานเข้าร่วมในคลังปัญญา ดังนั้นจึงควรมีการนำเสนอให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำคลังปัญญามหาวิทยาลัย และผลักดันให้มีข้อกำหนดให้อาจารย์/ผู้ทำวิจัยจัดส่งผลงานทางวิชาการเข้าคลังปัญญา

1.2 จากผลการวิจัยด้านแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดทำในการจัดทำคลังปัญญามหาวิทยาลัยจากการสัมภาษณ์บุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากรพบว่ามีข้อเสนอแนะด้านงบประมาณคือ ควรกำหนดงบประมาณสำหรับการจัดทำคลังปัญญา ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อการจัดทำคลังปัญญาอย่างต่อเนื่อง เช่น งบประมาณด้านการจัดหาฮาร์ดแวร์ที่จะรองรับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น งบประมาณด้านการพัฒนาโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพในการสืบค้นภาษาไทย เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้คลังปัญญาดิจิทัล มหาวิทยาลัยศิลปากรในภาพรวมแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นด้านที่ผู้เชี่ยวชาญด้านคลังปัญญาที่รับรองรูปแบบ CREATION model มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับมากที่สุด แสดงว่าในด้านรูปแบบมีความเหมาะสมแต่ขนาดของภาพและข้อมูลไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

กุลธิดา ท้วมสุข. (2554). *คลังสารสนเทศสถาบัน: เครื่องมือการจัดการทุนทางปัญญาขององค์กร. เอกสารนำเสนอในการบรรยาย "แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มุ่งสู่คลังปัญญา ห้องประชุม 1 อาคารวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. เข้าถึงได้จาก http://soctech.sut.ac.th/km/ir.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักงานวิทยทรัพยากร. (2561). *"คลังปัญญาจุฬา ฯ เพื่อประเทศไทย CUIR –Chulalongkorn University Intellectual Repository*. เข้าถึงได้จาก http://cuir.car.chula.ac.th.

เปรมฤดี แทนมาลา. (2552). *การใช้คลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทยของอาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัศรา อินทร์เล็ก. (2558). *การพัฒนาระบบคลังสารสนเทศผลงานนักศึกษา คณะดุริยางคศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสนเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Armstrong, M. (2014). Institutional repository management models that support faculty research dissemination. *OCLC Systems & Services*, *30*(1), 43-51.

"กูรูเกษตรศาสตร์" บริการตอบคำถามด้านการเกษตรในยุค Thailand 4.0
"GuruKasetsart" Agricultural Question Answering Service in the era of Thailand 4.0

สุพรรณี หงษ์ทอง, อารีย์ ธัญกิจจานุกิจ

ฝ่ายสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
e-mail: supannee.h@ku.th

บทคัดย่อ

"กูรูเกษตรศาสตร์" เป็นระบบบริการตอบคำถามและให้บริการสารสนเทศด้านการเกษตร ผ่านเว็บไซต์และผ่าน Line@GuruKasetsart ภายใต้โครงการห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทย ดำเนินการตอบคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญและนักเอกสารสนเทศด้านการเกษตร ผู้เชี่ยวชาญอาสาที่ยินดีเป็นกูรูตอบคำถามผ่านระบบมีจำนวน 50 คน จากหลากหลายสาขา โดยผู้เชี่ยวชาญสาขาการผลิตพืช และสาขาการปรับปรุงพันธุ์พืช มีจำนวนสูงที่สุด ผลการให้บริการตั้งแต่เริ่มเปิดระบบเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 พบว่า มีเกษตรกรสมัครสมาชิกผ่าน Line@GuruKasetsart จำนวน 1,190 คน มีคำถามทั้งหมด 171 คำถาม โดยคำถามที่เกษตรกรถามเข้ามามากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ด้านการผลิตพืช อนุกรมวิธานพืช และ ศัตรูพืช กระบวนการตอบคำถามของผู้เชี่ยวชาญและสืบค้นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งให้เกษตรกรใช้เวลาเฉลี่ย 3.5 วันต่อคำถาม เกษตรกรมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับดี ที่คะแนนเฉลี่ย 4.05 โดยผลการประเมินบริการที่มีค่าคะแนนสูงสุดอยู่ที่ 4.33 เป็นเรื่องความมีประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ รองลงมา รูปแบบการสื่อสารข้อมูลผ่านทางไลน์ คำตอบและข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามความต้องการ และความรวดเร็วในการให้บริการและตอบคำถาม โดยมีค่าคะแนนอยู่ที่ 4.23, 3.84 และ 3.79 ตามลำดับ ในส่วนของปริมาณการใช้บริการระบบยังมีจำนวนไม่มาก เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง จึงจะมีการสำรวจรูปแบบและวิธีการสื่อสาร ที่เหมาะสมกับเกษตรกรแต่ละกลุ่ม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกษตรกรได้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาและแก้ปัญหาการผลิตด้านการเกษตร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคไทยแลนด์ 4.0

คำสำคัญ:

กูรูเกษตรศาสตร์, ระบบบริการตอบคำถามด้านการเกษตร, ไลน์แอด, การให้บริการ

Abstract

"GuruKasetsart" was the service that helps to respond to questions concerning Agriculture, as part of Thai Farmer's Library, through Line@GuruKasetsart by experts in Agriculture and the agricultural information specialist. There are currently 50 experts who responded to the questions, mostly are from plant

production and plant breeding. The most frequent questions from farmers were about plant production, plant taxonomy and pest. The service was opening for service on November 14, 2017. As a result, there were 1,190 farmers applied for membership of Line@GuruKasetsart. There were 171 inbound questions in total. Most questions are about of plant production, plant taxonomy and pest. Average response time was 3.5 days. It found out that the satisfaction level towards GuruKasetsart was good as the average satisfaction score was 4.05. The topic that received the highest satisfaction score was the benefits of provided news, followed by the communication format via Line application; the correct, clear and accurate answers and information; and the responsive time to question and service, with score 4.33, 4.23, 3.84 and 3.79 respectively. Still, there are small amount of farmers participated in GuruKasetsart Q & A services due to communication limitation. Therefore, the research regarding the communication channel and tools to reach the specific group of farmers should be conducted to encourage farmers to improve and solve agricultural production problems based on agricultural knowledge to increase the competitiveness of Thailand in the era of Thailand 4.0

Keyword:

GuruKasetsart, Line@, Question Answering Service

บทนำ

สำนักหอสมุด ในฐานะที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์สนเทศทางการเกษตรแห่งชาติ ได้พัฒนาคลังความรู้ดิจิทัลด้านการเกษตร เพื่อรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ด้านการเกษตรของประเทศ ให้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตมาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาเกือบ 40 ปี ดังนั้น เพื่อให้องค์ความรู้ด้านการเกษตรที่รวบรวมไว้เกิดประโยชน์กับเกษตรกรอย่างเต็มที่ จึงได้ขยายผลต่อยอดการก้าวสู่การให้บริการระบบห้องสมุดเพื่อเกษตรไทย เพื่อเปิดโอกาสให้เกษตรกรได้เข้าถึงคลังความรู้ดิจิทัลด้านการเกษตร และระบบบริการตอบคำถาม “กูรูเกษตรศาสตร์” โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นการสนับสนุนให้เกษตรกรนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อพัฒนาการผลิตทางการเกษตรบนฐานความรู้ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ตามนโยบาย Thailand 4.0

ระบบกูรูเกษตรศาสตร์ เป็นระบบตอบคำถามด้านการเกษตร โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการเกษตรจากหลากหลายสาขา ประสานการทำงานร่วมกับนักเอกสารสนเทศ โดยใช้ประโยชน์จากเอกสาร หนังสือ ตำรา ผลงานวิจัย และองค์ความรู้ที่สั่งสมไว้ในคลังความรู้ดิจิทัลด้านการเกษตร โดยมีกลไกการบริหารจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ มีรูปแบบการใช้งานง่าย ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกร จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาการเกษตรผ่านการเรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์มือถือ หรือแอปพลิเคชั่นต่าง ๆ เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาช่วยสร้างรายได้ให้แก่ครอบครัว

(สินีนุช ครุฑเมือง แสนเสริม และคณะ, 2558) นอกจากนี้ ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) พบว่า เทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมีการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ สมาร์ทโฟน และ "ไลน์" (Line) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟน โดยคนไทยใช้ "ไลน์" มากเป็นอันดับ 2 รองจาก YouTube (ณรงค์ยศ มหิทธิวาณิชชา, 2561)

สำนักหอสมุดได้นำไลน์แอดมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารส่งคำถามผ่านทาง Line @GuruKasetsart เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานและสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของเกษตรกร อีกทั้งยังมีช่องทางถามกูรูทางเว็บไซต์ห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทยอีกช่องทางหนึ่งด้วย ดังนั้น ระบบกูรูเกษตรศาสตร์ จึงเป็นระบบตอบคำถามด้านการเกษตรทางไลน์ ที่ตอบคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการเกษตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และผู้ทรงความรู้ด้านการเกษตรของประเทศ โดยมีระบบการจัดการคลังความรู้อยู่เบื้องหลังระบบการให้บริการ เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ และเพื่อการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการเรียนรู้ของเกษตรกรยุคใหม่ อันจะนำไปสู่การพัฒนาการผลิตและการแก้ปัญหาด้วยความรู้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุค Thailand 4.0

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรใช้ฐานความรู้ด้านการเกษตรในการพัฒนาและแก้ปัญหาการผลิตด้านการเกษตรของประเทศ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การให้บริการระบบตอบคำถาม "กูรูเกษตรศาสตร์" มีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. วางแผนการให้บริการ (Plan)

1.1 ศึกษารูปแบบการให้บริการสารสนเทศด้านการเกษตรที่มีความเหมาะกับเกษตรกร

1.2 สำรวจความต้องการของเกษตรกรในการแสวงหาความรู้ ผ่านการสัมภาษณ์เกษตรกรกลุ่มคนกล้าคืนถิ่น ซึ่งเป็นเกษตรกรที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 สอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่จะมาทำหน้าที่ตอบคำถามในระบบกูรูเกษตรศาสตร์ เพื่อกำหนดรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับวิธีการทำงานของผู้เชี่ยวชาญ

1.4 กำหนดรูปแบบและวิธีการให้บริการ ถาม-ตอบ ให้เหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

1.5 เพิ่มทักษะการตอบปัญหาด้านการเกษตรแบบเจาะลึกให้กับนักเอกสารสนเทศเพื่อเตรียมความพร้อมในการตอบคำถามเกษตรกร

1.6 ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญออกแบบระบบและกำหนดขั้นตอนบริการถาม-ตอบกูรูเกษตรศาสตร์

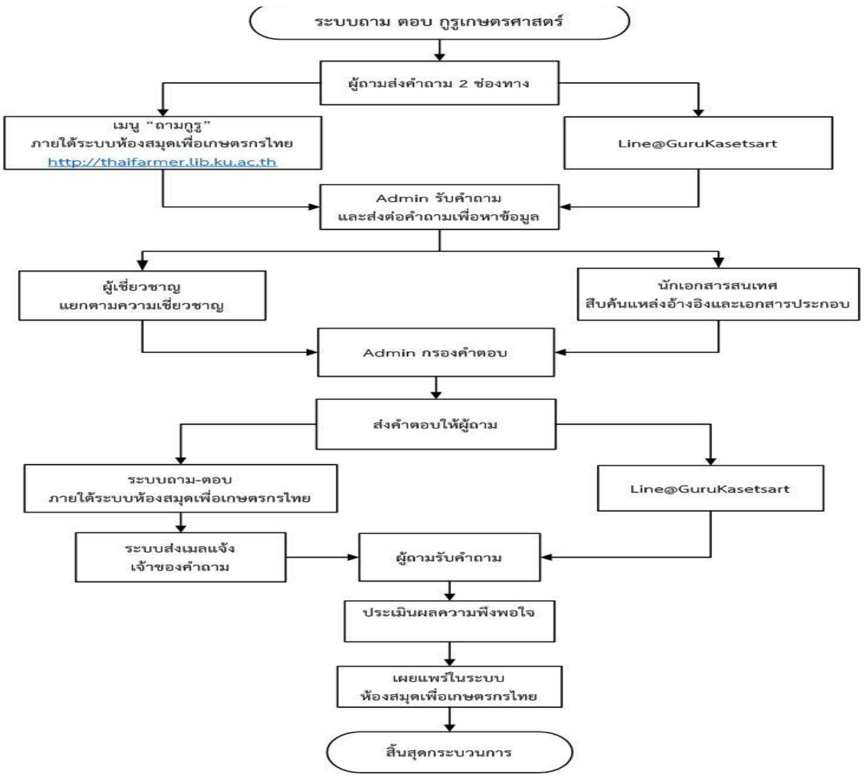
1.7 ศึกษาเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการถามตอบที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานและเทคโนโลยีในปัจจุบัน

1.8 ประชาสัมพันธ์เชิญชวนอาจารย์ นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตอบคำถามเกษตรกร

1.9 ประชาสัมพันธ์ระบบกูรูเกษตรศาสตร์ผ่านการฝึกอบรม จัดนิทรรศการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

2. ดำเนินการตามแผน (Do)

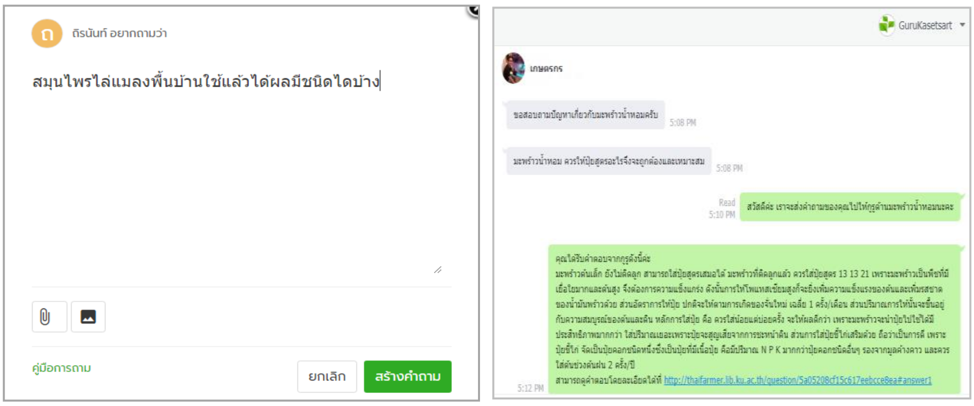
กระบวนการทำงานถาม-ตอบ ในระบบกูรูเกษตรศาสตร์ มีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการทำงาน การถาม-ตอบ ในระบบกูรูเกษตรศาสตร์

2.1 เกษตรกร ผู้สนใจ ถามคำถามด้านการเกษตร ผ่าน 2 ช่องทาง คือ

- เมนู "ถามกูรู" ภายใต้ระบบห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทย ที่เว็บไซต์ http://thaifarmer.lib.ku.ac.th



ภาพที่ 2 หน้าจอการส่งคำถามผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทยและ Line

2.2 ผู้จัดการระบบรับคำถาม สรุปคำถาม และส่งคำถามให้กับ 1) ผู้เชี่ยวชาญ โดยพิจารณาตามความเชี่ยวชาญของแต่ละท่าน และ 2) นักเอกสารสนเทศ เพื่อสืบค้นข้อมูลและเอกสารประกอบเพิ่มเติม

2.3 ผู้เชี่ยวชาญ และนักเอกสารสนเทศ ส่งคำตอบและข้อมูลให้ผู้จัดการระบบ

2.4 ผู้จัดการระบบทำหน้าที่กรองคำตอบและข้อมูล พร้อมทั้งสรุปคำตอบส่งกลับให้เจ้าของ คำถาม ผ่านช่องทางการรับคำถามนั้น ๆ

2.5 ผู้ถามรับคำตอบ และประเมินผลคำตอบ/ ข้อมูลที่ได้รับ หากมีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับแล้ว ผู้จัดการระบบจะนำคำตอบและข้อมูลนั้นบันทึกและเผยแพร่ในระบบห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทย ถือเป็นสิ้นสุดกระบวนถาม-ตอบ ในระบบบริการกูรูเกษตรศาสตร์

2.6 จัดกิจกรรมส่งเสริมเพื่อประชาสัมพันธ์ เช่น การฝึกอบรมสาธิตการใช้งานระบบ จัดนิทรรศการแนะนำและส่งเสริมการใช้บริการกูรูเกษตรศาสตร์

3. การตรวจสอบและติดตามผล (Check)

3.1 ตรวจสอบรายการคำถามและคำตอบ โดยดูความสอดคล้อง ความครบถ้วน และความถูกต้อง

3.2 ประมวลผลระยะเวลาการตอบคำถามของผู้เชี่ยวชาญ และระยะเวลาในการสืบค้นสารสนเทศสนับสนุน เพื่อมอบให้เกษตรกร

3.2 ประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการถามตอบกูรูเกษตรศาสตร์ทั้งทางเว็บไซต์และทาง Line@GuruKasetsart

4. การปรับปรุงแก้ไข (Act)

4.1 นำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน โดยแก้ไขทันทีในเรื่องที่จำเป็นเร่งด่วน หรือสามารถดำเนินการแก้ไขได้ เช่น อบรมการใช้งาน Line@ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน และนำมาใช้ประโยชน์กับการให้บริการ Line@GuruKasetsart

4.2 ปรับปรุงการดำเนินงาน โดยบรรจุไว้ในแผนงานประจำของฝ่ายสารสนเทศเพื่อขอสนับสนุนงบประมาณค่า Line@

4.3 ทบทวนแผนและขั้นตอนกระบวนการทำงาน วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

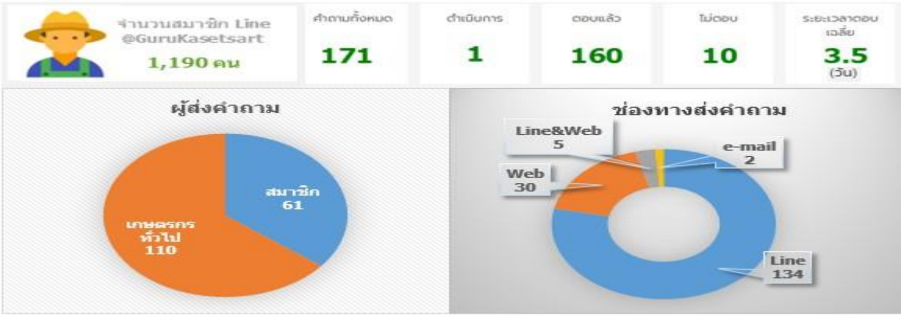
ผลการดำเนินงาน

การให้บริการตอบคำถามด้านการเกษตร ระบบ “กูรูเกษตรศาสตร์” ผ่านทาง Line@ และทางเว็บไซต์ สรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการตอบคำถามในระบบกูรูเกษตรศาสตร์

บริการกูรูเกษตรศาสตร์ เริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ปัจจุบันมีเกษตรกรที่เป็นสมาชิกใน Line@GuruKasetsart จำนวน 1,190 คน และมีคำถามทั้งหมด 171 คำถาม โดยเป็นคำถามจากช่องทางไลน์ จำนวน 134 คำถาม และช่องทางเว็บไซต์ระบบห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทย จำนวน 30 คำถาม สามารถดำเนินการตอบคำถามได้

จำนวน 160 คำถาม (คิดเป็นร้อยละ 93.57) และใช้เวลาในการตอบคำถามเฉลี่ย 3.5 วันต่อคำถาม อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 คำถาม (คิดเป็นร้อยละ 0.58) และเป็นคำถามที่ไม่ได้ตอบ จำนวน 10 คำถาม (คิดเป็นร้อยละ 5.85) เนื่องจากคำถามมีรายละเอียดไม่เพียงพอ ทั้งนี้มีการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ไม่ได้รับการตอบกลับจากเจ้าของคำถาม จึงไม่สามารถดำเนินการตอบคำถามได้



ภาพที่ 3 สถิติการใช้บริการกูรูเกษตรศาสตร์ (ณ วันที่ 30 กันยายน 2561)

2. การสืบค้นสารสนเทศสนับสนุนระบบกูรูเกษตรศาสตร์

การให้บริการตอบคำถามด้านการเกษตรผ่านระบบกูรูเกษตรศาสตร์ เป็นการดำเนินงานโดยผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นอกจากนี้ ยังมีนักเอกสารสนเทศที่ผ่านการฝึกอบรมเทคนิคการวิเคราะห์คำถาม คำตอบ เป็นผู้ช่วยในการตอบคำถามร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ และทำหน้าที่สืบค้นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในรูปอิเล็กทรอนิกส์จากคลังความรู้ดิจิทัลด้านการเกษตร และแหล่งข้อมูลทั้งในและต่างประเทศ ส่งให้เกษตรกรเพิ่มเติม นอกเหนือจากคำตอบที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3 เรื่องต่อคำถาม ตลอดจนแนะนำแหล่งความรู้อื่น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมให้กับเกษตรกรอีกด้วย

ภาพที่ 4 การสืบค้นสารสนเทศโดยนักเอกสารสนเทศ

นอกจากนี้ เกษตรกรที่มีศักยภาพในการศึกษาค้นคว้าความรู้ด้วยตนเอง สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้สารสนเทศด้านการเกษตร ได้แก่ ระบบบริการคลังความรู้ดิจิทัลด้านการเกษตร และระบบบริการสารสนเทศเกษตรนานาชาติ โดยความร่วมมือกับองค์กรสารสนเทศและสำนักพิมพ์ระดับนานาชาติ ได้แก่ FAO, CABI, Ebsco และ เครือข่ายของ iGroup เพื่อให้สิทธิเกษตรกรและนักวิชาการเกษตร เข้าถึงคลังข้อมูลด้านการเกษตรในระดับนานาชาติได้โดยสะดวก ผ่านช่องทาง EZProxy โดยไม่มีค่าใช้จ่ายพร้อมดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มได้อีกด้วย โดยมีเกษตรกรเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ จำนวน 14 คน และมีการใช้งานจำนวน 157 ครั้ง โดยฐานข้อมูลที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ IET digital library จำนวน 100 ครั้ง รองลงมาคือ CAB direct จำนวน 23 ครั้ง และ ProQuest agricultural science collection จำนวน 9 ครั้ง ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเกษตรกรไทยมีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศอยู่ในระดับต่ำมาก ต้องเร่งประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และจัดฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูล เพื่อให้กับเกษตรกรสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

3. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาในระบบตอบคำถามกูรูเกษตรศาสตร์

ในระบบกูรูเกษตรศาสตร์ ได้มีการจำแนกความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญและหมวดหมู่ของคำถาม ตามระบบการจำแนกหมวดหมู่ของ AGRIS/CARIS: Categorization scheme (Food and Agriculture Organization of the United Nations, 1998) พบว่า มีผู้เชี่ยวชาญในระบบกูรูเกษตรศาสตร์ จำนวน 50 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการผลิตพืช สาขาการปรับปรุงพันธุ์พืช สูงที่สุดจำนวน 10 คน (ตารางที่ 1) ส่วนคำถามที่ถูกถามมากที่สุดเมื่อจำแนกตามหมวดหมู่สารสนเทศด้านการเกษตร คือ ด้านการผลิตพืช (F01) จำนวน 42 คำถาม รองลงมา คือ อนุกรมวิธานพืช (F70) จำนวน 30 คำถาม และ ศัตรูพืช (H10) จำนวน 24 คำถาม ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 จำนวนผู้เชี่ยวชาญในระบบกูรูเกษตรศาสตร์จำแนกตามหมวดข้อมูลสารสนเทศเกษตร AGRIS/CARIS: Categorization scheme

หมวด	จำนวน	หมวด	จำนวน	หมวด	จำนวน	หมวด	จำนวน
ปรับปรุงพันธุ์พืช (F30)	10	วัชพืช (H60)	2	การขยายพันธุ์พืช (F02)	1	การสืบพันธุ์สัตว์ (L53)	1
การผลิตพืช (F01)	4	ชีวเคมีของพืช (F60)	2	ปุ๋ย (F04)	1	สัตวแพทยศาสตร์ (L70)	1
โรคพืช (H20)	4	การผลิตสัตว์ (L01)	2	ระบบการปลูกพืช (F08)	1	โรคสัตว์ (L73)	1
การเจริญเติบโตของพืช (F62)	3	ปฐพีวิทยา (P30)	2	โครงสร้างของพืช (F50)	1	การวางผังฟาร์ม (N02)	1
เกษตรกลวิธาน (N20)	3	การแปรรูปผลิตผลเกษตร (Q60)	2	อนุกรมวิธานพืช (F70)	1	พลังงาน (P05)	1
การอนุรักษ์ธรรมชาติ/ที่ดิน (P01)	3	การส่งเสริม (C20)	1	ศัตรูพืช (H10)	1	พลังงานทดแทน (P06)	1
เมล็ดพันธุ์ (F03)	3	เศรษฐศาสตร์การผลิต (E16)	1	วิทยาการป่าไม้ (K10)	1	การแปรรูปอาหาร (Q02)	1
โลจิสติกส์ผลิตผลจากพืช (J11)	3	การบริหาร/ธุรกิจเกษตร (E20)	1	อาหารสัตว์ (L02)	1	การปนเปื้อนอาหาร (Q03)	1
พันธุศาสตร์พืช (F63)	2	การค้า/การตลาด (E70)	1	การปรับปรุงพันธุ์สัตว์ (L10)	1		

ตารางที่ 2 จำนวนคำถามในระบบกูรูเกษตรศาสตร์จำแนกตามหมวดข้อมูลสารสนเทศเกษตร AGRIS/CARIS: Categorization scheme

หมวด	จำนวน	หมวด	จำนวน	หมวด	จำนวน	หมวด	จำนวน
การผลิตพืช (F01)	42	ชีวเคมีของพืช (F60)	5	เศรษฐศาสตร์การผลิต (E16)	2	เมล็ดพันธุ์ (F03)	1
อนุกรมวิธานพืช (F70)	30	การแปรรูปผลิตผลเกษตร (Q60)	5	ปรับปรุงพันธุ์พืช (F30)	2	นิเวศวิทยาพืช (F40)	1
ศัตรูพืช (H10)	24	วัชพืช (H60)	4	วนศาสตร์ (K01)	2	โครงสร้างของพืช (F50)	1
ปุ๋ย (F04)	15	การวางผังฟาร์ม (N02)	4	โครงสร้างพื้นฐานเกษตร (N10)	2	อารักขาพืช (H01)	1
โรคพืช (H20)	15	การขยายพันธุ์พืช (F02)	3	เกษตรกลวิธาน (N20)	2	อาหารสัตว์ (L02)	1
การแปรรูปอาหาร (Q02)	12	ชลประทาน (F06)	3	การศึกษา (C10)	1	อนุกรมวิธานสัตว์ (L60)	1
ความผิดปกติของพืช (H50)	11	การเจริญเติบโตของพืช (F62)	3	การส่งเสริม (C20)	1	ทรัพยากรน้ำ (P10)	1
การค้า/การตลาด (E70)	7	ความอุดมสมบูรณ์ของดิน (P35)	3	การบริหาร/ธุรกิจเกษตร (E20)	1	องค์ประกอบอาหาร (Q04)	1
ระบบการปลูกพืช (F08)	6	การปรับปรุงดิน (P36)	3	อุตสาหกรรมเกษตร (E21)	1	การแปรรูปวัสดุเหลือใช้เกษตร (Q70)	1
การผลิตสัตว์ (L01)	6	สารสนเทศ (C30)	2				

เมื่อนำมาวิเคราะห์สัดส่วนจำนวนผู้เชี่ยวชาญต่อจำนวนคำถามที่จำแนกตามหมวดสูงสุด 10 อันดับแรกแล้ว พบว่า สัดส่วนจำนวนผู้เชี่ยวชาญต่อจำนวนคำถามไม่สัมพันธ์กัน เนื่องจากบางหมวดมีคำถามจำนวนน้อยแต่มีจำนวนผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน แต่บางหมวดมีคำถามจำนวนมากแต่มีผู้เชี่ยวชาญจำนวนน้อย จึงส่งผลให้การตอบคำถามใช้ระยะเวลามากตามไปด้วย

4. การประเมินผลความพึงพอใจต่อระบบบริการถาม-ตอบ กูรูเกษตรศาสตร์ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการถามคำถามเพื่อการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือ เพื่อประกอบการปฏิบัติงาน ร้อยละ 22 เพื่อประกอบการเรียนการสอน ร้อยละ 12 และเพื่อทำวิจัย/ ทำวิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่านอกจากเกษตรกรที่เข้าใช้บริการแล้ว ยังมีนักวิจัย นักวิชาการ รวมถึงนิสิต นักศึกษา และเกษตรกรยุคใหม่ร่วมใช้ด้วย สำหรับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระบบดีที่คะแนนเฉลี่ย 4.05 โดยหัวข้อ ประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับมีความพึงพอใจสูงสุด ที่ค่าคะแนน 4.33 รองลงมาคือ รูปแบบการสื่อสารข้อมูลผ่านทางไลน์ ที่ค่าคะแนน 4.23 คำตอบและข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามความต้องการ ที่ค่าคะแนน 3.84 และความรวดเร็วในการให้บริการและตอบคำถาม ที่ค่าเฉลี่ย 3.79 โดยเกษตรกรให้ความเห็นว่าใช้ระยะเวลาในการตอบคำถามนานเกินไป และจากผลการประเมินหัวข้อ รูปแบบการสื่อสารข้อมูลผ่านทางไลน์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสินีนุช ครุฑเมือง แสนเสริม และคณะ (2558) ที่พบว่าเกษตรกรมีการใช้โทรศัพท์มือถือในการรับข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีความสามารถในการใช้งานแอพพลิเคชันไลน์ ในระดับมากที่สุด ดังนั้น Line@ จึงเป็นช่องทางที่เหมาะสมในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร ให้กับเกษตรกรยุคใหม่ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขจากการดำเนินงาน

1. ระยะเวลาดำเนินการในการตอบคำถาม ใช้เวลาเฉลี่ย 3.5 วัน ซึ่งค่อนข้างนาน เนื่องจากมีช่วงเวลารอการตอบกลับจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งไม่สามารถตอบกลับได้ทันที อีกทั้งมีผู้เชี่ยวชาญจำนวนน้อย ไม่ครอบคลุมทุกสาขา สัดส่วนผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามในแต่ละหมวดไม่สอดคล้องกัน ดังนั้น ควรเพิ่มจำนวนผู้เชี่ยวชาญครอบคลุมทุกสาขา

2. การถาม-ตอบคำถามผ่านช่องทางไลน์พบปัญหาและมีข้อจำกัดบางประการ ดังนี้

2.1 ผู้ดูแล Line@ บางคนเห็นข้อความไม่ครบถ้วน ทำให้คำถามบางคำถามไม่ได้ตอบ ดังนั้น ผู้ดูแลที่พบคำถามควรบันทึกข้อมูลเข้าระบบทันที เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว

2.2 Line@ ไม่สามารถส่งไฟล์ได้ ทำให้ปิดคำถามไม่ได้ จึงควรแนะนำให้ผู้ถามสมัครสมาชิกระบบห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทย และถาม-ตอบผ่านทางระบบ เนื่องจากสามารถส่งคำตอบพร้อมแนบไฟล์และแหล่งข้อมูลอ้างอิงได้

3. เกษตรกรที่ส่งคำถามผ่านช่องทาง Line@ ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทย เนื่องจากไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว และไม่ทราบวิธีการสมัครสมาชิก ดังนั้นควรทบทวนแบบฟอร์มสมัครสมาชิกให้กรอกรายละเอียดที่จำเป็น และจัดทำคู่มือหรือคลิปวีดีโอวิธีการสมัครสมาชิกอย่างง่าย หรือให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลและดำเนินการสมัครสมาชิกให้แทน

4. นักเอกสารสนเทศที่ให้บริการมีทักษะในการสืบค้นข้อมูล แต่ยังขาดทักษะการวิเคราะห์คำถามและคำตอบ จึงได้จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง Workshop social Q & A: Agriculture เพื่อให้นักเอกสารสนเทศมีความรู้และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อคำถาม โดยพบว่า นักเอกสารสนเทศมีความรู้เพิ่มขึ้นหลังการฝึกอบรมจาก 2.00 เป็น 3.93 และทราบเทคนิคการวิเคราะห์คำถามและคำตอบ การสืบค้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานให้บริการได้จริง

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ระบบกูรูเกษตรศาสตร์ เป็นระบบบริการถามตอบด้านการเกษตรในรูปแบบใหม่ ที่ผสมผสานระหว่างองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญกับองค์ความรู้จากเอกสารความรู้และผลงานวิจัยจากคลังความรู้ดิจิทัลด้านการเกษตร โดยมีระบบการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ พร้อมนำเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการถามตอบมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ต้องมีขั้นตอนและระยะเวลาในการตอบคำถามที่รวดเร็ว เพื่อให้ทันกับความต้องการของเกษตรกรในการประกอบอาชีพ หรือแก้ปัญหาด้านการเกษตรที่กำลังประสบอยู่ ผู้เชี่ยวชาญก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เกษตรกรได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง รวมถึงแหล่งความรู้ด้านการเกษตรที่ได้จากการสืบค้นของนักเอกสารสนเทศ จะช่วยสนับสนุนให้เกษตรกรสามารถนำไปค้นคว้าหาความรู้ และประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการผลิตของตนได้ นอกจากนี้ การนำ Line@GuruKasetsart มาเป็นช่องทางในการสื่อสาร ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว เห็นได้จากมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางไลน์ในระดับดี ตรงกับไลฟ์สไตล์ของเกษตรกรยุคใหม่ในปัจจุบัน

จากปัญหาการดำเนินงาน สำนักหอสมุดต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และต้องเร่งประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการใช้งานระบบให้มากขึ้น เพื่อให้เกษตรกรได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ส่งเสริมให้เกษตรกรใช้ฐานความรู้ในการพัฒนาและแก้ปัญหาการผลิตด้านการเกษตร เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุค Thailand 4.0

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นต้นแบบในการศึกษาและให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพการผลิตให้กับเกษตรกรยุคใหม่

2. สามารถขยายผลการให้บริการฐานความรู้ในสาขาอื่น ๆ ไปยังกลุ่มสนใจอื่น ๆ ได้ เนื่องจากเป็นการพัฒนาบริการความรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพการผลิตและการแก้ปัญหาด้วยการนำองค์ความรู้ไปใช้ได้อย่างตรงเป้าหมาย

รายการอ้างอิง

ณรงค์ยศ มหิทธิวาณิชชา. (2561). อัพเดทตัวเลขและพฤติกรรมผู้ใช้งานสื่อ digital ในเมืองไทย Q3 2018, เข้าถึงได้จาก. https://www.twfdigital.com/blog/2018/07/q3-2018-digital-usage-stats-thailand

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. *วารสารนักบริหาร, 33*(4), 42-54.

สินีนุช ครุฑเมือง แสนเสริม, เบญจมาศ อยู่ประเสริฐ, บำเพ็ญ เขียวหวาน, ณรัฐ รัตนเจริญ, เจนณรงค์ เทียนสว่าง, ศิริวรรณ หวังดี, กัลยาณี เด็ดดวง, ศิริเพ็ญ ลาภวงศ์เมธี และพิชญาภัค จันทร์นิยมาธรณ์. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับเกษตรกรไทย*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อารีย์ ธัญกิจจานุกิจ. (2561). *รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทย ภายใต้โครงการเกษตร อาหาร และเทคโนโลยีชีวภาพ เพื่อการขับเคลื่อน Thailand 4.0.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Food and Agriculture Organization of the United Nations. (1998). *AGRIS/CARIS: Categorization Scheme* Retrieved from http://www.fao.org/docrep/003/u1808e/u1808e00.htm.

1 นาทีกับบรรณสาร ฯ: กลยุทธ์เพื่อการประชาสัมพันธ์
One Minute with CLREM (SUT Library): Stategy for Public Relations

สุภารักษ์ เมินกระโทก

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
e-mail: srisui@sut.ac.th

บทคัดย่อ

"1 นาทีกับบรรณสาร ฯ" เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสาร ฯ โดยการผลิตสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์วีดิทัศน์ที่มีความยาวประมาณ 1 นาที และกำหนดให้มีการเผยแพร่และนำเสนอในการประชุมประเมินภารกิจการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยทุกครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างช่องทางใหม่ในการประชาสัมพันธ์และใช้เวลาเพียง 1 นาที นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมสื่อประชาสัมพันธ์ดังกล่าวและนำไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จากการนำสื่อวีดิทัศน์ไปใช้ประโยชน์เป็นสื่อวีดิทัศน์ประกอบการฝึกอบรมการค้นคืนสารสนเทศ และการอบรมการใช้ห้องสมุดผู้ใช้บริการมีความประทับใจ "1 นาทีกับบรรณสาร ฯ" จึงเป็นกลยุทธ์ที่ส่งผลให้การประชาสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากเป็นสื่อที่สั้น กระชับ และมีการเผยแพร่ต่อผู้ที่มีอิทธิพลของศูนย์บรรณสาร ฯ ทั้งในด้านนโยบายและงบประมาณ และยังเป็นผู้ใช้บริการอีกด้วย

คำสำคัญ:

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา, ห้องสมุด-การประชาสัมพันธ์

Abstract

"One Minute with SUT Library" is one of the strategies of the public relations SUT library. By producing and presenting media for public relations. The purpose to enhance the public relations channels and to promote public relations. In addition, we have collected the media and used it in various activities. Such as, Use for a library training. And the library user training has impressed. "One Minute with SUT Library" is a strategy that affects the public relations. This is due to the dissemination to the influential people. Both in policy and budget. "One Minute with SUT Library" is one of the strategies of the public relations of SUT library by producing and presenting One Minute media for public relations. It was the

requirement for university teaching-learning evaluation. The purpose of the project was to increase the public relations channels and to promote university performance. In addition, the medias have been collected for rerunning in various activities such as library training. The result showed that library users who joined the training were impress with. "One Minute with SUT Library". It was indicated that the "One Minute with SUT Library" reached the policy makers. This will affect policy and budget as well as customers.

Keyword:

SUT Library, Library Promotion

บทนำ

การประชาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานที่เปนกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน และมีการกระทำอยางตอเนื่อง เพื่อสรางความเขาใจอันดีระหวางสาธารณชนกับหนวยงานหรือองคกรตาง ๆ (นงลักษณ สุทธิวัฒนพันธ, 2545, หน้า 18) และเปนการสื่อสารระหวางองคกรกับบุคคลภายนอกที่มีการติดตอสื่อสารกับองคกรหรือเกี่ยวของกับองคกร (Henslowe, 1999) ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด จึงหมายถึงกระบวนการในการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรางความเขาใจอันดีระหวางห้องสมุดกับผู้ใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายนอกและภายในองคกร เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดและจะนำมาสู่การเข้ามาใช้บริการและทรัพยากรของห้องสมุดมากขึ้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริการของห้องสมุด รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุดในระยะยาว การประชาสัมพันธ์จึงนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุด มีส่วนช่วยในการพัฒนางานห้องสมุดให้ก้าวหน้าและตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น (กชพร ตันทะสุวรรณ, แววตา เตชาทวีวรรณ และธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2555) เพื่อให้การประชาสัมพันธ์บรรลุผล จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์คอยขับเคลื่อนการประชาสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงและสร้างโอกาสทางการรับรู้ให้กว้างขวางขึ้น กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่าต้องการสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายใด เรื่องอะไร และจะต้องมีแผนการสื่อสารที่เป็นขั้นตอน และมีกลวิธีที่เหมาะสมจึงจะเกิดประสิทธิผล ซึ่งความท้าทายของการประชาสัมพันธ์ คือการคิดค้นหากลวิธีในการประชาสัมพันธ์

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านห้องสมุดและบริการด้านสื่อการศึกษา แก่คณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตลอดจนบุคคลภายนอก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการหากลยุทธ์เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้ทราบและใช้บริการ อาทิเช่น การจัดอบรม การจัดกิจกรรม แผ่นพับ เอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ สื่อวีดิทัศน์ เป็นต้น ผู้เขียนในฐานะผู้รับผิดชอบการส่งเสริม

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จึงสนใจการหากลยุทธ์เพื่อประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศ บริการทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ บริการทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก มากยิ่งขึ้น จึงกำหนดให้มีกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ โดยการผลิตวีดิทัศน์ความยาวประมาณ 1 นาที เพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยนำวีดิทัศน์ดังกล่าวมาเผยแพร่ในเวทีการประชุมประเมินภารกิจการจัดการเรียนการสอน เรียกว่า “1 นาทีกับบรรณสาร ฯ” ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ให้ความสำคัญกับภารกิจการจัดเรียนการสอน โดยกำหนดให้จัดการประชุมเพื่อประเมินภารกิจการจัดการเรียนการสอนเป็นประจำทุกภาคการศึกษา และได้จัดต่อเนื่องมาตั้งแต่มหาวิทยาลัยเริ่มดำเนินการ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา จนถึงขณะนี้ภาคการศึกษาที่ 3/ 2560 ซึ่งจัดเป็นครั้งที่ 75 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับ คณาจารย์และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมกันพิจารณา ผลการศึกษาในภาคการศึกษาที่ผ่านมา ทั้งในส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสถาบันการบินพลเรือน ซึ่งเป็นสถาบันสมบทของ มทส. และสะท้อนเรื่องของ “การรวมบริการประสานภารกิจ” เพื่อให้การประสานงานให้ภารกิจลุล่วง ตลอดจนรับทราบผลดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การรายงานผลการเรียนของนักศึกษา การรายงานสรุปผล การวิเคราะห์ผลการประเมินการสอนของคณาจารย์ สรุปผลการดำเนินงานศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ และ Special forum ในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง โดยผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย ท่านอธิการบดี ผู้บริหารระดับรองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน คณาจารย์จากทุกสำนักวิชา หัวหน้าส่วน/ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ผู้บริหารและ คณาจารย์จากสถาบันการบินพลเรือน รวมประมาณ 100 ท่าน

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ดังกล่าว จึงเป็นการสร้างความร่วมมือกับผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Collaborate with influencers) การพูดปากต่อปากและการให้บุคคลที่สามเป็นผู้กล่าวแทนนับเป็นกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยิ่งในยุคนี้ ไม่ว่ากลุ่มเป้าหมายหลักจะเป็นใครวิธีที่ดีที่สุดที่จะทำให้เรื่องราวของหน่วยงานเป็นที่น่าเชื่อถือก็คือการให้บุคคลที่มีความน่าเชื่อถือเป็นผู้บอกกล่าวกับคนอื่น ๆ โดยนักประชาสัมพันธ์จะต้องช่วยส่งเสริมให้บุคคลดังกล่าวได้มีช่องทางเพิ่มขึ้นในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายและทำให้พวกเขาเข้าถึงข้อมูลขององค์กรได้โดยสะดวก (พรพิทักษ์ แม้นศิริ, 2560)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างช่องทางใหม่และใช้เวลา 1 นาทีในการประชาสัมพันธ์
2. เพื่อให้การประชาสัมพันธ์บรรลุผลสำเร็จ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

การประชุมประเมินภารกิจการจัดการเรียนการสอน คือการจัดการประชุมโดยส่วนส่งเสริมวิชาการ ที่กำหนดให้มีอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นประธาน และมีผู้บริหารทุกระดับของมหาวิทยาลัยเข้าร่วมการประชุม ตั้งแต่ระดับรองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์/ สถาบัน หัวหน้าส่วน หัวหน้าสาขาวิชา หัวหน้าฝ่าย ตลอดจนคณาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และ

กำหนดให้มีการจัดประชุมทุกภาคการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับ ตลอดจนคณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องได้ร่วมกันพิจารณาผลการจัดการศึกษาในภาคการศึกษาที่ผ่านมา ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ ทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และ สถาบันการบินพลเรือนซึ่งเป็นสถาบันสมทบของมหาวิทยาลัย ตลอดจนรับทราบผลการดำเนินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ รายงานผลการเรียนของนักศึกษา รายงานผลสรุปการวิเคราะห์การประเมินผลการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมิน รายงานผลการดำเนินงานของสำนักวิชา รวมถึงสรุปผลการดำเนินงานศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

"1 นาทีกับบรรณสาร ฯ" การประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสาร ฯ ด้วยสื่อวีดิทัศน์ จึงเป็นกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์โดยการสร้างความร่วมมือกับผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Collaborate with influencers) เนื่องจากในการประชุมประเมินภารกิจการจัดการเรียนการสอน กำหนดให้มีอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นประธาน และมีผู้บริหารทุกระดับของมหาวิทยาลัยเข้าร่วมการประชุม การพูดปากต่อปาก และการนำเสนอต่อผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ที่มีอิทธิพลทั้งด้านนโยบายและงบประมาณ นับว่าเป็นกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยิ่ง เนื่องจากไม่ว่ากลุ่มเป้าหมายหลักจะเป็นใคร วิธีที่ดีที่สุดที่จะทำให้ข่าวสารของศูนย์บรรณสารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือก็คือการให้บุคคลที่มีความน่าเชื่อถือเป็นผู้บอกกล่าวกับคนอื่น ๆ

ในการดำเนินการตามกลยุทธ์ดังกล่าว ผู้รับผิดชอบมีการประสานงานกับส่วนส่งเสริมวิชาการ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการจัดประชุมดังกล่าว เริ่มจากการกำหนดให้มี 1 นาทีกับบรรณสาร ฯ ในกำหนดการประชุมทุกครั้ง จากนั้นพิจารณาเพื่อวางแผนเตรียมการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การเลือกเรื่องที่จะประชาสัมพันธ์ การเลือกประเภทของสื่อประชาสัมพันธ์ การเขียนบท การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการผลิตสื่อ การประเมินสื่อ และการทดลองใช้สื่อก่อนการใช้งานจริง เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดเมื่อถึงเวลาการนำเสนอ

กำหนดการ

การประชุมเพื่อประเมินภารกิจการจัดการเรียนการสอนของภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

วันจันทร์ที่ 1 ตุลาคม 2561

ณ ห้องสุรนารี สุรสัมมนาคาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

****

11.00 – 11.30 น.	- ลงทะเบียน
	- ผู้เข้าร่วมประชุมตักอาหาร (บุฟเฟ่ต์) บริเวณหน้าห้องประชุม และนำเข้าไปรับประทานในห้องประชุม
11.30 – 12.00 น.	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาความเป็นสากล กล่าวรายงาน
	- อธิการบดีกล่าวเปิดประชุม และแจ้งเรื่องควรทราบ
	- หัวหน้าส่วนการเจ้าหน้าที่แนะนำอาจารย์ใหม่
	- 1 นาที กับบรรณสารฯ
12.00 – 12.15 น.	- รายงานผลการเรียนของนักศึกษา ของภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560 โดย ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา
	- อภิปรายและซักถาม
12.15 – 12.35 น.	- รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ผลการประเมินการสอนของอาจารย์ โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมิน ของภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560 โดย หัวหน้าสถานพัฒนาคณาจารย์
	- อภิปรายและซักถาม
12.35 – 12.45 น.	- สรุปปัญหาและรายงานความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติภารกิจการจัดการเรียน การสอน ของภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560 โดย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาความเป็นสากล
12.45 – 13.15 น.	- Special Forum เรื่อง "E-courseware กับการก้าวสู่ Borderless Education" โดย ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
	- อภิปรายและซักถาม
13.15 – 13.30 น.	- สรุปผลการดำเนินงานศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ โดย ผู้อำนวยการศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ
	- อภิปรายและซักถาม
13.30 – 13.45 น.	- รายงานผลการเรียนของนักศึกษา สถาบันการบินพลเรือน ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560 โดย ผู้แทนสถาบันการบินพลเรือน
	- อภิปรายและซักถาม
13.45 น.	- อธิการบดีกล่าวปิดการประชุม

ภาพที่ 1 กำหนดการประชุม

ภาพ**ที่** 2 ภาพบรรยากาศการประชุมประเมินภาระกิจการจัดการเรียนการสอน โดยท่านอธิการบดีเป็นประธาน (รศ.ดร.วีระพงษ์ แพสุวรรณ)

ภาพที่ 3 การนำเสนอ “1 นาทีกับบรรณสาร ฯ” ด้วยวีดิทัศน์ความยาวประมาณ 1 นาที

การดำเนินงาน “1 นาทีกับบรรณสาร ฯ” มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การประสานงานกับส่วนส่งเสริมวิชาการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดประชุม เพื่อกำหนด “1 นาทีกับบรรณสาร ฯ” ไว้ในหัวข้อการประชุมในทุกครั้งที่มีการประชุม

2. เนื้อหาในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยการค้นหาวาผู้ใช้บริการรับรูเกี่ยวกับศูนย์บรรณสาร ฯ อยางไรบาง มีเรื่องใดที่ยังไมมีความเขาใจเกี่ยวกับศูนย์บรรณสาร ฯ เพื่อนำข้อมูลมากำหนดแผนและการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น เนื้อหาในการประชาสัมพันธ์จึงมาจากการหาจุดร่วมระหว่างสิ่งที่ศูนย์บรรณสารฯ อยากจะบอกกับสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายสนใจหรืออยากจะรู้ จากนั้นจึงมีการเขียนบทสำหรับผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสื่อประเภทวีดิทัศน์ เนื่องจากเป็นสื่อในการเรียนรู้ที่มีบทบาท ลักษณะของสื่อที่ใช้งานง่าย สามารถสร้างความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน หรือการบันทึกภาพข่าว หรือการแสดง สามารถนำมาใช้เป็นสื่อในการส่งเสริมการใช้บริการได้

3. การวางแผน (Planning) เปนการกำหนดแผนการในการประชาสัมพันธโดยมีประเด็นที่ควรคำนึงถึง ดังนี้

   3.1 เปาหมายในการประชาสัมพันธ เพื่อให้ข้อมูล แนะนำบริการและสอนการใช้บริการ

   3.2 กลุมเปาหมายของการประชาสัมพันธ คือ คณาจารย์ นักศึกษา เป็นต้น

   3.3 กำหนดเวลาที่จะใชในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดให้มีการนำเสนอสื่อวีดิทัศน์ 1 นาทีกับบรรณสารฯ ในทุกครั้งของการประชุมประเมินภารกิจการจัดการเรียนการสอนของทุกภาคการศึกษา

   3.4 กำหนดหนาที่ใหแกพนักงานในฝ่ายเพื่อปฏิบัติงานประชาสัมพันธ เช่น ทดลองฉายสื่อวีดิทัศน์

4. ดำเนินการและติดตอสื่อสาร (Action & Communication) เปนขั้นตอนของการดำเนินงานประชาสัมพันธตามที่ไดวางแผนไว้ โดยมีการตรวจสอบสื่อด้านภาพ เสียง ความถูกต้อง ความยาว รูปแบบการนำเสนอ รวมทั้ง การทดสอบสื่อวีดิทัศน์ก่อนการนำเสนอจริงตามที่ระบุไว้ในกำหนดการประชุม

5. ประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลหลังการดำเนินการประชาสัมพันธเพื่อให้ทราบถึงผลของการประชาสัมพันธวาเปนไปตามแผนที่กำหนดไวหรือไม และนำผลไปปรับปรุงแผนการประชาสัมพันธตอไป (นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ, 2545; Arthur, 1994; Lattimore, et al., 2006) โดยหลังจากสื่อได้รับการเผยแพร่ออกไปแล้ว ผู้รับผิดชอบได้เฝ้าระวังข้อตำหนิ ข้อชมเชยจากผู้เข้าร่วมประชุม เช่น สังเกตุจากเสียงปรบมือหลังจากชมวีดิทัศน์ ฟังจากเสียงของผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในคราวต่อไป

6. หลังจากวีดิทัศน์แต่ละเรื่องได้เผยแพร่ครั้งแรกในหัวข้อ “1 นาทีกับบรรณสาร ฯ” ในที่ประชุมประเมินการจัดการเรียนการสอนแล้ว เนื่องจากสื่อวีดิทัศน์ดังกล่าว เป็นสื่อที่ให้ความรู้ สื่อแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ดังนั้น สื่อวีดิทัศน์ดังกล่าวจะถูกนำไปเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์ในวงกว้างต่อไปเพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้สนใจได้รับชมตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสาร ฯ ดังนี้

6.1 การเผยแพร่วีดิทัศน์บนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสาร ฯ โดยรวบรวมวีดิทัศน์ทั้งหมดให้ผู้ใช้บริการหรือผู้สนใจได้ชม หรือเรียนรู้ด้วยตนเองที่ Library.sut.ac.th

6.2 การค้นหาวีดิทัศน์จากอินเทอร์เน็ต ที่ http://www.youtube.com

6.3 การเผยแพร่วีดิทัศน์ผ่านระบบจอประชาสัมพันธ์ดิจิตอล ณ อาคารบรรณสารและอาคารเรียนรวม

6.4 การนำสื่อวีดิทัศน์ไปใช้ในการแนะนำห้องสมุดแก่ผู้มาเยี่ยมชม

6.5 การนำสื่อวีดิทัศน์ไปประกอบการฝึกอบรมการค้นคืนสารสนเทศ

6.6 การนำสื่อวีดิทัศน์ไปใช้เป็นสื่อประกอบการปฐมนิเทศนักศึกษาหรือการอบรมการใช้ห้องสมุด (นักศึกษาใหม่)

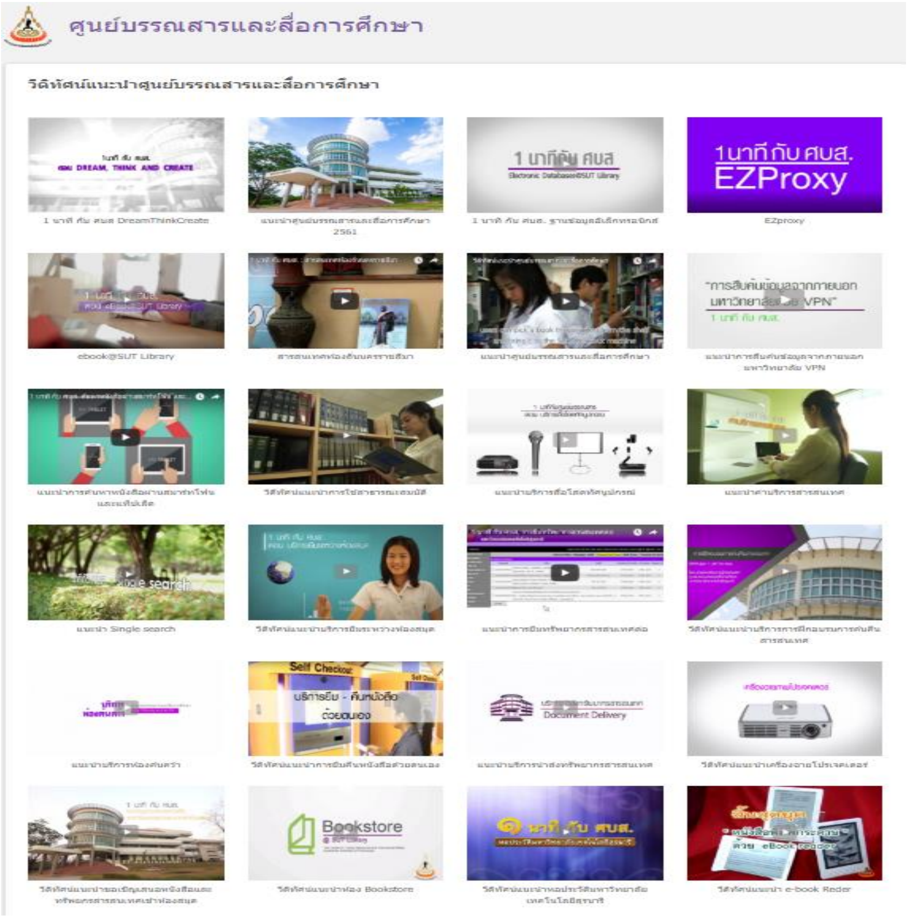
6.7 การนำสื่อวีดิทัศน์ไปเผยบนหน้าจอตู้การยืมหนังสือ และการคืนหนังสือด้วยตนเอง

6.8 อื่น ๆ การนำมาใช้ในโอกาสต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ผลจากการดำเนินงาน

“1 นาทีกับบรรณสาร ฯ” ได้รับการบรรจุไว้ในกำหนดการประชุมประเมินภารกิจการจัดการเรียนการสอน มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน นับเป็นเวลา 10 ปี และเป็นหน่วยงานเพียงแห่งเดียวของมหาวิทยาลัยที่มีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในลักษณะเช่นนี้ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ศูนย์บรรณสาร ฯ ปัจจุบันศูนย์บรรณสาร ฯ มีสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปวีดิทัศน์ หรือ “1 นาทีกับบรรณสาร ฯ” จำนวน 24 เรื่อง ประกอบด้วย

1. วีดิทัศน์เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 6 เรื่อง
2. วีดิทัศน์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ จำนวน 12 เรื่อง
3. วีดิทัศน์เพื่อส่งเสริมการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 เรื่อง



ภาพที่ 4 รายการวีดิทัศน์

ผลการประเมิน

หลังจากสื่อวีดิทัศน์ได้เผยแพร่ในที่ประชุมประเมินภารกิจการจัดการเรียนการสอน ผู้รับผิดชอบได้เฝ้าระวังข้อตำหนิ ข้อชมเชยจากผู้เข้าร่วมประชุม พบว่า จะได้รับเสียงปรบมือหลังจากชมวีดิทัศน์ ท่านอธิการบดีกล่าวชื่นชม รวมทั้ง รับฟังเสียงจากผู้เข้าร่วมประชุม เช่น วีดิทัศน์น่าสนใจ เสียงบรรยายเพราะ ใครผลิตสื่อวีดิทัศน์ให้ เป็นต้น ซึ่งจะนำข้อมูลมาประกอบการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในคราวต่อไป

นอกจากนี้ ศูนย์บรรณสารฯ ยังได้รวบรวมสื่อประชาสัมพันธ์และนำไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสาร ฯ เช่น จากการนำสื่อวีดิทัศน์ไปใช้เป็นสื่อประกอบการฝึกอบรมการค้นคืนสารสนเทศ และการอบรมการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ในภาคการศึกษาที่ 1/ 2561 และมีการประเมินผลการอบรมโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจสอบถามประเด็นต่าง ๆ รวมถึงมีคำถามปลายเปิดสอบถามถึงสิ่งที่ประทับใจ และสิ่งที่ควรปรับปรุง พบว่า มีผู้ตอบ จำนวน 75 คน ประทับใจสื่อวีดิทัศน์ที่ใช้ในการอบรม และจากผลการวิจัยเรื่อง การใช้ระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองของนักศึกษาและคณาจารย์ กรณีศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยสุภารักษ์ เมินกระโทก (2553) ได้สอบถามวิธีในการเรียนรู้การใช้

ระบบการยืมและระบบการคืนหนังสือด้วยตนเอง พบว่า ผู้ใช้บริการเรียนรู้วิธีการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง โดยเรียนรู้จากวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสาร ฯ ร้อยละ 39.60

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

"1 นาทีกับบรรณสาร ฯ" เป็นกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์หนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสาร ฯ ให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์ในเวทีการประชุมของผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีอธิการบดีเป็นประธาน และมีผู้บริหารทุกระดับของมหาวิทยาลัยเข้าร่วมการประชุม เป็นการนำเสนอต่อผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อศูนย์บรรณสาร ฯ ทั้งในด้านนโยบายและงบประมาณ นับเป็นกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพของศูนย์บรรณสาร ฯ (พรพิทักษ์ แม้นศิริ, 2560) ศูนย์บรรณสาร ฯ ได้นำเสนอสื่อประเภทสื่อวีดิทัศน์ เนื่องจากมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการหลายด้าน โดยเฉพาะนักศึกษา ดังนี้ 1) สามารถแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจมากกว่าการอธิบายด้วยวิธีปกติ 2) ผู้ใช้บริการสามารถทบทวนซ้ำ และสามารถเรียนรู้ได้ตามที่ต้องการ จึงเป็นการสนับสนุนการปฏิรูปการศึกษาที่เปลี่ยนมาเป็นการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้และสนับสนุนผู้เรียนได้เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ที่หลากหลาย นอกจากนี้ศูนย์บรรณสาร ฯ ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสาร ฯ และยังช่วยลดเวลา หรือลดขั้นตอนของบรรณารักษ์ที่ไม่ต้องบรรยายทั้งหมด และได้ข้อมูลครบถ้วนสอนกี่รอบข้อมูลที่แต่ละคนได้รับเหมือนกัน ดังนั้น สื่อจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในประชาสัมพันธ์ สำหรับเผยแพร่บริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บรรณสาร ฯ และเพื่อให้การประชาสัมพันธ์บรรลุผล จึงจำเป็นต้องคิดหากลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย

รายการอ้างอิง

กชพร ตันทะสุวรรณ, แววตา เตชาทวีวรรณ และธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2555). การเปิดรับสื่อและการเรียนรู้การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว., 5*(1), 39-56.

จิระวัฒน์ วินิจไพโรจน์. (2008). การประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดโดยใช้เทคโนโลยี Web 2.0 (Blog). *วารสารบรรณารักษศาสตร์, 28*(1), 49-63.

นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. (2545). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: อัลฟ่า พับลิชชิ่ง.

พรพิทักษ์ แม้นศิริ. (2560). *หลักและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ 4.0.* กรุงเทพฯ: กรมประชาสัมพันธ์

ภาธร นิลอาธิ. (2561). ความต้องการสื่อประชาสัมพันธ์เครือข่ายความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม (MALINET) กรณีศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดในเครือข่าย ฯ. *Ramkhamhaeng University Journal Humanities Edition, 37*(1), 177-193.

สุภารักษ์ เมินกระโทก. (2553). *รายงานวิจัยสถาบันเรื่อง การใช้ระบบยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง-ของนักศึกษาและคณาจารย์: กรณีศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.* นครราชสีมา: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

Arthur, G. (1994). Customer-service training in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship, 20*(4), 219-222.

Baker, A. (2016). Active Learning with interactive videos: Creating student-guided learning materials.seventeenth distance library services conference. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning, 10*(3/4), 79-87.

Barlow, P. (2015). "Welcome to the medical library": Producing an introductory video for a multi-site library service. *HLG Nursing Bulletin, 35*(2), 19.

Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S., & Toth, E. (2007). *Public Relations: The Profession and the Practice*. McGraw Hill, Sydney.

Henslowe, P. (1999). *Public Relations: A Practical Guide to the Basics.* London: Kogan Page.

Pharmacy Journal Index: ฐานข้อมูลสืบค้นวารสารวิชาการสาขาเภสัชศาสตร์ เพื่อบริการสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Pharmacy Journal Index: A database of pharmacy journals for learning and research support, Library of Faculty of Pharmacy Chiang Mai University

อรกัญญา เมธา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
e-mail: supawan.ha@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดำเนินการพัฒนาบริการใหม่ เพื่อตอบเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ “บริการที่มีคุณภาพและเสริมสร้างการเรียนรู้และการวิจัย” ตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) ในปี 2560 จึงได้พัฒนาฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ซึ่งเป็นฐานข้อมูลสืบค้นวารสารวิชาการสาขาเภสัชศาสตร์ เพื่อบริการสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย และเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์สาขาวิชาเภสัชศาสตร์อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยดำเนินการรวบรวมวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ให้บริการในรูปแบบฐานข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 4 ฐานข้อมูล ได้แก่ ScienceDirect, Springer Link Journals, Wiley Online Library, และ Taylor & Francis ให้บริการผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ซึ่งระบบฐานข้อมูลสืบค้นที่พัฒนาขึ้น สามารถสืบค้นในรูปแบบ Basic Search แสดงข้อมูลรายชื่อวารสาร, หมายเลข ISSN, สำนักพิมพ์, ฐานข้อมูลที่ให้บริการ, คำสำคัญตามกลุ่มเนื้อหาของวารสาร, ค่าประเมินคุณภาพวารสาร ได้แก่ Impact Factor, SNIP, SJR จากการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ด้านเนื้อหา และด้านประสิทธิภาพ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเนื้อหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเนื้อหาในระบบฐานข้อมูล จำนวนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.76 และความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในระบบฐานข้อมูล จำนวนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.80

คำสำคัญ:

ฐานข้อมูลดัชนีวารสาร, วารสารอิเล็กทรอนิกส์, เภสัชศาสตร์, ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Abstract

Library of Faculty of Pharmacy Chiang Mai University develops new services to meet strategic goals. "Quality Service and Enhancing Learning and Research" according to the strategic plan of the Main Library of Chiang Mai University for 5 years (2017-2021). In the year 2560, the library developed a database of the Pharmacy Journal Index, a database of journals in the field of pharmacy. To support learning and research. In addition to improving access to electronic journals in pharmacy quickly and easily. The library selects and collects electronic journals in pharmacy from the Main Library's electronic database. There are 4 databases: ScienceDirect, Springer Link Journals, Wiley Online Library, and Taylor & Francis. Services available through the Faculty of Pharmacy Library website. With a basic search system. Publish list of journals, ISSN numbers, publishers, service databases, keywords by journal content, Impact Factor, SNIP, SJR. Based on the evaluation of satisfaction with the use of the Pharmacy Journal Index database on content and performance, the overall content satisfaction evaluation was rated at a high level of 3.57.
Of the content in the database. The average score was 3.76 and overall performance satisfaction. The average score was 3.61. The users were satisfied with the speed of data linking within the database. The highest number is 3.80.

Keywords:

Journal Index Database, e-Journals, Pharmacy, Library of Faculty of Pharmacy Chiang Mai University

บทนำ

ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ โดยดำเนินการแสวงหา รวบรวม จัดระบบ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ บริการการรู้สารสนเทศ รวมทั้งบริการสนับสนุนการวิจัยเฉพาะสาขาเภสัชศาสตร์และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในฐานะที่เป็นแหล่งการเรียนรู้เฉพาะสาขาวิชาเภสัชศาสตร์จึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการใหม่ และเพื่อตอบเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ “บริการที่มีคุณภาพและเสริมสร้างการเรียนรู้และการวิจัย” ตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) โดยดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ให้เป็นแหล่งข้อมูลดัชนีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ การให้บริการที่ผ่านมาพบว่า วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่มีให้บริการภายในห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบวารสารอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง วารสารอิเล็กทรอนิกส์

สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ที่มีให้บริการผ่านฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนมากแต่มีข้อจำกัดด้านการสืบค้นในการเข้าถึงวารสาร ดังนั้น เพื่อตอบสนองพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัยของคณะเภสัชศาสตร์ ซึ่งนิยมอ่านและใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉพาะ e-Journals เพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ในปี พ.ศ. 2560 ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์จึงได้พัฒนาการให้บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบฐานข้อมูลสำหรับสืบค้นวารสารวิชาการสาขาเภสัชศาสตร์เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย โดยได้นำการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการของห้องสมุดตามโครงสร้างวงจร คือ Plan การวางแผน DO การปฏิบัติตามแผน Check การตรวจสอบ และ Act การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม (สุธาสินี โพธิจันทร์, 2558) การพัฒนาระบบฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ได้ใช้การบริหารจัดการข้อมูลรูปแบบ Web Service API, ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลรูปแบบ JSON, นำเสนอข้อมูลด้วยเครื่องมือ Angular CLI, ระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL และเขียนโปรแกรมภาษา PHP ในการพัฒนาฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน การให้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ของห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ได้ให้บริการในรูปแบบฐานข้อมูลภายใต้บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ สำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้บริการคณะเภสัชศาสตร์ ผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เช่น โรงพยาบาล ร้านขายยา ซึ่งเป็นหน่วยฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลสืบค้นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) สาขาวิชาเภสัชศาสตร์สำหรับสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย
2. เพื่อรวบรวมวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ให้บริการในรูปแบบฐานข้อมูลเฉพาะ
3. เพื่อชี้แหล่งเผยแพร่วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ให้แก่ผู้ใช้บริการ
4. เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นและเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) สาขาวิชาเภสัชศาสตร์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ นำวงจรคุณภาพ PDCA มาเป็นแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

วางแผน (Plan)

1. กำหนดบริการใหม่ที่จะห้องสมุดจะพัฒนา ประจำปี พ.ศ. 2560 โดยพิจารณาจากผลสรุปข้อเสนอแนะในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ประจำปีการศึกษา 2559

2. สำรวจข้อมูลรายชื่อวารสารอิเล็กทรอนิกส์สาขาวิชาเภสัชศาสตร์จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 4 ฐานข้อมูล ได้แก่ ScienceDirect, Springer Link Journals, Wiley Online Library และ Taylor & Francis

3. วางแผนการสร้างฐานข้อมูล โดยมีขั้นตอน การออกแบบฐานข้อมูล การพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูล และการประเมินผลการใช้ฐานข้อมูล

ปฏิบัติ (Do)

1. รวบรวมรายชื่อวารสารอิเล็กทรอนิกส์สาขาวิชาเภสัชศาสตร์จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 4 ฐานข้อมูล ได้แก่ ScienceDirect, Springer Link Journals, Wiley Online Library และ Taylor & Francis บันทึกข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

2. วิเคราะห์และออกแบบระบบ โดยการพัฒนาฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ได้ออกแบบให้เหมาะสมสำหรับผู้ใช้งาน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้ใช้บริการ มีระบบการทำงาน ดังนี้

2.1 ระบบการทำงานกลุ่มผู้ให้บริการ หรือระบบส่วนหลัง (Back-end) ผู้พัฒนาออกแบบระบบแยกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1.1 ระบบการนำเข้าข้อมูล (Import) จากฐานข้อมูล ScienceDirect ใช้เทคโนโลยีการบริหารจัดการข้อมูลรูปแบบ Web Service API (Application programming interface มาใช้ในการปรับปรุงข้อมูลของวารสารให้ทันสมัย โดยกำหนดการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบ API ด้วยหมายเลข ISSN หรือ Online ISSN

2.1.2 ระบบการนำเข้าข้อมูล (Import) จากฐานข้อมูล Springer Link Journals, Wiley Online Library และ Taylor & Francis ใช้โปรแกรมการบันทึกข้อมูลด้วยโครงสร้างแบบ Key: value โดยมีระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลรูปแบบ JSON (JavaScript Object Notation)

2.2 ระบบการทำงานกลุ่มผู้ใช้บริการ หรือระบบส่วนหน้า (Front-end) ใช้การนำเสนอข้อมูล Framework ด้วยเครื่องมือ Angular CLI โดยพัฒนาฐานข้อมูลในรูปแบบของ HTML, CSS และJavaScript

3. สร้างฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index โดยใช้ MySQL เป็นระบบจัดการฐานข้อมูล เพื่อจัดเก็บข้อมูลวารสารอย่างเป็นระบบ และใช้ภาษา PHP ในการเขียนโปรแกรมเพื่อแสดงผลข้อมูลแบบ Web based ทั้งนี้การพัฒนาฐานข้อมูลสามารถใช้งานได้ทั้ง 2 รูปแบบ คือ ใช้งานผ่านเว็บไซต์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และใช้งานผ่านอุปกรณ์ Smart Device

ตรวจสอบการปฏิบัติ (Check)

การตรวจสอบระบบฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ตามวัตถุประสงค์ในการพัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาเภสัชศาสตร์ สำหรับสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อชี้แหล่งเผยแพร่วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นและเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ ดังนั้นจึงมีการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และการเข้าถึงเนื้อหาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทดสอบการใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ และผ่านอุปกรณ์ Smart Device พบว่าการใช้งาน

ฐานข้อมูลทั้ง 2 รูปแบบ มีความสะดวก สืบค้นง่าย การแสดงผลข้อมูลชัดเจน สามารถเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว

การดำเนินการให้เหมาะสม (Act)

ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ให้บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index โดยประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ใช้บริการคณะเภสัชศาสตร์ และคณะภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นอกจากนี้ได้มีการประเมินผลการใช้บริการฐานข้อมูล วิเคราะห์สรุปผลการประเมิน รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ให้มีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

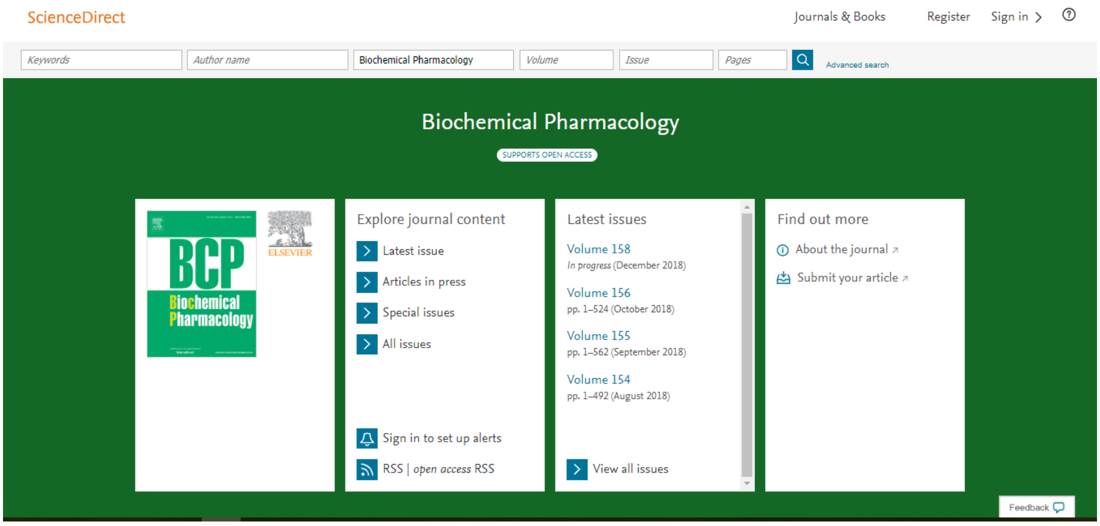
1. ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ได้พัฒนาฐานข้อมูลสืบค้นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ สาขาเภสัชศาสตร์ Pharmacy Journal Index ซึ่งมีขั้นตอนการสืบค้น ดังนี้

1.1 การสืบค้นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบ Basic Search โดยสามารถกำหนดคำสืบค้นจากเขตข้อมูล Journal Name, Keyword, ISSN, Online ISSN และ Publisher

ภาพที่ 1 หน้าจอการสืบค้นฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index

1.2 การแสดงผลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการจะทราบข้อมูลรายชื่อวารสาร, หมายเลข ISSN, สำนักพิมพ์, ฐานข้อมูลที่ให้บริการ, คำสำคัญตามกลุ่มเนื้อหาของวารสาร, ค่าประเมินคุณภาพวารสาร ได้แก่ Impact Factor, SNIP, SJR

1.3 การเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการสามารถคลิกเลือกรายการวารสารที่ต้องการ โดยระบบฐานข้อมูลจะเชื่อมโยงไปยัง URL ของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม



รูปที่ 2 หน้าจอการเชื่อมโยง URL วารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม

2. ผลประเมินความพึงพอใจการใช้บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามความพึงพอใจ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา และด้านประสิทธิภาพ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 1,053 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม โดยใช้เกณฑ์ของเครซี่และมอร์แกน จำนวน 418 คน กำหนดความพึงพอใจใน 5 ระดับ คือ 1 พึงพอใจน้อยที่สุด 2 พึงพอใจน้อย 3 พึงพอใจปานกลาง 4 พึงพอใจมาก 5 พึงพอใจมากที่สุด โดยนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อใช้เกณฑ์และการแปลความหมายค่าเฉลี่ย Likert scale

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 แยกเป็นรายด้านดังนี้ ความพึงพอใจด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 โดยมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความทันสมัยของเนื้อหาในระบบฐานข้อมูล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 และความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในระบบฐานข้อมูล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 จากการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ได้นำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการฐานข้อมูลของห้องสมุด ให้ตรงความต้องการผู้ใช้บริการมากที่สุด

อภิปรายผล

ผลการพัฒนาการให้บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index สำหรับสืบค้นวารสารวิชาการสาขาเภสัชศาสตร์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการฐานข้อมูลด้านประสิทธิภาพว่า ระบบฐานข้อมูลมีความรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลภายใน ทั้งนี้ เนื่องจากการออกแบบระบบฐานข้อมูลมีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และมีการทดสอบระบบก่อนการให้บริการทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูล ตลอดจนสามารถปรับรูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลให้เหมาะสมต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับ

งานวิจัยของธญา ตันติวราภา (2551, หน้า 75) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการค้นหาข้อมูล และการเปิดอ่านฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสะดวกรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน และสอดคล้องกับ Ahmad and Abawajy (2014, p. 577) พบว่าจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการห้องสมุดดิจิทัล คือ ต้องเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการฐานข้อมูลด้านเนื้อหาว่า ฐานข้อมูลมีคุณภาพและเนื้อหามีความทันสมัย เนื่องจากมีการคัดเลือกรายการวารสารวิชาการจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความน่าเชื่อถือ โดยคัดกรองเนื้อหาจากกลุ่มสาขาวิชาเฉพาะทางด้านเภสัชศาสตร์ และมีการนำเทคโนโลยี Web Service API มาประยุกต์ใช้ในการนำเสนอข้อมูลวารสารโดยสามารถแสดงผลข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Xie (2006, p. 441) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพของเนื้อหาสำหรับการเป็น Digital Library จำนวนร้อยละ 77

การพัฒนาฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ในฐานะผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาบริการในรูปแบบฐานข้อมูลเฉพาะ เป็นการเอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการทราบแหล่งข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และอำนวยความสะดวกในการสืบค้นเพื่อเข้าถึงวารสารสาขาวิชาเภสัชศาสตร์ได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสนับสนุนการวิจัยในแง่ของการประเมินคุณภาพวารสาร โดยการแสดงผลข้อมูลหน่วยวัดคุณภาพการอ้างอิง ได้แก่ Impact Factor, SNIP และ SJR

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะ

การให้บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ได้มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้แก่ผู้ใช้บริการทราบ โดยจากการให้บริการมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาฐานข้อมูล ดังนี้

1. การพัฒนาฐานข้อมูล ระบบสืบค้นฐานข้อมูล มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มการสืบค้นแบบ Advance Search เพื่อให้สามารถกำหนดเขตข้อมูลการสืบค้นรายการวารสารได้มากกว่า 1 เขตข้อมูล
2. การให้บริการ

    2.1 ควรมีการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีแนวปฏิบัติการสืบค้นฐานข้อมูล

    2.2 ควรมีการเพิ่มรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่มีการบอกรับภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งที่ให้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้หลากหลายยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

บริการฐานข้อมูล Pharmacy Journal Index ทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด ผู้ให้บริการห้องสมุด สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีเครื่องมือสืบค้นวารสารอิเล็กทรอนิกส์สาขาเภสัชศาสตร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย ทำให้สามารถเข้าถึงและใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
2. ห้องสมุดได้ดำเนินการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้เกิดการใช้อย่างคุ้มค่า

รายการอ้างอิง

ชาญชัย ศุภอรรถกร. (2555). *สร้างเว็บแอพพลิเคชัน PHP + MySQL AJAX jQuery ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ซิมพลิฟาย.

ธญา ตันติวราภา. (2551). *การใช้และความต้องการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุธาสินี โพธิจันทร์. (2558). *PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง*. เข้าถึงได้จาก https://www.ftpi.or.th/2015/2125

Ahmad, M., & Abawajy, J. H. (2014). Digital library service quality assessment model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 129*, 571-580.

Xie, H. (2006). Evaluation of digital libraries: Criteria and problems from users' perspectives. *Library & Information Science Research, 28*(3), 433-452.

"Online Article Service & Tracking System" ระบบบริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ "Online Article Service & Tracking System" The Electronic Article Request System, Chiang Mai University Library

อรพรรณ การคนซื่อ, อุทุมพร มณีวรรณ์, ภูเบศ ปาโมกข์เกษม,
เกษวรา อินทรฉิม, สุรีวรรณ จันทร์สว่าง, เอกสิทธิ์ ปัญญามี

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
e-mail: orapan.p@cmu.ac.th, uthumporn.m@cmu.ac.th, phubase.p@cmu.ac.th,
gedvara.intarachim@cmu.ac.th, sureewan.jan@cmu.ac.th, ekkasit.p@cmu.ac.th

---

บทคัดย่อ

ระบบ "Online Article Service & Tracking System" เป็นระบบบริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นงานที่พัฒนาขึ้นจากการทำงานร่วมกันของคณะกรรมการพัฒนานวัตกรรม สำนักหอสมุด และฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อตอบเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ "บริการที่มีคุณภาพและเสริมสร้างการเรียนรู้และการวิจัย" และตัวชี้วัดผลการดำเนินการหลัก "จำนวนนวัตกรรมบริการ/ บริการใหม่" ตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการและติดตามบทความอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้นำวงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบการปฏิบัติ (Check) และการดำเนินการให้เหมาะสม (Act) มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และใช้ MEAN stack และ Materialize Framework ในการพัฒนาระบบ Online Article Service & Tracking System ให้สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ อีกทั้ง สามารถให้ห้องสมุดคณะอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และห้องสมุดต่างสถาบันนำระบบไปประยุกต์ใช้ได้

ผลการดำเนินงานพัฒนาระบบ "Online Article Service & Tracking System" ทำให้ห้องสมุดมีระบบติดตามคำขอบริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการขอรับบริการและติดตามคำขอบทความของตนเอง เป็นการพัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันยังเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น สามารถให้บริการและจัดเก็บข้อมูลเพื่อการรายงานผลต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ:

บริการบทความอิเล็กทรอนิกส์, บริการสารสนเทศ, ระบบติดตามบริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์, บริการสารสนเทศออนไลน์, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

"Online Article Service & Tracking System" is a system of electronic article services of Chiang Mai University Library. Operated by the Innovation Development Board and Science and Technology Libraries Department, Chiang Mai University. The purpose is to create a service system and track the provision of electronic article services. In this operation, the team has adopted the PDCA cycle, which consists of four stages: Plan, Do, Check, and act as a guideline for implementation. The system was developed by using the MEAN Stack and Materialize Framework to be fully functional. In addition, it can also be used by other libraries in Chiang Mai University and libraries of different institutions.

The "Online Article Service & Tracking System" has been developed to enable the library to track requests for electronic article services that facilitate users to request and track their own article requests. The library service development is more efficient. At the same time, it is a tool to help service providers work more systematically. Can serve and store data for effective reporting.

Keywords:

Electronic article services, Information services, Electronic article request service Tracking System, Online information services, Chiang Mai University Library

บทนำ

ด้วยฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมบริการ/ บริการใหม่ในแต่ละปี เพื่อตอบเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ “บริการที่มีคุณภาพและเสริมสร้างการเรียนรู้และการวิจัย” และตัวชี้วัดผลการดำเนินการหลัก “จำนวนนวัตกรรมบริการ/ บริการใหม่” ตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) จึงได้พัฒนาบริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นบริการที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะทั้ง 5 แห่งในฝ่ายเป็นอย่างมาก ได้แก่ ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร แต่ทั้งนี้ในการให้บริการที่ผ่านมาพบว่า มีข้อจำกัดในด้านการให้บริการ คือ ห้องสมุดยังไม่มีระบบบันทึกข้อมูลและสถิติการให้บริการที่เป็นระบบ อีกทั้งไม่มีช่องทางติดตามขั้นตอนของการให้บริการตั้งแต่ขั้นตอนส่งคำขอใช้บริการจนกระทั่งได้รับเอกสาร ซึ่งเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการติดตามให้ทราบว่าบทความที่ตนติดต่อขอจากห้องสมุดนั้นอยู่ในระหว่างขั้นตอนใด

ด้วยเหตุนี้ ในปี พ.ศ. 2560 ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้มีแนวคิดที่จะจัดทำระบบ “Online Article Service & Tracking System” เพื่อพัฒนาการบริการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยขั้นตอนของการดำเนินงานนั้นได้ใช้วงจรคุณภาพ PDCA มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เนื่องจากวงจร PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงงานและบริการของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้นซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบการปฏิบัติ (Check) และการดำเนินการให้

เหมาะสม (Act) (ศุภชัย อาชีวระงับโรค, 2549, หน้า 28) และในการพัฒนาระบบ “Online Article Service & Tracking System” ได้ใช้ MEAN stack ซึ่งเป็นเทคโนโลยีด้าน Web application ตัวหนึ่งที่ประกอบด้วยเทคโนโลยี Javascript 4 ตัว ได้แก่ 1) MongoDB 2) Express 3) AngularJs + HTML และ 4) NodeJS มารวมกันเพื่อให้โครงสร้างและการจัดการ Web application เป็นไปอย่างสมบูรณ์ การพัฒนาระบบ “Online Article Service & Tracking System” นี้ได้สร้างและพัฒนาขึ้นจากความร่วมมือของฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศศาสตร์สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและคณะกรรมการพัฒนานวัตกรรมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ระบบบริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถบันทึก จัดเก็บข้อมูล และรายงานสถิติการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ สามารถแจ้งเตือนคำขอ อีกทั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถตรวจสอบสถานะคำขอบทความของตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา

ปัจจุบัน ห้องสมุดคณะ 5 แห่ง ในฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้ให้บริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์ด้วย “Online Article Service & Tracking System” แล้ว และยังเผยแพร่ให้ห้องสมุดคณะอื่นได้นำไปใช้อีกด้วย เช่น ห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ และห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ เป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบบริการและติดตามบทความอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่ตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใช้วงจรคุณภาพ PDCA มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. วางแผน (Plan)

ขั้นตอนการวางแผนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงงานซึ่งฝ่ายห้องสมุด ฯ ได้ประชุมร่วมกันเพื่อวางแผนการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 กำหนดหัวข้อนวัตกรรมที่จะจัดทำ โดยหัวหน้างานห้องสมุดคณะในฝ่าย ฯ เสนอแนวคิดและปัญหาจากการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งที่ประชุมเสนอการสร้างระบบ “Online Article Service & Tracking System” ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

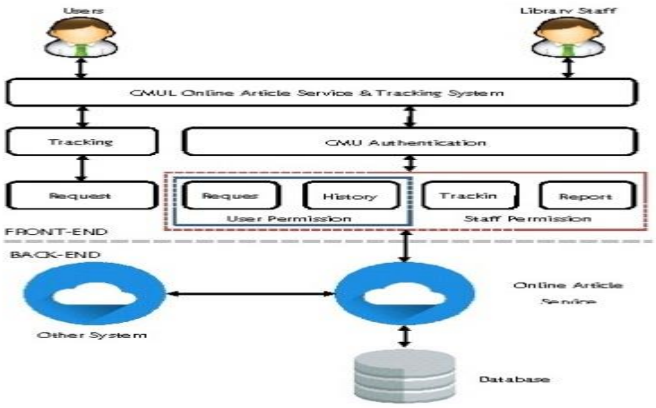
1.2 วางแผนการจัดทำระบบ โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนของการวิเคราะห์และออกแบบระบบ การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับการใช้งาน ตลอดจนประเมินผลการใช้

2. ปฏิบัติ (Do)

2.1 วิเคราะห์และออกแบบระบบ (System analysis and design)

การใช้งานระบบ “Online Article Service & Tracking System” สามารถแยกผู้ใช้งานระบบออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้งานประเภทผู้ใช้บริการ และ 2) กลุ่มผู้ใช้งานประเภทผู้ให้บริการ ผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มสามารถเข้าใช้งานระบบได้ผ่านเว็บไซต์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ประเภท Smart devices โดยทำการยืนยันตนเองเพื่อขอเข้าใช้บริการด้วย CMU it account ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และระบบจะทำการแยกประเภทของผู้ใช้งานตาม Account ที่ยืนยันตนเอง

ผู้พัฒนาได้ออกแบบโครงสร้างระบบโดยแยกเป็น 2 ส่วนคือ ระบบส่วนหน้า (Front-end) และระบบส่วนหลัง (Back-end) ที่ทำหน้าที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ระบบส่วนหน้าจะมีหน้าที่ติดต่อกับผู้ใช้งาน และระบบส่วนหลังทำหน้าที่บริหารจัดการฐานข้อมูลโดยทำงานในรูปแบบ Web Service API's ที่ทำงานในรูปแบบ Cloud computing และถูกออกแบบมารองรับการเขียนโปรแกรมเชื่อมโยงจากระบบอื่นที่ต้องการใช้บริการได้ ทำให้ระบบ "Online Article Service & Tracking System" สามารถบูรณาการทำงานแบบเชื่อมโยงกับระบบหรือโปรแกรมอื่นภายนอกได้



ภาพที่ 1 ออกแบบโครงสร้างระบบ

2.2 การพัฒนาระบบ (System development)

จากการออกแบบระบบดังที่ได้กล่าวมานั้น การพัฒนาระบบจึงจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่สนับสนุนรูปแบบการให้บริการตามที่ออกแบบไว้ ผู้พัฒนาจึงเลือกใช้ MEAN stack เป็น Framework ในการพัฒนาโปรแกรมโดยเน้นภาษา Javascript เป็นหลัก ประกอบด้วยเครื่องมือสำหรับพัฒนาโปรแกรม 4 เครื่องมือด้วยกันดังนี้

ลำดับ	เครื่องมือ	รายละเอียด
1	MongoDB	ใช้เป็นระบบจัดการฐานข้อมูล (DBMS)
2	Express	สำหรับจัดการการเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Web Service API
3	Angular	ใช้สำหรับ Render ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานในส่วนของ Front-end
4	NodeJS	สำหรับพัฒนาโปรแกรมในส่วนของ Back-end

นอกจากเครื่องมือสำหรับพัฒนาโปรแกรมที่ผู้พัฒนาเลือกใช้ MEAN Stack ในการพัฒนาระบบ "Online Article Service & Tracking System" แล้ว ผู้พัฒนายังใช้ Materialize เป็น Responsive Framework ในการสร้างส่วนของ User Interface ในรูปแบบ Responsive Website และโปรแกรม Postman ในการตรวจสอบการทำงานของ Web Service API's อีกด้วย ทั้งนี้ การออกแบบระบบและ User Interface ได้พิจารณาถึงความเหมาะสมกับขั้นตอนการใช้งาน ตลอดจนความสวยงามของหน้าแสดงผลต่าง ๆ

คุณสมบัติของ "Online Article Aervice & Tracking System"

1) บันทึกรายละเอียดการให้บริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุลผู้ใช้บริการ ชื่อบทความ วันที่ส่งคำขอ สังกัดหน่วยงาน e-Mail

2) มีระบบแจ้งเตือนผู้ให้บริการเมื่อมีคำขอรับบริการเข้ามาใหม่

3) ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการให้บริการบทความได้ในทุกขั้นตอน

4) ผู้ใช้บริการสามารถย้อนดูประวัติการขอบทความอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองได้

5) ระบบสามารถรายงานสถิติ และ Export ข้อมูลสู่ Microsoft excel ได้เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนการให้บริการในครั้งต่อไป

2.3 นำร่างแบบเข้าที่ประชุมฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับการใช้งาน

2.4 คณะกรรมการพัฒนานวัตกรรมสำนักหอสมุด รวบรวมข้อเสนอแนะจากที่ประชุมฝ่าย ฯ และส่งต่อให้นักพัฒนาระบบดำเนินการวิเคราะห์ ออกแบบและจัดทำระบบ

2.5 นักพัฒนาระบบจัดทำระบบตามร่างแบบที่กำหนดไว้โดยใช้เครื่องมือ/ โปรแกรมต่าง ๆ ตามผังการทำงานของระบบ

3. ตรวจสอบการปฏิบัติ (Check)

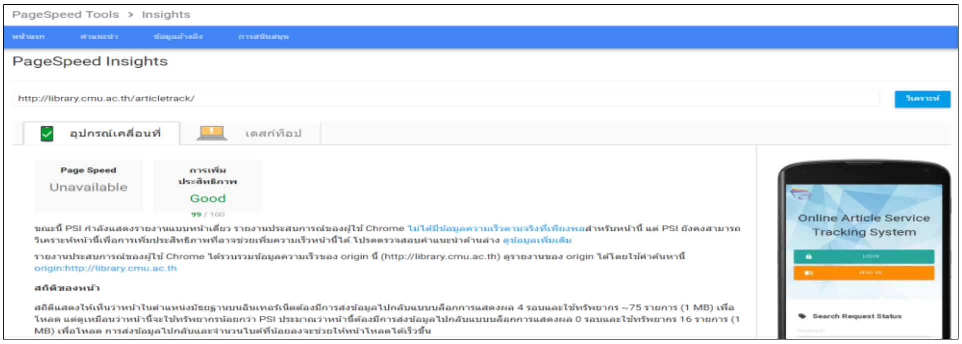
ตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานและทดลองระบบ Online Article Service & Tracking System ที่สร้างเสร็จแล้วเพื่อพิจารณาความเหมาะสม/ ปัญหาจากการใช้งานในขั้นตอนต่าง ๆ ก่อนนำระบบไปใช้ในการบริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์

3.1 การตรวจสอบโปรแกรมที่พัฒนา

ด้วยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาโปรแกรม กล่าวคือ โปรแกรมที่พัฒนาต้องมีมาตรฐานในระดับสากล สามารถเข้าใช้งานได้อย่างเป็นมิตร (Friendly users) จากทุกอุปกรณ์สื่อสาร (Smart devices) ดังนั้นระบบ Online Article Service & Tracking System จึงจำเป็นต้องผ่านการทดสอบจากเครื่องมือที่มีมาตรฐานระดับสากล ซึ่งได้ผลการทดสอบดังนี้

1) ได้รับมาตรฐาน HTML5 จากการทดสอบด้วยโปรแกรม Markup validator service จากองค์กร World Wide Web Consortium (W3C)

2) ได้รับคะแนน 99/ 100 จากการทดสอบการใช้งานจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ด้วยโปรแกรม PageSpeed Insights จาก Google



ภาพที่ 2 ผลการทดสอบโปรแกรมด้วย Google PageSpeed Insights

3.2 การวิพากษ์โปรแกรม

ก่อนนำโปรแกรม “Online Article Service & Tracking System” ไปใช้งานจริง ทีมงานคณะกรรมการพัฒนานวัตกรรมได้นำโปรแกรมต้นแบบมาจัดแสดงในงานวันนวัตกรรมสำนักหอสมุด 2561 (CMUL service innovations day's 2018) เพื่อให้บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บุคลากรห้องสมุดต่างสถาบัน และผู้ใช้บริการ ได้มีส่วนในการวิพากษ์โปรแกรม

ด้วยการทำแบบสอบถาม พบว่า การจัดทำ “Online Article Service & Tracking System” เป็นประโยชน์และเป็นนวัตกรรมที่ใช้ร่วมกันได้ทุกห้องสมุดคณะ ระบบสามารถทำความเข้าใจและใช้งานได้ง่าย

4. การดำเนินการให้เหมาะสม (Act)

ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้เริ่มให้บริการบทความอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ระบบ “Online Article Service & Tracking System” และประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการและห้องสมุดคณะอื่นในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นอกจากนี้ได้ประเมินผลการใช้งานและรวบรวมข้อเสนอแนะ/ ปัญหาต่าง ๆ มาปรับปรุงระบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้ระบบ “Online Article Service & Tracking System” เผยแพร่แก่ผู้ให้บริการห้องสมุดอีกด้วย

สรุปผล อภิปรายผล ขอเสนอแนะและการนำไปใชประโยชน์

สรุปผล

1. ผลการพัฒนาระบบ

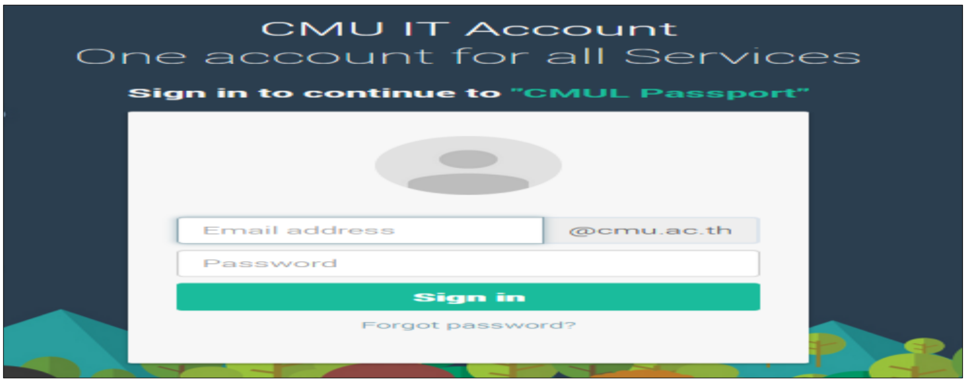
ได้ระบบบริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์ “Online Article Service & Tracking System” ซึ่งมีขั้นตอนของการใช้ระบบดังนี้

1.1 เข้าสู่หน้าหลักของ “Online Article Service & Tracking System” ที่ http://library.cmu.ac.th/articletrack/

ภาพที่ 3 หน้าแรกของระบบ “Online Article Service & Tracking System”

- LOGIN เลือกปุ่มนี้เพื่อลงทะเบียนด้วย e-mail ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเข้าสู่หน้าคำขอบทความ
- READ ME เลือกเพื่ออ่านคำอธิบายการกรอกคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์

1.2 ลงทะเบียนด้วย e-Mail ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (xxxxxxxxx@cmu.ac.th)

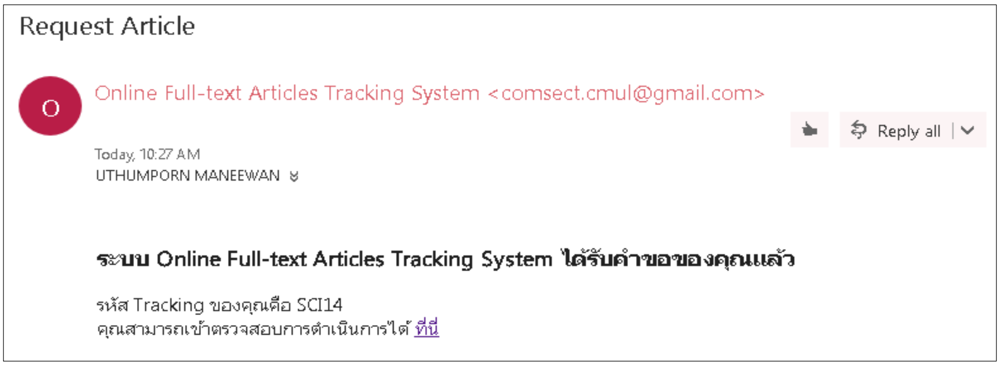


ภาพที่ 4 หน้าจอการลงทะเบียนด้วย CMU it account

1.3 กรอกคำขอบทความในแบบฟอร์ม โดยระบุรายละเอียดต่าง ๆ เช่น คณะที่ต้องการขอบทความ รายละเอียดของบทความซึ่งสามารถคัดลอกรายการอ้างอิงของเอกสารที่ต้องการได้ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และรายละเอียดเพิ่มเติม เป็นต้น หากต้องการส่งคำขอมากกว่า 1 รายการ สามารถเพิ่มรายการได้โดยเลือก More article ซึ่งไม่จำกัดจำนวนรายการที่ต้องการขอ

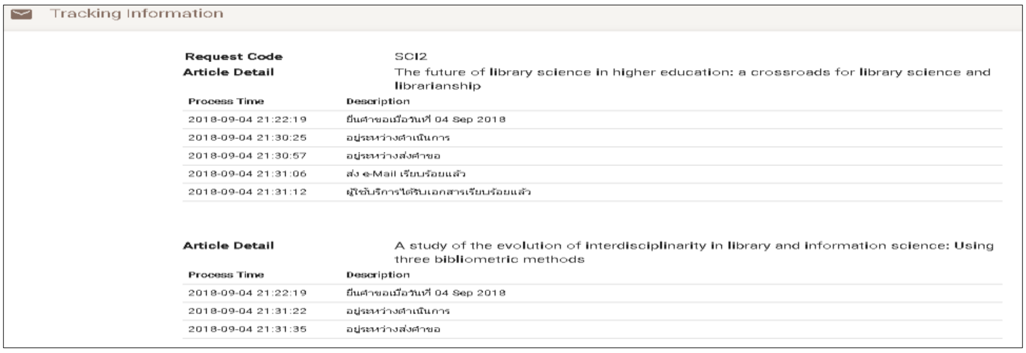
ภาพที่ 5 แบบฟอร์มคำขอระบบ

1.3 ผู้ใช้บริการจะได้รับหมายเลข Tracking ID ทางอีเมลที่ได้ระบุไว้ในคำขอ



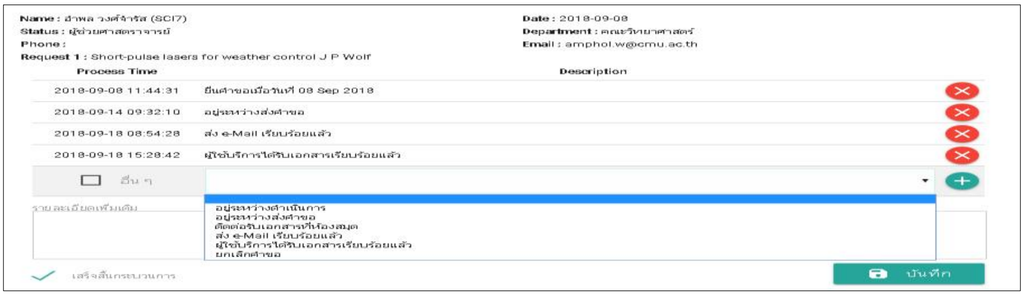
ภาพที่ 6 หน้าอีเมลของผู้ใช้บริการ

1.4 ผู้ใช้บริการสามารถติดตามคำขอบทความได้จาก Tracking ID ที่ได้รับ



ภาพที่ 7 หน้าจอแสดงสถานะของบทความอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการขอ

1.5 ผู้ดูแลระบบสามารถบันทึกสถานะของผู้ใช้บริการได้ในแต่ละรายการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะได้ด้วยตนเอง



ภาพที่ 8 หน้าจอของผู้ดูแลระบบ

วัน/เดือน/ปี	ผู้ขอ	สังกัด	หมายเลขคำขอ	เวลาที่ขอ	สถานะล่าสุด
2018-09-10	XXXXXXX	เกษตรศาสตร์	AGG7	10:51:03	อยู่ระหว่างดำเนินการ
2018-09-9	XXXXXXX	วิศวกรรมศาสตร์	ENG1	15:23:35	ส่ง e-Mail เรียบร้อยแล้ว
2018-09-8	XXXXXXX	อุตสาหกรรมเกษตร	AGR5	05:47:22	อยู่ระหว่างส่งคำขอ
2018-09-4	XXXXXXX	วิทยาศาสตร์	SCI1	14:14:37	ยกเลิกคำขอ
2018-09-4	XXXXXXX	สถาปัตยกรรมศาสตร์	ARC2	08:56:24	อยู่ระหว่างดำเนินการ

ภาพที่ 9 ตัวอย่างหน้ารายงานสถิติคำขอของทุกคณะ

ตัวอย่างการแสดงผลระหว่างวันที่ 1 กย. 2561– 10 ก.ย. 2561

วัน/เดือน/ปี	ผู้ขอ	สังกัด	หมายเลขคำขอ	เวลาที่ขอ	สถานะล่าสุด
2018-09-10	XXXXXXX	เกษตรศาสตร์	AGG7	10:51:03	อยู่ระหว่างดำเนินการ
2018-09-9	XXXXXXX	เกษตรศาสตร์	AGG6	15:23:35	ส่ง e-Mail เรียบร้อยแล้ว
2018-09-8	XXXXXXX	เกษตรศาสตร์	AGG5	05:47:22	เสร็จสิ้นกระบวนการ
2018-09-6	XXXXXXX	เกษตรศาสตร์	AGG4	12:26:22	อยู่ระหว่างดำเนินการ

ภาพที่ 10 ตัวอย่างหน้ารายงานสถิติคำขอแยกตามสังกัดคณะ

2. ผลการใช้

จากการใช้ “Online Article Service & Tracking System” ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ห้องสมุดมีนวัตกรรมใหม่ ซึ่งเป็นระบบบริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจัดเก็บข้อมูล แจ้งเตือนคำขอ พร้อมทั้งสามารถออกรายงานสถิติการให้บริการได้

2.2 บุคลากรผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการให้บริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์ด้วย “Online Article Service & Tracking System” ทำให้การดำเนินงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น อีกทั้งสามารถนำข้อมูลและสถิติบริการไปรายงานผลประจำปี หรือต่อยอดใช้ในงานอื่นของห้องสมุดได้ เช่น การรายงานผลการดำเนินงาน e-Current Statistics การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เป็นต้น

2.3 ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการขอรับบริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง และสามารถดูประวัติการส่งคำขอของตนเองในหน้า History ได้

2.4 เป็นการพัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในด้านการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบ “Online Article Service & Tracking System” นั้น ได้ใช้รูปแบบของการประเมินออนไลน์ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจะส่งแบบประเมินไปพร้อมกับการส่งบทความฉบับเต็มให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ นอกจากผู้ใช้บริการจะประเมินความพึงพอใจใน 5 ระดับแล้วนั้น ยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

เนื่องจากห้องสมุดคณะในฝ่ายฯ ได้นำระบบ “Online Article Service & Tracking System” มาให้บริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์ได้ในระยะเวลาเพียงไม่นาน ดังนั้น ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจจึงอยู่ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการให้ได้ปริมาณที่เหมาะสมซึ่งจะได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ สรุปผล และอภิปรายผลต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการใช้งานข้างต้น มีข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาระบบ

ในหน้า Request form มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องกรอก URL ของบทความที่ผู้ใช้บริการต้องการขอเอกสารฉบับเต็ม ทั้งนี้เพื่อช่วยชี้แหล่งของบทความให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบรายการอ้างอิงก่อนดำเนินการสืบค้นบทความฉบับเต็มได้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ด้านการบริการ

2.1 ควรประชาสัมพันธ์บริการคำขอบทความอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบ “Online Article Service & Tracking System” แก่ผู้ใช้ในหลายช่องทางเพื่อให้ระบบบริการนี้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

2.2 ควรจัดอบรมการใช้ระบบ “Online Article Service & Tracking System” ให้แก่บุคลากรทุกห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.1 สนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ 4 : บริการที่เป็นเลิศ ในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ห้องสมุดทุกแห่งในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สามารถนำระบบ Online Article Service & Tracking System ไปเป็นเครื่องมือส่งเสริมบริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละห้องสมุด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการให้บริการที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น และสามารถใช้งานร่วมกันได้ทุกห้องสมุด

1.3 ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับความสะดวกในการขอรับบริการบทความอิเล็กทรอนิกส์จากห้องสมุด โดยสามารถติดตามและตรวจสอบการให้บริการได้ทุกขั้นตอน

1.4 ห้องสมุดได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการบทความอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

1.5 เป็นการส่งเสริมให้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด ได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง เกิดความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ในการจัดหามาให้บริการ

2. ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอื่น

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/ สถาบันอื่น สามารถนำระบบ Online Article Service & Tracking System ไปประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุดของแต่ละแห่งเพื่อพัฒนาบริการบทความอิเล็กทรอนิกส์หรือบริการเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานได้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแบ่งปันระบบการใช้งานหรือการใช้ทรัพยากรระหว่างห้องสมุด เป็นการส่งเสริมความร่วมมือในทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยได้อย่างยั่งยืน

รายการอ้างอิง

ศุภชัย อาชีวระงับโรค. (2549). *Practical PDCA : แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ.* กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

AdaCode.IO. (2558). *Experience of MEAN*. Retrieved from http://www.comscicafe.com/article/109/introduction-to-mean-stack#.W6L_jbVt-M8

MEAN Stack. (2017). [Computer software]. BNEI BRAK, ISRAEL: Linnovate.

การออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ: แนวคิดและความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ (Collection Development Service Design: Concept & Challenge for Supporting Online Learning)

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ, ศิวนาถ นันทพิชัย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
e-mail: mastermindaporn@gmail.com, ndecha@wu.ac.th

บทคัดย่อ

การออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการพัฒนานวัตกรรมด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ในห้องเรียนอัจฉริยะร่วมกับ WU eLearning ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวคิดการออกแบบบริการและการนำ TQM มาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานของห้องสมุด 2) ออกแบบกระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ และ 3) สร้างสรรค์ช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศได้จากห้องเรียนเพื่อให้ผู้สอนและผู้เรียนสามารถใช้ได้ทันที ผลการดำเนินงาน พบว่า 1) ออกแบบบริการโดยนำแนวคิดวงจรคุณภาพ (PDCA) มาช่วยในวางแผนการดำเนินงาน 2) สามารถออกแบบกระบวนการให้บริการ ขณะที่มีการเรียนการสอนในห้องเรียนอัจฉริยะ โดยอาศัยเทคโนโลยีและการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนและตอบสนองพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป และ 3) สามารถปรับบทบาทของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น ในขั้นต่อไปจะเป็นการตรวจสอบและประเมินผลการออกแบบบริการและการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลมาปรับปรุงต่อเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

คำสำคัญ:

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ, การออกแบบบริการ, ห้องเรียนอัจฉริยะ

Abstract

Collection development service design is the innovation development concept which is focus on enhancing the learning support within smart classroom at Walailak University. This concept aimed 1) to studied the service design and total quality management (TQM) approach for applying and developing the library management processes, 2) to designed the collection development service processes, 3) to create the access point method for the classroom which the faculty

and the student are able to access everywhere and every time. The results of service design were included 1) the PDCA concept which was applied in this project for planning that was available for service design processes as well, 2) service processes were designed as mean to support the learning within smart classrooms. These processes were integrated the information technology for supporting and serving the learning style of users. 3) Finally, the collection development services was created as more active services. It reveals that the role of collection development services were changed in this projects. However, the next step of this project will have to do a service satisfaction survey, because of the user have to check their needs and evaluated the processes for improving the services.

Keyword:

Collection Development, Service Design, Smart Classroom

บทนำ

งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Collection development) เป็นงานที่มีบทบาทหลักของห้องสมุด รับผิดชอบกระบวนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เพิ่มพูนทรัพยากรสารสนเทศ โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณคา คุ้มค่ากับราคา เนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนวางแนวทางในการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสมเป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้

แต่ด้วยสภาวะของสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีที่มีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย แนวโน้มสำคัญทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ ลักษณะของการมีอยู่ทุกหนทุกแห่ง (Ubiquitous) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศและได้ความรู้ตลอดเวลาโดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ รวมถึงเทคโนโลยีที่บูรณาการเข้ากับอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน การหลอมรวมของสื่อดิจิทัล ผู้ใช้สามารถใช้อุปกรณ์ใดอุปกรณ์หนึ่งในการทำงาน หรือแก้ปัญหาหลายอย่างได้ด้วยเครื่องมือเพียงชิ้นเดียว และอินเทอร์เน็ตของสิ่งของ (Internet of things) ผู้ใช้สามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในชีวิตประจำวันในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น (ทรงพันธ์ เจิมประยงค์, 2558) ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด รวมถึงปัญหาเรื่องงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ได้รับงบประมาณน้อยลง ซึ่งหมายรวมถึงมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ด้วยที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ และปริมาณงานของบุคลากรงานด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศลดน้อยลงตามไปด้วย ดังนั้น เพื่อให้บทบาทของห้องสมุดสามารถตอบสนองต่อเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงนำมาสู่การตั้งปัญหาว่า “จะออกแบบบริการอย่างไรที่จะช่วยให้งานพัฒนาทรัพยากรจะสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัย

ต้องการเป็นอย่างมาก ทั้งความจำเป็นในแง่ของการประกันคุณภาพและความต้องการใช้งานเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใช้ที่มีสภาพเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม”

แนวคิดนี้ได้สอดรับการนโยบายด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มุ่งเน้นให้จัดการเรียนการสอน แบบ Smart classroom เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อกับพฤติกรรมของนักศึกษาในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนพฤติกรรมจากการเรียนแบบธรรมดา เป็นการเรียนผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยเฉพาะผ่านสมาร์ทโฟนเป็นที่นิยมกันมากในคนหลากหลายกลุ่มรวมถึงกลุ่มนักศึกษา อธิการบดี สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (2561) ได้มีนโยบายให้ปรับการเรียนการสอนเป็นแบบ Smart classroom ดังที่ว่า “ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพนั้น ปัจจัยสำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ ระบบการเรียนการสอน เรามุ่งมั่นที่จะปฏิรูประบบการเรียนการสอน เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนมีทักษะในการสอนให้นักศึกษาเป็นผู้ที่มีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ บัณฑิตทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ เป็นนักคิดที่ชาญฉลาดและเป็นนักวิเคราะห์ที่มีความเชี่ยวชาญ เราจะพัฒนาให้มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นมหาวิทยาลัยที่ทันสมัยในการใช้เทคโนโลยีประกอบการเรียนการสอน นอกจากการเรียนการสอนเชิงรุก หรือ Active learning แล้ว เรายังมุ่งเน้นที่จะนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ก้าวหน้ามาใช้ในการเรียนการสอน เช่น เราจะเป็น Smart classroom” จากนโยบายดังกล่าว ขณะนี้มหาวิทยาลัยกำลังมุ่งเน้นการเรียนการสอนแบบ Smart classroom โดยผ่านระบบ WU eLearning

ดังนั้น งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จึงได้สร้างสรรกระบวนการที่เป็นการข้ามขีดจำกัดกระบวนงานแบบเดิม ๆ เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและตรงกับพฤติกรรมความต้องการที่เปลี่ยนไป เป็นการนำความรู้ในห้องสมุดไปไว้ในห้องเรียนโดยที่ผู้สอนและผู้เรียนสามารถใช้ได้ทันทีขณะที่มีการเรียนการสอน โดยการออกแบบการบริการทรัพยากรสารสนเทศให้สอดรับกับพฤติกรรมการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวคิดการออกแบบบริการและ TQM ที่เหมาะสมสำหรับนำมาพัฒนากระบวนการทำงานของห้องสมุด
2. เพื่อออกแบบ “กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ” ให้สามารถรองรับการเรียนรู้ในห้องเรียนอัจฉริยะ
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์บนพื้นฐานของการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. วางแผนการดำเนินงาน (Plan) โดยมีกระบวนการดำเนินงานดังนี้

1.1 ศึกษาขั้นตอนการออกแบบบริการ (Service design)

ในการออกแบบบริการทรัพยากรสารสนเทศนั้น เบียร์กิต มาเกอร์ (Birgit mager) กล่าวว่า การออกแบบบริการ คือการนำวิธีคิดและวิธีปฏิบัติในกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้าง

ความประทับใจให้กับผู้ใช้ได้มากที่สุด ที่สำคัญคือสามารถสร้างผลตอบแทนคืนสู่องค์กรได้ทั้งในเชิงรูปธรรมและนามธรรม และการออกแบบบริการ (Service design) ไม่ใช่การออกแบบสำหรับงานบริการแต่เพียงเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรมการออกแบบสำหรับผลิตภัณฑ์และประสบการณ์อีกด้วย โดยมีกระบวนการออกแบบบริการประกอบด้วย Phase 1 Exploration: การสำรวจและเก็บข้อมูล Phase 2 Creation: การสร้างแนวคิดงานบริการ Phase 3 Reflection & Implementation: การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (ธัญญพร จารุกิตติคุณ และนันทกานต์ ทองวานิช, 2557)

1.2 ออกแบบบริการ เริ่มจากกระบวนการสำรวจและเก็บข้อมูล ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากนโยบายปรับเปลี่ยนระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยที่เน้นให้มีการเรียนการสอนผ่านระบบ e-Learning ที่เรียกว่าระบบ WU eLearning ในรูปแบบ Smart classroom เพื่อให้สอดรับกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา และห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญของมหาวิทยาลัยจะต้องปรับและบทบาทและหน้าที่ให้สอดคล้องกับผู้ใช้ซึ่งเกี่ยวข้องกับโลกยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยนำแนวคิดการออกแบบบริการมาใช้ คือ จะต้องทำทุกอย่างให้ง่าย เข้าถึงบริการได้เร็วขึ้น ใช้งานได้สะดวกขึ้น ใส่ใจในทุกรายละเอียดของจุดปะทะ (Touchpoints) และประสบการณ์ที่ผู้บริโภคจะสัมผัสได้จากเรา จะต้องข้ามขีดจำกัดแบบเดิม ๆ งานบริการที่ดีต้องสร้างช่องทางใหม่และหลากหลายให้ผู้บริโภคเข้าถึง ผสมผสานแนวคิดที่หลากหลายเข้าด้วยกันเพื่อเปิดโอกาสให้กับนวัตกรรมใหม่และบริการในโลกออนไลน์ เปิดรับฟังความคิดเห็นและให้ความสำคัญกับทุกเสียงที่ติดต่อเข้ามาด้วยตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าจริง (ธัญญพร จารุกิตติคุณ และนันทกานต์ ทองวานิช, 2557)

1.3 วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของหน่วยงานการให้บริการของห้องสมุดยังคงเน้นการให้บริการแบบเผชิญหน้าและให้บริการผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นหลัก เช่น บริการยืมคืน บริการสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ในช่วงที่ผ่านมาพบว่าสถิติในการเข้าใช้ห้องสมุดและการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่าน ๆ มา ซึ่งคาดว่าการให้บริการในลักษณะนี้อาจจะไม่สนองต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้ เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าที่รวดเร็วผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและสามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านช่องทางห้องสมุด รวมถึงมีสื่อหรือสารสนเทศที่สามารถอ่านได้โดยใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสะดวก

1.4 ศึกษาคุณลักษณะการเรียนการสอนห้องเรียนอัจฉริยะ ห้องเรียนอัจฉริยะ (Smart classroom) คือห้องเรียนมีการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (Learning environment) อย่างเหมาะสม ทั้งสถานที่ตั้งห้องเรียน โต๊ะเก้าอี้ ระบบไฟฟ้า เครื่องเสียง ระบบปรับอากาศ ที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนต่าง ๆ ในห้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมกลุ่มย่อย การบรรยาย โครงงานนำเสนอหน้าชั้นเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ และทักษะการเรียนรู้จากการสืบค้นได้ด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการเรียนรู้เป็นรายบุคคลของผู้เรียนและการมีส่วนร่วมในการเรียนของผู้เรียน และผู้สอนได้อย่างเต็มศักยภาพ (Huang, Hu, Yang, & Xiao, 2014) และ O’Driscoll (2009) กล่าวว่า Smart classroom เป็นห้องจำลองทางปัญญา

ในการปรับประยุกต์รูปแบบการใช้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์และแหล่งทรัพยากรทางการเรียนที่จะนำไปสู่การปรับใช้กับกลุ่มผู้เรียนตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดทั้งกับการเรียนและการสอน เป็นห้องเรียนเชิงปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนการสอน เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางการเรียนร่วมกัน รวมถึงเป็นแหล่งบริหารจัดการทางการเรียน เป็นต้น ในด้านระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ ใช้การเรียนการสอนผ่านระบบที่เรียกว่า WU eLearning ซึ่งพัฒนามาจากระบบที่เรียกว่า Moodle ย่อมาจาก Modular Object-oriented dynamic learning environment คือ ระบบจัดการเรียนการสอนในระบบออนไลน์ให้มีบรรยากาศเหมือนเรียนในห้องเรียน หรือเรียกว่า LMS (Learning management system) หรือระบบจัดคอร์สการเรียนการสอน CMS (Course management system) ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ช่วยรวบรวมวิชาเป็นหมวดหมู่ เผยแพร่เนื้อหาของผู้สอน พร้อมบริการให้นักเรียนเข้ามาศึกษา สามารถสร้างแหล่งข้อมูลใหม่หรือเผยแพร่เอกสารที่ทำไว้และส่งเผยแพร่โดยง่าย มีระบบติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เป็นต้น

1.5 ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน ทีมบริหารได้จัดประชุมร่วมกันภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาการดำเนินงานให้รองรับและสนับสนุนรูปแบบการเรียนการสอนแบบ Smart classroom และมีมติให้นำหลักการบริหารของ TQM มาใช้ในการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนการดำเนินงานองค์กรให้มีสมรรถนะสูงและสอดรับกับนโยบายด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

2. นำรายละเอียดที่ได้มาออกแบบกระบวนการให้บริการ (DO) โดย

2.1 ศึกษาหลักการบริหาร TQM แนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่งทั้งองค์การ หรือ Total quality management หรือเรียกย่อ ๆ ว่า TQM มาใช้ในการปรับปรุงองค์กร ซึ่งเป็นปรัชญาและแนวทางในการบริหารองค์การที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาศัยระบบการบริหารและการดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงาน มีความร่วมมือกันของทุกส่วนกิจกรรมและทุกขั้นตอนของการทำงาน รวมถึงการมุ่งเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและมุ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงระบบการทำงานที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์การ โดยสมาชิกทุกคนขององค์การมีส่วนร่วม และมุ่งผลกำไรในระยะยาว รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคม (สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2539; วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541; เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) และในการดำเนินงาน TQM ให้มีคุณภาพนั้นจะต้องสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับองค์การ โดยการนำวงจรคุณภาพของ Deming หรือวงจร PDCA (Plan, Do, Check, Act) มาเป็นหลักในการเริ่มต้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น แนวคิดของห้องสมุดจะต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงจากห้องสมุดรูปแบบเดิมที่อยู่บนฐานแนวคิดห้องสมุดคือ“แหล่งจัดเก็บความรู้” ได้เปลี่ยนไปเป็นอยู่บนฐานแนวคิดของการพัฒนาบทบาทการทำหน้าที่เป็น“สื่อกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้บริการ” (Brophy, Peter, 2005) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ดำเนินงานห้องสมุดในลักษณะของห้องสมุดดิจิทัลหรือห้องสมุดห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้กับ

TQM และหากมีการนำไปใช้อย่างรอบคอบจะทำให้การบริหารคุณภาพของห้องสมุดเกิดผลในทางบวก (Jayamatini, 1999 อ้างถึงใน ธวัชชัย นนทฤทธิ์, 2558) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพที่เพิ่มขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นการทำลายกำแพงขวางกั้นระหว่างแผนกงานในห้องสมุดและเป็นการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร และการจัดให้มีแบบแผนการปรับปรุงบริการที่ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นการเพิ่มคุณภาพงานบริการโดยตรง

2.2 ออกแบบกระบวนการใหม่ โดยปรับบทบาทและวิธีการทำงานของพนักงานทั้งหมดให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของห้องเรียนอัจฉริยะ เดิมงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีหน้าที่ในการจัดหา จัดเก็บและเตรียมตัวเล่ม ทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมใช้งาน และจัดส่งให้งานบริการ เมื่อได้ศึกษาเรียนรู้และพบว่าความสามารถของ Moodle ที่เรียกว่าระบบ WU eLearning มีความสามารถในการสร้างแหล่งข้อมูลใหม่ หรือเผยแพร่เอกสารที่ทำไว้ เช่น Microsoft office, Web page, PDF หรือ Image เป็นต้น และนำส่งเอกสารเหล่านั้นเข้าไปเผยแพร่ได้โดยง่ายนั้น จึงมีแนวคิดที่จะนำห้องสมุดไปหาผู้เรียนและผู้สอนในห้องเรียนด้วยการนำเนื้อหาและเนื้อหาย่อจากตัวเล่มผ่านรูปแบบดิจิทัล (Reading lists) ฐานข้อมูลคลังปัญญาวลัยลักษณ์ (WU IR) รวมถึงเชื่อมโยงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องจากบทความวิชาการ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และเนื้อหาของวิชาที่เรียนชั่วโมงที่ผ่านมาจากระบบ e-lecture recording online โดยบรรณารักษ์สามารถทำหน้าที่ในบทบาทร่วมกับอาจารย์เจ้าของรายวิชา ในการนำทรัพยากรสารสนเทศ/ สารสนเทศมาสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อช่วยเหลืออาจารย์เจ้าของวิชา รวมถึงทำหน้าที่ในการติดต่อระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในห้องเรียนอัจฉริยะ ผ่านความสามารถของระบบ ได้แก่ การสนทนาพูดคุยในห้อง Chat การรวมคำศัพท์ จัดหมวดหมู่ที่สามารถสืบค้นได้ กระดานเสาวนา การเอื้อให้เพิ่มเติมแหล่งข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้สอนและผู้เรียนในห้องเรียนของรายวิชานั้น ๆ สามารถอ่านเนื้อหาย่อของหนังสือ บทความวิชาการ หรือสารสนเทศที่เสริมและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่บรรณารักษ์ได้จัดเตรียมให้ในแต่ละรายวิชา และฝากคำถาม หรือข้อคิดเห็น หรือนัดสนทนาระหว่างกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แนวทางนี้จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้มากขึ้นโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และถือเป็นความท้าทายของบรรณารักษ์ที่ทำงานกับเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศสามารถให้บริการเนื้อหาและแหล่งสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในรูปแบบของสารสนเทศดิจิทัลสำหรับการเรียนการสอนในห้องเรียนอัจฉริยะได้ทันทีตามความต้องการ

2.3 พัฒนาขั้นตอนและวิธีการดำเนินการในการสนับสนุนการเรียนการสอนในห้องเรียนอัจฉริยะ การดำเนินการสนับสนุนการเรียนการสอนในห้องเรียนอัจฉริยะ มีขั้นตอนการดำเนินงานในลักษณะของการทำงานเป็นทีม โดยบรรณารักษ์ที่ได้รับมอบหมายแบ่งความรับผิดชอบในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศตามรายวิชา/ หลักสูตรทั้งตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศที่เรียกว่า Reading lists แหล่งสารสนเทศออนไลน์ ฐานข้อมูล WU IR การลงรายการ Metadata ในระบบ e-lecture recording online และสารสนเทศลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน มีกระบวนการดังนี้

จัดทำเนื้อหาหรือแหล่งสารสนเทศตามหลักสูตร/ รายวิชา

1) กรณีของฉบับพิมพ์ที่อาจารย์เสนอแนะเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน จะจัดทำเนื้อหาย่อจากหน้าสารบัญโดยการสแกนหน้าปกและสารบัญหนังสือลงรายการบรรณานุกรมอย่างละเอียด พร้อมใส่เนื้อหาสารบัญของตัวเล่มในส่วนของเนื้อหาย่อหรือ Tag 518 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

2) กรณีของฐานข้อมูลหรือแหล่งสารสนเทศออนไลน์ จะสืบค้นรายการ และแสดงรายละเอียดพร้อม URL ของสารสนเทศนั้น

3) กรณีของการบันทึกการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย (e-lecture recording online) จะลงรายการ Metadata ในระบบ และนำไฟล์ข้อมูลในรูปแบบวิดีโอ

จัดทำรายการและรายละเอียดลงในระบบ WU eLearning ตามโฟลเดอร์ของแต่ละรายวิชาที่อยู่ในห้องเรียนอัจฉริยะ

1) รายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ ในรูปแบบ Hyperlink ที่จะเชื่อมโยงไปยังหน้า OPAC เพื่อให้อ่านเนื้อหาก่อนจะตัดสินใจใช้บริการสนับสนุนที่ต้องการเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศฉบับพิมพ์หรือฉบับเต็ม

2) นำรายละเอียดพร้อม URL ของสารสนเทศนั้น

3) แสดงรายวิชา พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอน วัน เวลาที่ทำการสอน พร้อมแนบไฟล์วิดีโอ

กำหนดสิทธิ์การเข้าถึง โดยการเชิญอาจารย์ในรายวิชาหรือหลักสูตรเข้าใช้งานตามโฟลเดอร์ในระบบ WU eLearning เพื่อเลือกใช้ทรัพยากรหรือสารสนเทศประกอบการเรียนการสอน ได้แก่

1) กรณีของทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์

- หากต้องการตัวเล่ม/ เนื้อหาฉบับเต็มของทรัพยากรสารสนเทศ ติดต่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านผู้รับผิดชอบและช่องทางการสื่อสารที่กำหนดเพื่อยืม และจัดส่งให้ตามรายละเอียดที่แจ้ง
- หากต้องการเอกสารฉบับเต็มหรือสารสนเทศเพิ่มเติมจากแหล่งสารสนเทศออนไลน์ ติดต่อผู้รับผิดชอบที่ระบุไว้ในระบบ
- หากต้องการศึกษาชั่วโมงเรียนย้อนหลังในรายวิชานั้น สามารถดูได้ทันทีจากบริการ

2) ของฐานข้อมูลหรือแหล่งสารสนเทศออนไลน์ และการบันทึกการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย (e-lecture recording online) จะสืบค้นรายการ และแสดงรายละเอียดพร้อม URL ของสารสนเทศนั้น

4. ผู้รับผิดชอบแต่ละหลักสูตรติดต่อสื่อสารกับผู้สอนและผู้เรียนแบบปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศหรือสารสนเทศที่ต้องการเพิ่มเติมสำหรับการเรียนการสอนในหลักสูตร/รายวิชา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็วทั้งสองฝ่าย เพื่อรับข้อเสนอแนะหรือความต้องการเพิ่มเติมจากอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาที่เข้าเรียนในรายวิชานั้น ๆ

5. เพิ่มเติม ปรับปรุง แก้ไขรายการทรัพยากรสารสนเทศหรือแหล่งสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. ตรวจสอบและประเมินผล (Check & Act) เป็นการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป แต่เนื่องจากยังอยู่ในช่วงของการให้บริการเพียง 1 ภาคการศึกษาจึงยังไม่สามารถประเมินผลได้ชัดเจน

อภิปรายผลการศึกษา

1. การนำทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ห้องเรียนอัจฉริยะ สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเรียนการสอนในระบบ WU eLearning ในระบบห้องเรียนอัจฉริยะ โดยใช้เทคโนโลยีและแอพพลิเคชั่นของระบบมาช่วยในการจัดทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและสืบค้นจากแหล่งต่าง ๆ มาสนับสนุนการเรียนการสอนได้ใกล้ชิด สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ได้แก่ ความสามารถด้าน

1.1 การเชื่อมโยงลิงค์ไปยังรายการหนังสือ ตำราไปยังเว็บ OPAC ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาทราบเลขหมู่ และสถานะของหนังสือที่มีให้บริการในศูนย์บรรณสาร ฯ รวมถึงการเชื่อมโยงลิงค์รายการบทความวารสารจากฐานข้อมูลวารสารระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถยืมตัวเล่มสมบูรณ์หรือเอกสารฉบับเต็มมาอ่านหรือใช้บริการเสริมอื่น ๆ ได้

1.2 การเชื่อมโยงลิงค์ไปยังฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (eBook) ที่มีการบอกรับเพื่อให้นักศึกษาเปิดอ่านเอกสารฉบับเต็มได้อย่างสะดวก ลดเวลาในการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลโดยตรงและสามารถใช้ประกอบการเรียนในรายวิชานั้น ๆ ได้เลย

1) การออกแบบนี้ทำให้สามารถปรับ “บทบาท” ของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น

2) สร้าง “บริการใหม่” สำหรับงานห้องสมุด ได้แก่

- บริการจัดทำ Metadata ใน e-Lecture
- บริการเนื้อหาหน้าสารบัญใน OPAC ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- บริการสนับสนุนอื่น ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ บริการเอกสารฉบับเต็ม บริการรวบรวมรายการบรรณานุกรม

3) เพิ่มดัชนีชี้วัดสำหรับงานบริการห้องสมุดในเรื่อง “นวัตกรรมการสนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 20”

ข้อเสนอแนะ

ในอนาคตสามารถจะนำแนวคิดของการออกแบบบริการไปปรับใช้ในด้านอื่น ๆ เพื่อเพิ่มบทบาทของห้องสมุดกับการเรียนการสอนที่ทันสมัย เช่น การพัฒนา Application ที่ช่วยให้ผู้ใช้โหลดข้อมูลที่ต้องการทั้งเนื้อหาสารสนเทศฉบับเต็มของห้องสมุดหรือแฟ้มเสียงการสอนในห้องเรียนและบริการจัดส่งให้กับผู้ใช้บริการตามคำร้องผ่านโทรศัพท์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ เป็นต้น และนวัตกรรมที่เกิดจากทักษะการทำงานนั้นมาจากความสามารถในการเชื่อมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการบนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งอาจจะมองข้ามโครงสร้างของสายงานในปัจจุบัน เพราะสิ่งที่สำคัญที่สุดคือแนวคิดนั้น ๆ จะต้องสร้างคุณค่าด้านทักษะการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการในฐานะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

1. การนำทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ห้องเรียนอัจฉริยะ สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเรียนการสอนในระบบ WU eLearning ในระบบห้องเรียนอัจฉริยะ โดยใช้เทคโนโลยีและแอพพลิเคชั่นของระบบ มาช่วยในการนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและสืบค้นจากแหล่งต่าง ๆ ให้สะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและบอกรับอย่างคุ้มค่า และช่วยให้ผู้ใช้บริการในบทบาทของผู้สอนและผู้เรียนได้รับประโยชน์ ได้แก่

1.1 นักศึกษาสามารถและอาจารย์มีความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในขณะที่นั่งเรียนหรือหลังเลิกเรียนที่ในรายวิชาต่าง ๆ ในห้องเรียนอัจฉริยะเสมือนมีหนังสืออยู่ใกล้ ๆ สามารถหยิบมาใช้งานได้ตามความต้องการ และมีทางเลือกในขอใช้บริการเสริม

1.2 อาจารย์ผู้สอนสามารถเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนได้อย่างรวดเร็วและสามารถร้องขอความต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ การยืมตัวเล่ม การขอยืมระหว่างห้องสมุด การร้องขอเอกสารฉบับเต็ม และการเสนอแนะและเพิ่มรายการทรัพยากรสารสนเทศและช่วยลดภาระในการค้นหาแหล่งสารสนเทศในรายวิชานั้น ๆ

2. การออกแบบบริการงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ สามารถปรับ “บทบาท” ของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น

2.1 เป็นการท้าทายในการเปลี่ยนบทบาทจากการทำงานส่งผ่านทรัพยากรสารสนเทศมาเป็นการทำงานกับเนื้อหาและแหล่งสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลสำหรับการเรียนการสอนแบบออนไลน์มากขึ้น

2.2 บรรณารักษ์ได้เพิ่มบทบาทในการเป็นอาจารย์ช่วยสอนในห้องเรียนแบบ Smart Classroom โดยทำหน้าที่ในการสนับสนุนแหล่งสารสนเทศดิจิทัล โดยการสร้างแหล่งสารสนเทศใหม่ เชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศ และเผยแพร่สารสนเทศที่จัดทำไว้ไปยังผู้เรียนได้

2.3 บรรณารักษ์ได้ใช้ความสามารถดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศที่ประกอบการเรียนการสอนกับสารสนเทศที่มีบริการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหามาอย่างคุ้มค่ามากขึ้น

2.4 เป็นการแสดงถึงความพร้อมในระบบงานห้องสมุดและการปรับตัวของบรรณารักษ์ที่ต้องมีการพัฒนาไปพร้อมกัน เพื่อให้ห้องสมุดทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและบรรณารักษ์เองจะต้องปรับบทบาทและหน้าที่ของตนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับผู้ใช้ ต้องมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อที่จะให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้ใช้เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการมากที่สุด

3. มี “บริการใหม่” สำหรับงานห้องสมุดที่เกิดจากการผสมผสานแนวคิดการนำกระบวนงานของห้องสมุดมาออกแบบสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป และต่อยอดบริการของห้องสมุดที่มีอยู่แล้วให้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

4. ผนวกศาสตร์ด้านงานบริการเข้ากับทิศทางการพัฒนาองค์กร โดยการนำกระบวนการของ TQM มาใช้ในการปรับปรุงระบบงาน โดยคำนึงถึงระบบการจัดการที่ร่วมมือกันของพนักงานทั่วทั้งองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง

รายการอ้างอิง

ทรงพันธ์ เจิมประยงค์. (2558). *การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่: แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต.* เข้าถึงได้จาก http://203.131.219.180/km/wp-content/uploads/2015/03/New-Library.pdf

ธวัชชัย นนทฤทธิ์. (2558). *การนำ TQM ไปใช้กับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์.* เข้าถึงได้จาก http://zozoom55.blogspot.com/2015/03/tqm.html

ธัญญพร จารุกิตติคุณ และ นันทกานต์ ทองวานิช. (บรรณาธิการ). (2557). *คู่มือการออกแบบบริการ.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ.

พลากร ธีรกุล. (2559). *Smart Classroom (ห้องเรียนอัจฉริยะ).* เข้าถึงได้จาก https://www.gotoknow.org/posts/611732

เรืองวิทย์ เกษสุวรรษ. (2545). *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *TQM ปฏิบัติสู่องค์กร คุณภาพยุค 2000.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2561). *สารจากศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ในโอกาส 26 ปี แห่งการสถาปนามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.* เข้าถึงได้จาก https://www.wu.ac.th/th/message

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (2539). *การนำเสนอรูปแบบการบริหารตุณภาพแบบมุงคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.* ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริการการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

Brophy, P. (2005). *The Academic Library* (2nd ed.). London: Facet Publishing.

Huang, R., Hu, Y., Yang, J., & Xiao, G. (2014). The Functions of Smart Classroom in Smart Learning Age. Retrieved from http://www.lsl.nic.edu.sg/icce2012/wpcontent/uploads/2012/12/C4-3-162.pdf

O'Driscoll, C. (2009). Smart classroom technology. In Kouwenhoven, W. (Editors), *Advavce in technology, education and development.* pp. 27-48. Retrieved from http://www.intechopen.com.pdf

Tindell, D. R., & Bohlander, R. W. (2012). The use and abuse of cell phones and text Messaging in the classroom: A survey of college students. *College Teaching, 6*, 1-9.