ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

การนำเสนอผลงานวิชาการ ประเภทโปสเตอร์

กลุ่ม การบริหารองค์กร การจัดการความรู้ (KM)

การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 9

The 9th PULINET National Conference

9-10 มกราคม 2562

ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

จากองค์ความรู้ สู่การพัฒนาบุคลากรคุณภาพ
From knowledge to improvement of quality staff

กนกวรรณ บัวงาม, สุมิตา รุ่งแจ้งรัศมีวงษ์

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
e-mail: kbuangam@tu.ac.th, psumita@tu.ac.th

บทคัดย่อ

การจัดการความรู้ ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ระบบบริหารคุณภาพ ขับเคลื่อนโดยคณะกรรมการจัดการความรู้และ 11 ชุมชนนักปฏิบัติที่จัดตามกลุ่มความรู้ที่จำเป็นของห้องสมุด ดำเนินการด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญ คือ การกำหนดผู้รับผิดชอบกำหนดความรู้ที่จำเป็น การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้ เพื่อสร้างบุคลากรคุณภาพ โดยพบว่า กิจกรรมที่กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติดำเนินการในรอบปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 60-กันยายน 61) ได้แก่ การเขียน Blog จำนวน 73 เรื่อง การฝึกอบรม/ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ การศึกษาดูงาน จำนวน 87 ครั้ง การเป็นวิทยากร จำนวน 75 ครั้ง และคณะทำงาน จำนวน 60 คน

คำสำคัญ

การจัดการความรู้, หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Abstract

Knowledge Management Library of Thammasat University Implementing to develop the organization to quality management system. Powered by the Knowledge Management Committee and 11 community practitioners organized by the library's required knowledge group. The 6 key steps are: 1) Determine the required knowledge. 2) Creating knowledge 3) Seeking knowledge 4) Knowledge storage 5) Access to knowledge 6. Use of knowledge. To create quality personnel. The activities that community members perform include blog writing 73 titles training studying sharing 87 times guest speaker 75 times and the participate common activity 60 peoples

Keyword

Knowledge Management, Thammasat University Library

บทนำ

ด้วยการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กระบวนงานหนึ่งที่ถูกกำหนดไว้ภายใต้ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ คือ "การจัดการความรู้องค์กร" ด้วยเงื่อนไขของการพัฒนาองค์กรต้องระบุความรู้ที่จำเป็นสำหรับองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ และมีการรักษาและธำรงไว้ซึ่งความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560) ประกอบกับวิกฤตกำลังคนในช่วงปี พ.ศ. 2560-2564 ที่เกษียณอายุราชการไม่น้อยกว่า 40 คน และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างาน การพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่เพื่อทดแทนบุคลากรที่จะเกษียณ ในขณะเดียวกันด้วยวิธีการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการในปัจจุบัน และความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เชื่อว่า "การจัดการองค์ความรู้" จะเป็นกระบวนงานหนึ่งที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้เป็น "บุคลากรที่มีคุณภาพ" เพื่อขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

การจัดการความรู้ ในหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการโดยคณะกรรมการจัดการความรู้ ประกอบด้วยบุคลากรทั้งหมด 11 ท่าน ได้แก่ รองผู้อำนวยการสายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นประธาน รองผู้อำนวยการสายบริหารและพัฒนา เป็นรองประธาน โดยมีผู้อำนวยการหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นที่ปรึกษา พร้อมด้วยเลขานุการหอสมุดฯ หัวหน้าศูนย์บริการท่าพระจันทร์ หัวหน้าศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศ หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้างานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร หัวหน้างานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงาน เพื่อทำหน้าที่ในการพิจารณากำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร จัดทำแผนงานการจัดการความรู้ ติดตามและประเมินการดำเนินงานจัดการความรู้ภายในหอสมุดฯ ด้วยเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรคุณภาพอย่างยั่งยืน (กนกวรรณ บัวงาม, 2561)

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ "การจัดการความรู้" หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีดังนี้

1. เพื่อสร้างชุมชนนักปฏิบัติและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้จากการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานจากภายนอก
2. เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ด้วยบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน
3. เพื่อรวบรวม จัดเก็บ และพัฒนาคลังข้อมูลความรู้องค์กรที่จำเป็น เพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่บุคลากรสามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

กระบวนการ "การจัดการความรู้ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์" มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน 6 ขั้นตอนสำคัญ (เสาวภา หลิมวิจิตร, 2552) ได้แก่

1. **การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน** เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ สอดคล้องกับการดำเนินงานของหอสมุดฯ และได้ตามเป้าประสงค์ จึงกำหนดให้ผู้รับผิดชอบในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหารและหัวหน้างาน ตลอดจนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ที่ครอบคลุมทุกกระบวนการดำเนินงานสำคัญ ทั้งในการบริหารองค์กร การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการห้องสมุด ขับเคลื่อนผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่กำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และแบ่งปันร่วมกันในภายในกลุ่ม (วิจารณ์ พสชานิช, 2548)
2. **การกำหนดความรู้ที่จำเป็น** คณะกรรมการจัดการความรู้ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จะระดมสมองเพื่อกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นในองค์กร โดยให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหอสมุดฯ ปีพ.ศ. 2560-2564 ภายใต้กรอบแนวคิด SERVICES ซึ่งประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ สำคัญ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 SE Services Excellence พัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยมีผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 RV Resources Value ยกระดับคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 IC International Collaboration เป็นผู้นำเครือข่ายความร่วมมือในระดับนานาชาติและขยายความร่วมมือในระดับนานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ES Enabling Sustainability ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นสากลอย่างยั่งยืน

3. **การสร้างและแสวงหาความรู้** การจัดการความรู้ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีรูปแบบการสร้างและแสวงหาความรู้ ใน 4 รูปแบบ ได้แก่

3.1 การเขียน Blog เป็นวิธีการหนึ่งในการสร้างความรู้ โดยผ่านการกลั่นและทบทวนความรู้จากผู้เขียน เพื่อส่งต่อความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ทำความเข้าใจ หรือแลกเปลี่ยนระหว่างกันเพื่อพัฒนาความรู้ให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งกิจกรรมนี้ นอกจากจะเป็นการฝึกให้นักเขียน Blog ทุกท่านได้มีโอกาสเรียบเรียงองค์ความรู้ และถ่ายทอดออกมาให้ผู้สนใจต่าง ๆ ได้รับรู้แล้วยังเปรียบเสมือนเป็นเวทีในการนำเสนอประเด็นหรือผลงานที่สะท้อนมุมมองหรือแนวคิดใหม่ ๆ ที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

3.2 การฝึกอบรม/ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ การศึกษาดูงาน

การฝึกอบรม ถือเป็นวิธีการสำคัญในการพัฒนา ฝึกฝน และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ให้แก่บุคลากร โดยอาจจะเชิญวิทยากรจากภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยมาเป็นผู้ให้ความรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการถ่ายทอดความรู้/ การระดมสมอง ถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่อาจจะมีปัญหา หรือมีประเด็นที่ต้องแก้ไขปัญหาที่พบเจอด้วย

การศึกษาดูงาน เป็นวิธีการแสวงหาความรู้ ด้วยการศึกษาและหาประสบการณ์จากภายนอก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตนเอง

3.3 การเป็นวิทยากร เป็นวิธีการหนึ่งในการถ่ายทอดความรู้ เทคนิค ประสบการณ์ต่าง ๆ ของวิทยากร โดยวิทยากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่นำเสนอเป็นอย่างดี ซึ่งในการเป็นวิทยากรของบุคลากรหอสมุดฯ จึงเป็นเสมือนการทบทวนองค์ความรู้ไปพร้อม ๆ กันด้วย

3.4 การเป็นคณะทำงาน เป็นวิธีการทำให้การดำเนินกิจกรรมของ CoP บรรลุเป้าหมาย โดยมีคณะทำงานที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้นำในการดำเนินกิจกรรมภายในของแต่ละ CoP

4. การจัดเก็บความรู้ เป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญ เพื่อการธำรงและรักษาความรู้องค์กร ให้คงอยู่และสามารถใช้งานได้อย่างเหมาะสม จึงกำหนดแหล่งจัดเก็บความรู้ของหอสมุดฯ ประกอบด้วย

คลังข้อมูล หรือ KM blog (http://203.131.219.167/km2559/) รวมถึงเว็บไซต์ของหอสมุดฯ (https://library.tu.ac.th/) เพื่อดูแลรักษาความรู้ของหอสมุดฯ ให้คงอยู่ตลอดไป

คู่มือการปฏิบัติงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ภายใต้ระบบ e-portal ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (https://eportal.tu.ac.th/Pages/Home.aspx)

5. การเข้าถึงความรู้ ในการเข้าถึงความรู้ของบุคลากรหอสมุดฯ จะมีการกำหนดระดับชั้นในการเข้าถึงความรู้ โดยจะเห็นได้จากมีการกำหนด User และ Password เพื่อการเข้าใช้งานระบบต่าง ๆ ของหอสมุดฯ สำหรับช่องทางเพื่อเข้าถึงความรู้และเผยแพร่ความรู้ของบุคลากรหอสมุดฯ ได้แก่ เว็บไซต์หอสมุดฯ อีเมล์ ข่าวคนสำราญ งานสำเร็จ (ข่าวรายวันของหอสมุดฯ) หนังสือเวียน เป็นต้น

6. การใช้ความรู้ เป็นขั้นตอนสุดท้ายสำหรับการจัดการความรู้ โดยส่วนใหญ่จะใช้ความรู้เพื่อพัฒนาเรื่องต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ การใช้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร การใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานบริการ และการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการความรู้ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ได้ร่วมกันระดมสมองกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานห้องสมุดประกอบด้วย 11 องค์ความรู้ พร้อมกำหนดชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ในการขับเคลื่อนแต่ละองค์ความรู้ ซึ่งประกอบด้วย

1. Acquisition CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ อาทิ วารสาร ฐานข้อมูล หนังสือ โสตทัศนวัสดุ การประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ และการเปรียบเทียบทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการกับมหาวิทยาลัยชั้นนำต่าง ๆ
2. Catalogue CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่ององค์ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือช่วยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยมาตรฐานการลงรายการ (RDA/ AACR2) รูปแบบการลงรายการ MARC/ Dublin Core/ ISAD (G) การถอดอักษรไทยเป็นอักษรโรมันโดยวิธีเทียบเสียงอ่าน (Romanization) การกำหนดหัวเรื่องภาษาไทย และการทำดัชนี (Index)

3. Circulation CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้เพื่อการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการห้องสมุด อาทิ การยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การรับสมัครสมาชิกห้องสมุด และอื่น ๆ

4. Green Library CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้เพื่อการพัฒนาห้องสมุดสีเขียว การจัดการสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน

5. Information Literacy/ Digital Literacy CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้เพื่อการสอนการสืบค้นและแนะนำระบบบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการ

6. Law, Regulation, Requirement CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อการบริหารงาน การพัฒนาองค์กร และพัฒนานวัตกรรมและบริการต่าง ๆ ห้องสมุด

7. Library Management CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้ด้านการบริหารและพัฒนาองค์กรหอสมุดฯ

8. Library Space Management CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้การจัดสรรพื้นที่ในการให้บริการ การบริหารสภาพแวดล้อมของการใช้งานห้องสมุด และการใช้พื้นที่ทำงานร่วมกัน (Collaborative Working Space)

9. Library Strategic Partnership CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้เรื่องการพัฒนาและสร้างข่ายงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศ

10. Preservation CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์และสงวนรักษาทรัพยากรสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ในห้องสมุด พิพิธภัณฑ์หอจดหมายเหตุ

11. Technology & Innovation CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวโน้มเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์การพัฒนาห้องสมุด สื่อสังคมออนไลน์ Big Data, Artificial Intelligence (AI), Augmented Reality (AR), Virtual Reality (VR), Library Application

โดยมีแผนงานและเป้าหมายสำคัญในปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560-กันยายน 2561) ได้แก่

1. จำนวนบทความที่เผยแพร่ใน KM blog จำนวน 36 บทความ
2. กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติที่ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกิดผลผลิต 4 CoPs ซึ่งสอดคล้องกับแผนงานยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ Acquisition CoP Catalogue CoP Law, Regulation, Requirement CoP Library Strategic Partnership CoP

ผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560-กันยายน 2561) สามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายได้แก่

1. การเขียน Blog เผยแพร่ความรู้ จำนวน 73 เรื่อง
2. กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ 4 CoPs ได้พัฒนาและดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดผลผลิตโดยสรุป ดังนี้

2.1 Acquisition CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้นำเสนอแนวทางการการใช้งานระบบ Acquisition ในโมดูลของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KOHA ของหอสมุดฯ

2.2 Catalogue CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่ององค์ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือช่วยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ได้ทบทวนแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมพร้อมจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกัน ได้แก่

- การลงรายการตามหลักเกณฑ์แองโกล-อเมริกัน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 (AACR2) เบื้องต้น
- มาตรฐานการลงรายการ Dublin Core Metadata
- การตรวจสอบแยกประเภททรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์
- การทำดัชนี-การกำหนดคำสำคัญในการสืบค้น (Keyword)
- การถอดอักษรไทยเป็นอักษรโรมันโดยวิธีเทียบเสียงอ่าน (Romanization)
- การลงรายการชื่อบุคคล (นักบวช บรรดาศักดิ์)
- การใช้อักษรตัวพิมพ์ใหญ่ (Capital letters)
- การกำหนดเลขหมู่หมวด K และ P

2.3 Law, Regulation, Requirement CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อการบริหารงาน การพัฒนาองค์กร และพัฒนานวัตกรรมและบริการต่าง ๆ ห้องสมุด ได้รวบรวมและจัดกลุ่มกฎ ระเบียบสำคัญ ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร นำเผยแพร่ขึ้นบนเว็บไซต์หอสมุดฯ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้แก่บุคลากรได้ค้นคว้าและศึกษาเบื้องต้น โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- การจัดซื้อจัดจ้าง
- ประมวลระเบียบด้านบุคคล
- การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

2.4 Library Strategic Partnership CoP ชุมชนนักปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความรู้เรื่องการพัฒนาและสร้างข่ายงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศ โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่

- พัฒนาและส่งเสริมข่ายงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกฎหมาย และการเมือง การปกครอง เครือข่ายความร่วมมือเพื่อการแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ TU-THAIPUL เครือข่ายความร่วมมือเพื่อการแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ WorldShare InterLibrary Loan (ILL) ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักงานศาลปกครอง ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับหอสมุดกฎหมายศาลรัฐธรรมนูญ
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศ โดยมีการลงนามบันทึกความร่วมมือระหว่างหอสมุดฯ กับห้องสมุด Shanghai International Studies University เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2561 ที่ผ่านมา

- การศึกษารายชื่อห้องสมุดสถาบันการศึกษา 20 แห่ง ที่หอสมุดฯ ควรทำความร่วมมือระหว่างห้องสมุด โดยอ้างอิงจากบันทึกข้อตกลงความร่วมมือของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นอกจากนั้น ตลอดปีงบประมาณ 2561 หอสมุดฯ ได้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบของการฝึกอบรม/ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ การศึกษาดูงาน จำนวน 87 ครั้ง การเป็นวิทยากร 75 ครั้ง โดยมีบุคลากรหอสมุดฯ เป็นคณะทำงานของชุมชนนักปฏิบัติ จำนวน 60 คน

อภิปรายผล

จากการดำเนินงาน “การจัดการความรู้ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” สามารถอภิปรายผล ตามกระบวนการจัดการความรู้ได้ดังนี้

1. **การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน** การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้เป็นผู้รับผิดชอบทำให้มีการกำหนดแผนงานดำเนินงาน และการพิจารณาองค์ความรู้ที่จำเป็น ทำให้การจัดการความรู้ มีแผนงานที่ชัดเจน รวมถึงกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นยังเป็นบุคลากรในระดับหัวหน้างาน ทำให้การพิจารณาองค์ความรู้ที่จำเป็นมีความที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของหอสมุด ในขณะเดียวกันการดำเนินงานกิจกรรมแลกเปลี่ยนในรูปแบบชุมชนนักปฏิบัติ ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้กิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นความต้องการของบุคลากรที่แท้จริง และยังเป็นการสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มั่นคงในอนาคต
2. **การกำหนดความรู้ที่จำเป็น** ถึงแม้จะมีการกำหนดความรู้ที่จำเป็น 11 องค์ความรู้ที่มีความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาองค์กรได้ต่อเนื่อง แต่อาจจะยังไม่ครอบคลุมความรู้ที่บุคลากรต้องการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่แท้จริง ในขณะเดียวกันด้วยสภาพแวดล้อมและบริบทการดำเนินงานที่ต้องสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จำเป็นต้องมีการทบทวนความรู้ที่จำเป็นในองค์กรและจัดกลุ่มความรู้ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. **การสร้างและแสวงหาความรู้** รูปแบบของการสร้างและแสวงหาความรู้ คงต้องพิจารณาและสนับสนุนให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมและสนใจการแสวงหาความรู้ รวมถึงพิจารณาถึงการแสวงหาความรู้ในรายบุคคล ทั้งการศึกษาด้วยตน หรือในรูปแบบของการสอนงาน ว่าวิธีการใดจะมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาบุคลากรที่มีความจำเป็นและเร่งด่วน โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรเพื่อทดแทนบุคลากรที่จะเกษียณอายุราชการในช่วง 3-5 ปี
4. **การจัดเก็บความรู้** การจัดเก็บความรู้ของหอสมุดฯ ในรูปแบบของคลังข้อมูล (KM blog) และคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ยังคงต้องเน้นในเรื่องของการสำรองข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลความรู้จะไม่สูญหาย ตลอดจนการป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกทำลายด้วยซึ่งถือเป็นความเสี่ยงที่ต้องหาแนวทางป้องกันไม่เกิดความสูญเสีย
5. **การเข้าถึงความรู้** ด้วยรูปแบบของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น บุคลากรแต่ละคนจะมีลักษณะการเข้าถึงความรู้ที่แตกต่างกัน ในการดำเนินงานควรจะต้องพิจารณาและคัดเลือกวิธีการเข้าถึงความรู้ที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร เพื่อสร้างสื่อหรือช่องทางที่สะดวกในการเข้าถึงความรู้ของบุคลากรได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

6. **การใช้ความรู้** จากการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนรู้ ตามแผนการจัดการความรู้ที่หอสมุดฯ ดำเนินการ พบว่า มีการใช้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

การใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง จะได้เห็นจากการดำเนินงานของชุมชนนักปฏิบัติ ทั้งในส่วนของการเขียน Blog ทำให้บุคลากรได้พัฒนาด้านการเขียนและทบทวนการปฏิบัติงานของตนเอง ขณะเดียวกันการเข้าฝึกอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงาน ทำให้บุคลากรได้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาทิ หลักเกณฑ์การลงรายการหลักของทรัพยากรสารสนเทศ การจัดซื้อจัดจ้างทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

การใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานบริการ เนื่องจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานบริการและสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย การพัฒนางานบริการและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด Book Delivery ระบบใหม่ การเขียน Blog เพื่อแนะนำบริการที่น่าสนใจ อาทิ คลังข้อสอบเก่าคณะนิติศาสตร์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (TU e-Theses) เป็นต้น

การใช้ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร จะเห็นได้ว่าองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดำเนินการ ทั้งการเขียน Blog การฝึกอบรม/ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ การศึกษาดูงาน การเป็นวิทยากร และการร่วมเป็นคณะทำงานในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาองค์กร เพื่อลดปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานนั่นเอง

อย่างไรก็ตาม การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการหนึ่งเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ เพื่อการพัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กรไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดการความรู้ ประสบความสำเร็จและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรได้ได้อย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการรณรงค์ให้บุคลากรในหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการแบ่งปันความรู้ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ผู้ศึกษาพบว่าการพัฒนาการจัดการความรู้องค์กรของหอสมุดฯ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในประเด็นดังนี้

1. การส่งเสริมวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมมากขึ้น
2. การพัฒนาระบบคลังในการจัดเก็บความรู้องค์กรให้คงอยู่อย่างถาวร เพื่อสามารถสืบค้นย้อนหลังได้ และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงความรู้ที่เกิดขึ้นในแต่ละประเด็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. การพัฒนาระบบรวมคลังข้อมูลในการจัดเก็บความรู้องค์กรให้เป็นที่เดียวกัน เพื่อความสะดวกในการใช้งานของบุคลากรหอสมุดฯ

การนำไปใช้ประโยชน์

การจัดการความรู้ ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นภายในห้องสมุด ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์แก่ห้องสมุดต่าง ๆ ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดกลุ่มองค์ความรู้ที่จำเป็นของตนเอง และจัดลำดับความสำคัญองค์ความรู้ที่ควรพัฒนาให้แก่บุคลากร

ในส่วนที่ขาดแคลน หรือ มีความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อสร้างบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถขับเคลื่อนองค์กรสู่องค์กรคุณภาพได้อย่างยั่งยืนต่อไป

รายการอ้างอิง

กนกวรรณ บัวงาม. (2561). *คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิจารณ์ พานิช. (2548). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.

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

เสาวภา หลิมวิจิตร. (2552). การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารบรรณารักษศาสตร์, 29*(1), 45-64.

การศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

The Study of Participating in the Education Quality Assurance of Persona in Academic Resource Center, Nakhon Phanom University.

กรกนก นวลขำ, ชุติมา ศรีจันทรา
ปรีชา อาษาวัง, นัฐธิดา อาษาวัง

e-mail: kornkanok@npu.ac.th.com, chutima@npu.ac.
preecha@npu.ac.th, nattida929.asa@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 20 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและแก้ไข และด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยที่ได้ คือ กระบวนการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม พบว่าควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงานประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกสถาบัน ควรเปิดโอกาสในการรับผิดชอบงานและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน ควรมีการประชุมวางแผนงานเพื่อปรับปรุงทิศทางในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยการไปอบรมหรือศึกษาดูงานกับหน่วยงานอื่น

คำสำคัญ:
การมีส่วนร่วม, การประกันคุณภาพการศึกษา, บุคลากร, สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยนครพนม

ABTRACT

The main objectives of this study were firstly, to look at those participating in the education quality assurance of personnel, in the Academic Resource Centre, Nakhon Phanom University. And secondly, to offer suggestions for those participating in the education quality assurance of personnel in the Academic Resource Center, Nakhon Phanom University. The samples were 20 personnel from the Academic Resource Center Nakhon Phanom University. All samples were selected by a simple questionnaire. The tools used to collect data-the statistics used in data analysis were the mean and standard deviation.

The results of the study for those participating in the education quality assurance of personnel in Academic Resource Center, Nakhon Phanom University were as follows: Overall - firstly, it was of a high level. They are classified in the order of average for those participating in the operation. And secondly, the involvement of planning. Participating in improvement, correction and performance monitoring. Feedback from this study focused on the process involved in the quality assurance of personnel in the Academic Resource Center, Nakhon Phanom University. Information should be exchanged and shared. This will create a transparent systematic approach, enabling all to learn about and study education for quality assurance outside the institution. Consequently this should open a window of opportunity for others to share the responsibility and enable them to participate in its implementation at all stages. There should be regular planning meetings to improve the direction of work education quality assurance. And personnel should be encouraged to develop themselves by training with other agencies.

Keywords:
Participating, Education Quality Assurance, Persona in Academic Resource Center, Nakhon Phanom University

บทนำ

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ในฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ส่งเสริมการเรียนการสอนการวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการ อันเป็น

การส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการเรียนการสอนการวิจัย การบริการทางวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะการจัดบริการห้องสมุด ได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบงานบริการประเภทต่าง ๆ ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สำนักวิทยบริการเป็นองค์กรหนึ่งที่มีคุณภาพในงานด้านการบริการ ในรอบปีที่ผ่านมาได้มีการทำวิจัยการประเมินคุณภาพงานบริการคือ มีการศึกษาประสิทธิภาพงานบริการของสำนักวิทยบริการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงงานบริการได้ในระดับหนึ่ง ในส่วนปีนี้กลุ่มงานห้องสมุดมีความคิดเห็นว่าควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพของห้องสมุด จึงได้มีการทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม โดยใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดของ Deming ด้านคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) และด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง และแก้ไข (Action)

ผู้ศึกษาวิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของห้องสมุดและมีส่วนในการรับผิดชอบ ดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษาของห้องสมุด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและการพัฒนางานของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขกระบวนการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม

ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 20 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ตามความคิดเห็นของบุคลากรสำนักวิทยบริการ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ ข้อมูลทั่งไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 4 ด้าน จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ด้านการมี

ส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) และด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง และแก้ไข (Action)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) และด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและแก้ไข (Action)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอนดังนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้มีผู้ช่วยวิจัย จำนวน 1 คน ช่วยแจกแบบสอบถาม จำนวน 20 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย ดังนี้ (จันทกานต์ เจริญผล, 2546)

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย		
4.50 - 5.00	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพ	มากที่สุด
3.50 - 4.49	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพ	มาก
2.50 - 3.49	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพ	ปานกลาง
1.50 - 2.49	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพ	น้อย
1.00 - 1.49	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพ	น้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และใช้การบรรยายข้อมูลเชิงคุณภาพ

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.70 และเพศชาย ร้อยละ 33.30 ส่วนใหญ่จบ

ปริญญาตรี ร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ จบปริญญาโท ร้อยละ 22.20 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.10 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 5 ปี ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ 6 - 10 ปี ร้อยละ 33.30 และ 16 - 20 ปี ร้อยละ 11.10 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหาร ร้อยละ 55.60 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องสมุด ร้อยละ 38.90 และปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยี ร้อยละ 11.10 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและแก้ไข และน้อยที่สุดด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนมที่มีค่าความถี่สูงสุดไปหาน้อยแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงานประกันคุณภาพนอกสถาบันอื่น ๆ

3.2 ควรเปิดโอกาสในการรับผิดชอบงานและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

3.3 ควรมีการประชุมวางแผนงานเพื่อปรับปรุงทิศทางในการทำงาน

3.4 ควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยการไปศึกษาดูงานกับหน่วยงานอื่น

การวิจัยนี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา โสคา (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุน การเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงานสนับสนุน การเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบของบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วม เป็นอันดับแรก คือ ร่วมปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลมาลย์ ศรีโพธิ์ (2551, หน้า 64) ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรดี อุณาพรหม (2553, บทคัดย่อ) ผลการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ องค์ประกอบ ที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด คือ องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม และองค์ประกอบที่บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อยที่สุด คือ องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ทุกองค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) การมีส่วนร่วมในการวางแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์หรือมีส่วนร่วมต่อการวางแผนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ อีกทั้งตำแหน่ง หน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบตัวบ่งชี้ร่วมกัน ซึ่งมีหน้าที่และภารกิจหลักในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนั้นระดับการมีส่วนร่วมในการวางแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรซึ่งอยู่ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับสภาพหรือปัจจัยแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร แสดงว่าสภาพหรือปัจจัยแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ในการวางแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

การมีส่วนร่วมในการดำเนิน (Do) การที่การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มาจากบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานประจำงานเฉพาะ หรืองานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องแต่ละบุคคล จึงทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) ทุกคน

การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) การที่การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ที่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมดำเนินงานประกันคุณภาพ อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานเฉพาะที่รับผิดชอบโดยตรงและมีส่วนร่วมที่รับผิดชอบต่องานประกันคุณภาพ จึงมีโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่อยู่ในระดับมาก แสดงว่าการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม มีส่วนร่วมกันทุกฝ่าย ทุกคนและมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบงานประกันทุกระดับ

การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไข (Action) การที่การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมาจากบุคลากรที่มีความรู้และ ประสบการณ์ในการงานประกันคุณภาพ อีกทั้งตำแหน่ง ของกลุ่มตัวอย่างยังมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยตรง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ามีการสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้บริหาร ด้านความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านการได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับแรงจูงใจหรือกำลังใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมนั้น เนื่องจากว่าการทำงานหนึ่ง ๆ ที่เป็นงานประจำของบุคลากรนั้น จำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดี เอื้อต่อการทำงาน โดยเฉพาะการทำงาน

ด้านประกันคุณภาพซึ่งมีความซับซ้อนใช้หลักการตามที่ สกอ. และ สมศ. กำหนด ใช้ความรู้และทักษะหลายอย่างมาบูรณาการกัน ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ รวมทั้งต้องมีกำลังใจเพียงพอในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงานประกันคุณภาพนอกสถาบันอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนางานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ให้ดีขึ้น
2. ควรเปิดโอกาสในการรับผิดชอบงานและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม
3. ควรมีการประชุมวางแผนงานเพื่อปรับปรุงทิศทางในการทำงานร่วมกันเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ให้ดีขึ้น
4. ควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยการไปศึกษาดูงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนางานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม
2. ควรมีการศึกษาสภาพและปัญหาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งอาจจะสามารถนำข้อมูลสารสนเทศมาพัฒนาการบริหารงานได้เป็นอย่างดี

รายการอ้างอิง

กมลมาลย์ ศรีโพธิ์. (2551). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

จันทกานต์ เจริญผล. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหาร โรงเรียนเทศบาล 2 วิภัชศึกษา สังกัดเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). *การมีส่วนร่วม: แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ.* นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

บรรจง จันทมาศ. (2540). *ระบบการบริหารงานคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ดวงกมล.

พงษ์ธวัช วิวังสู. (2546). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิชชา บัวแย้ม. (2547). *กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวิเคราะห์ชุมชนด้านกายภาพโดยใช้เทคนิคการประเมินชุมชนอย่างรวดเร็วในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ด้วยมือ.* วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาชุมชน, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพชยนต์ จันทเขต. (2545). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการดำเนินงานโรงเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม (รพชส.) โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.

ภัคจิรา สุนทรศิริ. (2552). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มยุรี ตันติยะวงศ์ษา. (2546). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรโรงพยาบาลสงฆ์ในกิจกรรม 5 ส.* วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

ยุพาพร รูปงาม. (2545). *การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงบประมาณในการปฏิรูประบบราชการ.* ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, . สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ลัดดา โสคา (2551). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วรรณวิไล วรโฆษิต. (2540). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของกิจกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนในภาคกลาง.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกโรงเรียน, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณิการณ์ ภูมิวงศ์พิทักษณ์. (2540). *ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการครอบครัวและชุมชนพัฒนา: ศึกษากรณีชุมชนดวงแขปทุมวัน กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารและและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วันชัย ศิริชนะ. (2537). *การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันพร จันทร์เวโรจน์. (2543). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการพัฒนาสตรีหมู่บ้าน (กพสม.) ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: ศึกษาเฉพาะกรณีกพสม. ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์. (2542). *การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ: ศึกษา เฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.* ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สาวิตรี ไชยสมบัติ. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2544). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อรองรับการประเมินภายนอก.* กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2544). *จุลสารสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.).* ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2544.

อคิน รพีพัฒน์. (2527). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา.* กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภาการพิมพ์.

อภิรดี อุณาพรหม. (2553). *ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนครพนม.

การประยุกต์ใช้ Google Drive สำหรับภารกิจสารบรรณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Google Drive application documentary management system of Library of Khon Kaen University

ฐิติรัชทน์ ปักกะทานัง

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

บทคัดย่อ

ภารกิจสารบรรณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเอกสารทางราชการ สิ่งพิมพ์ ที่มีเข้าออก ทุกวัน เอกสารหรือสิงพิมพ์เหล่านั้นได้มีการทำสำเนาเพื่อส่งต่อหรือแจ้งเวียนให้รับทราบภายในสำนักหอสมุด เมื่อรับทราบแล้วก็ทิ้งไป บางเรื่องก็จัดเก็บเข้าแฟ้มเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ต่อ ในแต่ละวันก็จะมีกระดาษในปริมาณที่มาก ภารกิจสารบรรณจึงได้นำ Google Drive มาประยุกต์ในในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการเป็นห้องสมุดสีเขียวที่เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญของสำนักหอสมุด

Google Drive เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่สามารถนำไฟล์ต่าง ๆ ฝากไว้บนระบบคลาวน์และการสำรองข้อมูลที่มีความปลอดภัย และที่สำคัญสามารถใช้ได้ทุกที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ประจักษ์ ปุณยวัจน์พรกุล, ม.ป.ป.) อีกทั้งยังสามารถใช้กับอุปกรณ์หลายประเภท ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของภารกิจสารบรรณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณของการใช้กระดาษ และพื้นที่ในการจัดเก็บ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว สามารถตรวจสอบติดตามสถานะของหนังสือ เอกสาร โดยใช้เวลาสั้นลงและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ:

การจัดการหนังสือ, เอกสารภารกิจสารบรรณ

Abstract

Correspondence work of Khon Kaen University Library relates to books, government documents, publications that are issued daily. These documents or publications have been copied and forwarded to inform librarians and library officers. Some files are stored in the archives for further use, but some are thrown away. Therefore, a large amount of papers is wasted every day. Thus, the Library correspondence work has introduced Google Drive to help managing the documents and reducing the paper used as one of the Green Library strategies.

Google Drive is another option to manage different files by deposit the file on secure clustered and backed up data on cloud. And most importantly, it is available everywhere with internet connection. It allows access to all smart equipment. Thus, using Google Drive is a great application to operation of the correspondence task. The main purpose is to reduce the amount of paper used as well as storage areas. It also facilitates quick and easy tracking of the status of documents and systematic management.

Keywords:

Publications documents can to Google Drive

บทนำ

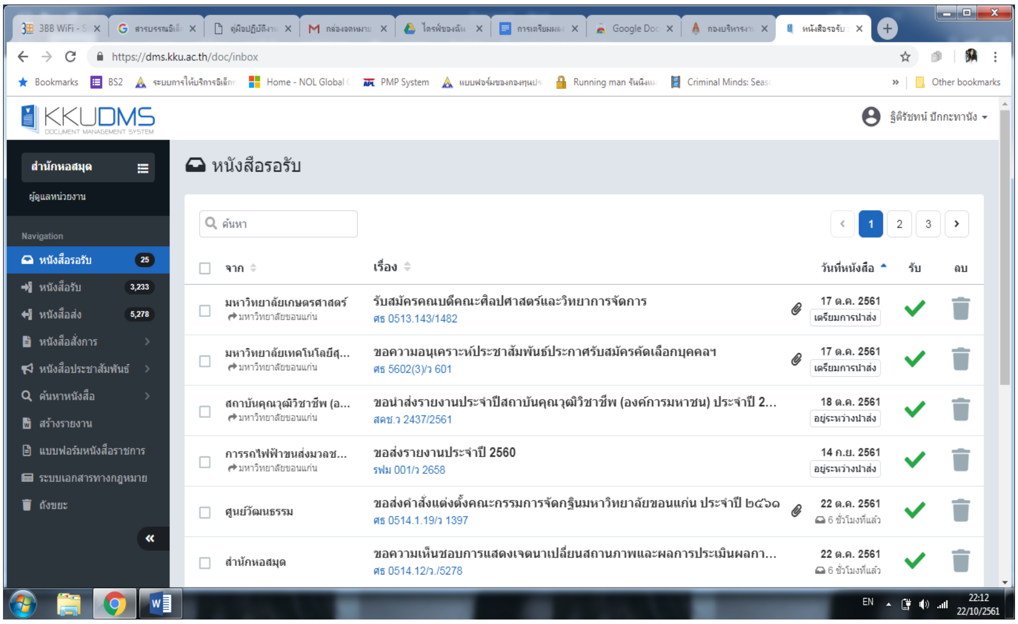
งานบริหารหนังสือเอกสารทางราชการ สำนักหอสมุด เป็นศูนย์กลางการที่รับเข้าและส่งออก จากระบบการการส่งหนังสือของมหาวิทยาลัย (KKU DMS=Khon Kaen University Document Management System) ไปยังหน่วยงานย่อยภายใต้สำนักหอสมุด และหน่วยงานภายนอก ตลอดจน การจัดเก็บหนังสือ เอกสารสารสำคัญของภารกิจสารบรรณจัดการหนังสือผ่านการสั่งการและลงนามของผู้บริหารและส่งต่อซึ่งแต่ละวันมีหนังสือเข้า-ออก มีหลายประเภทและมีปริมาณมากภายในหน่วยงานทำให้เกิดความล่าข้าของการนำส่งหนังสือราชการกับผู้ที่ได้รับผิดชอบหรือรับมอบหมาย เพื่อให้การจัดการหนังสือราชการ เอกสารของภารกิจสารบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำได้สะดวกรวดเร็ว มีระบบระเบียบเป็นไปตามมาตรฐานในการจัดการหนังสือราชการและทำให้สืบค้นข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดการใช้กระดาษและพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือตอบสนองการเป็นห้องสมุดสี จึงได้นำหนังสือ เอกสารจัดทำสำเนาให้เป็นรูปแบบ file PDF เป็นรูปแบบของโฟล์เดอร์แต่ละงาน ลดขั้นตอนการทำงาน ให้บริการสืบค้นหนังสือ หรือติดตามงานหนังสือได้อย่างรวดเร็ว สามารถทราบถึงสถานะของหนังสือ ป้องกันหนังสือสูญหายระหว่างดำเนินการ โดยอาศัยศักยภาพระบบเครือข่ายของ Google Drive

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การบริหารจัดการหนังสือราชการมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานในการจัดการหนังสือ
2. เพื่อให้การสืบค้น และค้นคืนเอกสาร สะดวก รวดเร็ว สามารถติดตามและตรวจสอบสถานะของหนังสือได้ทันที
3. เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. เพื่อลดการใช้กระดาษและพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือตอบสนองการเป็นห้องสมุดสีเขียว

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาข้อมูลของหนังสือเข้า และหนังสือออก โดยศึกษาจากการรับหนังสือลงทะเบียนเข้าของระบบรับ-ส่งหนังสือ ระบบ KKU DMS ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 1 ระบบ KKU DMS

2. วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างการจัดเก็บหนังสือ

กำหนดขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานของหนังสือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

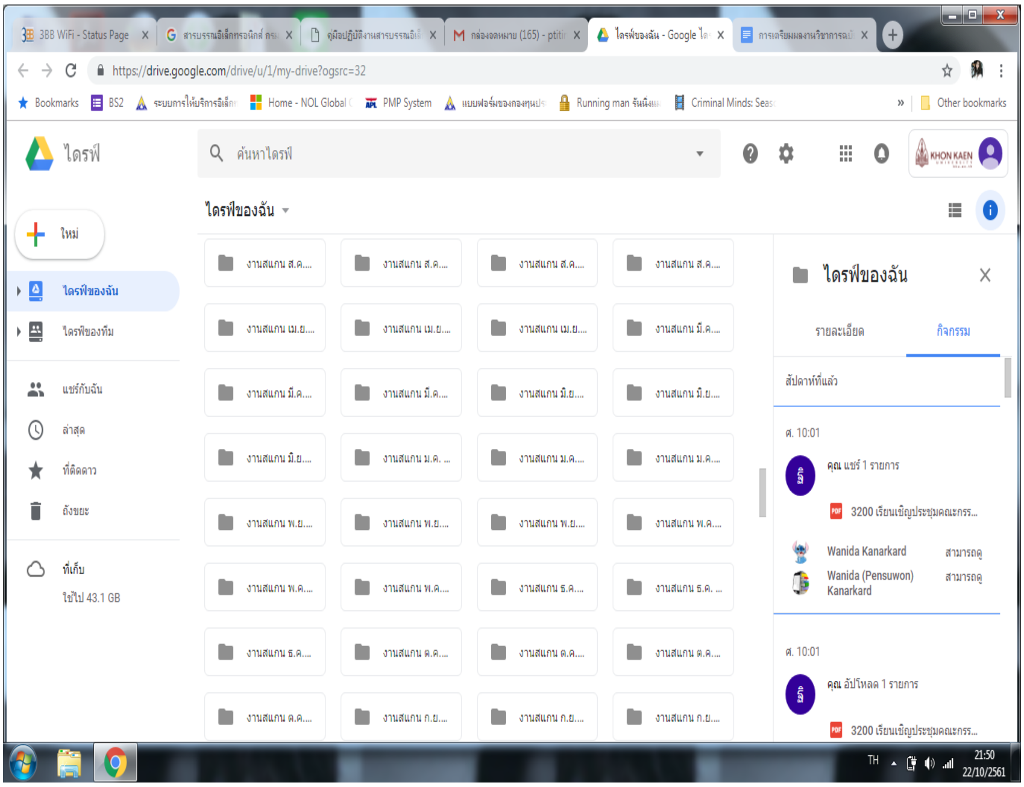
2.1 รับหนังสือจากหน่วยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2.2 ลงทะเบียนรับในระบบ KKU DMS เสร็จแล้วจัดใส่แฟ้มเสนอผู้บริหาร

2.3 ผู้บริหารสั่งการในหนังสือ (เกษียณหนังสือแล้ว) บันทึกการสั่งการของผู้บริหารในระบบ KKU DMS

2.4 สแกนหนังสือและแยกประเภทของหนังสือโดยจัดเก็บในรูปแบบโฟล์เดอร์ เช่น โฟล์เดอร์ประชาสัมพันธ์ E-mail โฟล์เดอร์หนังสือผู้บริหาร โฟล์เดอร์หนังสืออื่น ๆ และโฟล์เดอร์ผู้บริหาร หลังจากนั้นส่งให้ผู้เกี่ยวข้องทาง E-mail

2.5 นำ Google Drive มาใช้ในดำเนินงานการ โดยการ Upload ข้อมูลไปยัง Google Drive ทุกวัน ดังนี้



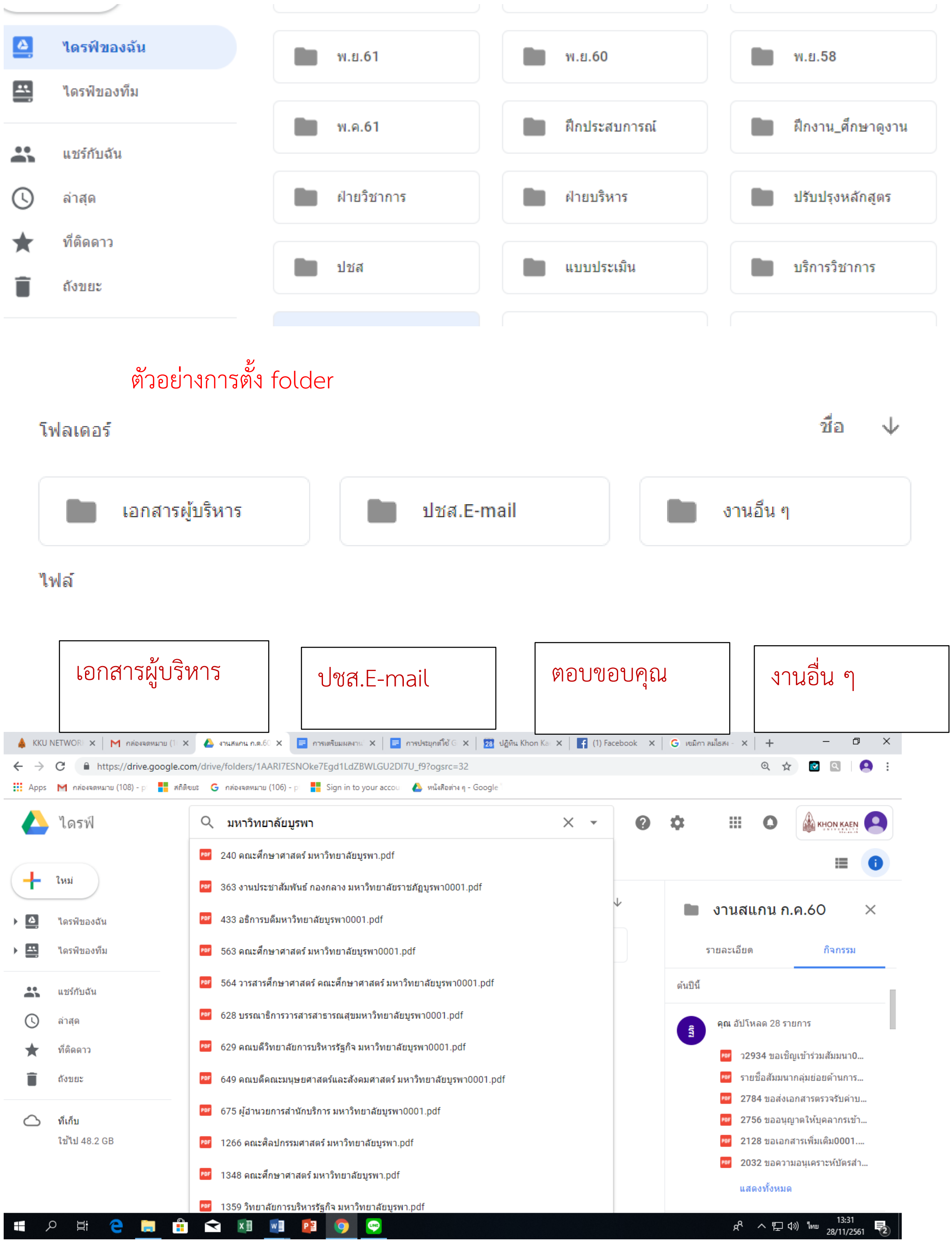
ภาพที่ 2 การ Upload ข้อมูลไปยัง Google Drive

2.5.1 ตั้งชื่อ Folder ใช้หลักตามเดือนและปีนั้น ๆ เช่น งานสแกนเดือน ก.ค. 60 แยกประเภทของเอกสารที่จัดเก็บในแต่ละ Folder

2.5.2 แยก Folder ย่อยจากข้อ 2.6.1 ตามความสำคัญหรือประเทศเอกสาร/ หนังสือรับเข้า และส่งออก ตามที่ผู้บริหารเกษียณและลงนามเรียบร้อยแล้ว เช่น Folder ผู้บริหาร Folder ตอบขอบคุณ Folder ประชาสัมพันธ์ E-mail และ Folder งานอื่น ๆ

2.5.3 สแกนหนังสือ/ เอกสาร ที่รับเข้าและส่งออก ตามเลขทะเบียนลงรับ และส่งออกตามระบบการรับและส่งหนังสือของ KKU DMS กรณีเลขทะเบียนรับ 001 ก็ตั้งชื่อเอกสาร 001 และตามด้วยเรื่องของเอกสารนั้น เช่น 001 ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ฯ

2.5.4 หนังสือที่ลงทะเบียนรับเข้า และส่งออก สแกนเก็บตาม Folder ต่าง ๆ แล้วทำการจัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องทาง E-mail เช่น การประชาสัมพันธ์ก็ส่งให้บุคลากรทราบทาง Group mail ของบุคลากร



ภาพที่ 3 ตัวอย่างการตั้ง Folder ใน Google Drive

2.5.5 บุคลากรสามารถเข้าถึงหนังสือ/ เอกสาร รับเข้า และส่งออกได้โดยการแชร์เอกสารนั้น ๆ ให้ทาง Google Drive กับผู้ที่เกี่ยวกับเอกสารที่ผู้บริหารเกษียณ

สิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร

1. หัวหน้าสารบรรณเป็นผู้กำหนดการสร้าง Folder และตั้งชื่อ Folder สามารถทำงานได้ทุกอย่างในระบบ
2. ผู้บันทึกข้อมูล สามารถดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารได้ตามที่หัวหน้าสารบรรณมอบหมายแต่ไม่สามารถ จัดการไฟล์ผู้ใช้ของระบบได้
3. ผู้ใช้ทั่วไป สามารถค้นหา และเรียกดู เอกสารได้ภายใต้การกำหนดสิทธิ์ของผู้เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ

การจัดการไฟล์ข้อมูล

ดำเนินการโดยใช้ระเบียบการทำลายเอกสารของระเบียบงานสารบรรณ โดยทำการลบไฟล์ที่จัดเก็บไม่เกิน 1 ปี เช่น ไฟล์เอกสารที่ประชาสัมพันธ์ E-mail

หมายเหตุ เอกสารข้อมูลที่เป็นเอกสาร “ลับ” จะไม่มีการสแกนหรือเก็บไว้ในไฟล์ข้อมูลจะจัดเก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร “ลับ” ใส่ตู้ล็อค

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลจากการดำเนินการพบว่า การนำ Google Drive มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานสารบรรณ ทำให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบมีประสิทธิภาพ เอกสารสามารถสืบค้นได้จากคำสำคัญต่าง ๆ โดยไม่ต้องทราบเลขทะเบียนรับและเลขทะเบียนส่ง และติดตามได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังลดการใช้กระดาษได้ถึง 50 เปอร์เซ็นต์

ข้อเสนอแนะในการใช้งาน Google Drive

ควรประชาสัมพันธ์การใช้งานดังกล่าวให้กับบุคลากรทราบ เพื่อลดการนำส่งเอกสารที่เป็นกระดาษและสอดคล้องกับนโยบายการเป็นห้องสมุดสีเขียวต่อไป

รายการอ้างอิง

กรมสารบรรณทหารเรือ. (2558). *ระบบสารอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: กองสารบรรณ กรมการทหารเรือ.

ประจักษ์ ปุณยวัจน์พรกุล. (ม.ป.ป.). *การใช้งาน Google Drive*. เชียงใหม่: หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม.

เอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา. (ม.ป.ป.). *คู่มือปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล.

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

The Knowledge about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560

ณัฐดานันท์ ยอดเมืองชัย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

e-mail: nattadanun.yo@up.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติงานด้านพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 18 หน่วยงาน 19 คน และสุ่มตัวอย่างมาวิจัยโดยวิธีแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มากที่สุด ดังนี้

(ข้อ 2) พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 คือ บทกฎหมายที่ใช้วางระเบียบบังคับหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ องค์การมหาชน หน่วยธุรการของศาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภา หน่วยงานอิสระของรัฐ และหน่วยงานอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง (ข้อ 7) การเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางในทุกขั้นตอน (e-GP) ตั้งแต่ขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง การประกาศเชิญชวน ราคากลาง เกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ การประกาศผลผู้ชนะ การยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้าง การทำสัญญา และการบริหารสัญญา และ (ข้อ 9) การจัดซื้อจัดจ้าง ราคาตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่เกิน 500,000 บาท ให้จัดซื้อจัดจ้างแบบเฉพาะเจาะจงในเอกสาร มพ.กค.01/ มพ.กค.01-1 และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง (e-GP) จำนวน 19 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน

สำหรับประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 น้อยที่สุด คือ (ข้อ 6) การปรับเปลี่ยนแผน

การจัดซื้อจัดจ้างให้จัดส่งแผนไปยังอธิการบดีและคลังจังหวัดพะเยา มีผู้ตอบถูก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบคำถามถูกและผิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยจำแนกสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามถูกและผิดดังนี้

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ และ กองกิจการนิสิต ตอบคำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ถูกทุกข้อจำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์เครือข่าย ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่แบบสร้างสรรค์ (ABC) และอุทยานวิทยาศาสตร์ ตอบคำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ถูกจำนวน 9 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 90 และคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (คนที่ 1, 2) ศูนย์บริการและสนับสนุนนิสิตพิการ และศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ ตอบคำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ถูกจำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 80

ซึ่งมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการจัดการความรู้ (KM) หรือประชุมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ให้นักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปซึ่งปฏิบัติงานพัสดุ โดยกำหนดไว้ในปฏิทินการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเพิ่มความถี่ของการจัดประชุม อบรม สัมมนา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง นอกจากนั้นควรมีการทบทวนการจัดการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นประจำและสม่ำเสมอตามหลักการจัดซื้อจัดจ้าง 1) คุ้มค่า 2) โปร่งใส 3) ประสิทธิภาพประสิทธิผล และ 4) ตรวจสอบได้

คำสำคัญ:

ความรู้ความเข้าใจ, พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

ABSTRACT

This research aims to study The knowledge about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560

1. Most respondents had the most knowledge and understanding about the Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 as follows

(2) Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 The law that governs government agencies is central government. Regional Office Local government State enterprises under the law on budgetary procedures, public organizations, administrative units of the courts University Autonomy Legislative or legislative bodies Independent agencies of the state and other agencies defined in

the Ministerial Regulations. (7) Disclosure of Procurement Information in the Central Information Network System of the Comptroller General at all stages (EGP) from the preparation of the procurement plan. Price announcement Proposal Consideration Criteria Winners announced Cancellation of contract, contract and contract administration, and (7) Procurement costs from 100,000 baht and up but not more than 500,000 baht to purchase specific procurement in the document UP.TS.01/ UP.TS.01-1 and disclose procurement information in the information network of the Central Committee (EGP) 19 people equally equal 100%

The issues most respondents have The knowledge about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 The least is (6) Modification of the procurement plan to submit the plan to the Rector and Treasury of Phayao Province, There were 4 respondents, 21.1%.

2. Most respondents answered the right and wrong questions The knowledge about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 The classification of the respondents was right and wrong.

School of Architecture and Fine Arts and Student Affairs Answer a question The knowledge about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 All 10 items are 100% School of Agriculture and Natural Resources School of Management and Information Science School of Dentistry School of Medical Sciences School of Information and Communication Technology AB-Creative Center (ABC) and Science Park Answer a question The knowledge about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 All 9 items are 90% and School of Engineering School of Medicine School of Allied Health Sciences Division 0f Research Administration and Educational Quality Assurance Library Resources and Educational Media Center (People 1, 2) Disability Support Service Center and Business Incubator Answer a question The knowledge about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 All 8 items are 80%

The university should provide knowledge management (KM) or meeting The knowledge about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 to the technical staff or general administration staff who perform the work. It is clearly defined in the calendar. And increase the frequency of seminars, seminars, when every change in procurement procedures. In addition, management should be reviewed The knowledge about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 regularly and consistently according to the procurement principles, 1) Value 2) Transparency 3) Effectiveness, effectiveness and 4) Verification

Keyword:
The knowledge, Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560

บทนำ

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560 ส่งผลให้ยกเลิกบทบัญญัติเกี่ยวกับพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการบริหารพัสดุ ในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อบัญญัติ และข้อกำหนดใด ๆ ที่ใช้อยู่และให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 180 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในวันที่ 23 สิงหาคม 2560 ซึ่งพระราชบัญญัติ คือ บทกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่เป็นประจำตามปรกติเพื่อวางระเบียบบังคับความประพฤติของบุคคลรวมทั้งองค์กรและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่มีฐานะสูงกว่าบทกฎหมายอื่น นอกจากรัฐธรรมนูญ ก่อนประกาศใช้บังคับการตราพระราชบัญญัตินั้นจะทำได้ก็แต่โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา และเมื่อพระมหากษัตริย์ได้ทรงลงพระปรมาภิไธยและประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ก็มีผลใช้บังคับเป็นกฎหมายได้ คำว่า พระราชบัญญัติ เป็นชื่อเรียกกฎหมายที่บัญญัติขึ้นโดยประเทศที่มีพระมหากษัตริย์เป็นผู้อนุญาต (วิกิพิเดียสารานุกรมเสรี, 2560)

ดังนั้น พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 คือ บทกฎหมายที่ใช้วางระเบียบบังคับหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ องค์การมหาชน หน่วยธุรการของศาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภา หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง (มาตรา 5)

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้ใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง และพัสดุภาครัฐได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ทั่วถึง เป็นศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐที่มีระบบบริหารจัดการรหัสสินค้าและบริการภาครัฐ เก็บข้อมูลของหน่วยจัดซื้อ และข้อมูลผู้ค้าสำหรับการจัดซื้อ จัดจ้างรูปแบบต่างๆ เชื่อมต่อข้อมูลกับแหล่งข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้อง และเป็นต้นแบบการประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐ เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่น ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานตามระเบียบ ลดความซ้ำซ้อน การบันทึกข้อมูลซึ่งฝ่ายบริหารสามารถติดตามข้อมูลได้แบบ Online real time ในระบบ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณได้

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ตระหนักถึงพระราชบัญญัติที่ใช้บังคับใหม่มักก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างและประสิทธิภาพของระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งมีระเบียบการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน ขาดความคล่องตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและขาดความชำนาญเชี่ยวชาญเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบที่กำหนด

ขึ้นใหม่ ตลอดถึงการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงานพัสดุแบบใหม่ ซึ่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุดังกล่าวเป็นการสนับสนุนการบริหารงานในองค์การให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 จะต้องเรียนรู้วิธีปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างที่เปลี่ยนไป และต้องสามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้อย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และตรวจสอบได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติงานด้านพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย คือ คือ นักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานด้านพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 18 หน่วยงาน 19 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาการสอบถามแยกเป็นประเด็นดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามแก่นักวิชาการพัสดุ หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติงานด้านพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา เดือนกันยายน 2561 จำนวน 19 คน โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาสังกัดศูนย์/ โครงการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และสังกัดกอง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ

10.6 ตามลำดับ มีตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.1 ตามลำดับ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่งานพัสดุ 3 ปี 5 ปี และ 7 ปี จำนวนปีละ 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.8 เท่ากัน รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่งานพัสดุ 2 ปี 4 ปี และ 6 ปี จำนวนปีละ 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เท่ากัน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่งานพัสดุน้อยกว่า 1 ปี 8 ปี 9 ปี และ 13 ปี จำนวนปีละ 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.3 เท่ากัน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มากที่สุด ดังนี้

(ข้อ 2) พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 คือ บทกฎหมายที่ใช้วางระเบียบบังคับหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ องค์การมหาชน หน่วยธุรการของศาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภา หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง (ข้อ 7) การเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางในทุกขั้นตอน (e-GP) ตั้งแต่ขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง การประกาศเชิญชวน ราคากลาง เกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ การประกาศผลผู้ชนะ การยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้าง การทำสัญญา และการบริหารสัญญา และ (ข้อ 9) การจัดซื้อจัดจ้าง ราคาตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่เกิน 500,000 บาท ให้จัดซื้อจัดจ้างแบบเฉพาะเจาะจงในเอกสาร มพ.กค.01/ มพ.กค.01-1 และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง (e-GP) จำนวน 19 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน

สำหรับประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 น้อยที่สุด คือ (ข้อ 6) การปรับเปลี่ยนแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้จัดส่งแผนไปยังอธิการบดีและคลังจังหวัดพะเยา มีผู้ตอบถูก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบคำถามถูกและผิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยจำแนกสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามถูกและผิดดังนี้

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ และ กองกิจการนิสิต ตอบคำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ถูกทุกข้อจำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์เครือข่ายความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่แบบสร้างสรรค์ (ABC) และอุทยานวิทยาศาสตร์ ตอบคำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ถูกจำนวน 9 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 90 และคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (คนที่ 1, 2) ศูนย์บริการและ

สนับสนุนนิสิตพิการ และศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ ตอบคำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ถูกจำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 80

ซึ่งมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการจัดการความรู้ (KM) หรือประชุมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ให้นักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปซึ่งปฏิบัติงานพัสดุ โดยกำหนดไว้ในปฏิทินการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และ เพิ่มความถี่ของการจัดประชุม อบรม สัมมนา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง นอกจากนั้นควรมีการทบทวนการจัดการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นประจำและสม่ำเสมอตามหลักการจัดซื้อจัดจ้าง 1) คุ้มค่า 2) โปร่งใส 3) ประสิทธิภาพประสิทธิผล และ 4) ตรวจสอบได้

อภิปรายผล

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 พบว่า

ข้อ 2. พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 คือ บทกฎหมายที่ใช้วางระเบียบบังคับหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ องค์การมหาชน หน่วยธุรการของศาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภา หน่วยงานอิสระของรัฐ และหน่วยงานอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 คือ ซึ่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ส่งผลให้ยกเลิกบทบัญญัติเกี่ยวกับพัสดุการจัดซื้อจัดจ้างหรือการบริหารพัสดุในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อบัญญัติ และข้อกำหนดใด ๆ ที่ใช้อยู่และให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ถือเป็นกฎหมายที่ทุกหน่วยงานต้องถือปฏิบัติตาม หากเจ้าหน้าที่หรือเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการบริหารพัสดุ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดซื้อจัดจ้างหรือการบริหารพัสดุโดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใดหรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการบริหารพัสดุโดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 1 ปีถึง 10 ปี หรือปรับตั้งแต่ 20,000 บาทถึง 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดเป็นผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิด ต้องระวางโทษตามที่กำหนดไว้สำหรับความผิดตามข้างต้น

ซึ่งสอดคล้องกับหนังสือมหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ ศธ 0590.05/ 2431 ลงวันที่ 29 สิงหาคม 2560 เรื่องขออนุมัติยกเลิกระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การพัสดุ พ.ศ. 2553 โดยมีเนื้อหาว่า เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 งานพัสดุ กองคลัง จึงขอพิจารณายกเลิกระเบียบฯ และประกาศยกเลิกระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2553

ข้อ 7. การเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางในทุกขั้นตอน (e-GP) ตั้งแต่ขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง การประกาศเชิญชวน ราคากลาง

เกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ การประกาศผลผู้ชนะ การยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้าง การทำสัญญา และการบริหารสัญญา

และข้อ 9. การจัดซื้อจัดจ้าง ราคาตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่เกิน 500,000 บาท ให้จัดซื้อจัดจ้างแบบเฉพาะเจาะจง ในเอกสาร มพ.กค.01/ มพ.กค.01-1 และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง (e-GP) จำนวน 19 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน

ซึ่งมหาวิทยาลัยพะเยา ได้แจ้งเวียนเลขที่ ศธ 0590.05/ 3126 ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2560 เรื่อง ซ้อมความเข้าใจเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ด้วยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป วิธีคัดเลือก และวิธีเฉพาะเจาะจง โดยมีเนื้อหาแจ้งว่า ตามที่พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 23 สิงหาคม 2560 ส่งผลให้วิธีปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างเปลี่ยนไป ดังนั้น เพื่อให้เกิดความชัดเจน และสามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ได้อย่างถูกต้องต่อไป คณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ดำเนินการวินิจฉัยแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

และหนังสือเลขที่ ศธ 0590.05/ 2431 ลงวันที่ 29 สิงหาคม 2560 เรื่องขออนุมัติยกเลิกระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การพัสดุ พ.ศ. 2553 และแจ้งรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ไม่เกิน 500,000 บาท (วิธีตกลงราคาเดิม) เพื่อให้สอดคล้องกับ พรบ.จัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ดังนี้

กรณีขอซื้อขอจ้างไม่เกิน 100,000 บาท

ดำเนินการโดยมีเอกสารประกอบ ดังนี้

- ใบเสนอซื้อ/ จ้าง มพ.กค.01 (ถ้าจัดซื้อครุภัณฑ์ให้แนบเอกสารรายละเอียดเฉพาะครุภัณฑ์ด้วย)
- ใบขอซื้อ/ จ้าง มพ.กค.02
- ใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง จากระบบ ERP
- เอกสารการตรวจรับพัสดุเดิม

กรณีขอซื้อขอจ้างเกิน 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 500,000 บาท

ดำเนินการโดยมีเอกสารประกอบ ดังนี้

- ใบเสนอซื้อ/ จ้าง มพ.กค.01
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดราคากลางและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ (ถ้าจัดซื้อครุภัณฑ์ให้แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดคุณลักษณะรายละเอียดเฉพาะครุภัณฑ์ เพิ่ม)
- ราคากลาง และแบบ ปปช.01-07
- จัดทำเอกสารขอซื้อ/ จ้าง ผ่านระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลาง และพิมพ์ตามแบบฟอร์มเอกสารขอซื้อขอจ้าง จากระบบ e-GP เท่านั้น (สามารถคัดลอกความทั้งหมด นำไปจัดแบบฟอร์มใหม่ให้สวยงามถูกต้อง ในโปรแกรม Word ได้)
- เอกสารการตรวจรับผ่านระบบ e-GP

ซึ่งทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้อย่างถูกต้อง

สำหรับประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 น้อยที่สุด คือ ข้อ 6. การปรับเปลี่ยนแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้จัดส่งแผนไปยังอธิการบดีและคลังจังหวัดพะเยา มีผู้ตอบถูก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 เนื่องจากงานพัสดุ กองคลัง มีการแจ้งเวียนตัวอย่างการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างตามใบเสนอซื้อ/ จ้าง มพ.กค.01, แบบบัญชีแสดงปริมาณรายการวัสดุ (แบบ ปร.) และแบบรายงานจัดซื้อจัดจ้างประจำปี ทำให้หน่วยงานมีการประชุมวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างภายในหน่วยงานก่อนจะทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี ดังนั้น จึงไม่มีการปรับเปลี่ยนแผนการจัดซื้อจัดจ้างมากนั้น ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ทราบถึงขั้นตอนปฏิบัติว่า การปรับเปลี่ยนแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้จัดส่งแผนใหม่ไปยังอธิการบดีลงนามเท่านั้น

ซึ่งสอดคล้องกับ คำไพ ไชยนัด, ปาริชา มารี เคน และประสิทธิ์ คชโคตร (2557) ได้ศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีสอบราคาของเทศบาลตำบล: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีสอบราคาของเทศบาลตำบล ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เทศบาลตำบล ควรมีการจัดอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด การบริหารงบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างผู้ปฏิบัติต้องเสนอแผนงานให้ฝ่ายบริหารอนุมัติดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ พัสดุฯ อย่างเคร่งครัด และทันตามเวลา ควรจัดทำแผนผังการปฏิบัติงานแสดงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับวิธีสอบราคาแสดงไว้ให้ชัดเจนในหน่วยงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายได้รับทราบถึงขั้นตอนและหน้าที่ของคณะกรรมการแต่ละชุดที่ต้องปฏิบัติตามลำดับหรือห้วงเวลา ซึ่งจะทำให้การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ดียิ่งขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการดำเนินการทุกขั้นตอนทั้งก่อน และหลังการดำเนินการ และติดตามประเมินผลการดำเนินการด้วยและควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นการร่วมเสนอโครงการหรือการตรวจสอบการดำเนินโครงการอย่างจริงจังเพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้

สำหรับเชษฐ์ธิดา ชูแก้ว, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ และสุคนธ์ เครือน้ำคำ (2560) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง พบว่า ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในระเบียบพัสดุส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุอยู่ในระดับดี ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ประสิทธิภาพของระบบการจัดซื้อจัดจ้างนั้นมีระเบียบการปฏิบัติที่ยุ่งยากหลายขั้นตอนขาดความคล่องตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนได้ นอกจากนั้นระเบียบไม่สามารถป้องกันการแก้ไขปัญหาการสมยอมในการเสนอราคา และระเบียบฯ กำหนดให้พิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคาต่ำสุดทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้สินค้าที่มีคุณภาพมาใช้งาน

พระราชบัญญัติที่ใช้บังคับใหม่มักจะก่อให้เกิดปัญหาแตกต่างกัน ซึ่งลาวัลย์ หวังแก้ว (2559) ได้ศึกษา ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 ผลการศึกษาพบว่า นับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติมาตรฐาน

สินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 เกิดปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรดังต่อไปนี้ ประการที่หนึ่ง ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการไม่มีหลักเกณฑ์สำหรับผู้ผลิตสินค้าเกษตรที่ได้รับยกเว้นใบอนุญาต ผลิตสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ ประการที่สองปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับใช้มาตรฐานสินค้าเกษตรภายในประเทศและประการที่สามปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทับซ้อนของหน่วยงานในการทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตร เพราะไม่ได้มีการใช้บังคับกฎหมายในการกำหนดยกเว้นใบอนุญาตในการประกอบกิจการของผู้ผลิตสินค้าเกษตร เนื่องจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไม่ออกกฎกระทรวงกำหนดขนาดหรือกิจการของผู้ผลิตที่ได้รับยกเว้นใบอนุญาตผลิตสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ และปัญหาทางกฎหมาย เกี่ยวกับการบังคับใช้มาตรฐานสินค้าเกษตรภายในประเทศ เนื่องจากไม่มีมาตรการบังคับให้ต้องนำสินค้าเกษตรตามมาตรฐานทั่วไปไปขอรับการตรวจสอบและรับรองทำให้สินค้าเกษตรที่จำหน่ายในตลาดสดหรือตลาดกลางซื้อขายสินค้าภายในประเทศกับสินค้าเกษตรที่สั่งออกไปต่างประเทศมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน อีกทั้งปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทับซ้อนของหน่วยงานในการทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตร เพราะปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารจำนวนสองหน่วยงาน คือ สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งทั้งสองหน่วยงานต่างใช้ อำนาจตามกฎหมายของตนทำให้เกิดปัญหาในการกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารที่ซ้ำซ้อนกัน ซึ่งปัญหาทั้งสามประการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการกำหนดและบังคับใช้มาตรฐานสินค้าเกษตรตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551

ดังนั้น การเริ่มใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นบทกฎหมายใหม่ที่ใช้วางระเบียบบังคับหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ องค์การมหาชน หน่วยธุรการของศาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภา หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างของส่วนงานและหน่วยงานมีความสับสนกับระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างเดิม ประกอบกับแต่ละหน่วยงานมีระบบจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเอง จึงต้องทำเอกสารจัดซื้อจัดจ้างทั้ง 2 ระบบ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และเกิดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างที่ใช้ระยะเวลามากกว่าปกติ และเสียโอกาสในการปฏิบัติงานอื่น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ หัวหน้าเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารส่วนงานและหน่วยงาน จะต้องมีความรู้ความเข้าใจพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เพื่อสนับสนุนและสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบคำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ข้อ 6. การปรับเปลี่ยนแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้จัดส่งแผนไปยังอธิการบดีและคลังจังหวัดพะเยา มีผู้ตอบถูกน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ซึ่งมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการจัดการความรู้ (KM) หรือประชุมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ

การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ให้นักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปซึ่งปฏิบัติงานพัสดุ โดยกำหนดไว้ในปฏิทินการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเพิ่มความถี่ของการจัดประชุม อบรม สัมมนา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง

2. จากผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบคำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ถูกร้อยละ 70 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปซึ่งปฏิบัติงานพัสดุ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นอย่างมาก ดังนั้น ควรมีการทบทวนการจัดการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นประจำและสม่ำเสมอตามหลักการจัดซื้อจัดจ้าง 1) คุ้มค่า 2) โปร่งใส (ต้องกระทำโดยเปิดเผย และเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม) 3) ประสิทธิภาพประสิทธิผล และ 4) ตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปซึ่งปฏิบัติงานพัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยาเท่านั้น ซึ่งควรจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กับนักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งปฏิบัติงานพัสดุของมหาวิทยาลัยในกำกับอื่นเป็นต้น

2. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปซึ่งปฏิบัติงานพัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยาเท่านั้น ซึ่งควรจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กับนักวิชาการพัสดุ หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งปฏิบัติงานพัสดุของหน่วยงานราชการหรือเอกชนอื่นที่มีลักษณะการบริหารการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารงานพัสดุคล้ายกับมหาวิทยาลัยในกำกับ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ให้หลากหลายต่อไป

รายการอ้างอิง

คำไพ ไชยนัด, ปาริชา มารี เคน และประสิทธิ์ คชโคตร. (2557). *แนวทางการแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีสอบราคาของเทศบาลตำบล: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์.* กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.

เชษฐ์ธิดา ชูแก้ว, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ และสุคนธ์ เครือน้ำคำ. (2560). *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ลาวัลย์ หวังแก้ว. (2559). *ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ.2551*. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชากฎหมายมหาชน, คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วิกิพิเดียสารานุกรมเสรี. (2560). *พระราชบัญญัติ*. เข้าถึงได้ จาก https://th.wikipedia.org/wiki/พระราชบัญญัติ.

การเรียนรู้การทำงานจากผู้ประสานงานห้องสมุดสู่นักศึกษาช่วยงานของห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Knowledge Learning from library worker to student aid@COLA Library

ธณัชพร ยะปะตัง, สิริพร ทิวะสิงห์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
e-mail: ytanat@kku.ac.th, tsirip@kku.ac.th

บทคัดย่อ

หลายหน่วยงานประสบปัญหาภาวะอัตรากำลังลดจำนวนลง ทำให้ต้องหาวิธีการบริหารจัดการให้การบริการสามารถดำเนินการได้ตามปกติ และมองถึงการรองรับงานที่จะพัฒนาในอนาคต ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นจึงได้เลือก การจ้างนักศึกษาช่วยงาน ในการแก้ปัญหาอัตรากำลังตรึงตัว ซึ่งรูปแบบที่กำหนดขึ้นคือ การจ้างงานนักศึกษาในระยะยาว จ้างเฉพาะนักศึกษาของคณะโดยการสนับสนุนของฝ่ายกิจการนักศึกษาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงานและไม่เกิดผลกระทบต่อการเรียน ไม่จ้างงานในช่วงของการสอบ นักศึกษาต้องผ่านการสอนงานและประเมินความพร้อม โดยคัดเลือกจากทัศนคติ ความรู้ในการปฏิบัติงาน และวินัยในการทำงาน ใช้รูปแบบการสอนงานแบบให้นักศึกษาได้เรียนรู้โดยการใช้การทำงานเป็นฐาน ในการปฏิบัติงาน มีการสรุปและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา/ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อย และใช้ช่องทางไลน์ในการประสานงาน ด้วยการใช้กระบวนการจัดการความรู้ ทำให้ปีงบประมาณ 2561 สำนักหอสมุดสามารถลดจำนวนบุคลากรที่ส่งไปสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ 1 คน เหลือผู้ประสานงานห้องสมุด ทำหน้าที่ประจำห้องสมุดเพียง 1 คน และยังคงให้บริการที่มีคุณภาพ

คำสำคัญ:

นักศึกษาช่วยงาน, การเรียนรู้โดยการใช้การทำงานเป็นฐาน, การสอนงาน

Abstract

Many agencies face with staff shortage and searching for appropriate management. The College of Local Administration Library (COLA Library) faced with staff constraint as well. Thus, COLA Library had hired the students for work assistance. It was a long term hiring. The students were from a selected college

under the support of student activity department to assurance the continuous of work and no effect to student study (i.e. no work during the examination). The students were thought the job and evaluated the readiness for work by attitude, knowledge and working discipline prior to stating the work. During the work, workbase training was applied. Then, knowledge and experience sharing were created. Line application was used for staff communication to promote more understanding each other. By hiring students and creating knowledge management environment, COLA library reduced one staff and remained the quality of service.

Keywords:

Student aid, Coaching, Working base learning

บทนำ

ความร่วมมือระหว่างสำนักหอสมุดกับคณะวิชาในด้านการส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัย สำนักหอสมุดได้สนับสนุนการให้บริการห้องสมุดของคณะต่าง ๆ ในการเปิดบริการห้องสมุดแต่ละคณะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้ของผู้รับบริการ การพัฒนาห้องสมุดเฉพาะสาขา โดยสนับสนุนการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการดำเนินงานห้องสมุด ให้ทำหน้าที่ผู้ประสานงาน สนับสนุนงบประมาณบางส่วนเพิ่มเติมจากของคณะวิชา ห้องสมุดวิทยาลัย การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นห้องสมุดหนึ่งสังกัดวิทยาลัยฯ เทียบเท่าคณะ ได้เปิดให้บริการเมื่อปี 2558 ในช่วงจัดตั้งห้องสมุด สำนักหอสมุดจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานจำนวน 2 คน และในปี 2561 สำนักหอสมุดมีภาวะอัตรากำลังตรึงตัว เนื่องจากการเกษียณอายุราชากรของบุคลากร ทำให้จำนวนบุคลากรลดลง สำนักหอสมุดต้องพิจารณาการจัดสรรอัตรากำลังให้รองรับกับงานที่มีอยู่ และงานที่จะพัฒนาในอนาคต และลดจำนวนบุคลากรที่สำนักหอสมุดส่งไปปฏิบัติงานสนับสนุนห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นลงเหลือ 1 คน หรือร้อยละ 50 ได้ในปีงบประมาณ 2561

ในปีงบประมาณ 2560 สำนักหอสมุดได้จากหารือกับวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นในการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยได้แนวคิดจากการจ้างงานระหว่างปิดภาคเรียนของกองกิจการนักศึกษา จึงจัดทำโครงการจ้างนักศึกษาช่วยงานของห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น เป็นการเพิ่มอัตรากำลังชั่วคราวจากการจ้างนักศึกษาช่วยงาน จึงได้ทำการรับสมัครนักศึกษาช่วยงานมาปฏิบัติงานช่วยห้องสมุดแบบระยะยาว สอดคล้องกับแนวคิดของวิทยาลัยฯ ในการพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะในการทำงาน เพื่อให้พร้อมในการแก้ไขปัญหา สามารถทำงานเป็นทีม และมีความรับผิดชอบ ช่วยสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในสังคมซึ่งเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีสำหรับนักศึกษาในสาขาการบริหารรัฐกิจ อีกทั้งรายได้จากการทำงานของนักศึกษาช่วยงานยังสามารถช่วยเหลือครอบครัวของนักศึกษาทางด้านเศรษฐกิจได้อีกด้วย ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นสนใจแนวคิดในการนำเอาวิธีการเรียนรู้แบบ Work-based Learning (WBL) มาเป็นเครื่องมือในการสอนงานนักศึกษาช่วยงาน จากแนวคิดดังกล่าวหากเป็น การเรียนรู้ในห้องเรียนโดยการบรรยายเพียงอย่างเดียวผู้เรียนจะจดจำเนื้อหาได้เพียง 5% แต่ถ้ามีการสาธิตให้ดูด้วยจะจดจำได้ 30% ขณะที่การเรียน

ในรูปแบบการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะจดจำได้ 50% ถ้าได้ปฏิบัติงานจริงจะจดจำและเข้าใจเนื้องานได้ 75% และที่สุดแล้วหากผู้เรียนสามารถสอนผู้อื่นได้ การเรียนรู้นั้นจะประสบความสำเร็จถึง 90% (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2558) จึงได้จัดทำโครงการ "Work based Learning@COLA Library KKU" ขึ้นเพื่อการแก้ไขปัญหาจากการที่อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตรึงตัว และส่งเสริมการเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ (ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2561)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ด้านการให้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นและสามารถปฏิบัติงานพื้นฐานช่วยเหลือผู้ประสานงานห้องสมุดได้
2. เพื่อพัฒนานักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นในด้านความพร้อมในการทำงานจากกิจกรรมการจ้างนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ใช้แนวคิดในการเรียนรู้จากการทำงานเป็นฐาน (Work base learning) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ชั้นปีที่ 2-3 และมีเกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50 ขึ้นไป โดย

การเรียนรู้จากการทำงานเป็นฐาน (Work base learning) เป็นการเรียนรู้การปฏิบัติงานจากงานที่ได้รับมอบหมาย ที่ประกอบด้วยการสอนด้วยการบรรยายให้ความรู้ การสาธิต การลงมือปฏิบัติ เมื่อมีปัญหารวบรวมปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข ด้วยการปฏิบัติตามคู่มือ การสอน แนะนำวิธีการหรือแนวปฏิบัติจากผู้ประสานงานห้องสมุด

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการมีส่วนร่วมของนักศึกษาในการดำเนินการให้บริการ ปลูกฝังความรู้สึกในการเป็นเจ้าของห้องสมุด ซึ่งเป็นประโยชน์ในการช่วยกันดูแลรักษาห้องสมุดซึ่งนับเป็นพื้นที่บริการสาธารณะ และสะท้อนผลการให้บริการของห้องสมุด

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ตนกับเพื่อนร่วมงานแบ่งปันความรู้ ทักษะและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยบุคคลมีความสมัครใจที่จะให้บุคคลอื่นเข้าถึงความรู้ ประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญที่ตนเองมี หรือเป็นการนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในองค์การ มาผ่านกระบวนการทางสังคมเพื่อเผยแพร่ให้กับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ (Zhu, Li & Luo, 2010) ในที่นี้หมายถึงการเรียนรู้ระหว่าง ผู้ประสานงานห้องสมุดกับนักศึกษาช่วยงาน และระหว่างนักศึกษาช่วยงานกับนักศึกษาช่วยงาน การแลกเปลี่ยนประสานงานห้องสมุดกับนักศึกษาช่วยงาน ทำให้ผู้ประสานงานห้องสมุดทราบว่า นักศึกษาช่วยงานที่เป็นตัวแทนนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเรื่องห้องสมุดในระดับใด จะสามารถสนับสนุนองค์ความรู้ให้แก่นักศึกษาเหล่านั้นได้อย่างไร ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักศึกษาช่วยงานกับนักศึกษาช่วยงานนั้นจะทำให้ทราบว่านักศึกษาที่เป็นปัจเจกบุคคลเรื่องความรู้ในการใช้ห้องสมุดความแตกต่างกัน ซึ่งสามารถแบ่งปันความรู้แก่กันได้ ทำให้สามารถใช้ห้องสมุดได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นการนำเอาสิ่งที่เคยทำ สิ่งที่ไม่เคยทำ ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานมาเล่าสู่กันฟัง รวมถึงผลการตรวจ Checklist Sheet เพื่อให้มั่นใจนักศึกษาช่วยงานได้

ปฏิบัติครบทุกขั้นตอน สรุปผลข้อผิดพลาดในการทำงานที่พบบ่อย ระหว่างผู้ประสานงานกับนักศึกษาช่วยงาน เพื่อเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ถูกต้องหรือแนวปฏิบัติที่ดี

ในการดำเนินงานมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้อง	กิจกรรม	ระยะเวลา
1. ประชาสัมพันธ์และรับสมัคร **วิธีการ**: ใช้การประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง และการสื่อสารกับสโมสรนักศึกษา	- ห้องสมุด - ฝ่ายพัฒนานักศึกษา - สโมสรนักศึกษา	**ห้องสมุด:** กำหนดข้อคำถามเพื่อใช้ในการคัดเลือกนักศึกษา **ฝ่ายพัฒนานักศึกษา**: กำหนดงบประมาณสำหรับการจ้างงานตลอดปีงบประมาณนักศึกษา กำหนดเงื่อนไขในการรับสมัครนักศึกษา **สโมสรนักศึกษา**: ประชาสัมพันธ์ข้อมูลไปยังนักศึกษา	สิงหาคม 2560
2. การสอนงาน ให้ความรู้แก่นักศึกษาและคัดเลือกนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ **วิธีการ:** ใช้การสัมภาษณ์โดยคณะกรรมการมีรองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาเป็นประธาน ผล: คัดเลือกนักศึกษา 4 คน จาก 7 คน **หัวข้อในการสอนงานและให้ความรู้:** 1) ทัศนคติในงานบริการ 2) ทัศนคติของการทำงานเป็นทีม 3) การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ 4) คุณค่าที่เพิ่มขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมในคณะ 5) ความมีวินัย ตรงเวลา	- ห้องสมุด - ฝ่ายพัฒนานักศึกษา - ฝ่ายวิชาการสำนักหอสมุด	**ห้องสมุด และฝ่ายวิชาการ:** กำหนดหัวข้อในการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการพื้นฐานของห้องสมุด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายพัฒนานักศึกษา: ประเมินผลเพื่อจ่ายค่าตอบแทนนักศึกษา	กันยายน 2560

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้อง	กิจกรรม	ระยะเวลา
6) เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 7) การยืม-คืน 8) การจัดหนังสือขึ้นชั้น 9) การค้น OPAC 10) การตอบคำถามอย่างง่าย เกี่ยวกับบริการและทรัพยากร 11) การส่งต่อผู้ใช้ 12) การติดตามข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เน้น Website ของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นและสำนักหอสมุด 13) ใช้ช่องทางไลน์และโทรศัพท์ในการติดต่อผู้ประสานงานหากเกิดปัญหาหรือข้อสงสัย			
3. การให้ปฏิบัติจริงโดยปฏิบัติงานตามเนื้อหาในข้อ 2 (Work base learning) ตามตารางที่กำหนดขึ้น กำหนดตารางปฏิบัติงานงาน: ไม่เกิน 3 ชั่วโมงต่อวัน ดูข้อมูลตารางเรียนเป็นหลัก ไม่จัดตารางในช่วงสอบ **การสอนงาน:** สอนทฤษฎี ฝึกปฏิบัติหน้างาน ประกบแบบพี่เลี้ยง โดยจัดให้อยู่บริการ ดังนี้	- ห้องสมุด - ฝ่ายวิชาการสำนักหอสมุด	**ห้องสมุด และฝ่ายวิชาการสำนักหอสมุด**: กำหนดตารางฝึกงาน กำหนดหัวข้อในการฝึกปฏิบัติ ให้ปฏิบัติงานจริง ประเมินผล นำไปปรับปรุงวิธีการสอนงาน	ตุลาคม-ธันวาคม 2560

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้อง	กิจกรรม	ระยะเวลา
ช่วงที่ 1 ผู้ประสานงาน 1: นักศึกษา 2 ช่วงที่ 2 นักศึกษา 2 ช่วงที่ 3 นักศึกษา 1			
4. การพัฒนาต่อเนื่อง **วิธีการ:** สรุปผลเพื่อการพัฒนางานในปีต่อไป และบอกเล่ากิจกรรมการใช้เวลาว่างของนักศึกษาในเวทีน้องใหม่ เพื่อให้นักศึกษาทราบว่าคณะมีกิจกรรมการจ้างงาน	- ห้องสมุด - ฝ่ายพัฒนานักศึกษา - สโมสรนักศึกษา	**ห้องสมุด**: ประเมินผลการดำเนินงาน สะท้อนผลเพื่อการพัฒนางาน **ฝ่ายพัฒนานักศึกษา**: ประเมินโครงการเพื่อการดำเนินงานต่อในปีถัดไป **สโมสรนักศึกษา**: ประชาสัมพันธ์เมื่อมีการรับสมัครเพิ่ม และนำไปถ่ายทอดในกิจกรรมรับน้องใหม่	มกราคม-กันยายน 2561

ผลการดำเนินงาน

1. ด้านอัตรากำลัง ห้องสมุดมีนักศึกษาที่มีความรู้พื้นฐานในการบริการจำนวน 4 คน ที่สามารถช่วยงานผู้ประสานงานห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ตลอดทั้งปี

2. ด้านเนื้อหา เนื้อหางานบริการพื้นฐานที่นักศึกษาได้รับการการสอนงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนผู้ประสานงานห้องสมุดได้ งานที่กำหนดให้นักศึกษาทำ ได้แก่

2.1 การยืม-คืน การจอง การยืมต่อ การเก็บค่าปรับในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

2.2 การจัดหนังสือขึ้นชั้น

2.3 การตอบคำถามอย่างง่าย เช่น บริการและทรัพยากรต่าง ๆ

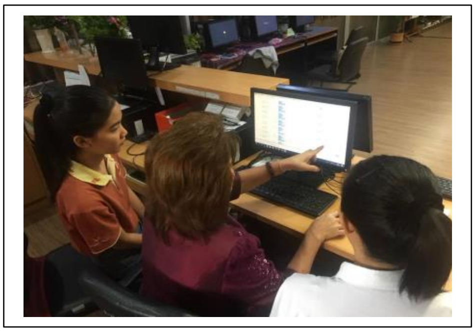
2.4 การค้น OPAC

2.5 การหาหนังสือตามคำร้องเพื่อบริการส่งเอกสารระหว่างห้องสมุด

2.6 การเตรียมตัวเล่มหนังสือเพื่อออกให้บริการ

2.7 งานอื่น ๆ ได้แก่

- การทำข่าวประชาสัมพันธ์ในระบบ Smart TV
- การบริการเติมเงิน
- พิมพ์เอกสารในระบบ Smart Purse
- ช่องทางการสมัครเป็นสมาชิก Face book สำนักหอสมุด เพื่อรับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์



3. ด้านการกำหนดตารางการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงาน ผู้ประสานงานห้องสมุดได้กำหนดระบบตารางการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงาน โดยคำนึงถึงปัจจัย 1) ผลกระทบต่อการเรียนของนักศึกษาที่จะมาปฏิบัติงาน ซึ่งตารางการปฏิบัติงานต้องไม่กระทบต่อตารางเรียน 2) เนื่องจากงานห้องสมุดเป็นงานบริการ นักศึกษาจะต้องมาปฏิบัติงานไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการบริการ ดังนั้นตารางการปฏิบัติงานจึงมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ไม่จัดตารางปฏิบัติงานในช่วงของการสอบให้กับนักศึกษา โดยถือเอาปฏิทินการศึกษาประจำปี

3.2 จัดตารางการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษาไม่เกินวันละ 3.30 ชั่วโมง เพื่อให้นักศึกษามีเวลาว่างในการเรียนการสอนและการทำกิจกรรมอื่น ๆ

3.3 จัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า 1 เดือน โดยนักศึกษาต้องแจ้งตารางเรียน ตารางกิจกรรมให้กับผู้ประสานงานห้องสมุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดตารางการปฏิบัติงาน หลังจากนั้นส่งให้นักศึกษายืนยันความพร้อมที่จะสามารถมาปฏิบัติงานตามตารางการปฏิบัติงานก่อนที่จะนำมาใช้

3.4 ให้กลุ่มเลือกหัวหน้ากลุ่ม ที่จะทำหน้าที่ประสานในการปฏิบัติงาน

3.5 ให้นักศึกษาสับเปลี่ยนเวลาในการปฏิบัติงานกันเอง กรณีติดภารกิจการเรียนหรือป่วย หากสับเปลี่ยนไม่ได้จึงแจ้งผู้ประสานงานห้องสมุด ซึ่งป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการขาดงานและยังเป็นการฝึกความรับผิดชอบในการดำเนินงานของนักศึกษาอีกด้วย

4. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน

4.1 ผู้ประสานงานรวบรวมข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ในการดำเนินงาน และนำมาย้ำ ทบทวน สอนงาน ในการประชุมประจำเดือน เพื่อให้นักศึกษาช่วยงานได้เรียนรู้ร่วมกัน

4.2 เสริมแรงจูงใจให้กับนักศึกษาช่วยงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วม เช่น การร่วมจัดทำคลิปการดำเนินงานประกวดในงาน KKUL Share & Learn 2018 จนได้รับรางวัลเชยประเภทการบริหารองค์กร และการมอบใบเกียรติบัตรในด้านจิตอาสาให้กับนักศึกษา

4.3 การใช้ช่องทางไลน์ สร้างกลุ่มการทำงานระหว่างผู้ประสานงานห้องสมุดและนักศึกษาช่วยงาน

5. ด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จ

5.1 นโยบายของผู้บริหารในด้านการจ้างนักศึกษา ซึ่งเป็นนโยบายที่ชัดเจนทั้งในส่วนสำนักหอสมุด และวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

5.2 ความผูกพันของนักศึกษาต่อคณะ และส่งผลต่อความปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุดคณะ ทำให้กิจกรรมมีความต่อเนื่อง

5.3 ความเข้มแข็งของสโมสรนักศึกษา เมื่อสโมสรนักศึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ทำให้การสื่อสารของห้องสมุดไปถึงกลุ่มนักศึกษาเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ ทำให้ห้องสมุดได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการการดำเนินงาน ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่ผ่านการสอนงานที่กำหนดรูปแบบแบบ Work-based Learning (WBL สามารถปฏิบัติงานพื้นฐานแทนผู้ประสานงานห้องสมุดได้ และมีความรู้มากขึ้นจนสามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการอื่น ๆ ทำหน้าที่ผู้ช่วยงานผู้ประสานงานห้องสมุดได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Romanski, Mewis, and Overton (2011) ที่กล่าวทฤษฎี Work-based Learning นั้นมีหลายประการ ซึ่งห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ใช้การเรียนรู้ด้วยตนเองการมีพี่เลี้ยง (Self and peer assessment) และการมอบหมายงาน (Assignments and project) และยังเป็นไปตามแนวคิดของการเรียนรู้แบบ Work-based Learning (WBL) ที่ได้มีกิจกรรมบรรยาย ปฏิบัติงานหน้างานจริง และประเมินทบทวนองค์ความรู้ ซึ่งทำให้มีการแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานระหว่างผู้ประสานงานห้องสมุดกับนักศึกษาช่วยงาน และระหว่างนักศึกษาช่วยงานกับนักศึกษาช่วยงานเอง และที่สุดแล้วนักศึกษาช่วยงานก็สามารถสอนงานกันได้ และสอนผู้ใช้บริการได้ เช่น สอนการสืบค้นจาก OPACสอนการยืมต่อหนังสือ (Renew) นับเป็นการบรรลุเป้าหมายของการสอนงาน เพราะนักศึกษาช่วยงานสามารถเรียนรู้นั้นจะประสบความสำเร็จถึง 90% (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2558) ความร่วมมือของนักศึกษาช่วยงานทำให้โครงการเกิดความสำเร็จ ซึ่งเกิดจากการสนับสนุนของหน่วยงานที่ได้เกี่ยวข้องกับนักศึกษาโดยตรง เช่น ฝ่ายพัฒนานักศึกษาในการช่วยพิจารณาคัดเลือกนักศึกษา และสโมสรนักศึกษาที่ช่วยสื่อสารและเชิญชวนให้นักศึกษาปีที่ 2-3 เข้าร่วมกิจกรรม หรือการเปิดบริการห้องสมุด 24 ชั่วโมงของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ที่ได้รับความสำเร็จจากการสนับสนุนของสโมสรนักศึกษา (ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2557) ดังนั้นในการจ้างงานนักศึกษาแบบระยะยาวและต่อเนื่อง หรือการจ้างสำหรับงานที่มีรายละเอียดมาก มีความซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ ห้องสมุดควรประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อความต่อเนื่องในการทำงานของนักศึกษาเพื่อช่วยให้มีแรงผลัก มีกลไกในการส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรม สร้างแรงจูงใจ เพราะหากนักศึกษามาช่วยงานไม่ต่อเนื่อง อาจจะส่งผลต่อระบบงานที่กำหนดไว้ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ

ผู้ประสานงานต้องเสียเวลาสอนงานหลายครั้ง ซึ่งจะแตกต่างไปจากการจ้างนักศึกษาช่วยงานสำหรับที่ไม่มีความซับซ้อน ดังนั้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาจึงเปนเรื่องสคัญสำหรับกิจกรรม/ โครงการที่มีนักศึกษาเป็นเป้าหมาย

มาตรฐานและคุณภาพในการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังเนื่องจากนักศึกษาช่วยงานขาดประสบการณ์และองค์ความรู้ในภาพรวม การสอนงานเป็นการสอนตามหัวข้อ ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่านักศึกษามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้ ผู้ประสานงานทำแบบตรวจสอบแบบ Check Sheet เพื่อให้มั่นใจว่าได้สอนงานนักศึกษาช่วยงานครบทุกหัวข้อ และใช้ในการดำเนินงานแบบมีขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจว่านักศึกษาช่วยงานได้ปฏิบัติครบทุกขั้นตอน และห้องสมุดจึงต้องมีการประเมินการดำเนินงาน ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นใช้การประเมินจากทักษะการทำงานและการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ ระหว่างการปฏิบัติงานจริง และสรุปผลข้อผิดพลาดในการทำงานที่พบบ่อย ซึ่งนำแนวคิดในการประเมิน WBL มาประยุกต์ใช้ (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2558) จากการประเมินจะทำให้ผู้ประสานงานสามารถเพิ่มเติมข้อมูล และสอนงาน ทบทวนวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้กับนักศึกษาช่วยงาน

ในด้านความพร้อมในการทำงาน นักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานพื้นฐานด้านห้องสมุด ซึ่งในด้านความพร้อมจากการทำงานนี้วัดได้จากความรับผิดชอบในการหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย การเปลี่ยนตารางปฏิบัติงานหากไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ความมีวินัยจากเวลาการเข้า-ออกปฏิบัติงาน ความสามารถในการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง การประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการทำงาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างตนเองกับผู้ประสานงานและกับผู้ใช้การแกไขปัญหาเฉพาะหน้าการสร้างสัมพันธภาพในทีมงาน มรรยาท พฤติกรรมและการแต่งกายและที่สำคัญได้งานห้องสมุดได้มีโอกาสพัฒนาจิตบริการ (Service mind) เรียนรู้พฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งจำเป็นต่อผู้ที่เรียนด้านบริหารรัฐกิจ (ณรินทร์ เจริญทรัพยานนท์, 2561) ซึ่งฝ่ายพัฒนานักศึกษา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ได้ใช้ข้อมูลส่วนนี้จากห้องสมุดในการจ้างนักศึกษาทำงานต่อไป นอกจากนั้นการที่นักศึกษาช่วยงานได้เรียนรู้วิธีการที่ถูกต้องในการใช้ห้องสมุดนักศึกษาช่วยงานได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้รับประสบการณ์ร่วมกันและปฏิบัติงานจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ อาทิ การสืบค้น ประเภททัพยากร ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีใน การประยุกต์ใช้ศึกษาค้นคว้าและใช้สนับสนุนการศึกษาทุกระดับ หรือการศึกษาตลอดชีวิต

ประโยชน์ต่อการดำเนินงานห้องสมุด

1. ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมีอัตรากำลังเพิ่มในงานบริการพื้นฐานจากนักศึกษาช่วยงาน
2. สำนักหอสมุดสามารถลดอัตรากำลังในการสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ร้อยละ 50 ในปีงบประมาณ 2561
3. ห้องสมุดต่าง ๆ สามารถประยุกต์ใช้แนวทางการจ้างนักศึกษาช่วยงานเพื่อแก้ปัญหาอัตรากำลังตรึงตัว โดยเริ่มที่งานง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน

รายการอ้างอิง

ณรินทร์ เจริญทรัพยานนท์. (2561). *ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. การประเมินการจ้างนักศึกษาช่วยงานเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านความพร้อมในการทำงาน.* สัมภาษณ์, 22 สิงหาคม 2561.

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2558). *Work-based Learning ทฤษฎีบวกการปฏิบัติงานจริงสร้างศักยภาพการทำงานของนักศึกษาการจัดการ.* เข้าถึงได้จาก https://bit.ly/2NBssKr

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2557). *Common Learning@Medical Library สรุปผลการดำเนินงานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2557.* (เอกสารอัดสำเนา)

ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2561). *สรุปผลการดำเนินงานห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2561*. (เอกสารอัดสำเนา)

Romanski, T., Mewis, R., & Overton, T. (2011). *An Introduction to Work-based learning.* UK: Higher Education Academy, Physical Sciences Centre.

Zhu, T., Li, Z., & Luo, F. (2010). A study on the influence of organizational climate on knowledge-sharing behavior in IT enterprises. *Journal of Computers, 5*(4), 508-515.

ตัวบ่งชี้ PULINET สู่แนวปฏิบัติที่ดี ของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

PULINET Indicators to Best Practice of Library Quality Assurance Network

ธนาภรณ์ ฉิมแพ, คณะทำงานเครือข่าย ฯ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
e-mail: tanaporn.c@ku.th

บทคัดย่อ

เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน (จำนวน 7 สถาบัน) ร่วมกันศึกษาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 มาตรฐานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2560 ทั้งนี้เครือข่าย ฯ ได้คัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมรวมถึงการพัฒนาตัวบ่งชี้ใหม่เพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานห้องสมุดภายในเครือข่าย ฯ ในมิติต่าง ๆ ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการห้องสมุด การพัฒนาบุคลากร การบริการวิชาการของห้องสมุด เป็นต้น จากนั้นจึงนำตัวบ่งชี้มากำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีภายในเครือข่าย ฯ แล้วประเมินผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีจากการหาข้อสรุปร่วมกัน ซึ่งสามารถนำไปใช้กำหนดเป็นแผนงานและหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นแบบอย่างแนวปฏิบัติที่ดี จำนวน 4 เรื่อง คือ สถานที่และสิ่งแวดล้อมที่มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึงหลายช่องทาง การได้รับบริการที่น่าประทับใจ และการให้บริการห้องสมุดช่วงใกล้สอบและช่วงสอบ 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ห้องสมุดสมาชิกในเครือข่าย ฯ ได้แนวคิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานห้องสมุด และยกระดับการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ที่พัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินผลเทียบเคียงระดับคุณภาพตามกรอบแนวทางเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ:

ตัวบ่งชี้, การประกันคุณภาพการศึกษา, เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้, แนวปฏิบัติที่ดี

Abstract

Library cooperation network in the educational quality assurance (comprised of 7 institutions) has been together studying on the indicators for the quality of the higher education libraries in the Provincial University Library Network B.E. 2551 as well as standards and indicators for library performance according to higher education libraries principle B.E.2560.

The network has selected the appropriate indicators and also developed additional indicators so as to cover all library operations in various dimensions such as the acquisition of information resources, promotion of information literacy, promotion of information resources usage, library services, human resources development, and library services for academic purpose.

Those indicators would frame the knowledge sharing activities and form good practices among the network. Then the library operations would be analyzed and evaluated according to the agreeable indicators, resulting in the good practice that came from the mutually conclusion. It also can be used in plan setting and help indicating the knowledge sharing topics for good practice. There are 4 topics including positive learning environment, integrated communications, impressive services, 24-hour library service during exam period.

As a result, the library members in the network have concept for library operations and services improvement to enhance the service level to most satisfaction, which is in accordance with the goal of working group of standard quality assurance development for library operations, Provincial University Library Network that targeted to develop tools from the quality assurance standards for quality assessment which will lead to continuous library services development.

Keywords:

Indicator, Educational Quality Assurance, Library Quality Assurance Network Best, Knowledge Sharing, Best Practice

บทนำ

เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านประกันคุณภาพการศึกษา เริ่มมีความร่วมมือกันและมีพิธีลงนามความร่วมมือเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2555 โดยเริ่มแรกมีสมาชิกภายในเครือข่าย ฯ รวม 5 แห่ง ต่อจากนั้นมีสมาชิกเพิ่มเติม ปัจจุบันมีสมาชิกรวม 7 แห่ง ประกอบด้วย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมา เครือข่าย ฯ ได้ประชุมและร่วมกำหนดแนวทางความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีเจตนารมณ์ตามข้อตกลงความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. ห้องสมุดทุกแห่งจะร่วมกันเป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของห้องสมุด
2. ห้องสมุดทุกแห่งจะร่วมมือกันจัดกิจกรรม และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. ห้องสมุดทุกแห่งจะติดตามประเมินผลการสร้างเครือข่าย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
4. ดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งกันและกัน

เพื่อให้การดำเนินงานเครือข่าย ฯ เป็นไปตามเป้าหมายเจตนารมณ์ รอบปีที่ 5 จึงมีข้อตกลงร่วมกันในการจัดทำ “รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา” (มติที่ประชุมผู้บริหารและคณะทำงานเครือข่าย ฯ วันที่ 20 กันยายน 2559) ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) โดยคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม และพัฒนาตัวบ่งชี้ขึ้นใหม่ ที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานร่วมกันของเครือข่าย ฯ จำนวนรวม 20 ตัวบ่งชี้ ซึ่งศึกษาจากตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 มาตรฐานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2560 เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานห้องสมุดในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (กระบวนการวิเคราะหหนังสือ กระบวนการใหยืมทรัพยากรสารสนเทศ) การบริการสารสนเทศ (ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ปริมาณการใชฐานขอมูลอิเล็กทรอนิกส) การพัฒนาศักยภาพของผูใชบริการ (ผูใชบริการที่เขารวมกิจกรรมส่งเสริมการรูสารสนเทศ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ) งบประมาณห้องสมุด การพัฒนาบุคลากร การประชาสัมพันธ และการบริการวิชาการ เป็นต้น สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค กล่าวไว้ว่า “กระบวนการหรือกิจกรรมหลักในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตหรือบริการของห้องสมุดอาจแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) กิจกรรมหลักหรือกระบวนการหลัก (Core activities or core process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการให้บริการสารสนเทศ 2) กิจกรรมสนับสนุน (Support activities or support process) ที่ช่วยให้กิจกรรมหลักดำเนินไปโดยสะดวกและมีประสิทธิภาพ” (ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2560, หน้า 1)

จากนั้นกำหนดแบบฟอร์มรายงานผลตามเกณฑ์มาตรฐานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน กำหนดแผนงานประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลทำความเข้าใจร่วมกัน และติดตามความก้าวหน้าเพื่อทวนสอบการดำเนินงาน กำหนดปฏิทินส่งข้อมูลรวบรวมและจัดทำเป็นรายงานผลวิเคราะห์ ประเมินผล

เชิงเทียบเคียง แล้วรายงานต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ อันนำสู่การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีจากกรณีศึกษาของห้องสมุดที่มีผลประเมินค่าคะแนนสูงถือเสมือนเป็นแบบอย่างในการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้ที่นำสู่กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารห้องสมุดที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนและตัดสินใจในการกำหนดแผนงาน การพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการภายในและการให้บริการ เป็นผลให้กระบวนการภายในห้องสมุดได้รับการทบทวนแก้ไขและพัฒนาคุณภาพ สร้างความก้าวหน้า ส่งเสริมต่อยอดสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น สำหรับกระบวนการให้บริการ มีการพัฒนาที่ตรงและสอดคล้องความต้องการเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
2. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานของห้องสมุดในเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านประกันคุณภาพการศึกษา นำแนวคิดวงจรคุณภาพ Deming cycle หรือ PDCA cycle มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

Plan กำหนดรายละเอียดการทำงานร่วมกันในรอบปีที่ 5 ประกอบด้วย

1. แผนงานและผู้รับผิดชอบ (ประเด็นหัวข้อ/ ข้อกำหนด/ วิธีการขั้นตอน)
2. ปฏิทินการทำงาน (การประชุม/ การรายงานผล/ การติดตามความก้าวหน้า)

Do ดำเนินงานตามรายละเอียดการทำงานที่ตกลงร่วมกัน

การดำเนินงานในการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกันภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมหารือ และพิจารณาคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานร่วมกันของเครือข่าย
2. ออกแบบฟอร์มมาตรฐานเพื่อใช้เป็นกรอบการรายงานรูปแบบเดียวกัน ประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจร่วมกันในการจัดทำรายงานผลตามที่กำหนด
3. กรอกข้อมูลผลการดำเนินงานของแต่ละห้องสมุด โดยประสานข้อมูลกับบุคลากรห้องสมุดที่เกี่ยวข้อง
4. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานแต่ละตัวบ่งชี้
5. รายงานผลวิเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นรูปเล่มรายงานฉบับเต็มตามแบบฟอร์มที่กำหนด
6. รวบรวมข้อมูลจัดทำเป็นรายงานเชิงเทียบเคียง และใช้เป็นกรณีศึกษาร่วมกัน

Check สอบทานถูกต้องของข้อมูล และประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกันตามปฏิทินที่กำหนด

Act ชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ให้คำแนะนำ เสนอแนะ หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงาน โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมผู้บริหารห้องสมุดเครือข่าย กรณีพบปัญหาในการทำงานและมีอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานตามแผนและเจตนารมณ์

สำหรับขั้นตอนและวิธีการของการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและคัดเลือกตัวบ่งชี้

1.1 คณะทำงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 7 สถาบัน ร่วมกันศึกษาเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 มาตรฐานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2560

1.2 คัดเลือกตัวบ่งชี้ที่จะประเมินผลร่วมกัน และพัฒนาตัวบ่งชี้ใหม่เพิ่มเติม เพื่อให้การวิเคราะห์ผลครอบคลุมการจัดการห้องสมุด และเป็นตัวบ่งชี้ที่เป็นการทวนสอบให้เป็นไปมาตรฐานการพัฒนาบริหารจัดการและการให้บริการห้องสมุด นำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารห้องสมุดพิจารณาเห็นชอบตัวบ่งชี้ที่จะวิเคราะห์ประเมินผลร่วมกัน จำนวน 20 ตัวบ่งชี้ อาทิ ตัวบ่งชี้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (PULINET 2551) ตัวบ่งชี้ที่ P1: ระยะเวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์หนังสือและลงรายการบรรณานุกรม ตัวบ่งชี้ที่ C1: ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (PULINET, 2560) ตัวบ่งชี้ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้เข้าใช้บริการ (พัฒนาขึ้นใหม่) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบฟอร์มการรายงานผลที่เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกัน

ที่ประชุมผู้บริหารและคณะทำงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 7 สถาบัน เห็นชอบมอบหมาย นางสาวธนาภรณ์ ฉิมแพ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้ประสานงานกลาง ทำหน้าที่ออกแบบฟอร์มการรายงานผลวิเคราะห์ที่ใช้ร่วมกัน จากนั้นเวียนแจ้งให้ห้องสมุดเครือข่าย ฯ นำไปใช้งานและนำไปเผยแพร่ในไดร์ฟที่ใช้ทำงานร่วมกันที่ https://sites.google.com/site/5moulibqa/ ประกอบด้วย

2.1 แบบฟอร์ม (ฉบับเต็มรูปเล่ม) รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 แบบฟอร์มสรุปผลเทียบเคียงข้อมูลกรณีศึกษาแต่ละห้องสมุด เสนอผู้บริหารประกอบการพิจารณา

ขั้นตอนที่ 3 รายงานผลตามตัวบ่งชี้และรูปแบบที่ตกลงร่วมกัน

3.1 ห้องสมุดสมาชิกเครือข่าย ฯ ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน พร้อมจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ ฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งรวบรวมจัดเก็บไว้ในไดร์ฟ ที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลและอ้างอิงข้อมูลภายในเครือข่าย ฯ

3.2 ประชุมคณะทำงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 7 สถาบัน เพื่อรายงานผลความก้าวหน้าการดำเนินงานตามปฏิทินที่กำหนดไว้ร่วมกัน กรณีพบปัญหา ตกลงและทำความเข้าใจร่วมกัน เป็นข้อสรุปมติจากที่ประชุม

3.3 รายงานผลความก้าวหน้า และรายงานสรุปผลเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นตามแผน ในที่ประชุมผู้บริหารห้องสมุดเครือข่าย ฯ โดยผู้ประสานงานกลาง ตามปฏิทินที่กำหนดไว้ กรณีพบปัญหา ผู้บริหารให้คำแนะนำ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน สนับสนุนแนวทางและเครื่องมือ ถือเป็นข้อสรุปมติจากที่ประชุม

ขั้นตอนที่ 4 รายงานสรุปผลเทียบเคียงข้อมูลที่ใช้เป็นกรณีศึกษา

4.1 คณะทำงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 7 สถาบัน รายงานข้อมูลสรุปผลการวิเคราะห์ ฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดที่ใช้เทียบเคียงภายในเครือข่าย ฯ ส่งรวบรวมในไดร์ฟเครือข่ายฯ

4.2 ผู้ประสานงานกลาง รวบรวมข้อมูลและนำเสนอที่ประชุมผู้บริหารเพื่อพิจารณา (เชิงเทียบเคียงข้อมูลที่วิเคราะห์ร่วมกัน)

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดี

5.1 ผู้บริหารพิจารณารายงานผลการวิเคราะห์ ฯ และข้อมูลเชิงเทียบเคียง กำหนดหัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี จากผลการดำเนินงานที่ห้องสมุดนั้น ๆ ประเมินผลตามเกณฑ์ได้ค่าคะแนนระดับสูง ประกอบกับการพิจารณาจากความเชี่ยวชาญและความโดดเด่นของห้องสมุดแต่ละสถาบัน เป็นข้อสรุปจากที่ประชุม

5.2 เมื่อผู้บริหารพิจารณาแล้วพบว่าห้องสมุดสมาชิกเครือข่าย ฯ มีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องเดียวกัน จะกำหนดเป็นแผนงานที่จะดำเนินการในรอบปีต่อไป เช่น ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย จึงกำหนดการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน โดยทุกครั้งที่มีการประชุมผู้บริหาร ภาคบ่ายเป็นการอบรมให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยความเชี่ยวชาญของห้องสมุดที่เป็นเจ้าภาพ การให้คำนิยามของจำนวนบริการเชิงรุกและจำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ตรงกัน มอบหมายให้คณะทำงาน ฯ ประชุมหาข้อสรุปร่วมกัน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 6 รวบรวมจัดเก็บและเผยแพร่ผลงาน

เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงได้ จึงรวบรวมและจัดเก็บรายงานผลการวิเคราะห์ ฯ และผลงานเอกสารอื่น ๆ ที่ได้ดำเนินงานภายใต้เครือข่ายความร่วมมือ ฯ ไว้ที่ https://sites.google.com/site/5moulibqa/ (เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา, 2561)

ภาพที่ 1 หน้าปก (ฉบับเต็มรูปเล่ม) รายงานผลการวิเคราะห์ ฯ ของแต่ละห้องสมุด

ภาพที่ 2 แบบฟอร์มสรุปผลเทียบเคียงข้อมูลกรณีศึกษาแต่ละห้องสมุด

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สืบเนื่องจากเจตนารมณ์ของเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านประกันคุณภาพการศึกษา ที่มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อีกทั้งการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นไปตามบริบทของหน่วยงาน และเป็นไปตามข้อตกลงภายในเครือข่าย โดยในรอบปีที่ 4 ได้ร่วมกันศึกษาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 และคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่ทุกห้องสมุดสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานมาเทียบเคียง นำสู่กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีของห้องสมุดสมาชิกเครือข่าย ฯ ที่มีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้อยู่ในระดับค่าคะแนนที่สูงที่สุด ที่เครือข่าย ฯ ยกย่องว่าเป็นการดำเนินงานที่บรรลุผลสำเร็จอยู่ในระดับเป็นที่ยอมรับและแบบอย่างที่ดี

ผลการศึกษาและจัดทำรายงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 ตามตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น มีค่าคะแนนผลประเมินที่นำมาศึกษาเทียบเคียงสูงที่สุด ประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม จึงได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “การประชาสัมพันธ์ทั่วถึงหลายช่องทาง” โดยได้ถ่ายทอดแนวปฏิบัติและช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับการให้บริการห้องสมุดยุคดิจิทัลในปัจจุบัน สำหรับหัวข้อการให้บริการ

เป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา สำนักหอสมุด มหาวิทยาเกษตรศาสตร์ ได้นำเสนอแนวทางการดำเนินงาน “การให้บริการห้องสมุดช่วงใกล้สอบและช่วงสอบ 24 ชั่วโมง” เพื่อเป็นข้อมูลให้กับห้องสมุดเครือข่าย ได้แนวคิดเพื่อการให้บริการที่สอดรับการนโยบายที่ให้เกิดความคุ้มค่าของการใช้พื้นที่ห้องสมุดของนิสิต รวมทั้งปัญหา อุปสรรคของการบริการเปิด 24 ชั่วโมง มิติต่าง ๆ ที่ได้จัดการได้อย่างเหมาะสมเรียบร้อยแล้ว

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หัวข้อการได้รับบริการที่น่าประทับใจ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นผู้นำในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด ภายใต้ค่านิยมองค์กร We care เราใส่ใจการบริการ และผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หัวข้อสถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้นำเสนอแนวปฏิบัติการกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์และแผนงานการปรับปรุงสภาพแวดล้อม โดยจัดสรรงบประมาณไว้ในทุกปี ส่งผลให้เกิดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบบอย่างซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ในรอบปีที่ 5 จำนวน 4 ครั้ง (รายละเอียดสรุปผลการดำเนินงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา รอบปีที่ 5 https://sites.google.com/site/5moulibqa)

สำหรับในรอบปีที่ 5 ของความร่วมมือได้ร่วมกันคัดเลือกตัวบ่งชี้และจัดทำเป็นรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน โดยศึกษาจากตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 มาตรฐานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2560 และตัวบ่งชี้ใหม่เพิ่มเติมที่พัฒนาขึ้นตามนโยบายของผู้บริหารห้องสมุดเครือข่าย ที่ต้องการรับทราบผลการดำเนินงานที่ครอบคลุมนอกเหนือจากเกณฑ์ตัวบ่งชี้ที่มีเผยแพร่ โดยตัวบ่งชี้ที่คัดเลือกครอบคลุมการบริหารจัดการและการให้บริการห้องสมุด คือ ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการในการส่งเสริมการรูสารสนเทศ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งบประมาณการบริหารจัดการห้องสมุด การพัฒนาบุคลากร การประชาสัมพันธ์ และการบริการวิชาการ เป็นผลให้ได้รับรายงานวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกรณีศึกษาของแต่ละห้องสมุด จำนวน 5 ฉบับ จากรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ฯ ดังกล่าว ที่ประชุมผู้บริหารเครือข่าย ฯ เมื่อวันที่ 28กันยายน 2561 มีมติเห็นชอบแนวทางจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีเหมือนที่ผ่านมา โดยห้องสมุดที่มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ค่าคะแนนสูง จะเป็นห้องสมุดที่นำเสนอแนวทางการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่าง และมอบให้คณะทำงานเครือข่าย ฯ กำหนดหัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีประโยชน์เพื่อการพัฒนางานต่อไป โดยให้ศึกษาตามบริบทที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และความโดดเด่นเชี่ยวชาญของห้องสมุดสมาชิกในเครือข่าย ฯ ทั้งนี้ เพื่อส่งผลและต่อยอดให้นำข้อมูลผลการวิเคราะห์ ฯ ไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานที่ยังมีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่อง เพื่อสร้างประโยชน์และรายงานแจ้งให้ที่ประชุมทราบต่อไป

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การทำงานร่วมกันภายในเครือข่าย ฯ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ฯ เป็นไปอย่างคล่องตัว และราบรื่นตามแผนงานที่กำหนด ข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ที่เป็นข้อเสนอแนะการทำงานมีดังนี้

1. สืบเนื่องจากบริบทของการดำเนินงานของแต่ละห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิกเครือข่าย ฯ ที่แตกต่างกันของห้องสมุดภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องหามติสรุปผลและต้องมีข้อตกลงร่วมกันถึงแนวปฏิบัติที่จะใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ต่อการใช้ข้อมูลเทียบเคียงจากกรณีศึกษาของแต่ละสถาบัน เช่น การยอมรับข้อจำกัดของการเปิดเผยข้อมูลทางด้านการเงินและงบประมาณ ข้อจำกัดของการทำงานสำหรับห้องสมุดที่เข้าร่วมในรอบปีที่ 1 และรอบปีการรายงานผลตามที่แต่ละห้องสมุดใช้เป็นกรอบการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามบริบทของแต่ละห้องสมุด ได้แก่ การดำเนินงานตามปีการศึกษา ปีงบประมาณ หรือปีปฏิทิน คือปี พ.ศ. เป็นต้น

2. การตีความตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่อาจจะเข้าใจคลาดเคลื่อนไม่ตรงกัน ก่อให้เกิดความสับสน จึงต้องมีการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจในการรายงานผลตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้และรูปแบบ/ แบบฟอร์มกลางที่กำหนดใช้ร่วมกัน ตัวอย่างเช่น

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์หนังสือและลงรายการบรรณานุกรม ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละห้องสมุดแตกต่างกัน จึงต้องตกลงร่วมกันถึงขั้นตอนหลักที่จะใช้ในการรายงาน คือ ให้สุ่มรายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยและภาษาต่างประเทศอย่างละ 10 เล่ม (รายการ) ในรอบปีที่ห้องสมุดนั้น ๆ ถือปฏิบัติ

จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive service) และจำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) ที่แต่ละห้องสมุดตีความไม่เหมือนกัน ซึ่งประเด็นนี้จะต้องทำความเข้าใจร่วมกันและกำหนดเป็นบริการหลักซึ่งเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุด และบริการเพิ่มเติม ที่เกิดการยอมรับในแนวทางเดียวกันของห้องสมุดภายในเครือข่าย ฯ

3. การเก็บข้อมูลเพื่อการรายงานที่อาจจะเกิดกรณี ไม่มีข้อมูลเนื่องจากไม่เคยเก็บหรือข้อมูลที่มีไม่พร้อมใช้ เป็นข้อมูลดิบจากเจ้าของงานที่ไม่ได้มีการสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานไว้ ส่งผลให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อกันในการทำข้อมูลเพื่อรายงานผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ยกตัวอย่างเช่น

การเก็บสถิติการยืม บางห้องสมุดเก็บสถิติการยืมออกจากห้องสมุด และการใช้บริการภายในห้องสมุด (In house Use) แต่บางห้องสมุดไม่ได้เก็บสถิติการใช้ประเด็นหลัง ซึ่งได้แลกเปลี่ยนแนวคิดการทำงานเพื่อการพัฒนางานร่วมกัน

ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกสที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีข้อมูลเฉพาะฐานขอมูลที่จัดซื้อ พบว่าห้องสมุดเพียงบางแห่งที่มีข้อมูลประกอบการรายงานทั้ง Search, Download แต่บางห้องสมุดเก็บข้อมูลได้เพียง Download เป็นต้น ซึ่งเป็นผลให้เกิดการแนะนำวิธีการจัดเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนมากขึ้นจากผู้ให้บริการฐานข้อมูลดังกล่าว

การกำหนดข้อคำถามที่ใช้ร่วมกันในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด โดยทุกห้องสมุดจะต้องนำข้อคำถามเดียวกันไปใช้ เพื่อการนำมาซึ่งผลการดำเนินงานและข้อมูล

ที่นำมาเทียบเคียงในมิติเดียวกัน คือ ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่ศึกษาทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอน ได้แก่ คำถาม การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา การส่งข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อคำถาม ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ข้อคำถาม สื่อ/ คู่มือแนะนำการใช้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน และเว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน์

จากรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษาของแต่ละสถาบัน ที่นำเสนอผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลเทียบเคียง แล้วนำสู่การกำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน ได้สร้างประโยชน์ในการดำเนินงานดังนี้

การใช้ประโยชน์ของแต่ละห้องสมุด

1. ผู้บริหารแต่ละห้องสมุดได้รับทราบข้อมูลผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีการวิเคราะห์ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่เป็นที่ยอมรับในวงการห้องสมุด ถือเสมือนการบริหารจัดการห้องสมุดเป็นไปตามมาตรฐาน (รายงานฉบับรอบปีนี้เทียบเคียงตามมาตรฐาน PULINET 2551 และ 2560)

2. ผู้บริหารแต่ละห้องสมุดนำข้อมูลผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้รับทราบมากำหนดแนวทางพัฒนาสร้างเสริมและรักษาจุดเด่น ลดและขจัดจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

การใช้ประโยชน์ของห้องสมุดภายในเครือข่ายความร่วมมือ

1. ข้อมูลเชิงเทียบเคียงผลการดำเนินงานในบริบทเดียวกัน ที่นำไปสู่แนวคิดในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานภายในห้องสมุดและการให้บริการ ที่ห้องสมุดที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือผลการดำเนินงานอยู่ในค่าคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3

2. การได้รับแนวคิดจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผลการดำเนินงานซึ่งเป็นจุดเด่นแนวปฏิบัติที่ดีของห้องสมุดภายในเครือข่ายความร่วมมือ ฯ ที่มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและมีค่าคะแนนผลประเมินอยู่ในระดับสูง

3. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี ได้แก่ การลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดความผิดพลาดต่าง ๆ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการทำงานและการให้บริการ เช่น กิจกรรมที่นำสู่การเข้าใช้บริการโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมของนิสิต บุคลากรภายในเครือข่ายฯ

รายการอ้างอิง

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด. (2560). *มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.* เชียงใหม่: ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.

เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา. (2561). เข้าถึงได้จาก https://sites.google.com/site/5moulibqa/

การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ โดยสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Development of Digital Signage By Office of Academic Resources Chulalongkorn University

นัยน์ปพร จารุเกษตรวิทย์

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail: naipaporn.j@car.chula.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเพื่อพัฒนารูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และลดจำนวนปริมาณของสื่อประเภทสิ่งพิมพ์ โดยผู้ควบคุมสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร ภาพ และภาพเคลื่อนไหวได้โดยควบคุมระบบผ่านทางโครงข่าย IT ที่เข้ามาช่วยให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในระยะยาว ทั้งนี้ยังสามารถบริหารจัดการระบบ การออกแบบกราฟิกเพิ่มลูกเล่นให้มีความน่าสนใจและดึงดูดแก่ผู้พบเห็น

คำสำคัญ:

การพัฒนา, สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ

Abstract

This article is intended to develop media for digital signage of the Office of Academic Resources, Chulalongkorn University and to develop the media model to stay up-to-date, to be prompt for utilization, and to help reducing of printed media usage. Operators can control and publish the information and media such as stills and motions by controlling the digital signage system via IT network which thrives in cutting costs and reducing time consuming in the long run; likewise, it also contributes to more ease of administration of the system as well as the graphics having more added touch of attractions that certainly draw more eyes from people.

Keyword:

Development, Digital Signage

บทนำ

การประชาสัมพันธ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 นับเป็นจุดเปลี่ยนของโลกการสื่อสารในปัจจุบันอย่างมาก เพราะเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับความเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ได้อย่างเป็นรูปธรรมย่อมเป็นที่ประจักษ์ พัฒนาการของการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ไปสู่รูปแบบใหม่ การใช้สื่อใหม่ หรือ “New Media” เข้ามามีบทบาทการผสมผสานในยุคโลกาภิวัตน์ มีการดำเนินการด้านดิจิทัล เพื่อการเข้าถึงความต้องการของผู้รับ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงและวัดผลได้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างโอกาสทางการรับรู้ให้กว้างขวางขึ้น หรืออย่างที่ภาคธุรกิจใช้คาดว่า การตลาดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องคอยขับเคลื่อนการประชาสัมพันธ์ในทุกยุคทุกสมัย (พรพิทักษ์ แม้นศิริ, 2560)

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากมนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสื่อความหมายสร้างความรู้และความเข้าใจ แม้ว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นพร้อมกับการมีชีวิต สื่อความหมายด้วยเสียงร้อง สีหน้า ท่าทาง ภาษา คำพูด หรือสื่อความหมายตามสัญชาตญาณ แต่การสื่อสารเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ต้องสร้างความเข้าใจอย่างเป็นระบบ เพราะการสื่อสารไม่เพียงแต่เป็นความจำเป็นในการดำรงชีพของมนุษย์เท่านั้น หากแต่หมายถึงการสร้างเครือข่ายสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตสู่ความมั่นคง การสื่อสารขับเคลื่อนได้โดยอาศัยตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน (พิชญาพร ประครองใจ, 2558)

สื่อประชาสัมพันธ์ เป็นช่องทางการสื่อสารที่จะนำข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย และเป็นเครื่องมือ ที่ใช้ในการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ที่จะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ส่วนกิจกรรมประชาสัมพันธ์นั้น นักประชาสัมพันธ์สามารถนำกิจกรรมเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนทุกแขนงได้เพื่อให้เกิด Talk of the town สิ่งสำคัญคือนักประชาสัมพันธ์จะต้องสร้างกระแสให้เกิดขึ้นให้ได้เพื่อส่งผลให้ได้รับการเผยแพร่ (จินตวีร์ เกษมศุข, 2560)

ในปัจจุบันงานแสดงสินค้า หรือ งานอีเวนท์ต่าง ๆ ทุกวันนี้ สิ่งหนึ่งที่จะสังเกตเห็นได้มากขึ้น ก็คือ การลดจำนวนลงของสื่อประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น ธงราว ป้ายผ้า ป้ายไวนิล โปสเตอร์สแตนด์ เนื่องจากผู้บริโภคเองส่วนใหญ่ ชอบฟังชอบดูมากกว่า ชอบอ่านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นส่วนช่วยเพิ่มลูกเล่นและความสะดวกสบายในการจัดการกับเนื้อหานั้น ๆ ให้เกิดความหลากหลายน่าสนใจมากขึ้น และเป็นเทรนด์ใหม่ของสื่อโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ เพื่อแทนป้ายประชาสัมพันธ์แบบเดิม ๆ ซึ่งถูกแทนที่ด้วยระบบป้ายดิจิทัล หรือจอประเภท LCD เราเรียกระบบสื่อสารแบบนี้ว่าระบบ Digital Signage หรือสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพนั่นเอง (เครือข่ายและคอมพิวเตอร์แม่ข่าย, 2560)

การจัดทำยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2560-2563 เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัย ไปสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ การบรรลุเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศมีความท้าทายอย่างสูง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยต้องกำหนดทิศทางการขับเคลื่อนที่กระชับ ชัดเจน สื่อสารให้ประชาคมและนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้งหมด ได้ร่วมกันผลักดันให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้างบัณฑิตที่มีความ สามารถด้านวิชาการ มีทักษะที่ทันสมัย มีจิตสาธารณะ และมีความเป็นผู้นำสามารถบุกเบิก บูรณาการองค์ความรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการเรียนการสอนและการวิจัย

สามารถสร้างผลงานวิชาการและวิจัยในระดับนานาชาติตลอดจนสามารถนำความรู้ไปขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศและสังคมไทยได้อย่างยั่งยืน (สำนักบริหารยุทธศาสตร์และการงบประมาณ, 2560)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งรับผิดชอบในการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน จึงต้องการศึกษาแนวทางและการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ ซึ่งใช้มาเป็นเวลา 2 ปี ทั้งนี้เพื่อนำแนวทางที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ โดยสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่โสตเทคโนโลยีหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน ในเดือนกันยายน 2561 ดังนี้

1. คุณวิชสรา อินทรัตน์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน
2. คุณกชกร สัจจาภาพพิชิต ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน
3. คุณระเบียบ แสงจันทร์ ตำแหน่ง บรรณารักษ์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด
4. คุณปิยธิดา ห่อประทุม ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด
5. คุณศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ
6. คุณยุภาวดี ดีกลาง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ

ขั้นตอนการศึกษาแนวทางและการพัฒนาประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ กำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ กำหนดรูปแบบการนำเสนอของสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่โสตศึกษาเทคโนโลยีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน

1. แนวทางการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ เพื่อการสื่อสารภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
   - ด้านรูปแบบ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ส่วนใหญ่ ต้องการให้พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัยและควรคำนึงถึงอัตลักษณ์ภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ คุณวิชสรา อินทรัตน์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน ได้ให้ความเห็นว่า“หน้าจอของสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ ควรมีขนาดใหญ่กว่านี้ การออกแบบอยากให้เห็นและสะดุดตา ทั้งด้านสี และ เนื้อหา รูปภาพ ให้ดูน่าสนใจ”

คุณระเบียบ แสงจันทร์ ตำแหน่ง บรรณารักษ์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ได้ให้ความเห็นว่า “การออกแบบต้องตรงกับเนื้อหาของงานที่ได้รับหรือตามที่ประชุม เพื่อเพิ่มความน่าสนใจให้กับงาน มีกราฟิก ลูกเล่นต่าง ๆ ซึ่งจะแตกต่างจากโปสเตอร์ที่เป็นกระดาษ”

- ด้านเนื้อหา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ส่วนใหญ่ ต้องการให้มีเนื้อหาที่หลากหลาย เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย สาระความรู้ทั่วไปที่เป็นประโยชน์ การใช้คำภาษาต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ข้อความต้องไม่มากเกินไป และไม่เล็กเกินไป การเลือกเนื้อหาและกราฟิกให้เหมาะสม เช่น การเลือกสี กราฟิก ทั้งนี้ คุณศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ ได้ให้ความเห็นว่า “เนื้อหาที่จะประชาสัมพันธ์ควรเน้นข่าวสารกิจกรรมในหน่วยงานเป็นสำคัญ และสอดแทรกสาระความรู้ทั่วไปให้เนื้อหามีความหลากหลายและน่าสนใจยิ่งขึ้น”

คุณยุภาวดี ดีกลาง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ ได้ให้ความเห็นว่า “เนื้อหาต้องมีความหลากหลาย และเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน”

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพเป็นสื่อที่เผยแพร่ รูปภาพ โปสเตอร์ คลิปวีดิโอ ส่งข้อมูลข่าวสารนี้ไปยังกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการพัฒนารูปแบบให้มีความสวยงามทันสมัย สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของหน่วยงาน มีเนื้อหาที่หลากหลาย มีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เหมาะสำหรับทุกเภททุกวัย มีการใช้สี กราฟิกที่เหมาะสม ข้อความมีขนาดใหญ่ อ่านง่าย

ขั้นตอนที่ 3 การจัดเตรียมเนื้อหาของสื่อ เช่น ภาพเคลื่อนไหว โปสเตอร์ ข้อความที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับหน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพให้มีความสอดคล้องกับหน่วยงาน การกำหนดสี ข้อความ รูปภาพ กราฟิก ให้สื่อถึงอัตลักษณ์ของหน่วยงาน และการออกแบบกราฟิกของรูปแบบประชาสัมพันธ์ ข้อความ ตัววิ่ง ให้มีความเหมาะสม

เทคนิคการออกแบบเพื่อใช้ในการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

ในการออกแบบงานเพื่อการประชาสัมพันธ์ ประการแรกผู้ออกแบบจะต้องทราบวัตถุประสงค์ของงานว่าเพื่อใช้งานใด (ศักดา ประจุศิลป, 2543)

1. ความสะดวก ต่อการนำไปใช้สอย มีขนาดและสัดส่วนเหมาะสม

- สะดวก ง่ายต่อการอ่าน ตัวอักษรจะต้องเป็นตัวที่อ่านง่าย สีและขนาดความสูงช่องไฟของตัวอักษร จะต้องเหมาะสมกับระยะของการอ่าน
- สะดวกต่อการเข้าใจ ควรใช้ข้อความสั้น ๆ อ่านและเข้าใจได้ทันที หากมีภาพประกอบก็ควรเป็นภาพที่มีลักษณะเด่นชัดในการสื่อความหมาย เข้าใจได้

2. ความเป็นเอกภาพ ในการออกแบบงาน ควรมีลักษณะเป็นหนึ่งเดียวคือจุดเด่นเพียงจุดเดียว ซึ่งสิ่งที่ช่วยเสริมจุดเด่นดังกล่าว ได้แก่

- เส้น ควรเป็นเส้นตรงเส้นขนาน และเส้นตั้งฉาก ซึ่งจะช่วยให้วัสดุมีลักษณะกลมกลืนกัน
- สี ควรใช้ในลักษณะที่กลมกลืนกัน เพื่อแสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น สีเหลือง สีแดง
- รูปร่าง เนื้อที่ของวัสดุ ควรมีรูปร่างที่คล้ายคลึงกัน เช่น เป็นรูปวงกลม หรือสี่เหลี่ยมด้วยกัน
- พื้นที่ในการออกแบบงาน ควรนึกถึงช่องว่างหรือพื้นที่ว่างเพื่อช่วยพักสายตา ซึ่งจะต้องเป็นระเบียบเดียวกัน
- ผิวพื้นวัสดุ เนื้อกระดาษที่นำมาใช้ในการออกแบบภาพประกอบ หรือประดิษฐ์ตัวอักษร ลักษณะของผิวพื้นวัสดุจะต้องกลมกลืนกัน

3. การเน้น ในเนื้อที่ของวัสดุจะต้องเน้นจุดใดจุดหนึ่งให้เด่นชัดขึ้น และส่วนอื่น ๆ จะเป็นส่วนช่วยเสริม วิธีการเน้นทำได้โดย

- มีแนวความคิดเดียว ในวัสดุแต่ละแผ่น ซึ่งอาจแสดงออกได้โดยเป็นข้อความภาพประกอบ
- มีจุดสนใจ เพียงจุดเดียวจุดสนใจดังกล่าวอาจจะเป็นภาพ สัญลักษณ์ หรือข้อความสั้น ๆ กระทัดรัด
- ขนาด ควรมีขนาดใหญ่กว่าส่วนประกอบอื่น ๆ
- มิติ การใช้มิติเพื่อให้ทราบว่าจุดเน้นอยู่บริเวณใด ก็จะทำให้จุดเน้นนั้นมีความเด่นกว่าสิ่งอื่น ๆ ที่เป็นส่วนประกอบ เช่น การเขียนภาพวิวทิวทัศน์ที่มีถนน ลำธาร จะเป็นส่วนประกอบให้กระท่อมที่เราต้องการเด่นกว่าสิ่งอื่น ๆ
- สีแสงและเงา จะช่วยให้ทราบว่าอะไรเป็นจุดเน้น โดยเลือกใช้สีเข้มมากเน้นแสงสว่างและเงาให้มากกว่าบริเวณอื่น
- ความสมดุลของภาพ น้ำหนักของภาพด้านซ้ายและด้านขวามือมีความสมดุลกัน คือมีความเท่ากัน อาจเป็นไปได้ทั้งลักษณะของภาพและลักษณะของสี

หลักการออกแบบส่วนประกอบของมัลติมีเดีย

การนำส่วนประกอบต่าง ๆ ของมัลติมีเดีย ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพและกราฟิก วีดิทัศน์ ภาพเคลื่อนไหว เสียง มาใช้ในการนำเสนอบนหน้าจอของบทเรียนมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้มีแนวทางการออกแบบดังนี้ (ณัฐกร สงคราม, 2557)

1. การใช้ข้อความ ข้อความนับเป็นองค์ประกอบหลักพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการออกแบบมัลติมีเดีย ซึ่งผู้ออกแบบต้องคำนึงถึงองค์ประกอบย่อย ๆ หลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษร ความหนาแน่นของตัวอักษร สีของข้อความ รวมทั้งการจัดข้อความร่วมกับภาพในหน้าจอ

2. การใช้ภาพนิ่งและกราฟิก เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกตัวหนึ่งของมัลติมีเดียเพราะช่วยสื่อความหมายให้ผู้ใช้เข้าใจได้เป็นอย่างดี การใช้ภาพนิ่งและกราฟิกนั้น นอกจากจะใช้เพื่อสื่อความเข้าใจเนื้อหาแล้ว ยังช่วยเพิ่มความสวยงามและสีสันให้มัลติมีเดียดูน่าสนใจยิ่งขึ้น

3. การใช้ภาพเคลื่อนไหว เป็นการนำภาพนิ่งหรือกราฟิกมาแสดงต่อเนื่องกันให้เกิดลักษณะการเคลื่อนไหว ซึ่งมีทั้งแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ส่วนใหญ่การนำภาพเคลื่อนไหวมาใช้เพิ่มความน่าสนใจ

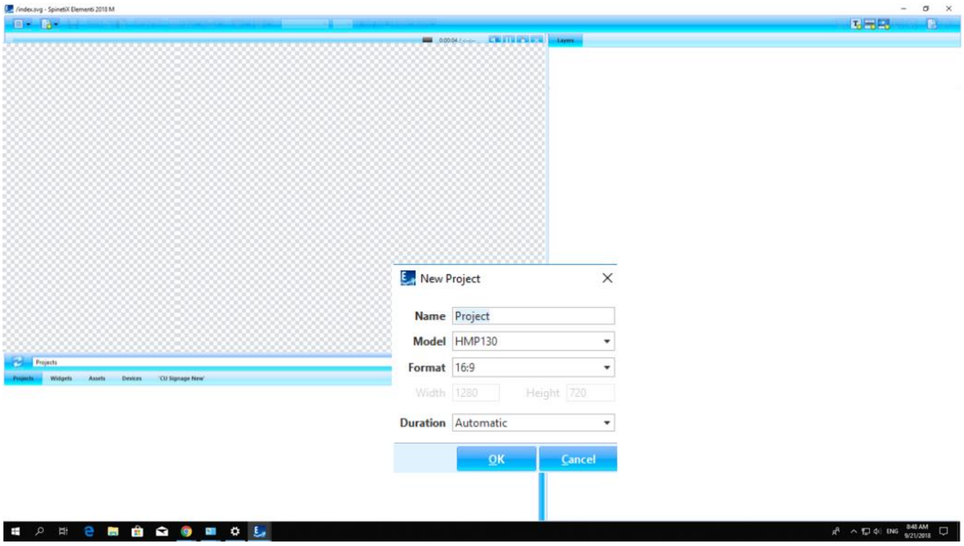
4. การใช้วีดิทัศน์ ใช้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกับภาพเคลื่อนไหว แม้เนื้อหาบางอย่างภาพเคลื่อนไหวที่เป็นกราฟิกจะเหมาะสมกว่า แต่การนำเสนอด้วยวีดิทัศน์ ก็ได้เปรียบในแง่ของการถ่ายทอดภาพแห่งความเป็นจริงได้อย่างชัดเจน

5. การใช้เสียง ไม่ว่าจะเป็นเสียงพูดบรรยาย เสียงดนตรี และเสียงประกอบ ช่วยในการนำเสนอให้น่าสนใจ เสียงดนตรีช่วยเพิ่มความเร้าและบรรยากาศในการนำเสนอเนื้อหา เสียงประกอบฉากช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดจินตนาการ

ขั้นตอนที่ 4 การถ่ายทอดสดด้วยโปรแกรม Mc Tek เป็นโปรแกรมตรวจสอบสัญญาณที่ส่งมาจากอีกเครื่องเข้ามาเครื่องเพื่อถ่ายทอดไปตามจุดต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ และการใช้โปรแกรม Spinetix Elementi เป็นซอฟท์แวร์ออกแบบและบริหารจัดการ เครื่องเล่นป้ายประชาสัมพันธ์ดิจิทัล

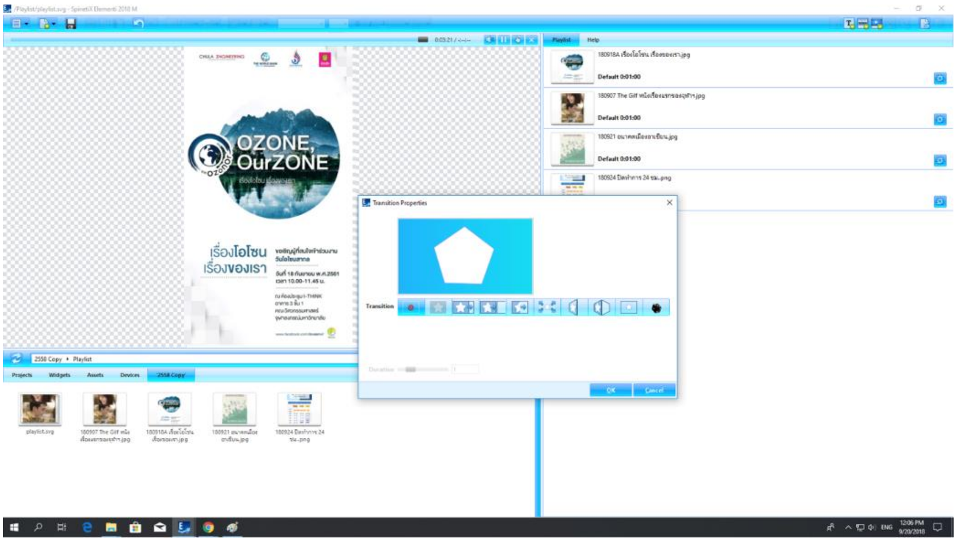
การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ

- เปิดโปแกรม Spinetix Elementi เข้าไปที่ Projects > คลิกขวา New Project ใส่ชื่อ Project, Model HMP 130, Format 16:9 แล้วกด OK เพื่อสร้างโปรเจคงาน และเป็นที่รวมข้อมูลต่าง ๆ เช่น วีดิโอ, โปสเตอร์, ข้อความ, ตัววิ่ง โดยจัดเป็นหมวดหมู่อยู่ในโปรเจค



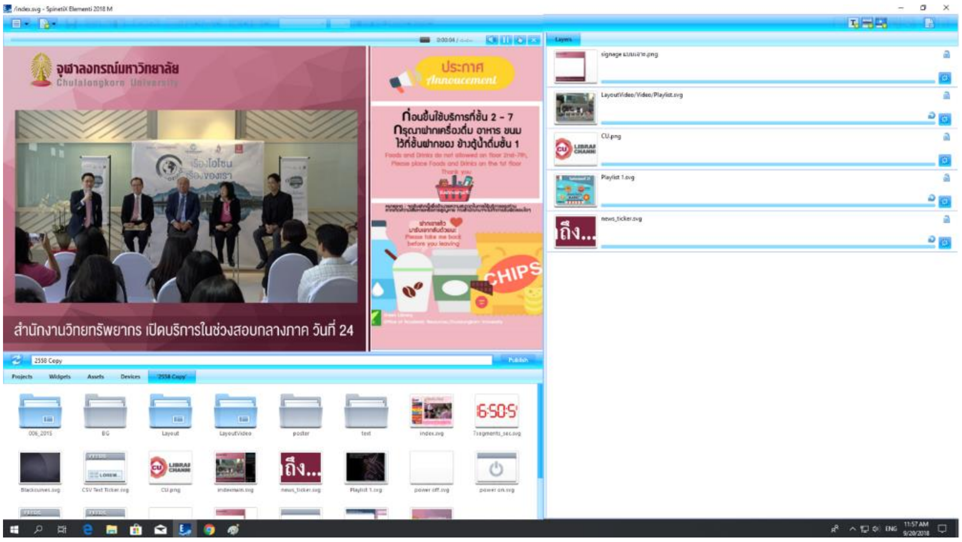
ภาพที่ 1 การสร้างโปรเจคงาน

- จัดเรียง Playlist Poster คลิกขวาที่ Project > New Playlist > เลือก OK > ดับเบิ้ลคลิกที่ Playlist อีกครั้ง นำโปสเตอร์ที่ได้จัดเตรียมไว้ ลากใส่ Playlist และกำหนดค่าในการเปลี่ยนภาพ เพื่อให้โปสเตอร์เรียงตามลำดับที่จัดเตรียมไว้ ตั้งเวลาในการเปลี่ยนภาพ และเพิ่มลูกเล่นให้กับชิ้นงาน



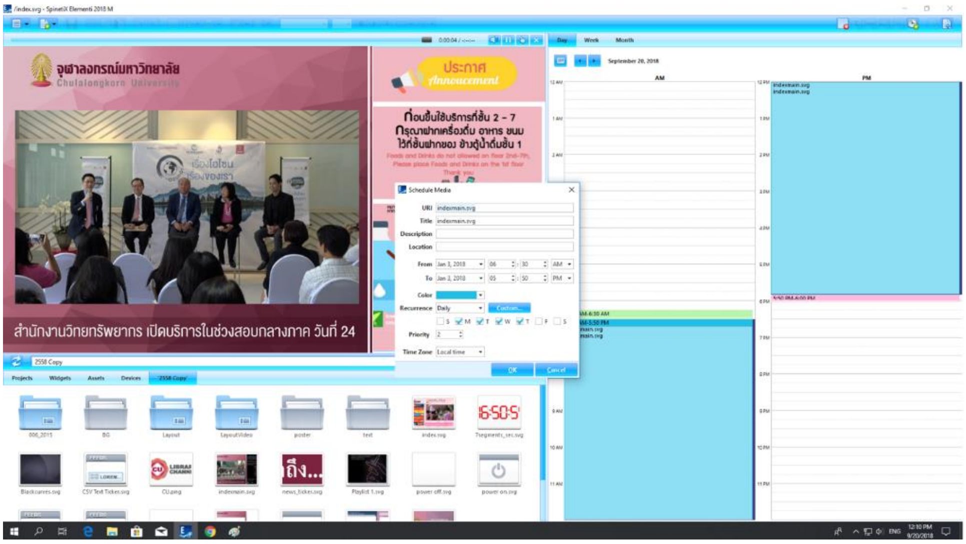
ภาพที่ 2 การจัดเรียงรายการ (Playlist) และการใส่เอฟเฟกต์ในการเคลื่อนไหวของภาพ

- การรวมเนื้อหา ไปที่ Indexmain > เลือกไฟล์รูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ จัดวางภาพวีดิโอ โปสเตอร์ ตัววิ่ง ในตำแหน่งที่เหมาะสม



ภาพที่ 3 การรวมเนื้อหาหลากหลายสื่อเข้าด้วยกัน

- การจัดเรียง Schedule ไปที่ Index > ดับเบิ้ลคลิกที่ Schedule > ตั้งเปิด-ปิดเวลาผ่านโปรแกรมและกำหนดวันเวลา และลำดับความสำคัญในการออกอากาศ



ภาพที่ 4 การจัดเรียงเวลาในการออกอากาศ

ขั้นตอนที่ 5 การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ

ภาพที่ 5 สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ

ผลการประเมินรูปแบบของการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ โดยสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินรูปแบบของการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ โดยสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อในการประเมิน	$\bar{x}$	SD	ระดับคุณภาพ
1. ประเภทของสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ			
1. สื่อวิดีโอ	4.44	0.62	ดีมาก
2. สื่อโปสเตอร์	4.19	0.74	ดีมาก
3. สื่อแบรนเนอร์	3.81	0.82	ดีมาก
4. สื่อตัวอักษรวิ่ง	3.38	0.91	ดีมาก
เฉลี่ย	3.96	0.12	ดีมาก
2. รูปแบบการนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ			
1. การนำเสนอของสื่อเหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย	4.44	0.56	ดีมาก
2. ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมและเข้าใจ	4.34	0.70	ดีมาก
3. สีมีความสอดคล้องกับเนื้อหา	4.22	0.71	ดีมาก
4. กราฟิกมีความสวยงาม	4.31	0.78	ดีมาก
เฉลี่ย	4.33	0.09	ดีมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การประเมินรูปแบบของการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพที่เหมาะสมต่อการประชาสัมพันธ์จากกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 33 คน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ประเภทของสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ มีค่าเฉลี่ยทุกส่วนอยู่ที่ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.12 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก และรูปแบบการนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ มีค่าเฉลี่ยทุกส่วนอยู่ที่ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.09 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

การนำไปใช้ประโยชน์

การจัดทำโครงการนี้เพื่อต้องการพัฒนารูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน กระบวนการออกแบบจึงเป็นสิ่งสำคัญ สี ตัวอักษร การใช้รูปภาพต้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าว สาร สาระความรู้ กิจกรรมต่าง ๆ ในสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปสู่ผู้ใช้บริการให้ได้ประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะ

- ควรซ้อนตัวหนังสือบนจอทีวี เนื่องจากบางจุดที่ติดตั้งไม่สามารถเปิดเสียงได้
- การออกแบบ กราฟิก ลูกเล่นต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญ และควรเน้นอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

รายการอ้างอิง

ศักดา ประจุศิลป. (2543). *สื่อ: โสตทัศนูปกรณ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สัมพันธ์พาณิชย์: กรุงเทพฯ.

เครือข่ายและคอมพิวเตอร์แม่ข่าย. (2560). *Digital Signage*. เข้าถึงได้จาก http://netserv.pn.psu.ac.th/sinage.php.

จินตวีร์ เกษมศุข. (2560). *หลักการและกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์.* เข้าถึงได้จาก: http://www.stou.ac.th/offices/Oce/kmoce1/pr249561.pdf.

ณัฐกร สงคราม. (2557). *การออกแบบและพัฒนามัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย..

พรพิทักษ์ แม้นศิริ. (2560). *เอกสารประกอบการประชาสัมพันธ์ 4.0*. เข้าถึงได้จาก https://s3-ap-southeas1.amazonaws.com/makeweb/nhdwvndC0/Document/เอกสารประกอบการประชาสัมพันธ์_4_0.pdf

พิชญาพร ประครองใจ. (2558). *หลักนิเทศศาสตร์.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักบริหารยุทธศาสตร์และการงบประมาณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). แผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560 – 2563. เข้าถึงได้จาก http://www.osm.chula.ac.th/index.php/m-strategy/m-st-cu.

การจัดการขยะของห้องสมุดสีเขียว สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Waste Management for Green Library, Office of Academic Resources, Ubon Ratchathani University

นุจรินทร์ ภูธา, บุณพจน์ บุญไพโรจน์,

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
e-mail: nucharin.p@ubu.ac.th, boonphoj.b@ubu.ac.th

บทคัดย่อ

ปัญหาขยะในสำนักวิทยบริการ มาจากทั้งนักศึกษา และบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ซึ่งขยะที่พบมี 4 ประเภท ขยะอินทรีย์ ขยะรีไซเคิล ขยะทั่วไป และขยะอันตราย สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหามากที่สุดคือ การขาดความร่วมมือและจิตสำนึกของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้น สำนักวิทยบริการ จึงต้องหาวิธีในการแก้ไขจัดการปัญหาดังกล่าว ขยะประเภทที่มีมากที่สุดคือ ขยะอินทรีย์ ซึ่งสำนักวิทยบริการ มีวิธีการจัดการคือ นำไปทำปุ๋ยหมัก และ น้ำหมักชีวภาพ ซึ่งใช้ประโยชน์ในการเป็นปุ๋ยและไล่แมลงให้กับพืชที่ปลูกในบริเวณที่สำนักวิทยบริการดูแล ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อปุ๋ยและทำให้เกิดภูมิทัศน์ที่สวยงามโดยรอบสำนักวิทยบริการ ส่วนขยะประเภทอื่นที่พบเจอมาก เช่น ขวดพลาสติก ส่วนใหญ่นำไปจำหน่าย ส่วนหนึ่งได้นำไปใช้ใหม่ โดยการนำไปใส่น้ำยาล้างจานที่ผลิตขึ้นใช้เองซึ่งปราศจากสารเคมี ทำสิ่งประดิษฐ์ที่มีประโยชน์ หรือเพื่อความสวยงาม สำหรับขยะในสำนักงาน มีการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น กระดาษหน้าที่สอง ลวดเย็บกระดาษ ซึ่งวิธีแก้ไขปัญหา ทำโดยการรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนตระหนัก และมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะ เช่น คัดแยกขยะด้วยตนเองก่อนทิ้ง การใช้แก้วส่วนตัว ใช้ถุงผ้า ลดปริมาณการใช้กล่องโฟมบรรจุอาหาร เป็นต้น ซึ่งทำให้สำนักวิทยบริการ สามารถผ่านเกณฑ์ประเมินการเป็นห้องสมุดสีเขียวในปี 2561 ได้

คำสำคัญ:

ขยะ, การจัดการขยะ, ห้องสมุดสีเขียว, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Abstract

Waste problems of the Office of Academic Resources (OAR), Ubon Ratchathani University arise from the behavior of both students and the staff. The types of waste found in the Office of Academic resources are compostable waste, recyclable waste, General waste, Hazardous waste. The most crucial cause of problems is the lack of cooperation and awareness of the stakeholders. Therefore,

the OAR came up with means to cope with the problems. As the largest amount of waste falls in the organic waste category, compostable waste.

Keywords: Waste, Waste management, Green Library, Office of Academic Resources, Ubon Ratchathani University

วัตถุประสงค์

1. จัดการขยะเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีภายในห้องสมุด
2. ลดปริมาณขยะ เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
3. สนองนโยบายของรัฐบาล ในการสร้างวินัยของคนในชาติในเรื่องของขยะ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

ในการดำเนินงานการจัดการขยะของห้องสมุดสีเขียว สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ยึดเกณฑ์ของมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 เป็นหลักซึ่งมีทั้งหมด 8 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 ทั่วไป

หมวดที่ 2 โครงสร้างพื้นฐานทางด้านกายภาพและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

หมวดที่ 3 การจัดการทรัพยากรและพลังงาน

หมวดที่ 4 การจัดการของเสียและมลพิษ

หมวดที่ 5 การบริหารจัดการและการให้บริการห้องสมุด เพื่อส่งเสริมอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

หมวดที่ 6 บทบาทของบุคลากรห้องสมุดและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

หมวดที่ 7 เครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

หมวดที่ 8 การประเมินห้องสมุดสีเขียว

ผลงานนี้เน้นหมวดที่ 4 การจัดการของเสียและมลพิษ ซึ่งจะต้องมีการจัดการขยะ น้ำเสีย และมลพิษทางอากาศ โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชุมบุคลากรทั้งหมด เพื่อชี้แจงนโยบายและการเข้าร่วมโครงการห้องสมุดสีเขียว
2. จัดแบ่งบุคลากรให้รับผิดชอบตามหมวดมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558
3. ประชุมแต่ละหมวด เพื่อระดมความคิดเห็น โดยนำเกณฑ์ประเมินมาตรฐานของห้องสมุดสีเขียวหมวดที่ 4 มาพิจารณา หาแนวปฏิบัติและจัดทำแผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว สำนักวิทยบริการ
(เฉพาะ 4.1 กำหนดให้มีแผนงานและดำเนินการจัดการขยะ)

เกณฑ์	กิจกรรม/ รายละเอียดของการดำเนินงาน
หมวด 4 การจัดการของเสียและมลพิษ **4.1 กำหนดให้มีแผนงานและดำเนินการจัดการขยะ** โดยเลือกวิธีการจัดการที่เหมาะสม ลดปริมาณขยะ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) การนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) มีการตรวจสอบความถูกต้องในการคัดแยกและบันทึกปริมาณขยะ มีพื้นที่รวบรวมขยะก่อนส่งกำจัดและมีวิธีกาส่งกำจัดที่เหมาะสมสำหรับขยะแต่ละประเภท	- สำรวจ/ บันทึกสถิติปริมาณขยะภายในสำนักวิทยบริการ - รายงานผลการสำรวจ/ วิเคราะห์และพิจารณาเหตุผลในการที่จะเลือกวิธีการจัดการที่เหมาะสม **การลดปริมาณขยะ** - การใช้กระดาษทิชชู ติดป้ายประชาสัมพันธ์การใช้ "ดึงแค่พอใช้" - กระดาษ รณรงค์ให้บุคลากรใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ - ลดการใช้ถุงพลาสติก/ กล่องโฟม รณรงค์ให้ใช้ปิ่นโต ถุงผ้า **การใช้ซ้ำ** - ขวดพลาสติกนำกลับมาใช้ในการบรรจุน้ำยาต่าง ๆ - กระดาษ A 4 รณรงค์ให้นำกลับมาใช้ 2 หน้า - ขยะประเภทเศษอาหารนำไปเป็นอาหารสัตว์และปุ๋ยหมัก **การนำกลับมาใช้ใหม่** - ทำแจกัน และดอกไม้ประดับ - กระดาษหนังสือพิมพ์ใช้ทำดอกไม้/ สิ่งของเพื่อตกแต่งอาคาร - จัดกิจกรรมรณรงค์/ ให้ความรู้/ขอความร่วมมือบุคลากรและผู้ใช้บริการ การลดและแยกปริมาณขยะ/ ส่งกำจัด - กำหนดและจัดทำพื้นที่รวบรวมขยะก่อนการคัดแยก

สรุปผลการดำเนินการ

ขยะที่จัดเก็บในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่จะนำไปชั่งน้ำหนัก จดบันทึกสถิติรายวัน รายเดือน จากการดำเนินการดังกล่าว พบว่าขยะมีแนวโน้มลดลงอย่างเห็นได้ชัด ดังแสดงในตารางด้านล่าง

ประเภท ปี พ.ศ. 2560	ข้อมูล ก.ย.–ธ.ค./ก.ก.	2561 ข้อมูล ก.ย. – ธ.ค./ก.ก.		เพิ่ม – ลด คิดเป็นร้อยละ	
		ม.ค.- เม.ย	พ.ค. - ส.ค.	ม.ค.- เม.ย	พ.ค. - ส.ค.
ส่งกำจัด	1756.80	1165.10	785.10	- 33.68	- 55.31
ส่งจำหน่าย	433.00	117.50	65.70	- 72.86	- 84.83
นำกลับมาใช้ใหม่	239.50	0.00	197.50	- 100.00	- 17.54

จากตาราง พบว่า ขยะย่อยสลายหรือขยะเปียก เป็นขยะประเภทที่พบมากที่สุดในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งสำนักวิทยบริการ มีการบริหารจัดการขยะประเภทดังกล่าว โดยจัดให้มีถังรองรับขยะเปียก 2 ประเภท คือ เศษอาหาร เศษผลไม้

เศษอาหาร นำไปฝังเพื่อให้เป็นปุ๋ย หรือนำไปเลี้ยงสัตว์

เศษผลไม้ นำไปทำน้ำหมักชีวภาพ รดต้นไม้เพื่อเป็นปุ๋ย

วิธีการและขั้นตอนทำน้ำหมักชีวภาพ

การทำน้ำหมักชีวภาพมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก โดยนำเศษผลไม้จำนวนประมาณ 3 กิโลกรัม ใส่ลงในถังที่มีฝาปิดมิดชิด เติมกากน้ำตาล 1 กิโลกรม ต่อน้ำเปล่า 5 ลิตร ไม่ให้มีเศษอาหารเจือปน เพราะจะทำให้มีกลิ่นอันไม่พึงประสงค์และมีแมลงวัน ปิดฝาทิ้งไว้ประมาณ 3 เดือน จากนั้นนำมากรองเพื่อให้เหลือเฉพาะน้ำ นำน้ำที่กรองได้ไปผสมกับน้ำเปล่าในอัตราส่วน 2 - 3 ช้อนโต๊ะ ต่อน้ำเปล่า 20 ลิตร คนให้เข้ากันนำไปรด หรือฉีดพ่นต้นไม้ น้ำหมักชีวภาพมีอายุ 1 เดือน นับจากวันที่กรองเอาเศษผลไม้ออก น้ำหมักสามารถนำไปใช้เป็นยาฆ่าหญ้าได้ (ในกรณีที่มีอายุมากกว่า 4 เดือน นับจากวันที่หมัก)

ปุ๋ยหรือน้ำหมักที่ได้จากขยะเปียก สำนักวิทยบริการได้นำไปใช้เป็นอาหารพืช ในพื้นที่รับผิดชอบ ทำให้ต้นไม้เติบโตดี เป็นร่มเงาให้ผู้ใช้บริการ เกิดทัศนียภาพที่สวยงาม และทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาต้นไม้

อภิปรายผล

ขยะประเภทที่พบมากในสำนักวิทยบริการ ส่วนมากจะเป็นขยะเปียก และจากการสำรวจและสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการห้องสมุดและบุคลากร พบว่าปัญหาหลักเกิดจาก การขาดความรู้ ความตระหนัก และความร่วมมือในเรื่องที่เกี่ยวกับขยะ ดังนี้

1. ไม่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะ แม้จะมีถังแยกขยะไว้ให้บริการ
2. ไม่มีความรู้ในเรื่องการคัดแยกขยะ ไม่รู้ว่าขยะแต่ละประเภทประกอบด้วยอะไรบ้าง สังเกตได้จากมีการทิ้งขยะไม่ถูกประเภท การจัดการขยะที่ง่ายที่สุด ได้แก่การจัดการขยะที่ถูกต้องและกำจัดให้ถูกประเภท (ทักษิกา ชัชวรัตน์, จรรยา แก้วใจบุญ, และวรรณิภา เวียงคำ, 2561)
3. ไม่ตระหนักถึงประโยชน์ของการแยกขยะ

4. ไม่ตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเมื่อปริมาณขยะมีมากขึ้น

5. ไม่นิยมนำภาชนะส่วนตัวมาใช้ ยังนิยมความสะดวกสบายในการใช้ถุงพลาสติก ขวดน้ำพลาสติก กล่องโฟม

6. นำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้องสมุดทั้ง ๆ ที่ไม่ได้รับอนุญาต ทำให้ห้องสมุดมีขยะเพิ่มขึ้น

7. พฤติกรรมการซื้อเกินความจำเป็น

8. ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง

จากปัญหาทั้ง 8 ประการข้างต้น สำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้

1. สร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักเรื่องโทษของขยะ ในส่วนของนักศึกษา มีการจัดนิทรรศการและจัดมุมทรัพยากรเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ส่วนบุคลากรมีการประชุมชี้แจง เชิญวิทยากรมาให้ความรู้ เข้าร่วมโครงการห้องสมุดสีเขียว รวมถึงขอความร่วมมือให้ลดการใช้ถุงพลาสติก

2. ขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการและบุคลากรในเรื่องการแยกขยะก่อนทิ้ง โดยแยกถังขยะออกเป็น 3 ประเภท คือ ขยะทั่วไป ขยะเปียกหรือขยะย่อยสลาย ขยะรีไซเคิล

3. รณรงค์ให้ใช้ภาชนะส่วนตัว ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาและบุคลากรนำแก้วส่วนตัวมาใช้

4. งดนำอาหารเข้าห้องสมุด

5. ลดการใช้สิ่งของหรือทรัพยากรที่ไม่จำเป็น

6. เพิ่มปริมาณการนำกลับมาใช้ใหม่

7. ประชาสัมพันธ์เชิงรุก และทำอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. จัดมุมขยะให้สวยงาม

2. ถังขยะต้องสะอาด และไม่มีกลิ่นรบกวน

3. ถังขยะควรเป็นแบบใส เพื่อให้มองเห็นภายในจะได้ทิ้งถูกประเภท

4. การจัดวางถังขยะควรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่สูงหรือต่ำเกินไป เพื่อความสะดวกในการใช้งาน

5. ขนาดของถังขยะ ไม่ใหญ่หรือเล็กเกินไป เพื่อความสวยงามและสะดวกต่อการจัดเก็บ

6. เพิ่มปริมาณขยะ ที่นำกลับมาใช้ซ้ำหรือใช้ใหม่

7. รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ อบรมให้เกิดความตระหนัก ในเรื่องโทษของขยะ ประโยชน์ของการลดและคัดแยกขยะอย่างสม่ำเสมอ

8. การจัดนิทรรศการให้ความรู้เรื่องขยะที่มีผลกระทบต่อโลก ทั้งต่อสภาพแวดล้อม มนุษย์ และสัตว์ต่าง ๆ รวมทั้งสัตว์น้ำและสัตว์บก โดยนำกรณีที่เกิดขึ้นจริงมาจัดแสดง เพื่อให้เกิดความตื่นรู้และตระหนักรู้ถึงภัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้

9. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการนำเอาขยะมาใช้ซ้ำหรือใช้ใหม่

10. หรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการขยะของสำนักวิทยบริการ ควรดูแลกำชับติดตาม ตรวจสอบความเรียบร้อยอย่างใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ในการจัดการขยะ เช่น พนักงาน

ทำความสะอาด ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนมีอุปกรณ์ป้องกันอันตราย เช่น ถุงมือ หน้ากาก เป็นต้น

11. การให้รางวัลกับผู้ใช้บริการที่นำภาชนะของตนเองมาใช้เมื่อมาใช้บริการห้องสมุดเช่น สามารถนำแก้วน้ำของตนเองขึ้นไปรับประทานในบริเวณที่ไม่ได้จัดให้รับประทานได้ หรือให้แต้มเพื่อนำมาเป็นส่วนลดค่าปรับ หรือเพื่อเพิ่มจำนวนหนังสือ หรือจำนวนวันในการยืมหนังสือ

12. มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ละเลย ไม่ให้ความร่วมมือในการลดปริมาณขยะ อาจกำหนดเป็นเกณฑ์ให้ถือปฏิบัติ

13. ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ และให้ความสำคัญกับการสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษา ทำการแยกขยะก่อนทิ้ง

การนำไปใช้ประโยชน์

ห้องสมุดของสถาบันอื่น ๆ สามารถนำแนวปฏิบัติการจัดการขยะและข้อเสนอแนะที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ดำเนินไปแล้วและได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ทำให้ปริมาณขยะลดลง โดยเฉพาะขยะเปียก รวมถึงประหยัดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาต้นไม้ในส่วนพื้นที่เขตรับผิดชอบ ทำต้นไม้ในบริเวณของห้องสมุดเจริญเติบโตดี เกิดภูมิทัศน์ที่สวยงาม

รายการอ้างอิง

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2560). *คู่มือชุมชนปลอดขยะ.* กรุงเทพ ฯ: โอเดียนสโตร์.

ทักษิกา ชัชวรัตน์, จรรยา แก้วใจบุญ และวรรณิภา เวียงคำ (2561). การรับรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา. *วารสารการพยาบาล การสาธารณสุข และการศึกษา, 19*(2), 168-179.

สถานการณ์ปัญหาขยะในประเทศไทย 2561. (2561). เข้าถึงได้จาก จาก https://www.schoolofchangemakers.com/knowledge/11678

การเข้าถึง Abstract/ Fulltext ของบทความวิชาการไทย ผ่าน OPAC ของสำนักฯ
The Access to Thai Academic Articles through LRC's OPAC

ภชิสา กุลกาญจนาภิบาล, พรทิพา ณ นคร

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
email: porntipa.n@psu.ac.th

บทคัดย่อ

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตส่งผลให้รูปแบบการเผยแพร่วารสารเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงบทความวารสารจากฐานข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ผ่านเว็บไซต์หรือผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ประกอบกับปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบวารสารไทย (ThaiJO) ขึ้น ด้วยเหตุดังกล่าว สำนักฯ จึงไม่มีความจำเป็นต้องทำดัชนีวารสารจำนวน 174 รายชื่อ จากทั้งหมด 281 ชื่อ เนื่องจากผู้รับบริการสามารถสืบค้นวารสารและเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/Fulltext บทความได้จากฐานข้อมูลวารสารไทย รวมทั้งแหล่งอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเว็บไซต์ของวารสารโดยตรง นับเป็นการประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ และประหยัดกำลังคน ดังนั้น สำนักฯ ควรประชาสัมพันธ์และให้การศึกษาแก่ผู้ใช้เกี่ยวกับการสืบค้นวารสารผ่าน OPAC อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมถึงประเมินการใช้และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ

การเข้าถึงบทความ โอแพค ฐานข้อมูล ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย ระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลาง

ABSTRACT

The advancement of internet technology has changed the way journals are distributed. It enabled everyone to search, access the journal articles or other resources through websites or computer networks in a fast and convenient way. In addition, the development of Thai Journal Online (ThaiJO) system has resulted the unnecessity of indexing some of 174 journals out of 281 journals handled in the library. This is because those journals are available online and can be search and access the abstract/Fulltext through the ThaiJO system, as well as the journal's website. This significantly reduces the time, cost, and manpower. To aid the

efficient use, librarians should introduce and educate the patron to search the journal through library OPAC as well as evaluate this new approach for further improvement.

Keyword

Access, OPAC, Database, TCI, ThaiJO

บทนำ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จัดทำดัชนีวารสารภาษาไทยด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นแหล่งข้อมูล/ รายละเอียดทางบรรณานุกรมได้อย่างสะดวก ถูกต้อง และครบถ้วน ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงตัวเล่มวารสารได้สะดวกและรวดเร็ว แต่ด้วยความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและรูปแบบการเผยแพร่วารสารที่เปลี่ยนไป ทำให้ลักษณะ/ บทบาทของห้องสมุดยุคใหม่เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้รับบริการสามารถใช้สารสนเทศร่วมกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้พฤติกรรมการใช้ตลอดถึงรูปแบบความต้องการสารสนเทศของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย จะเห็นว่าปัจจุบันวารสารอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาทดแทนการเผยแพร่เนื้อหาแบบดั้งเดิมที่ผู้รับบริการสามารถเข้าผ่านทางเว็บไซต์หรือผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นบทความวารสารและสามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/Fulltext ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยขณะนี้ประเทศไทยมี Thai Journal Online (ThaiJO) ซึ่งรวบรวมวารสารวิชาการที่จัดพิมพ์ในประเทศ ทั้งสาขาวิทยาศาสตร์/ เทคโนโลยี สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รวมถึงฐานข้อมูลTCI ได้รวบรวมผลงานวิจัยและผลงานวิชาการต่าง ๆ ที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการไทย ทั้งสาขาวิทยาศาสตร์/ เทคโนโลยี สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อีก 776 รายชื่อ ซึ่งพบว่าร้อยละ 98 อยู่ในรูปแบบการเผยแพร่เป็นวารสารแบบเปิด (Open Access) เข้าถึงได้โดยเสรี (ชาตรี วงษ์แก้ว, 2561 : 80) และมีส่วนหนึ่งที่ใช้ระบบ Thai Journal Online (ThaiJO) ซึ่งฐานข้อมูลนี้ได้รับการพัฒนาจนสามารถสืบค้นผลงานวิจัยและผลงานวิชาการได้ นอกจากนี้ ยังมีแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเว็บไซต์ของวารสารโดยตรง ผู้รับบริการสามารถใช้ประโยชน์จากการเข้าถึงได้โดยเสรี ซึ่งพบว่าในปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งวารสารที่เกิดขึ้นใหม่และวารสารที่มีอยู่เดิม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่แบบไม่จำกัดสิทธิการเข้าถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/Fulltext บทความได้ ผู้รับบริการควรได้ใช้ประโยชน์จากการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวตามสิทธิ์ที่พึงได้ เพื่อจะได้สร้าง/ พัฒนาผลงานอันก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการและเกิดประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์

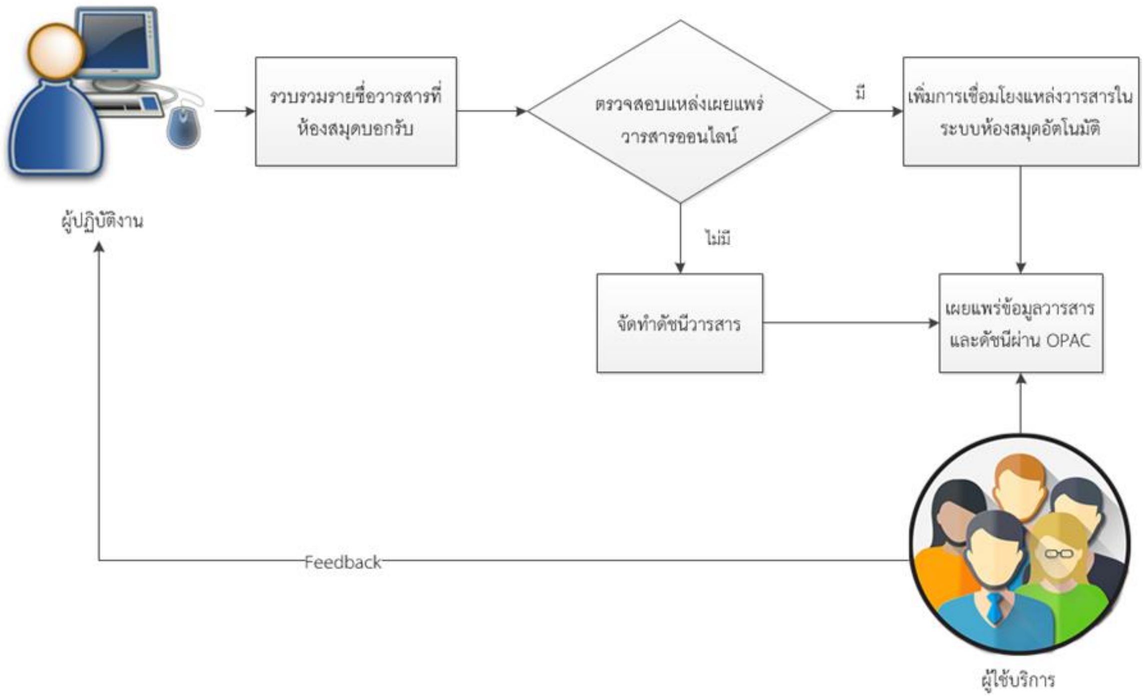
1. เพื่อให้ทราบจำนวน/ รายชื่อวารสารของสำนักฯ ที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลดAbstract/ Fulltext ของบทความได้
2. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/Fulltext ของบทความได้จากการสืบค้นชื่อวารสารผ่าน OPAC ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

สำนักฯ แบ่งระยะเวลาการดำเนินงาน เป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เมื่อปีงบประมาณ 2559 บรรณารักษ์วิเคราะห์ฯ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ เริ่มโครงการนำร่องตรวจสอบความซ้ำซ้อนของรายชื่อวารสารภาษาไทยที่ทำดัชนีกับฐานข้อมูล TCI เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพิจารณา/ ตัดสินใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีวารสารของสำนักฯ

ระยะที่ 2 ปีงบประมาณ 2560 ขยายขอบเขตโครงการนำร่องของปี 2559 ดังกล่าวข้างต้น รับผิดชอบโดยบรรณารักษ์วิเคราะห์ฯ จำนวน 7 คน ดำเนินการตรวจสอบวารสารเพิ่มเติมทั้งในฐานข้อมูล TCI ฐานข้อมูล ThaiJo และเว็บไซต์ของวารสารโดยตรง พร้อมเผยแพร่วารสารออนไลน์ ดังแผนภาพที่กระบวนการ และมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการปฏิบัติงาน

1. รวบรวมรายชื่อวารสารภาษาไทยที่ทำดัชนี เรียงตามลำดับอักษร ไว้บน Google drive
2. นำแต่ละรายชื่อตรวจสอบ/ ค้นหา URL ที่สามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/Fulltext ของบทความได้กับรายชื่อวารสารในระบบฐานข้อมูล ดังนี้

   2.1 ฐานข้อมูล ThaiJO https://www.tci-thaijo.org/index.php

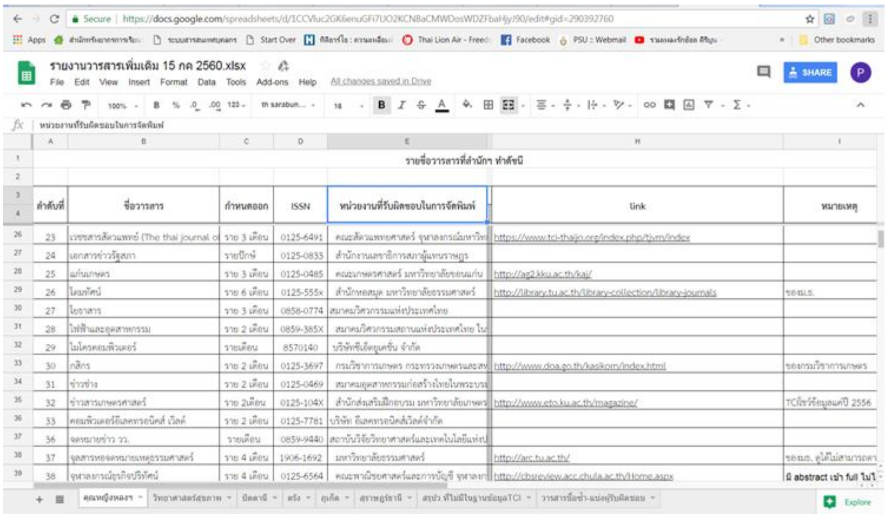
   2.2 ฐานข้อมูล TCI http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/index.html

   2.3 หน่วยงานอื่น ๆ ที่มีเว็บไซต์ของวารสารโดยตรง เช่น

   2.3.1 น.ส.พ.กสิกร ของกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ http://www.doa.go.th/kasikorn/index.html

2.3.2 ประชาคมวิจัย ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย http://rescom.trf.or.th/keybook.aspx เป็นต้น

3. วารสารรายชื่อใดมี URL ที่สามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/Fulltext ได้ให้ Copy URL วางไว้หลังรายชื่อวารสารนั้น ๆ ดังภาพที่ 2

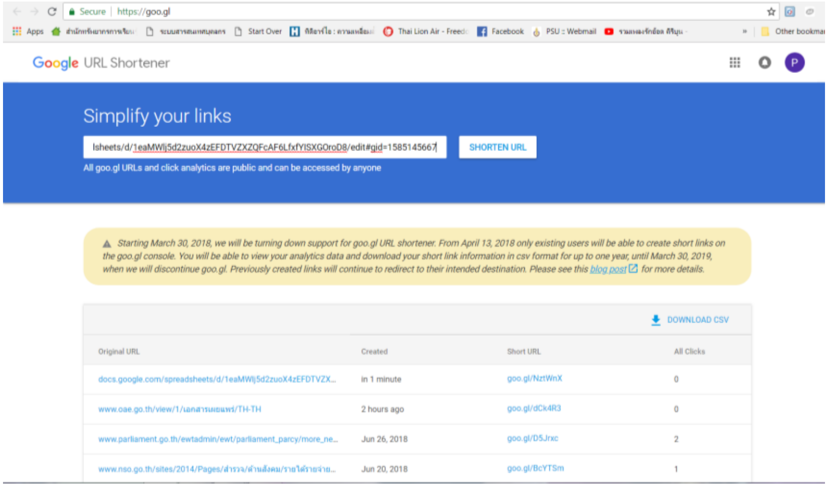


ภาพที่ 2 รายชื่อวารสารพร้อม URL ที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/Fulltext

3.1 หาก URL มีความยาวมาก จะใช้ Google URL Shortener จัดการให้ URL สั้นลง ดังนี้

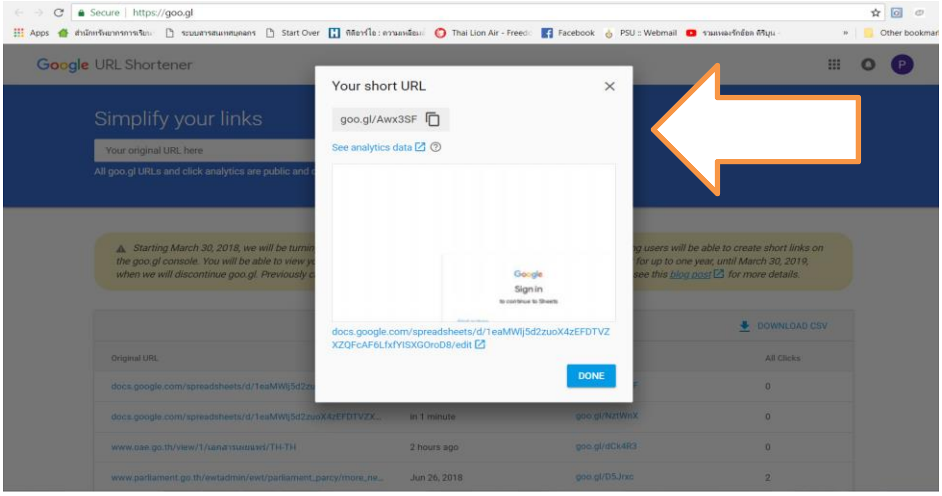
3.1.1 เข้าเว็บไซต์ http://goo.gl

3.1.2 คัดลอก URL ของวารสารที่มีความยาวมาก วางในช่อง ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 วาง URL ของวารสารที่มีความยาวมาก

3.1.3 คลิก Shorten URL แสดงผลดังภาพที่ 4 ตามศรชี้



ภาพที่ 4 ผลลัพธ์จากการคลิก Shorten URL

4. Log in เข้าโมดูล Catalog ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

4.1 นำ URL จากข้อ 3 เพิ่มข้อมูล Tag 856 |z และ |u ในระเบียนวารสารรายชื่อที่สามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/Fulltext นั้น ๆ ได้ ดังตัวอย่างการลงรายการต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1

Tag 856 4# ‡zAbstrac/Fulltext‡uhttp://www.doa.go.th/kasikorn/index.html

ตัวอย่างที่ 2

Tag 856 4# ‡zAbstrac/Fulltext‡uhttp://journal.agri.cmu.ac.th/ เป็นต้น

กรณีค้นหา URL ได้มากกว่าหนึ่งแหล่ง สามารถเพิ่ม Tag 856 ได้ เนื่องจาก Tag 856 เป็น Repeatable ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1

Tag 856 4# ‡zAbstrac/Fulltext‡uhttps://www.tci-thaijo.org/index.php/KMUTT

Tag 856 4# ‡zAbstrac/Fulltext‡uhttp://www.kmutt.ac.th/rippc/online.htm

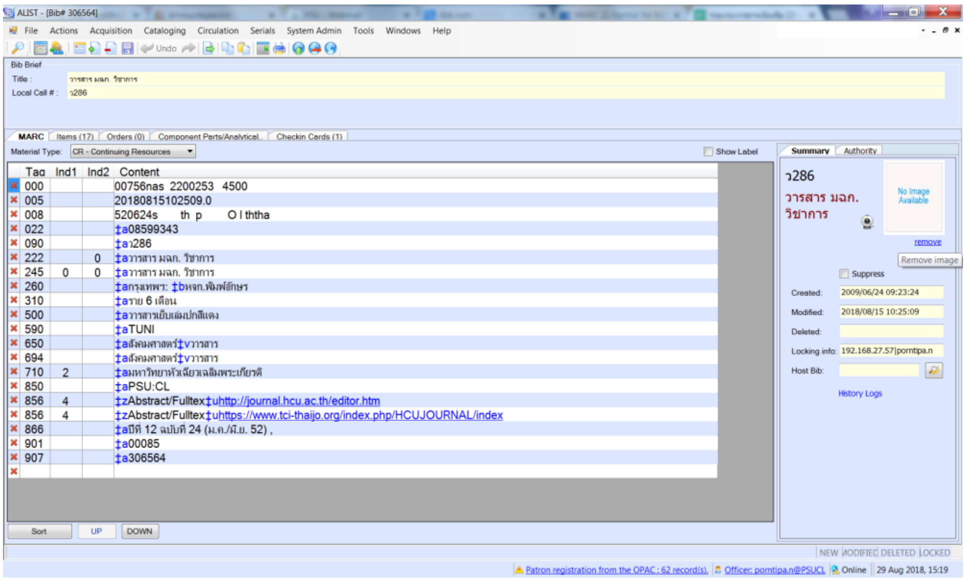
ตัวอย่างที่ 2

Tag 856 4# ‡zAbstrac/Fulltext‡uhttps://www.tci-thaijo.org/index.php/gskku/index

Tag 856 4# ‡zAbstrac/Fulltext‡uhttps://journal.gs.kku.ac.th/ เป็นต้น

4.2 Save ข้อมูล

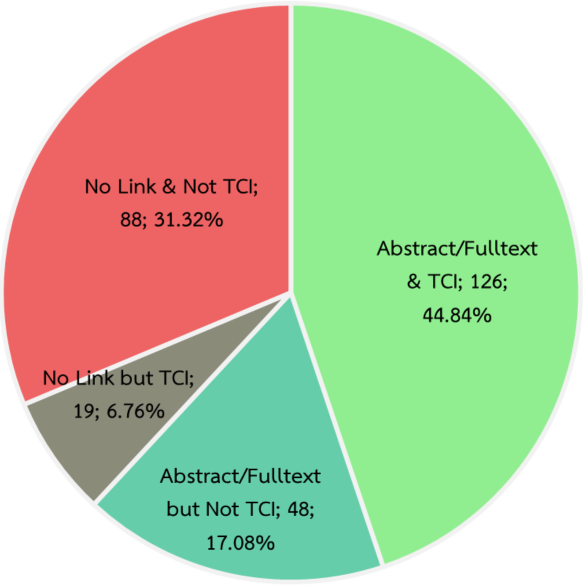
4.3 แสดงผลรายละเอียด ดังภาพที่ 5 ตัวอย่างข้อมูลระเบียนวารสาร



ภาพที่ 5 ตัวอย่างข้อมูลระเบียนวารสารที่มี Tag 856 ในโมดูล Catalog

ผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้



ภาพที่ 6 แผนภูมิแสดงร้อยละของวารสารที่ได้รับการตรวจสอบการเข้าถึง Abstract/ Fulltext

1. จากการศึกษา พบว่า จำนวน/ รายชื่อวารสารที่สำนักฯ ทำดัชนี ทั้งหมด 281 รายชื่อ มีจำนวน/ รายชื่อวารสารที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/ Fulltext ของบทความจากระบบฐานข้อมูล ThaiJO ฐานข้อมูล TCI และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเว็บไซต์

ของวารสารโดยตรง จำนวน 174 รายชื่อ คิดเป็นร้อยละ 61.92 แบ่งเป็นวารสารที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพที่ของ TCI จำนวน 126 รายชื่อ และไม่มีรายชื่อในฐานข้อมูล TCI จำนวน 48 รายชื่อ ห้องสมุดจึงนำข้อมูลที่ได้สำรวจมาดำเนินการเพิ่ม Tag 856 เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงฉบับออนไลน์และยกเลิกการจัดทำดัชนีวารสารดังกล่าว นับว่าช่วยประหยัดเวลา ประหยัดกำลังคน และประหยัดงบประมาณอีกด้วย ซึ่งรูปแบบการให้บริการทั้งสอง (แบบฐานข้อมูลออนไลน์และลักษณะเว็บไซต์ของวารสารโดยตรง) นับว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการสูงสุด เนื่องจากเป็นการให้บริการบนเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย สำนักฯ จึงพิจารณายกเลิกการทำดัชนีวารสารทั้ง 174 รายชื่อ

สำหรับวารสารที่ไม่มีการเผยแพร่ฉบับออนไลน์จำนวน 107 รายชื่อ แบ่งเป็นวารสารที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพที่ TCI จำนวน 19 รายชื่อ และไม่มีรายชื่อในฐานข้อมูล TCI จำนวน 88 รายชื่อ ห้องสมุดพิจารณาจัดทำดัชนีวารสารต่อ ยกเว้นอาจจะมีการพิจารณาเพิ่มเติม โดยใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกวารสารจาก ชบอ. เช่น วารสารที่ไม่ได้รับอย่างสม่ำเสมอ วารสารที่เลิกพิมพ์ เป็นต้น

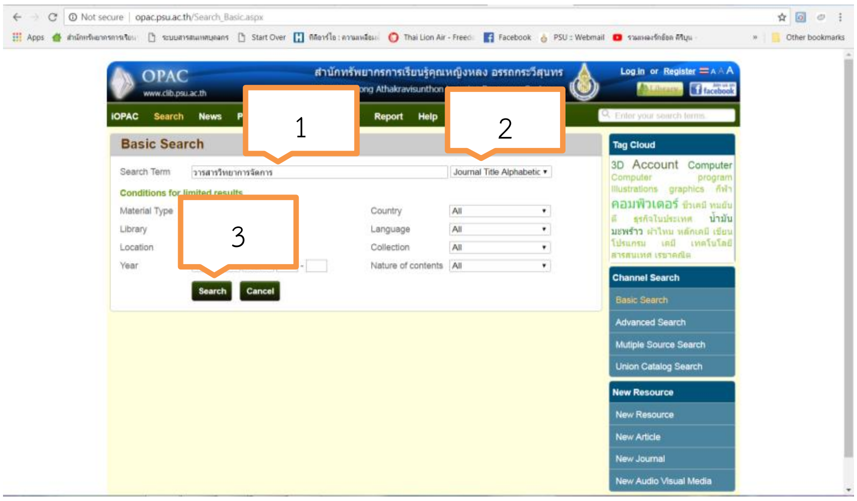
นอกจากนี้ ผู้รับบริการสามารถสืบค้นวารสารชื่ออื่น ๆ เพิ่มเติมได้จากฐานข้อมูล TCI และระบบฐานข้อมูล ThaiJO ที่ได้รวบรวมผลงานวิจัยและผลงานวิชาการต่าง ๆ มากมายที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ ทั้งสาขาวิทยาศาสตร์/ เทคโนโลยี สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยเข้าผ่านเว็บไซต์สำนักฯ https://clib.psu.ac.thเลือกเมนู E-Resources เลือก TCI หรือ ThaiJO

2. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/ Fulltext ของบทความได้จากการสืบค้นชื่อวารสารผ่าน OPAC ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ตามขั้นตอน ดังนี้

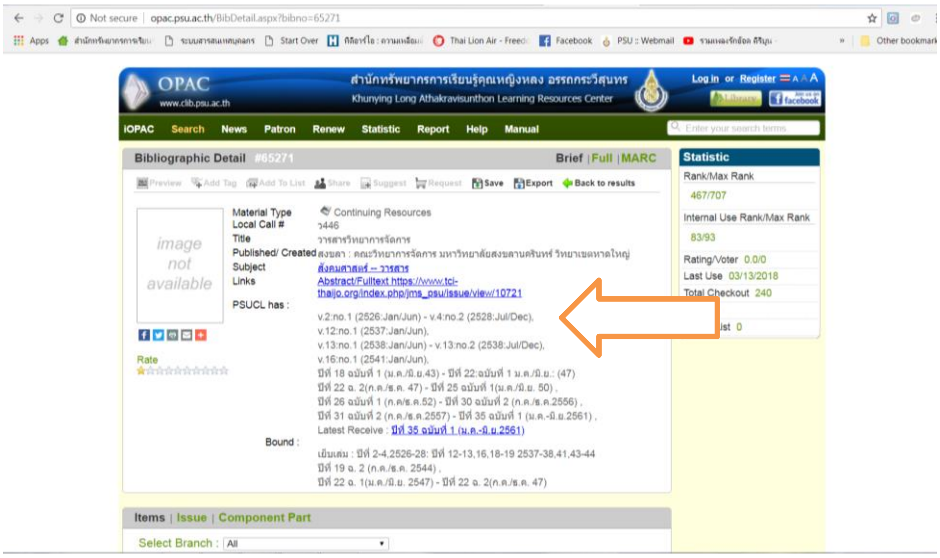
2.1 หน้าจอ OPAC ใส่ชื่อวารสารที่ต้องการสืบค้น ตามหมายเลข 1 เลือกขอบเขตการค้นหา ตามหมายเลข 2 คลิก Search ตามหมายเลข 3 ดังภาพที่ 7

2.2 แสดงรายการที่สืบค้น ดังภาพที่ 8 และคลิก Link ตามศรชี้

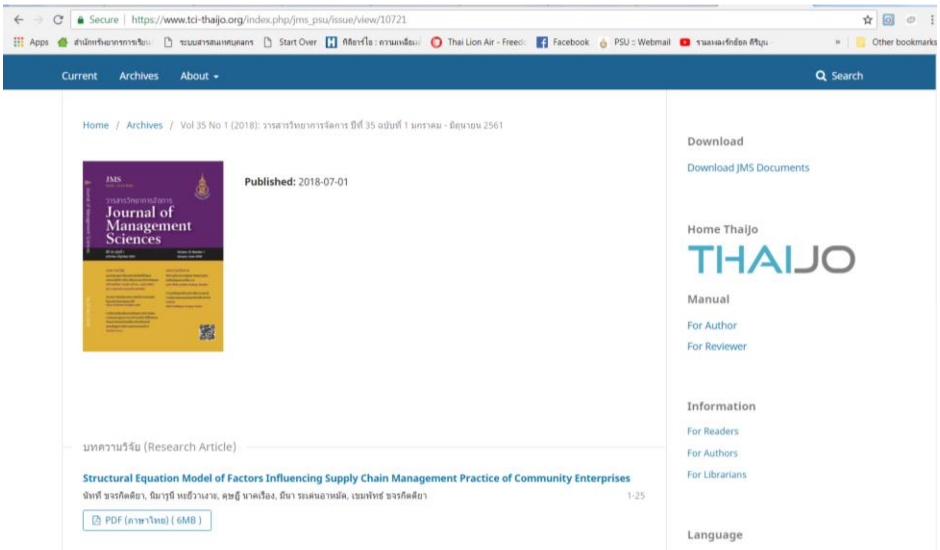
2.3 แสดงผลวารสารที่ผู้รับบริการต้องการเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/ Fulltext ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 7 ใส่ชื่อวารสารที่ต้องการสืบค้นจากหน้าจอ OPAC



ภาพที่ 8 แสดงรายการผลการสืบค้นจากชื่อวารสาร



ภาพที่ 9 แสดงผลวารสารที่ผู้รับบริการต้องการเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/Fulltext

การเข้าถึง/ ดาวน์โหลด Abstract/ Fulltext ของบทความได้อย่างสะดวกและรวดเร็วนั้นนับว่าเป็นประโยชน์และทำให้เกิดการใช้ผลงานอย่างแพร่หลาย ผู้เขียนจะได้รับการอ้างอิงมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันสถาบันการศึกษาและสถาบันวิจัยในประเทศไทยเริ่มตระหนักถึงความสำคัญในการเผยแพร่ผลงานของบุคลากรในสังกัดให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณชนด้วยการเผยแพร่ในแหล่งที่สาธารณชนสามารถเข้าถึงได้และไม่เสียค่าใช้จ่าย ดังนั้นสำนักฯ ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบในหลาย ๆ ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จดหมายข่าวออนไลน์ของสำนักฯ (Library2U) และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ในการสืบค้นผ่านฐานข้อมูล TCI ฐานข้อมูล ThaiJO และการสืบค้นวารสารผ่าน OPAC ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จากนั้นจึงเก็บสถิติ

แล้วประเมินผลการใช้และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยนำเทคโนโลยี QR Code (Quick Response Code) ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึงวารสารฉบับออนไลน์ และใช้ในการประเมินต่อไป

รายการอ้างอิง

ชาตรี วงษ์แก้ว. (2561). วารสารวิชาการภาษาไทยกับการเข้าถึงแบบเสรี. *วารสารห้องสมุด,* 62(1), 68-84.

ลักษณา เถาว์ทิพย์. (2556). วารสารที่ไม่จำกัดสิทธิการเข้าถึง: มุมมองของสำนักพิมพ์. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว,* 6(2), 118-123.

ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย. (2561). เข้าถึงได้จาก http://www.kmutt.ac.th/jif/ public_html/ index.html

RRZEicons. (2009). *People icons*. [digital image] Retrieved from https://commons.wikimedia.org/ wiki/ File:User-expert.svg

การบริหารจัดการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

Study room service management of Library Resources and Educational Media Center, University of Phayao

ภัทรวดี สุริยะ, ภคมณ ยะยศ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
E-mail: phakamon.up@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาการพัฒนากระบวนการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าลุ่มและเดี่ยวของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนากระบวนการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า เมื่อประสบปัญหาการให้บริการโดยระบบมือขึ้นได้มีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Study room ขึ้นมาให้บริการและมีการแก้ไขปัญหาการให้บริการต่าง ๆ เช่น การคืนห้องล่าช้า การละเมิดกฎระเบียบการใช้บริการต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถจัดเก็บสถิติการให้บริการต่าง ๆ ได้เป็นระบบมากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: บริการห้องศึกษาค้นคว้า, กระบวนการพัฒนาการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า

Abstract

The purpose of this study was to study the development of study room service work process of Library Resources and Educational Media Center, University of Phayao by use study room computer program, It appeared that the study room program can reduce many problem such as late checkout, breaking the rule of service. In addition to collecting consistency service statistics that useful for study room service development.

Keyword:

Study room service, Study room service work process development

บทนำ

การบริหารการจัดการห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดให้มีบริการห้องค้นคว้ากลุ่มเพื่อให้นิสิต อาจารย์และนักวิจัย ห้องค้นคว้ากลุ่ม มีจำนวน 34 ห้อง ชั้น 1 มีจำนวน 1 ห้อง ชั้น 2 มีจำนวน 4 ห้อง ชั้น 3 มีจำนวน 13 ห้อง ชั้น 4 มีจำนวน 16 ห้อง มีห้องค้นคว้าเดี่ยวจำนวน 12 ห้อง ห้องค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 4 ห้อง และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น กระดานไวท์บอร์ด ผ้าลบกระดานไวท์บอร์ด ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน การให้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม เริ่มตั้งแต่ต้นปี 2557 โดยเริ่มจากจดบันทึกลงในแฟ้ม ปี 2558 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้เริ่มนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่พัฒนาด้วยตนเอง คือ โปรแกรมการจอง study room ด้วยตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องมาห้องสมุด ปัญหาในการใช้ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มโดยวิธีการจดบันทึก

- เมื่อนิสิตอยากทราบว่าหมดเวลากี่โมงก็ต้องมาเปิดแฟ้ม
- การจองทำได้ล่าช้านิสิตจะต้องมาตรวจสอบในแฟ้มทำให้เสียเวลา
- นิสิตคืนห้องล่าช้าไม่ตรงเวลา
- นิสิตทำผิดกฎระเบียบไม่สามารถจัดการได้
- พื้นที่ให้บริการคับแคบไม่สามารถรองรับการให้บริการผู้ใช้บริการจำนวนมากได้
- การเก็บสถิติไม่สามารถเก็บข้อมูลเนื่องจากผู้ให้บริการบันทึกบ้างไม่บันทึกบ้าง

หลังจากที่พบปัญหาในการให้บริการโดยวิธีการจดบันทึกจึงได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้โดยวิธีการให้บริการนิสิตนำบัตรมาให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลลงในระบบแต่นำมาใช้ได้ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เนื่องจากยังพบปัญหาหลายประการ ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ต้องกรอกข้อมูลในการใช้ห้องให้นิสิต
- ไม่มีระบบในการจัดการคืนห้องช้า
- ข้อจำกัดในการใช้โปรแกรมไม่สามารถใช้งานได้จำนวนมาก
- เจ้าหน้าที่ต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนนิสิตถึงจะออกไปจากจุดบริการได้ทำให้เกิดการแออัด
- พื้นที่บริการเคาน์เตอร์มีพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ
- นิสิตคืนห้องล่าช้าไม่ตรงเวลา

หลังที่การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้มาสักระยะหนึ่งยังพบปัญหาต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงพัฒนาโปรแกรมระบบการจองห้อง Study Room ขึ้นมาโดยเริ่มใช้โปรแกรมนี้ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา นิสิตสามารถจองห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวในระบบได้เอง โดยใช้ User และ Password ของนิสิตเอง เมื่อทำรายการจองเรียบร้อยนิสิตสามารถนำบัตรนิสิตที่ตรงตามในการจองมารับกุญแจที่หน้าเคาน์เตอร์บริการ ทำให้นิสิตมีระเบียบการใช้ห้องที่ดีขึ้นนิสิตทำผิดกฎระเบียบน้อยลง

- มีระยะเวลาในการใช้ห้องที่ชัดเจน
- นิสิตเข้าใช้ห้องได้รวดเร็วขึ้น

การศึกษาการการจัดห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวได้มีแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การคืนห้องล่าช้า ปัญหาการนำเอาอาหารเข้ามาทาน ปัญหาการจองห้อง การใช้ห้อง การคืนห้อง ให้อยู่ในช่วงเวลาตามระเบียบการใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารจัดการการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรและนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

เครื่องมือการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ใช้การสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้

1. การวิเคราะห์ปัญหาคณะผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวถึงขั้นตอนการให้บริการและปัญหาที่พบจากการให้บริการรวมทั้งความต้องการดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ขั้นตอนการให้บริการ

1.1.1 ขั้นตอนการขอใช้ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการขอใช้ห้องโดยจองห้องทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรม Study Room จองห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มออนไลน์และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรงที่เคาน์เตอร์ให้บริการ

1.1.2 ขั้นตอนการเข้าใช้บริการ การเข้าใช้ห้องผู้ใช้บริการต้องแลกบัตรประจำตัวหรือบัตรสมาชิกห้องสมุดเพื่อรับกุญแจห้องในขั้นตอนนี้ซึ่งเจ้าหน้าที่จะทราบระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการแจ้งขอใช้ห้องได้โดยดูข้อมูลจากโปรแกรมระบบ จองห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มออนไลน์

1.1.3 ขั้นตอนการคืนห้องเมื่อหมดเวลาหรือผู้ใช้บริการต้องการคืนห้องก่อนหมดเวลาผู้ใช้บริการต้องปิดอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดในห้องแล้วนำกุญแจห้องมาคืนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและรับบัตรประจำตัวหรือบัตรสมาชิกห้องสมุดคืน โปรแกรมจะทำการบันทึกข้อมูลเพื่อเก็บสถิติการใช้บริการ

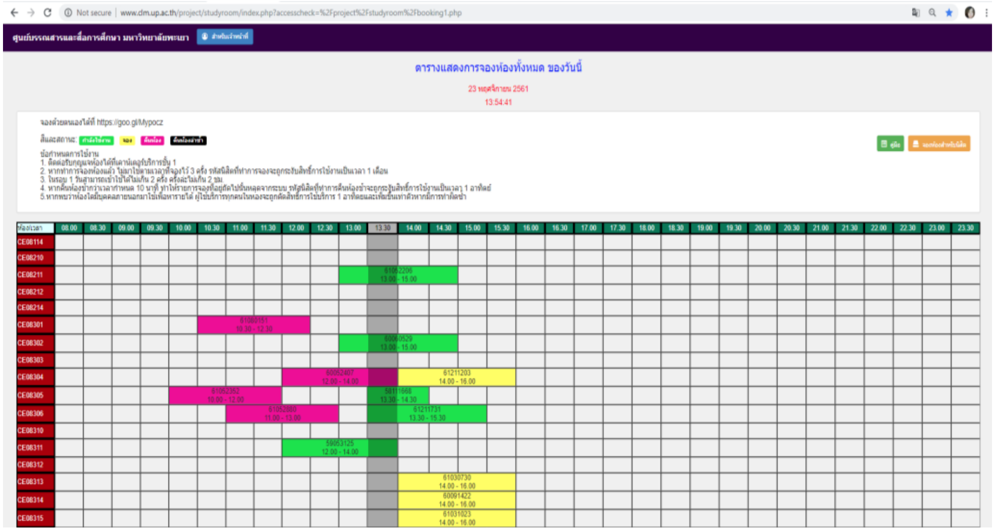
1.2 ปัญหาที่พบจากการให้บริการปัญหาที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบ คือ ปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนการคืนห้องของผู้ใช้บริการ ได้แก่

1.2.1 ผู้ใช้บริการไม่คืนห้องตามเวลาที่กำหนดทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเดินไปแจ้งเตือนด้วยตนเองอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการท่านอื่นที่รออยู่

ขั้นตอนจองด้วยตนเอง

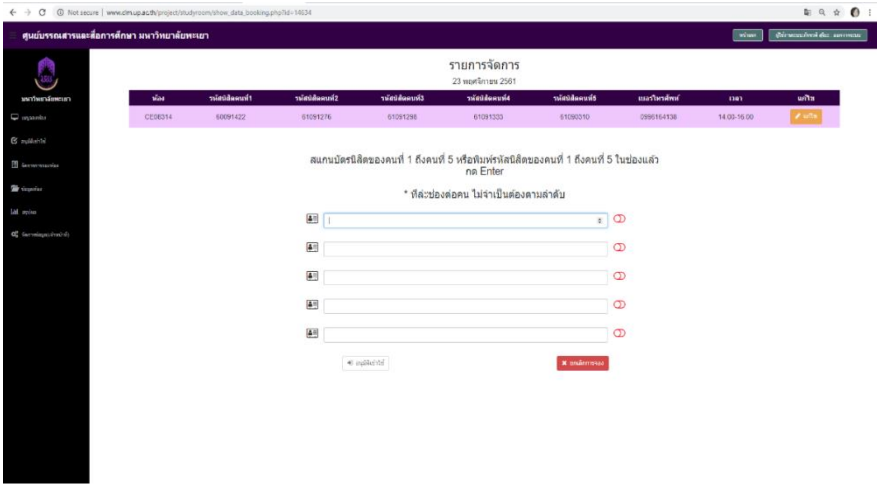
1. ติดต่อรับกุญแจห้องได้ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 1
2. หากทำการจองห้องแล้วไม่มาใช้ตามเวลาที่จองไว้ 3 ครั้ง รหัสนิสิตที่ทำการจองจะถูกระงับสิทธิ์การใช้งานเป็นเวลา 1 เดือน
3. ในรอบ 1 วันสามารถเข้าใช้ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 2 ชั่วโมง
4. หากคืนห้องช้ากว่าเวลากำหนด 10 นาที ทำให้รายการจองที่อยู่ถัดไปนั้นหลุดจากระบบ รหัสนิสิตที่ทำการคืนห้องช้าจะถูกระงับสิทธิ์การใช้งานเป็นเวลา 1 อาทิตย์

5. หากพบว่าห้องใดมีบุคคลภายนอกมาใช้เพื่อหารายได้ ผู้ใช้บริการทุกคนในห้องจะถูกระงับสิทธิ์การใช้บริการ 1 อาทิตย์และเพิ่มขึ้นเท่าตัวหากมีการทำผิดซ้ำ



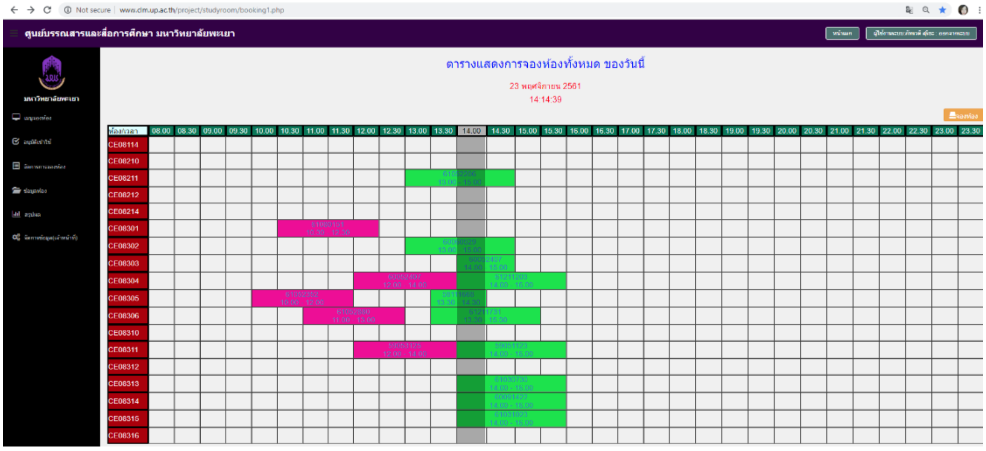
ภาพที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการห้อง Study room

เข้าไปที่ https://goo.gl/Mypocz คลิกเข้าสู่ เมนูสำหรับเจ้าหน้าที่กรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบการจัดการห้อง study room



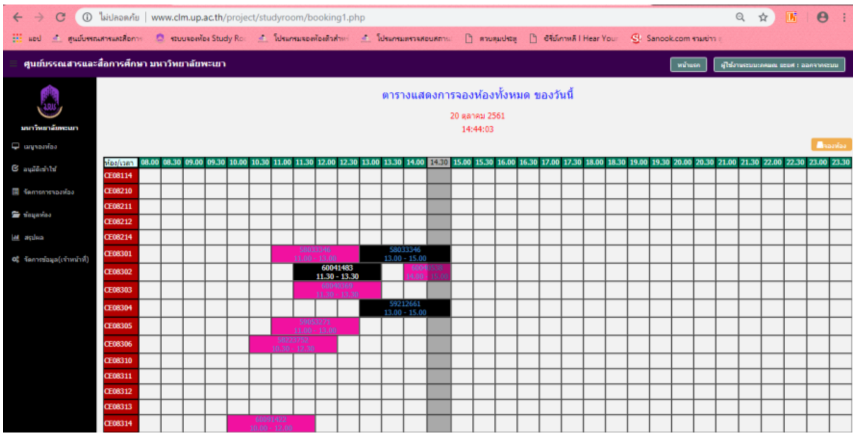
ภาพที่ 2 สแกนรหัสนิสิต

สแกนรหัสของผู้ใช้บริการทั้ง 5 คน ให้ตรงกับในระบบที่ผู้ใช้ได้ใส่รหัสนิสิตไว้และไปยังเมนูการอนุมัติเข้าใช้งานในรอบ 1 วันสามารถเข้าใช้ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 2 ชั่วโมง ผู้ใช้สามารถทำการยกเลิกห้องได้ในกรณีที่ไม่ใช้ห้องแล้วสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ที่หน้าเคาน์เตอร์เพื่อทำงานยกเลิก



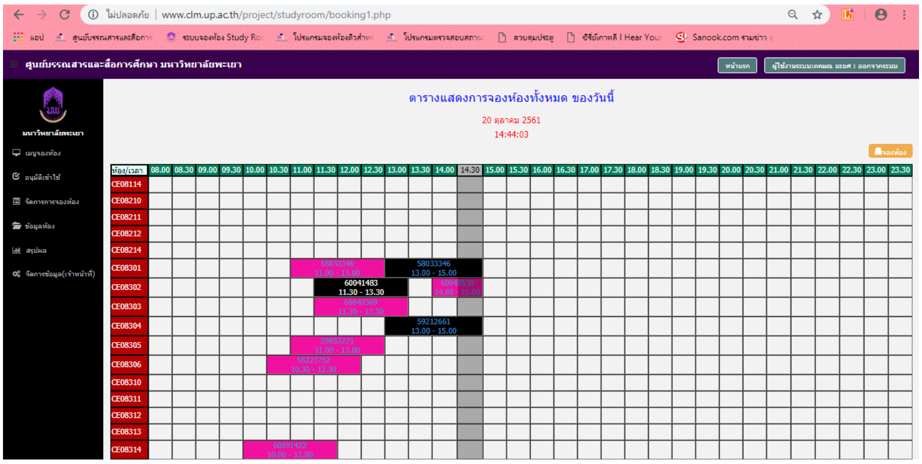
ภาพที่ 3 หน้าจอแสดงผลการใช้ห้อง study room

หน้าจอแสดงผลที่ผู้ใช้บริการใช้งานอยู่ในแต่ละวัน



ภาพที่ 4 การ blacklist การใช้ห้อง study room โดยเจ้าที่

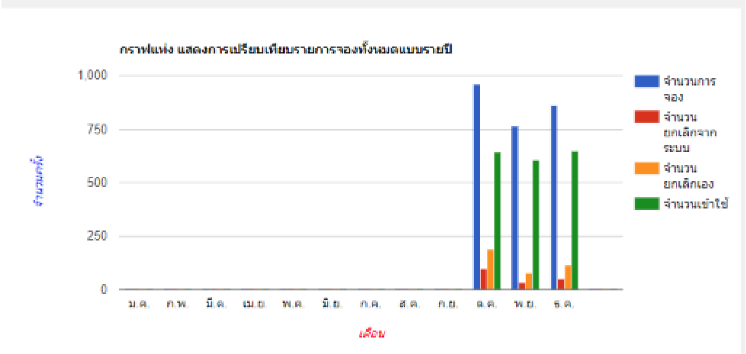
เจ้าหน้าที่สามารถ Blacklist การใช้ห้อง Study room ของผู้ใช้บริการได้ทุกเวลาหากมีการตรวจพบว่าผู้ใช้บริการนำขนมเข้ามารับประทานหรือทำผิดกฎของห้องสมุดในการ Blacklist แต่ละครั้งผู้ใช้บริการจะไม่สามารถใช้ห้องได้ 1 สัปดาห์ เลือกการจัดการ Blacklist โดยเจ้าหน้าที่ โดยเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการที่ถูก Blacklist เลือกห้องที่ใช้งาน เวลาที่ถูก Blacklist บันทึก



ภาพที่ 5 การคืนห้องล่าช้า

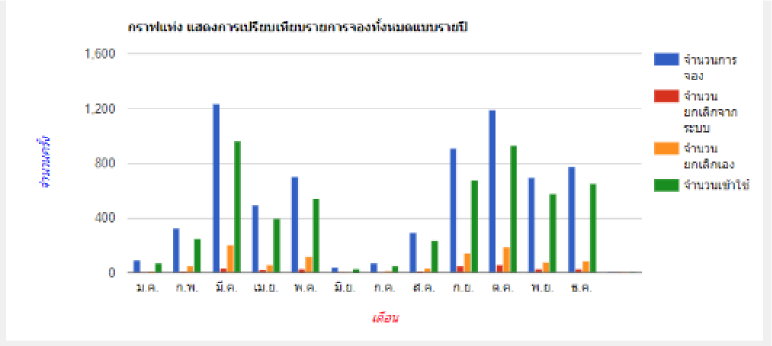
ในกรณีที่ผู้ใช้บริการคืนห้องช้าเกิน 10 นาทีขึ้นไป ระบบการจองห้อง Study room จะ blacklist โดยอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถใช้ห้องได้ 1 สัปดาห์

ผลสรุปรายปีของการใช้ห้อง



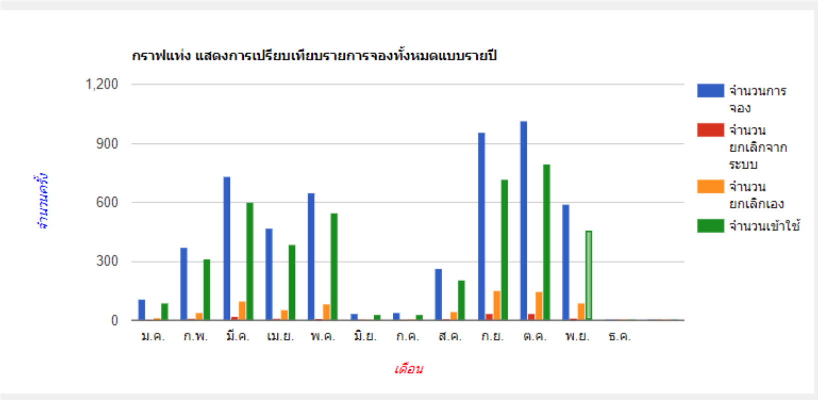
ภาพที่ 6 สถิติการใช้ ปี 2016

สถิติการเข้าใช้ study room 2016 เริ่มใช้โปรแกรมใน เดือน ตุลาคม - ธันวาคม จำนวนผู้เข้าใช้ทั้งหมด 1,894 คน



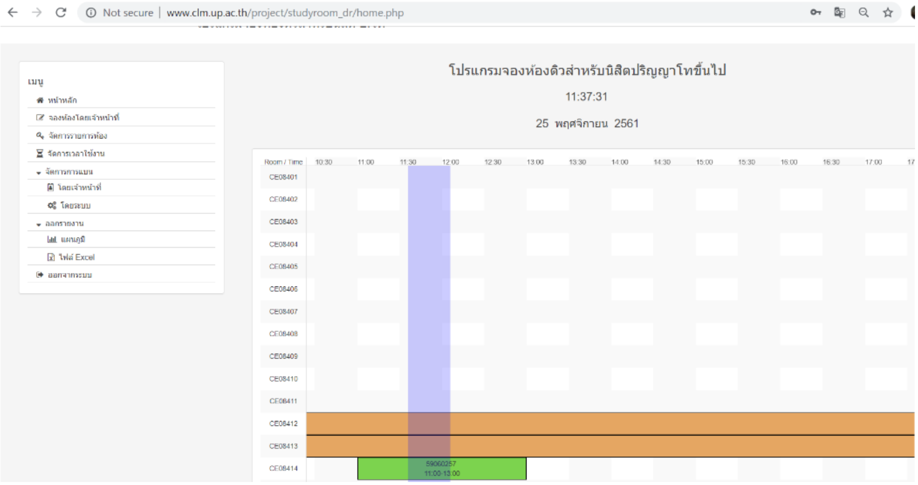
ภาพที่ 7 สถิติการใช้บริการ ปี 2017

สถิติการเข้าใช้บริการ Study room 2017 เดือน มกราคม - ธันวาคม จำนวนผู้เข้าใช้ทั้งหมด 5,374 คน



ภาพที่ 8 สถิติการใช้บริการ ปี 2018

สถิติการเข้าใช้บริการ study room 2018 เดือน มกราคม – พฤศจิกายน จำนวนผู้เข้าใช้ทั้งหมด 4,168 คน



ภาพที่ 9 ห้องค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่มชั้น 4

เข้าไปที่ http://www.clm.up.ac.th/project/studyroom_dr/home.php ค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่มชั้น 4 แบ่งเป็นห้องค้นคว้าเดี่ยว 12 ห้อง ห้องค้นคว้ากลุ่มอยู่ 4 ห้อง แยกเป็นอีกโปรแกรมหนึ่งเพราะกลุ่มเป้าหมายเป็น นิสิตบัณฑิตศึกษา บุคลากร นักวิจัยและ อาจารย์ มีข้อมูลผู้ใช้ต่างกันจึงพัฒนาเพิ่มเติมขึ้น ระยะเวลาการจองห้องในรอบ 1 วันสามารถเข้าใช้ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 4 ชั่วโมง

อภิปรายผล

อย่างไรก็ตามการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว และการพัฒนาโปรแกรมรองรับการให้บริการจะยังดำเนินต่อไปเพื่อส่งบริการที่ดีที่สุดต่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

- สะดวกต่อผู้ใช้บริการ โดยสามารถจองผ่านเว็บได้ด้วยตนเอง
- ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ห้องตรงตามเวลาที่กำหนด
- นิสิตทราบถึงกติกาในการใช้ห้องเป็นอย่างดี เนื่องจากการคืนห้องล่าช้าระบบจะทำการตัดสิทธิ์การใช้ห้องโดยอัตโนมัติ เป็นระยะเวลา 7 วัน

ประโยชน์ของผู้ให้บริการ

- ผู้ให้บริการสามารถให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยสามารถตรวจรายชื่อผู้เข้าใช้บริการผ่านโปรแกรมลดภาระการทำงานของผู้ให้บริการลดน้อยลงทำให้ผู้ให้บริการสามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิ์ภาพ
- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงแต่เทคโนโลยีเพื่อความสะดวกสบายแต่ทางศูนย์บรรณสารยังให้ความสำคัญกับการพูดคุยกับผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการอยู่เสมอจึงได้มีการจัดให้เจ้าหน้าที่เดินตรวจการใช้ห้องทุก 2 ชั่วโมง

รายการอ้างอิง

เบญจวรรณ บัวหลวง. (2555). *การพัฒนาการให้บริการห้องสมุด สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันวิสาข์ แสงมณี. (2551). *สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

สุรักษ์ สิมคาน. (2558). ระบบบริหารจัดการห้องออนไลน์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม. *PULINET JOURNAL, 1*(1), 45-48.

เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

การจัดการความรู้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Knowledge Management in Kasetsart University Library

วาทินี เขมากโรทัย, ธนวิตร์ พัฒนะ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
e-mail: watinee.k@ku.th

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรสู่ Smart University จึงมีนโยบายผลักดันให้มีการพัฒนาการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดจึงได้ขับเคลื่อนการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างจริงจัง โดยเริ่มต้นจากการออกแบบแนวทางในการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุด ซึ่งได้คิดวิธีการและรูปแบบตามวิธีการแห่งศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 คือ เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา และนำมาเชื่อมโยงกับวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA: Plan Do Check Act) มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. ตั้งทีมงานเพื่อขับเคลื่อนการจัดการความรู้
2. จัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด
3. จัดทำโครงการเพื่อขับเคลื่อนแผนงาน
4. จัดกิจกรรมให้ความรู้และแนะนำวิธีการจัดการความรู้
5. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดผ่าน KU Workplace
6. ให้การสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานจัดการความรู้ของฝ่ายงาน
7. ประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการความรู้

จากผลการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ตามแนวทางที่กำหนด พบว่า ในรอบ 4 เดือนที่ผ่านมา ฝ่ายงานต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดได้มีการตื่นตัวในเรื่องการจัดการความรู้ ทำให้เกิดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน อันนำมาซึ่งการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาฐานความรู้ภายในสำนักหอสมุด

คำสำคัญ:

การจัดการความรู้, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract:

Kasetsart University focuses on the organization to achieve the goal of Smart University, with policy to encourage all organization in KU to accumulate and create the knowledge management in the university. KU Library has truly driven itself

to be knowledgeable of each other in library. Starting with designing the approach that most suitable to library context, which was developed and processed according to His Majesty the late King Bhumibol Adulyadej's Philosophy of Sustainable Development : Understanding Connecting Development; together with PDCA model (Plan Do Check Act), it's comprised of 7 steps as following:

1. Develop working group to drive knowledge management within organization.
2. Develop knowledge management plan for KU Library.
3. Develop projects to drive the plan success.
4. Hold the activities to educate KU library personnel's knowledge and how-to.
5. Encourage KU Library personnel to share knowledge via KU Workplace.
6. Support and follow up the operation progress of department's knowledge management.
7. Evaluate the operating plan of knowledge management.

As a result of knowledge management having been operated for 4 months, it found out that the departments within KU Library are keen to share their knowledge to improve organization efficiency, thus resulted in the increasing of personnel skill, work proficiency and amount of knowledge sharing within KU Library.

Keyword:

Knowledge Management, knowledge Sharing, Kasetsart University Library

บทนำ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีเป้าหมายที่จะพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการภายในองค์กร จึงได้กำหนดนโยบายผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการจัดการความรู้ในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักหอสมุดในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยที่ผ่านมาทางสำนักหอสมุดได้มีการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานมาอย่างยาวนาน แต่ยังขาดการดำเนินงานที่สม่ำเสมอและไม่ครอบคลุมทุกฝ่ายงาน ตลอดจนบุคลากรของสำนักหอสมุดยังไม่ได้มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้อย่างแท้จริง ดังนั้นเพื่อให้เกิดการจัดการความรู้ดำเนินการได้อย่างครบกระบวนการ มีความถูกต้อง และมีผลงานอย่างต่อเนื่อง เกิดค่านิยมการจัดการความรู้แก่บุคลากรสำนักหอสมุด จนมุ่งสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงมีความจำเป็นต้องหารูปแบบ "แนวทางการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด" ที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักหอสมุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดค่านิยมการจัดการความรู้แก่บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการจัดการความรู้ในทุกฝ่ายงานอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้บุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความรู้ ความเข้าใจ เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ และเสริมสร้างศักยภาพตนเองให้เหมาะสมกับการขับเคลื่อนองค์กรสู่วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่กำหนด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

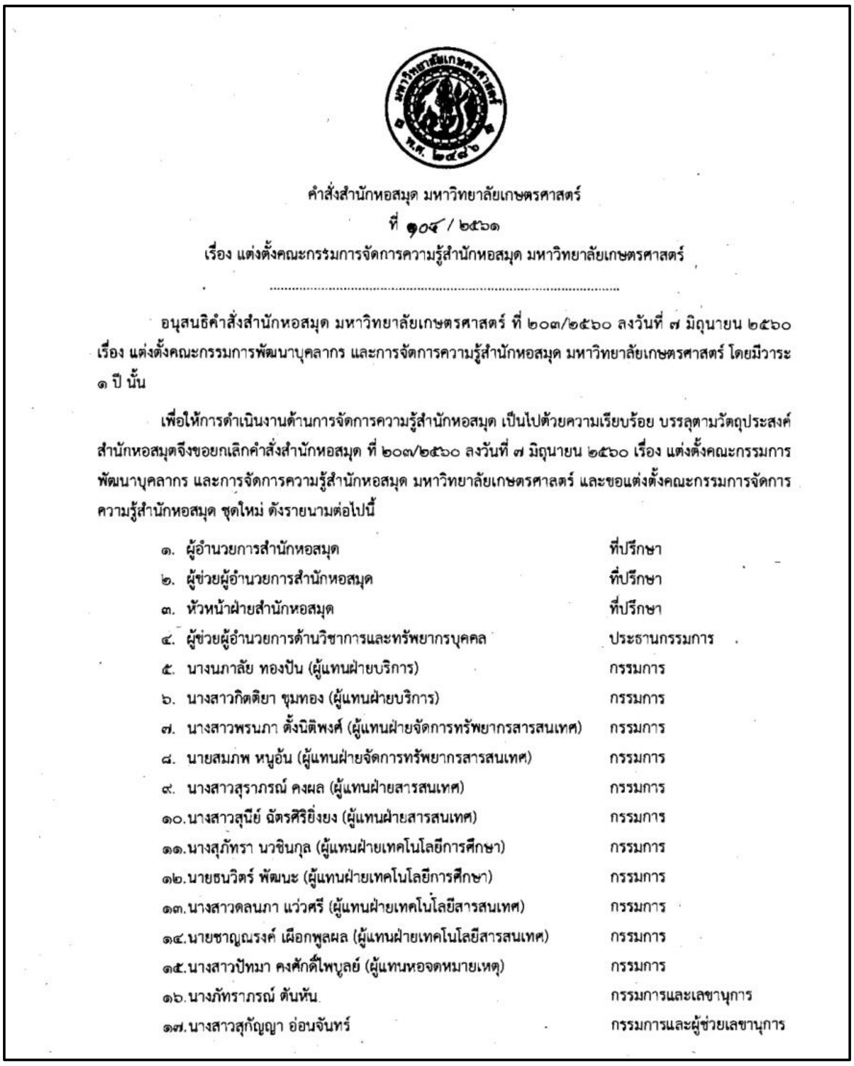
แนวทางการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ได้คิดวิธีการและรูปแบบตามวิธีการแห่งศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 คือ เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา โดยเชื่อมโยงกับวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA: Plan Do Check Act) มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ได้แก่

- <u>เข้าใจ</u> จะเชื่อมโยงกับ <u>Plan</u> มีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. ตั้งทีมงานเพื่อขับเคลื่อนการจัดการความรู้

สิ่งที่ดำเนินการ:

- กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สร้างความเข้าใจแก่ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายถึงหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อเป็นข้อมูลในการคัดเลือกบุคลากรในฝ่ายเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ
- แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด



คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่ ๑๐๕ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

....

อนุสนธิคำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ ๒๐๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร และการจัดการความรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีวาระ ๑ ปี นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้สำนักหอสมุด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ สำนักหอสมุดจึงขอยกเลิกคำสั่งสำนักหอสมุด ที่ ๒๐๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร และการจัดการความรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักหอสมุด ชุดใหม่ ดังรายนามต่อไปนี้

๑. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด	ที่ปรึกษา
๒. ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักหอสมุด	ที่ปรึกษา
๓. หัวหน้าฝ่ายสำนักหอสมุด	ที่ปรึกษา
๔. ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านวิชาการและทรัพยากรบุคคล	ประธานกรรมการ
๕. นางนภาลัย ทองปัน (ผู้แทนฝ่ายบริการ)	กรรมการ
๖. นางสาวกิตติยา ชุมทอง (ผู้แทนฝ่ายบริการ)	กรรมการ
๗. นางสาวพรนภา ตั้งนิติพงศ์ (ผู้แทนฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ)	กรรมการ
๘. นายสมภพ หนูอ้น (ผู้แทนฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ)	กรรมการ
๙. นางสาวสุราภรณ์ คงผล (ผู้แทนฝ่ายสารสนเทศ)	กรรมการ
๑๐.นางสาวสุนีย์ ฉัตรศิริยิ่งยง (ผู้แทนฝ่ายสารสนเทศ)	กรรมการ
๑๑.นางสุภัทรา นวชินกุล (ผู้แทนฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา)	กรรมการ
๑๒.นายธนวิตร์ พัฒนะ (ผู้แทนฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา)	กรรมการ
๑๓.นางสาวดลนภา แว่วศรี (ผู้แทนฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ)	กรรมการ
๑๔.นายชาญณรงค์ เผือกพูลผล (ผู้แทนฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ)	กรรมการ
๑๕.นางสาวปัทมา คงศักดิ์ไพบูลย์ (ผู้แทนหอจดหมายเหตุ)	กรรมการ
๑๖.นางภัทราภรณ์ ต้นหัน	กรรมการและเลขานุการ
๑๗.นางสาวสุกัญญา อ่อนจันทร์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ภาพที่ 1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. จัดทำแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด

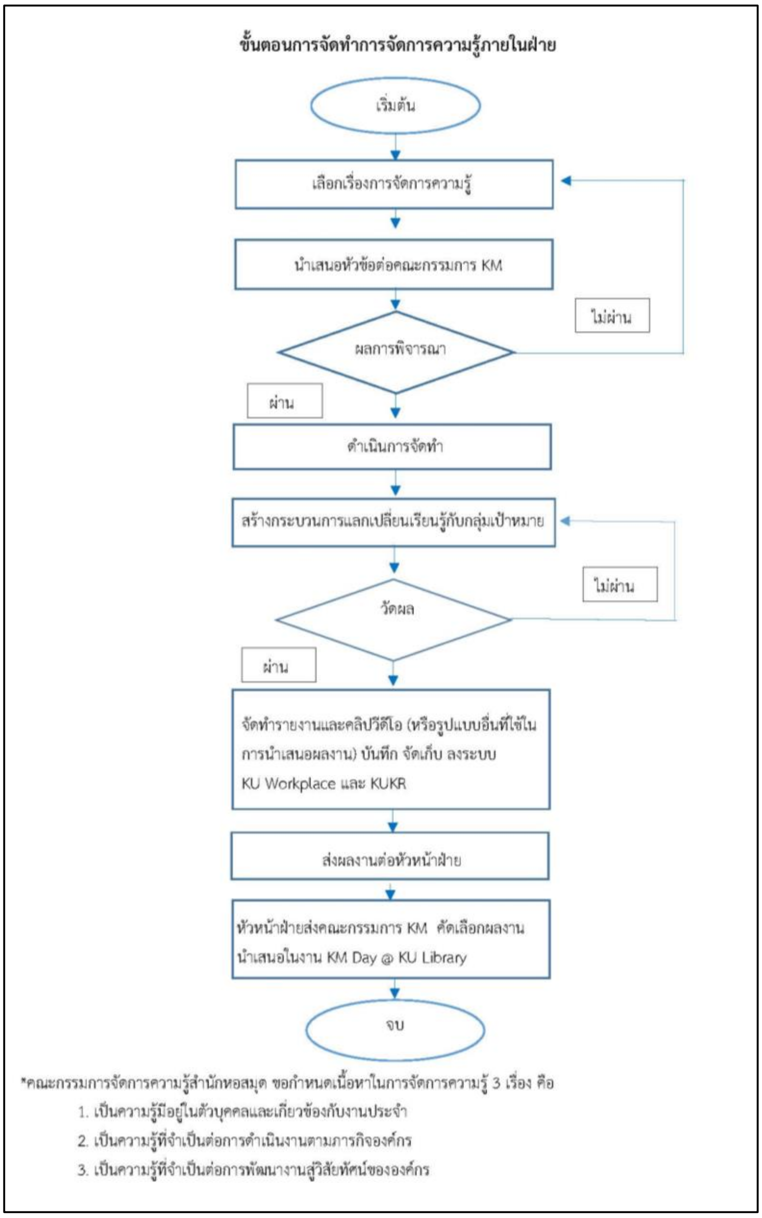
สิ่งที่ดำเนินการ:

- กำหนดแผนและขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการความรู้ของห้องสมุด
- กำหนดแบบฟอร์มเพื่อใช้นำเสนอหัวข้อการจัดการความรู้ที่จะดำเนินการ
- ผลักดันให้มีการนำ “การจัดการความรู้” เข้าเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานฝ่าย โดยให้เป็นตัวชี้วัดหลักในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่าย

3. จัดทำโครงการ “การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด”

สิ่งที่ดำเนินการ:

- นำเสนอโครงการ “การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด” ต่อผู้บริหาร เพื่อขออนุมัติดำเนินการ
- ดำเนินโครงการให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด



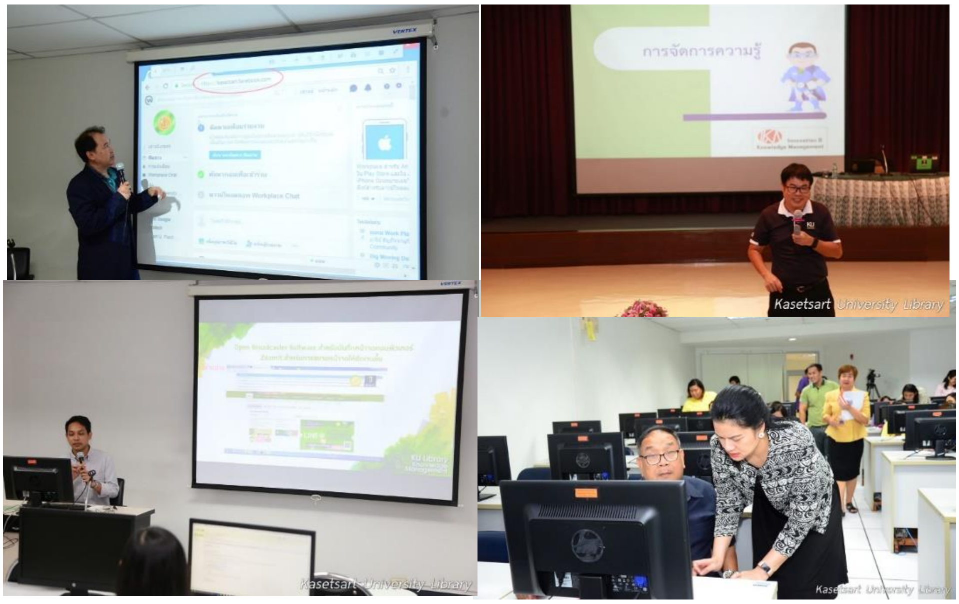
ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการความรู้ในฝ่าย

<u>เข้าถึง</u> จะเชื่อมโยงกับ <u>Do</u> มีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

4. ให้ความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการจัดการความรู้

สิ่งที่ดำเนินการ:

- ให้ความรู้ในภาพรวมของการจัดการความรู้
- แนะนำวิธีการจัดทำคลิปวีดิโอหรือโปรแกรมนำเสนอผลงานเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือนำเสนอองค์ความรู้ที่ต้องการเผยแพร่
- แนะนำวิธีการจัดเก็บความรู้เพื่อการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบ KU Workplace กับ KUKR (Kasetsart University knowledge Repository)



ภาพที่ 3 กิจกรรมให้ความรู้และความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

5. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดผ่าน KU Workplace

สิ่งที่ดำเนินการ:

- ตั้งคำถามเพื่อให้บุคลากรสำนักหอสมุดได้เข้ามาแสดงความคิดเห็น
- เริ่มมีการบันทึกความรู้และนำไฟล์ขึ้นไปไว้บน KU Workplace

ภาพที่ 4 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บน KU Workplace

- <u>เข้าถึง</u> ก็จะเชื่อมโยงกับ <u>Check</u> ด้วย มีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

6. สนับสนุนและติดตามการจัดการความรู้ภายในฝ่ายให้ดำเนินการครบขั้นตอนที่กำหนด
สิ่งที่ดำเนินการ:

- คณะกรรมการจัดการความรู้จะคอยให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ระหว่างการจัดทำ KM ของแต่ละฝ่าย

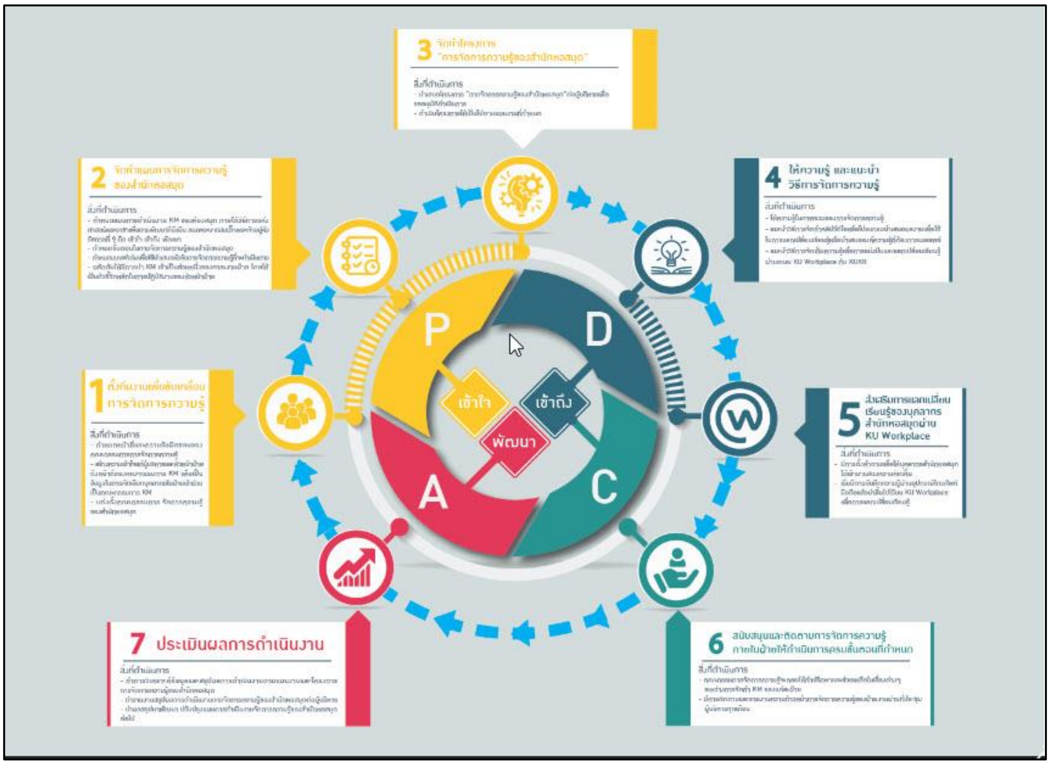
- มีการติดตามและรายงานความก้าวหน้าการจัดการความรู้ของฝ่ายงานผ่านที่ประชุมผู้บริหารทุกเดือน

<u>พัฒนา</u> จะเชื่อมโยงกับ <u>Act</u> มีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

7. ประเมินผลการดำเนินงาน

สิ่งที่ดำเนินการ:

- ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนงานการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด
- ทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดต่อผู้บริหาร
- นำผลสรุปมาพัฒนา ปรับปรุงแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ต่อไป



ภาพที่ 5 ภาพสรุป “แนวทางการจัดการความรู้ในสำนักหอสมุด”

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

หลังจากที่สำนักหอสมุดได้นำ “แนวทางการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด” มาขับเคลื่อนการจัดการความรู้ในองค์กร ตั้งแต่เดือนมิถุนายน-กันยายน 2561 พบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดให้ความสนใจ มีความตื่นตัว และให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ในเรื่องการจัดการความรู้เป็นอย่างดี ตลอดจนเริ่มมีการสนทนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผ่านช่องทาง KU Workplace ของสำนักหอสมุด ตลอดจนเริ่มมีการจัดการความรู้ภายในองค์กรเกิดขึ้น ซึ่งหลังจาก 4 เดือนที่สำนักหอสมุดเริ่มใช้แนวทางการจัดการความรู้ตามรูปแบบนี้ ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในสำนักหอสมุดจำนวน 2 เรื่อง ได้แก่

1. องค์ความรู้เรื่อง "วิธีการถ่ายทอดงานของผู้ที่ใกล้เกษียณอายุงาน" ซึ่งสอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดในเรื่องการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ รวมทั้งยังสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันของสำนักหอสมุดในเรื่องของบุคลากร โดยในปี 2561-2564 จะมีบุคลากรที่จะเกษียณอายุงานรวมกันถึง 13 คน ซึ่งบุคลากรบางท่านที่กำลังเกษียณอายุงานมีความรู้ที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ในการทำงาน และสมรรถนะรายบุคคลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และหากไม่มีกระบวนการในการถ่ายทอดความรู้ของแต่ละท่าน ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ ดังนั้นการจัดทำองค์ความรู้ในเรื่องนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อสำนักหอสมุดอย่างยิ่ง
2. องค์ความรู้เรื่อง "KULIB Talk: แชร์องค์ความรู้ สู่แรงบันดาลใจ" ซึ่งสอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดในเรื่องการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัย การเรียนการสอน และการเรียนรู้ด้วยนวัตกรรมบริการร่วมสมัย รวมทั้งยังเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ในการจัดการความรู้ในตัวคน (Tacit knowledge) ด้วยวิธีการถ่ายทอดแบบใหม่ผ่าน Facebook Live ซึ่งผู้ถ่ายทอดและผู้รับการถ่ายทอดความรู้สามารถสื่อสารกันได้ในแบบทันที (Real time) และสามารถใช้เป็นคลังในการเก็บองค์ความรู้ได้อีกด้วย อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการเผยแพร่องค์ความรู้ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นิสิต อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตลอดจนประชาชนทั่วไป โดยปัจจุบันนิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและรับข่าวสาร ซึ่งตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-กันยายน 2561 ได้มีการนำเสนอองค์ความรู้ผ่านการจัดกิจกรรม "KULIB Talk: แชร์องค์ความรู้ สู่แรงบันดาลใจ" บน Facebook Live ผ่านเพจชื่อ "สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์" จำนวน 6 เรื่อง อาทิเช่น เรื่อง "เครื่องปลูกข้าวแบบหย่อนต้นกล้า" โดย อาจารย์ปัญญา เหล่าอนันต์ธนา เรื่อง "ประสบการณ์การเข้าร่วมแข่งขันโครงการ Booster Bond for Startup" โดย นางสาวปริณดา กระโจมแก้ว นิสิตชั้นปี ที่ 4 คณะเศรษฐศาสตร์ เรื่อง "โดมแสงนวลระบายอากาศประหยัดพลังงาน" โดย ดร.โสภา วิศิษฏ์ศักดิ์ และนางสาวณัฏฐี ศรีดารานนท์ เป็นต้น ทั้งนี้องค์ความรู้ทั้งหมดที่นำมาเสนอใน KULIb Talk คือ องค์ความรู้ของนิสิต อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนิสิตเก่ามหาวิทยาเกษตรศาสตร์ ที่สร้างสรรค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งยินดีที่จะถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ให้กับทุกคน

อภิปรายผล

การมีรูปแบบ "แนวทางการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด" ส่งผลให้สำนักหอสมุดเริ่มมีองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ โดยในระยะเวลา 4 เดือน สำนักหอสมุดมีองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ องค์ความรู้เรื่อง "วิธีการถ่ายทอดงานของผู้ที่ใกล้เกษียณอายุงาน" และองค์ความรู้เรื่อง "KULIB Talk: แชร์องค์ความรู้ สู่แรงบันดาลใจ" ซึ่งรูปแบบการจัดการความรู้ที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นำเสนอ ขอให้เป็นแนวทางที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบุคลากรและหน่วยงานที่ท่านสังกัด เพราะแต่ละหน่วยงานก็มีลักษณะของคน ของงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรมีการสื่อสารในเรื่องการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรภายในสำนักหอสมุดได้รับทราบโดยทั่วถึงกัน เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ จนนำมาสู่การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้
2. การสร้างแรงจูงใจมีความสำคัญมากสำหรับองค์กรที่เพิ่งเริ่มต้นในการจัดการความรู้ ดังนั้นผู้บริหารสำนักหอสมุดควรมีการให้รางวัลที่ชัดเจนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการจัดการความรู้ เปิดเวทีการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในสำนักหอสมุดขึ้น
3. การกำกับ ดูแล และติดตามผลการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ เพื่อให้การจัดการความรู้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

การที่สำนักหอสมุดได้จัดทำแนวทางการจัดการความรู้ขึ้น ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานดังนี้

1. การจัดการความรู้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ โดยเป็นภาระงานหลักที่หัวหน้าฝ่ายต้องรับผิดชอบและกำกับ ติดตาม ให้เกิดขึ้นภายในฝ่าย จึงเกิดองค์ความรู้ที่ดี และเป็นประโยชน์แก่ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำมาสู่ค่านิยมในเรื่อง "การจัดการความรู้"
2. บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของห้องสมุดอย่างชัดเจน
3. องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น นำไปสู่การลดปริมาณการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานที่ลดลง ไม่ว่าจะเป็นด้านคน ด้านเวลา ด้านงบประมาณ หรือด้านวัสดุอุปกรณ์

รายการอ้างอิง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2554). *องค์การแห่งการเรียนรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรพรรณ วีระปรียากูร. (2558). *บทความวิชาการ/ บทความวิจัย: การถอดบนเรียนจากงานประจำสู่การจัดการความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์.

พรเทพ จรัสศรี. (2554). *Knowledge Management in SCG.* เข้าถึงได้จาก https://www.slideshare.net/janecastle/new-km

วิจารณ์ พานิช. (255-). *การจัดการความรู้.* เข้าถึงได้จาก http://qa.siam.edu/images/KM_Article4.pdf

สมชาย นำประเสริฐชัย. (2558). *การจัดการความรู้.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). *การจัดการความรู้กับนวัตกรรม.* กรุงเทพฯ: สามลดา.

UP LIB Coin: กระบวนการจัดการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

UP LIB Coin: Process Management, Library Resources and Educational Media Center, University of Phayao

วิไล จันทร์แก้ว, สุดา ใจแก้ว

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
e-mail: wilai.ja@up.ac.th

บทคัดย่อ

กระบวนการนำ Application UP LIB มาพัฒนาการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเพิ่มช่องทางและเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งได้มีแนวคิดเริ่มตั้งแต่การพัฒนา Application UP LIB เพื่อลดปัญหาการไม่พกบัตรนิสิต บัตรนิสิตสูญหาย การร่วมกันคิดกิจกรรม LIB Coin เพื่อใช้การประชาสัมพันธ์กิจกรรม และมีการประเมินผลกิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอกระบวนการนำ Application UP LIB มาให้บริการในศูนย์บรรณสารฯ ซึ่งกิจกรรมที่จัดขึ้นได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีการร่วมกิจกรรมสะสมเหรียญห้องสมุด นำเหรียญมาแลกของรางวัลมากขึ้น ศูนย์บรรณสารฯ เริ่มนำ Application UP LIB มาให้บริการ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2560 - กันยายน 2561 พบว่า มีผู้ร่วมกิจกรรมสะสมเหรียญห้องสมุด 13,972 ราย เหรียญรางวัลในระบบทั้งหมดจำนวน 212,455 เหรียญ และผู้นำเสนอได้ประเมินกิจกรรม ทำให้ทราบถึงผลการตอบรับที่ดีจากผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ศูนย์บรรณสารฯ เพิ่มกิจกรรมที่น่าสนใจ เพิ่มของรางวัลใหม่ ๆ และให้จัดกิจกรรมแจกเหรียญอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ:

การประชาสัมพันธ์กิจกรรม, APPLICATION UP LIB, LIB coin, เหรียญห้องสมุด

ABSTRACT

The development process of application UP LIB for The Library Resources and Educational Media Center University of Phayao. To add channels and increase comfort for the users. The concept has developed application UP LIB to reduce the problem of students do not carry cards, cards lost. The collaborative of LIB Coin for

public relations and the users can join in with activities. The main objective is present a process of application UP LIB in Library Resources and Educational Media Center University of Phayao for service. The activity was to get attention form many users. Coin collectors come joined the library. Bring coins to redeem more. The service on application UP LIB from July 2560 - September 2561, findings there was about 13,972 peoples, 212,455 coins. The evaluation of activity is bring to the good feedback from users. The users who's be required more activity and keep the coin to continue from Library Resources and Educational Media Center University of Phayao.

บทนำ

สื่อสังคมออนไลน์ (Online social media) เป็นรูปแบบของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานสามารถสร้างชุมชนออนไลน์เพื่อแบ่งปันสารสนเทศ ความคิด ข้อความส่วนบุคคล และเนื้อหาอื่น ๆ ที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าเป็นข้อความ ภาพ เสียง ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งปัจจุบันผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ที่อยู่ในยุคดิจิทัล หรือเรียกว่า Net generation มีการใช้งาน สื่อสังคมออนไลน์ในวงกว้างเพื่อประโยชน์หลายประการ ทั้งนี้สื่อสังคมออนไลน์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและสนับสนุนการเรียนรู้ ทั้งนี้การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาขั้นสูงบทบาทของสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันคือ การมุ่งเน้นการช่วยเหลือ สนับสนุนผู้เรียนในการสร้างความรู้ใหม่ด้วยตนเอง เน้นความร่วมมือของผู้เรียนในการเรียนและทำกิจกรรมร่วมกัน สื่อสังคมออนไลน์มีประโยชน์ทั้งในแง่ของการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าหาความรู้ ข่าวสารเพิ่มเติม สามารถเผยแพร่แบ่งปันสารสนเทศให้กับผู้อื่น เป็นเครื่องมือใน การสนับสนุนการทำงานหรือเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น เป็นช่องทางในการสนับสนุนให้ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่ การแบ่งปันความรู้ไปยังผู้อื่น และการเรียนรู้แบบอภิปรายร่วมกัน (จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, หน้า 18-19)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้สร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน โดยการใช้แอพพลิเคชั่นผ่านสมาร์ทโฟนสำหรับสแกนเข้าใช้บริการในศูนย์บรรณสารฯ และได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้ Application UP LIB ภายใต้โครงการ ประชาสัมพันธ์ Application UP LIB โดยมีการจัดกิจกรรมสะสมเหรียญ LIB coin เพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ โดยการดำเนินกิจกรรมมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค

1. เพื่อนำเสนอกระบวนการนำ Application UP LIB มาให้บริการในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการ UP LIB Coin

1. การจัดทำโครงการ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้ขออนุมัติโครงการ ประชาสัมพันธ์ Application UP LIB เพื่อกำหนดแผนการดำเนินโครงการดังกล่าว โดยการจัดกิจกรรมในโครงการนี้ได้เริ่มมาจากการพัฒนา Application UP LIB เพื่อใช้แทนบัตรนิสิตในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ และได้มีการคิดการนำ LIB Coin กิจกรรมสะสมเหรียญเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมและมาประยุกต์ใช้เพื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

2. การจัดหาของรางวัล

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาการได้มีวิธีจัดหาของรางวัลให้กับผู้ร่วมกิจกรรม LIB Coin โดย มี 2 วิธีดังนี้

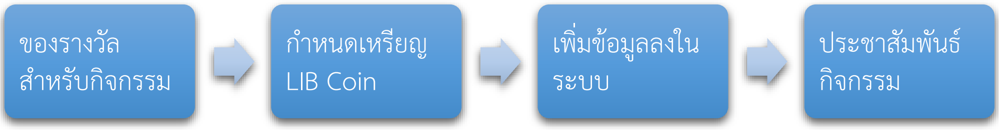
2.1 ของรางวัลที่ได้จากการบริจาค

- ประชาสัมพันธ์เพื่อขอรับบริจาคของจากบุคลากรศูนย์บรรณสารฯ และภายในมหาวิทยาลัย

2.2 ของรางวัลที่ได้จากการสนับสนุนโดยงบประมาณของมหาวิทยาลัย

- จัดซื้อของรางวัลภายใต้โครงการ ประชาสัมพันธ์ Application UP LIB

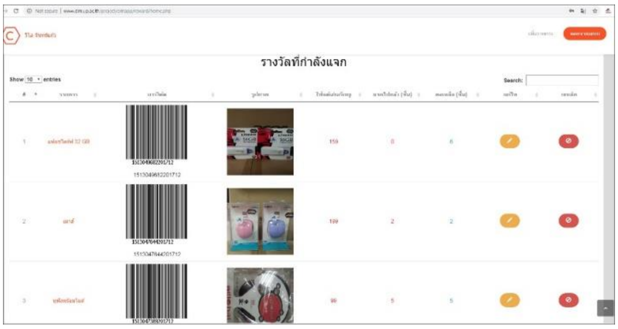
3. การจัดการของรางวัล



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการจัดการของรางวัล

การจัดการของรางวัลโดยนำของรางวัลเข้าโปรแกรมจัดการของรางวัลสำหรับกิจกรรมและในปีงบประมาณ 2561 มีของรางวัลทั้งหมด จำนวน 265 รายการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- นำของรางวัลมากำหนดจำนวนเหรียญ LIB Coin ที่จะใช้แลกรางวัล
- เพิ่มข้อมูลรายละเอียดของรางวัลลงในระบบเช่น ชื่อของรางวัล, จำนวนของรางวัล, เหรียญที่ต้องการแลก เป็นต้น
- เมื่อเพิ่มข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะสร้างบาร์โค้ด เพื่อปริ้นท์และนำมาติดของรางวัล
- นำของรางวัลที่กรอกลงในระบบมาโชว์เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่อไป



ภาพที่ 3 โปรแกรมจัดการของรางวัล http://www.clm.up.ac.th/project/clmapp/reward/

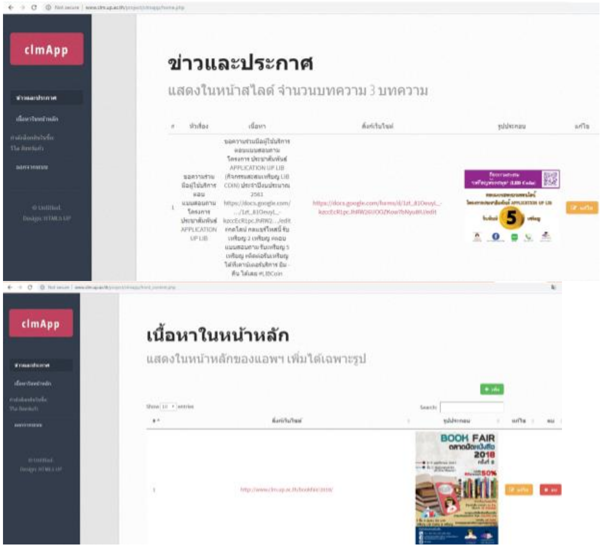
4. การจัดการกิจกรรมประชาสัมพันธ์

การออกแบบประชาสัมพันธ์กิจกรรม LIB Coin

4.1 ประชุมเพื่อสร้างกลยุทธ์กับกิจกรรมให้สอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารฯ

4.2 ออกแบบป้ายประชาสัมพันธ์ โดยโปรแกรม Adobe Illustrator

ภาพที่ 4 การออกแบบประชาสัมพันธ์กิจกรรมสะสมเหรียญห้องสมุด



ภาพที่ 5 จัดการประชาสัมพันธ์หน้า Application UP LIB

4.3 ประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านช่องประชาสัมพันธ์หลักของศูนย์บรรณสารฯ ซึ่งเป็นช่องทางที่มีผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารมากเป็นอันดับต้นๆ

- Application UP LIB
- Chat fuel น้องบันน่า
- Face book ศูนย์บรรณสารฯ
- Line@ ศูนย์บรรณสารฯ
- Instagram ศูนย์บรรณสารฯ

5. การจัดการกิจกรรม LIB Coin

กิจกรรมของโครงการ ประชาสัมพันธ์ Application UP LIB ประจำปีงบประมาณ 2561 มีทั้งหมด 17 กิจกรรมหลัก ดังนี้

กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	เหรียญ
กิจกรรมที่ 1	LEC Daily Bonus	นิสิตเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	1 เหรียญ/ วัน
กิจกรรมที่ 2	LEC Movie Learning	นิสิตเข้ารับชมภาพยนตร์ประจำสัปดาห์	1 เหรียญ/ ครั้ง
กิจกรรมที่ 3	LEC Check – in	นิสิตเข้าใช้บริการและเช็คอินศูนย์บรรณสารฯ ผ่านFacebook	2 เหรียญ/ ท่าน
กิจกรรมที่ 4	หนังสือ Re-exhibit book	นิสิตตอบคำถามจากการอ่านหนังสือชั้น Re-Exhibit Book	5 เหรียญ/ ครั้ง
กิจกรรมที่ 5	LEC Love Reading	นิสิตที่ยืมหนังสืออันดับ 1 ของเดือน	10 เหรียญ/ เดือน
กิจกรรมที่ 6	ทุกความดีของคุณมีค่า	นิสิตที่เก็บสิ่งของได้นำมาคืนให้เจ้าหน้าที่หาเจ้าของ	5 เหรียญ/ครั้ง
กิจกรรมที่ 7	ช่วยแปลหนังสือ	นิสิตใช้ความสามารถของคุณให้เป็นประโยชน์	10 เหรียญ/ครั้ง
กิจกรรมที่ 8	นิสิตทุนช่วยงาน	นิสิตทุนช่วยงานศูนย์บรรณสารฯ	2 เหรียญ/ ชั่วโมง
กิจกรรมที่ 9	ยืมวารสาร	ใช้บริการยืมวารสาร	2 เหรียญ/ ครั้ง
กิจกรรมที่ 10	แวะร้านกาแฟ Nine	ใช้บริการรับเหรียญตามเงื่อนไขที่ร้านกำหนด	5 เหรียญ/ ครั้ง
กิจกรรมที่ 11	แชร์ได้เหรียญ	กดแชร์วิดีโอของศูนย์บรรณสารฯ ผ่านช่องทาง YouTube	2 เหรียญ/ ครั้ง
กิจกรรมที่ 12	แจกเหรียญวันเกิด	นิสิตสามารถติดต่อรับเหรียญวันเกิดแสดงบัตรประชาชน	10 เหรียญ
กิจกรรมที่ 13	เรื่องเล่าห้องสมุด	เรื่องเล่าห้องสมุดใต้โพสต์ของกิจกรรมที่ 13 กิจกรรมนี้	20 เหรียญ
กิจกรรมที่ 14	ยืมหนังสือใหม่	ยืมหนังสือใหม่ ปีงบประมาณ 2561	2เหรียญ/ รายการ
กิจกรรมที่ 15	ออเจ้า	ถ่ายภาพศูนย์บรรณสารฯ โพสต์และติดแฮชแท็กLIB Coin	5 เหรียญ/ ครั้ง
กิจกรรมที่ 16	เซลฟี่กับหนังสือคู่ใจ	ถ่ายภาพกับหนังสือคู่ใจ โพสต์และติดแฮชแท็กLIB Coin	5 เหรียญ/ ครั้ง
กิจกรรมที่ 17	จ่ายติ๊ดเดียว รับเหรียญ	จ่ายเงินค่าผ่าน QR Code	3 เหรียญ/ ครั้ง

ภาพที่ 6 การจัดจัดการเหรียญรางวัล LIB Coin

6. การจัดการเหรียญรางวัล LIB Coin

การรับเหรียญรางวัล แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

6.1 การรับเหรียญรางวัลอัตโนมัติจากระบบ

- ระบบการจัดการเหรียญรางวัลจะเพิ่มเข้าบัญชีผู้ใช้บริการโดยอัตโนมัติ โดยที่ผู้ใช้บริการต้องดาวน์โหลด Application UP LIB และ Login เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ผ่านการใช้งาน QR Code และระบบจะนำเข้าเหรียญให้อัตโนมัติในเวลาเที่ยงคืนของวันที่ผู้ใช้ทำรายการ

6.2 การรับเหรียญรางวัลโดยการร่วมกิจกรรมของศูนย์บรรณสารฯ และติดต่อขอรับเหรียญรางวัลโดยผ่านเจ้าหน้าที่

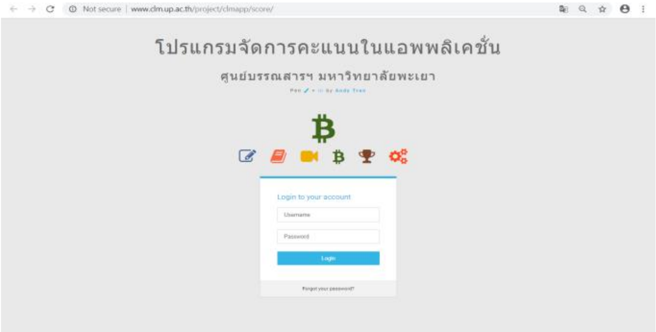
- กิจกรรมส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่ต้องแสดงหลักฐานการร่วมกิจกรรม เช่น การแชร์โพสต์ของศูนย์บรรณสารฯ การยืมหนังสือชั้น Re-Exhibit Books เมื่ออ่านจบแล้ว กลับมาตอบคำถามเกี่ยวกับหนังสือที่ยืม การช่วยแปลหนังสือภาษาจีน และเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เพิ่มเหรียญให้ผู้ใช้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์

7. การจัดการแลกของรางวัล

การแลกของรางวัลเมื่อผู้ใช้บริการสะสมเหรียญ LIB Coin ได้ครบตามจำนวนและต้องการแลกของรางวัล เจ้าหน้าที่จะดำเนินการ ดังนี้

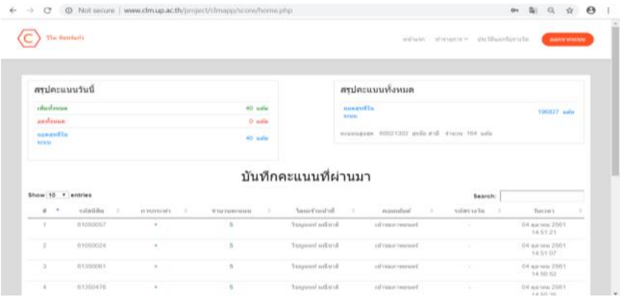
7.1 ผู้ใช้บริการสามารถเลือกดูของรางวัลได้ที่ตู้โชว์และผ่านเว็บไซต์ หากผู้ใช้ได้ของรางวัลที่ต้องการแล้วให้แจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อทำการแลกของรางวัลต่อไป

7.2 เจ้าหน้าที่ทำการ Login เข้าสู่ระบบ โดยใช้ Username Passwords ที่แอดมินระบุให้ตามสิทธิ์



ภาพที่ 7 หน้า Login เข้าโปรแกรมจัดการ Application UP LIB

7.3 เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบเหรียญรางวัลของผู้ใช้บริการมีเหรียญเพียงพอต่อของรางวัลที่ผู้ใช้บริการต้องการหรือไม่ โดยหน้านี้สามารถตรวจสอบยอดเหรียญทั้งหมดได้ ตรวจสอบผู้ที่มีเหรียญสูงสุด และตรวจสอบตรวจรายชื่อผู้ที่ทำกิจกรรมและได้เหรียญเข้าระบบ โดยเรียงตามวันเวลา



ภาพที่ 8 หน้ารายการคะแนน

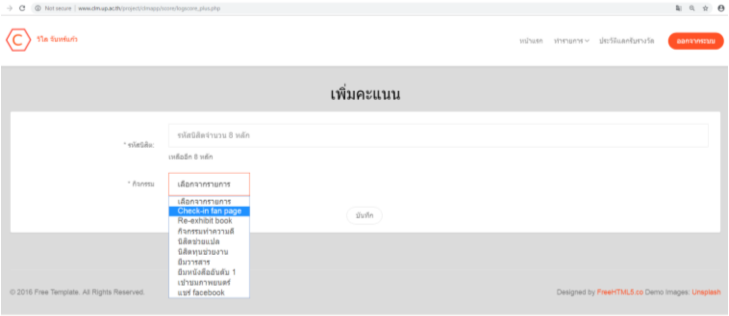
7.4 หน้าการจัดการแจกของรางวัล เจ้าหน้าที่ต้องทำรายการ ดังนี้

- สแกน QR Code หรือบาร์โค้ดรหัสนิสิตจากมือถือของผู้ใช้บริการ
- สแกนบาร์โค้ดของรางวัลที่ผู้ใช้บริการเลือกซึ่งในส่วนนี้ระบบจะโชว์ข้อมูลของรางวัลและข้อมูลเหรียญเพื่อตรวจข้อมูลอีกครั้ง

ภาพที่ 9 หน้าการจัดการแจกของรางวัล

7.5 หน้าการจัดการเพิ่มเหรียญรางวัล โดยเจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มคะแนนให้กับผู้ใช้บริการได้ เช่น เพิ่มคะแนนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องนำเข้าคะแนนโดยเจ้าหน้าที่ หรือเพิ่มคะแนนกิจกรรมพิเศษ ฯลฯ การเพิ่มคะแนนเจ้าหน้าที่ต้องทำรายการ ดังนี้

- สแกน QR Code จากมือถือของผู้ใช้บริการและเลือกกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการได้ร่วมกิจกรรม



ภาพที่ 10 หน้าการจัดการเพิ่มเหรียญรางวัล

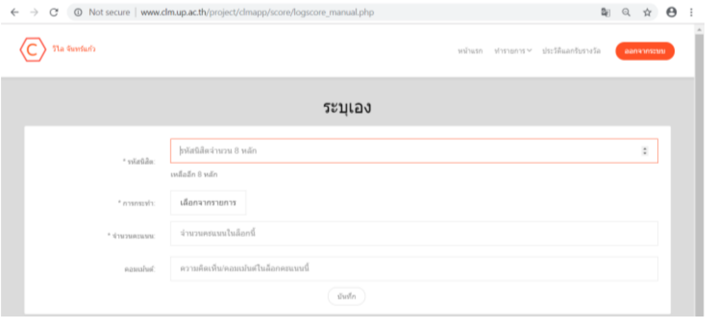
7.6 หน้าการจัดการลดเหรียญรางวัล เจ้าหน้าที่จะดำเนินการลดเหรียญรางวัลในกรณีดังนี้

- ผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะนำเหรียญมาแลกเพื่อเพิ่มสิทธิ์ในการยืมหนังสือเป็นสิทธิ์ GM Gold Members โดยสามารถยืมหนังสือเท่ากับสิทธิ์ของนิสิตระดับปริญญาโท คือ ยืมหนังสือได้ 10 รายการ 14 วัน ระยะเวลา 1 ปีการศึกษา
- ผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะนำเหรียญมาแลกเพื่อเพิ่มสิทธิ์ในการยืมหนังสือเป็นสิทธิ์ PM Platinum Members โดยสามารถยืมหนังสือเท่ากับสิทธิ์ของนิสิตระดับปริญญาเอก คือ ยืมหนังสือได้ 15 รายการ 30 วัน ระยะเวลา 1 ปีการศึกษา

ภาพที่ 11 หน้าการจัดการลดเหรียญรางวัล

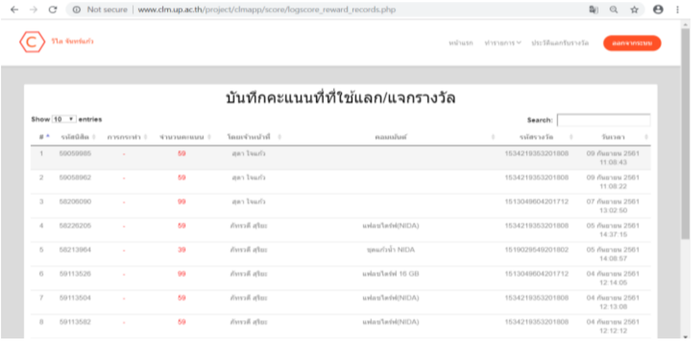
7.7 หน้าการจัดการเพิ่มข้อมูลแบบระบุเอง เจ้าหน้าที่สามารถระบุรายการในกรณีการเพิ่มเหรียญแบบระบุเองจะเป็นกิจกรรมย่อยที่มีระยะเวลาในการร่วมกิจกรรมเช่น กิจกรรมที่ 14 ยืมหนังสือใหม่ ประจำปี 2561 เจ้าหน้าที่ต้องทำรายการ ดังนี้

- ให้นิสิตมาติดต่อรับเหรียญได้ที่เคาน์เตอร์งานบริการและกรอกรายละเอียดลงในสมุดบันทึกกิจกรรมเหรียญ LIB Coin เช่น ชื่อและรหัสนิสิตของผู้ใช้ กิจกรรมที่ร่วมรายการ จำนวนเหรียญที่ได้รับของกิจกรรม เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลในระบบตามรายละเอียดที่ผู้ใช้กรอกไว้โดยกรอกรายละเอียดรหัสนิสิต เพื่อเลือกรายการเพิ่มคะแนน กรอกจำนวนคะแนนที่ได้รับ และกรอกรายละเอียดกิจกรรมที่ร่วมรายการ



ภาพที่ 12 หน้าการจัดการเพิ่มข้อมูลแบบระบุเอง

7.8 หน้ารายงานการบันทึกคะแนนที่ใช้แลก/ แจกของรางวัล โดยจะแสดงรายการรหัสนิสิตของผู้ใช้ จำนวนเหรียญที่ใช้แลกรางวัล เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และวันที่ที่ผู้ใช้มาแลกของรางวัล



ภาพที่ 13 หน้ารายการบันทึกคะแนนที่ใช้แลก/ แจกของรางวัล

สรุปผลการศึกษา

ผลการจัดการการประชาสัมพันธ์ UP LIB Coin ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการจัดการ

- การจัดการกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ Application UP LIB ในระยะเวลา 9 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม - กันยายน 2561 พบว่า มีผู้ร่วมกิจกรรมทั้งหมดจำนวน 13,972 ราย มีสถิติการสะสมเหรียญในระบบทั้งหมดจำนวน 212,455 เหรียญ และมีของรางวัลทั้งหมด จำนวน 265 รายการ คงเหลือในระบบ17 รายการ (ข้อมูล ณ วันที่ 20 ตุลาคม 2561)
- การประชาสัมพันธ์ภาพการรับของรางวัลไปยังช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถต่อยอดการเก็บเหรียญจากการแลกของรางวัล เช่น ถ่ายภาพตนเองกับของรางวัลที่ได้รับ เช็คอินที่ศูนย์บรรณสารฯ ติดแฮชแท็ก LIB Coin ผู้ใช้บริการก็สามารถติดต่อรับเหรียญได้อีก

ภาพที่ 14 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการแจกของรางวัล

2. ด้านการประเมินผลจากการจัดกิจกรรม LIB Coin

- ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ทั้งสิ้น 1,020 ราย เป็นเพศชาย ร้อยละ 32.9 เพศหญิงร้อยละ 67.1 เมื่อจำแนกตามประเภท พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีมากที่สุด

จำนวน 1,000 ราย (ร้อยละ 98) ชั้นปีที่มีผู้ตอบแบบถามมากที่สุด ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 389 ราย (ร้อยละ 38.1) รองลงมาเป็น นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 240 ราย (ร้อยละ 23.5) นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 200 ราย (ร้อยละ 19.6) และนิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 191 คน (ร้อยละ 18.7) ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรม การเข้าร่วมกิจกรรมและการทำงานของ APPLICATION UP LIB ในระดับดีมาก คือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมชัดเจน ทั่วถึง และเหมาะสม ($\bar{x}$ =4.744) มีความพึงพอใจต่อด้านกิจกรรมและเนื้อหากิจกรรมในระดับดีมาก คือ กิจกรรมน่าสนใจ มีประโยชน์ ได้ความรู้ ($\bar{x}$ = 4.656) ความพึงพอใจด้านของรางวัล ในระดับดีมาก คือของรางวัลมีความน่าสนใจ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ($\bar{x}$ =4.583) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ การให้บริการ ในระดับดี คือ เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำกิจกรรมเป็นอย่างดี ($\bar{x}$ =4.083)
- ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะ โดยส่วนใหญ่จะเสนอแนะเรื่องการเพิ่มกิจกรรม เพิ่มเหรียญ LIB Coin ในแต่ละกิจกรรม และเพิ่มของรางวัล

ภาพที่ 15 แบบสอบถามออนไลน์ โครงการ ประชาสัมพันธ์ APPLICATION UP LIB (ข้อมูล ณ วันที่ 17 ตุลาคม 2561)

อภิปรายผล

1. การนำนวัตกรรม APPLICATION UP LIB มาปรับใช้กับการบริการ ได้ช่วยลดปัญหาการไม่พกบัตรนิสิต บัตรชำรุดสูญหายแล้ว ยังสามารถต่อยอดถึงการจัดการเพิ่มกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ โดยใช้ LIB Coin เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ใช้ร่วมกิจกรรมและยังได้สร้างกระบวนการทำงานของศูนย์บรรณสารฯ ที่ชัดเจนขึ้น และมีความถูกต้อง รวดเร็ว การจัดการที่เป็นระบบทำให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
2. การจัดโครงการประชาสัมพันธ์ APPLICATION UP LIB มีจุดประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ APPICATION UP LIB ให้เป็นที่รู้จัก และให้ผู้ใช้ได้ประโยชน์จากแอพพลิเคชั่นมากที่สุด เป็นการเพิ่มกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์กิจกรรม LIB Coin สามารถดึงดูดความสนใจให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใช้บริการ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมมากขึ้น ร่วมถึงการช่วยโปรโมท

ศูนย์บรรณสารฯ ให้เป็นที่รู้จัก โดยสามารถบอกปากต่อปาก ไปจนกระทั้งการทำกิจกรรมผ่านช่องทางโซเชียล เช่น การโพสต์ของรางวัลที่ได้รับเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารฯ และยังได้สิทธิ์รับเหรียญรางวัลจากกิจกรรมอีก ซึ่งทำให้เป็นการเพิ่มกลยุทธ์ การประชาสัมพันธ์ที่มีการต่อยอดกิจกรรมได้

3. การจัดกิจกรรม LIB Coin ที่เป็นระบบตั้งแต่การร่วมกันคิดกิจกรรม การกำหนดเหรียญรางวัลหรือการจัดหาของรางวัล ทำให้สามารถต่อยอดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ได้อย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่ได้การประเมินผลการทำกิจกรรม

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดการกิจกรรม LIB Coin ให้น่าสนใจ และดึงดูดความสนใจจากผู้ใช้บริการทั้งรายเก่า และรายใหม่ได้นั้น จะต้องเพิ่มกิจกรรมให้มีความน่าสนใจ และเป็นกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่าย
2. การจัดการกิจกรรมภายใน โครงการ ประชาสัมพันธ์ Application UP LIB สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถพัฒนากลยุทธ์สู่งานประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อปรับการให้บริการต่างๆ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน

ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

การจัดการกระบวนการส่งเสริมการใช้ Application UP LIB ทำให้มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน และต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่กระบวนการคิดวิเคราะห์ วางแผน การนำเข้าข้อมูล การประชาสัมพันธ์กิจกรรม และการให้บริการแลกของรางวัล การทำงานทุกขั้นตอนเป็นการทำงานที่มีความสมบูรณ์

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

การประชาสัมพันธ์ Application UP LIB ทำให้ผู้ใช้บริการได้รู้จัก และมีส่วนร่วมกับศูนย์บรรณสารฯ โดยการทำกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้ได้รับความรู้สึกดีทั้งต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่ได้มีการสื่อสารที่ดีระหว่างการทำกิจกรรม และทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการร่วมกิจกรรม และได้รับรองรางวัลที่ตนเองชื่นชอบ แม้ของรางวัลบางชิ้นเป็นของรางวัลที่ไม่มีมูลค่า แต่ก็ทำให้ผู้ใช้บริการมีความภาคภูมิใจที่ได้รับ

ประโยชน์ในงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ได้นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้กับงานประชาสัมพันธ์ ทำให้ศูนย์บรรณสารฯ เป็นศูนย์กลางและเป็นที่สถานที่ที่ผู้ใช้บริการต้องเอ่ยถึง เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จัก Application UP LIB ที่มาจากกิจกรรมสะสมเหรียญ LIB Coin

รายการอ้างอิง

วันเพ็ญ ตันจันทร์กูล (2560). *การส่งเสริมการใช้บริการด้วยเหรียญห้องสมุด (LIB coin) ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา.* เข้าถึงได้จาก https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/310/311

วารสารบรรณศาสตร์ มศว. (2560). *พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.* เข้าถึงได้จาก http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jlis/article/viewFile/9954/8446

การจัดการความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Knowledge Management Through Learning and Sharing Organization of Chiang Mai University Library

สดศรี กันทะอินทร์, เรณุกา สันธิ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

e-mail: sodsri.gun@cmu.ac.th, renuka.s@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นำการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน โดยดำเนินการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ จัดเก็บองค์ความรู้ของสำนักหอสมุด และเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนและสังคม ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดประยุกต์มาจากรูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ผลจากการดำเนินการจัดการความรู้ทำให้ได้รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ได้องค์ความรู้จากการจัดการความรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดเก็บความรู้ไว้อย่างเป็นระบบ มีองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้มากกว่า 50 องค์ความรู้ เป็นองค์ความรู้ที่ตอบเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด จากการประเมินการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดในภาพรวม พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกปี และผลจากการตรวจสอบและประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุด (CMU-QA) ได้รับคะแนนการประเมินในระดับดีมากเป็นประจำทุกปีการศึกษา จนเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังเห็นได้จากรางวัลวิธีปฏิบัติที่ดี (Best practice) ด้านการบริหารและการจัดการ เรื่อง “การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันการเรียนรู้” จากการคัดเลือกวิธีปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2556 นอกจากนี้ สำนักหอสมุดมีการแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้สู่หน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งชุมชนและสังคมสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

คำสำคัญ:

การจัดการความรู้, องค์กรแห่งการเรียนรู้, องค์กรแห่งการแบ่งปัน, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Abstract

Knowledge management at Chiang Mai University Library (CMUL) has been used as a core management tool with the objectives of becoming learning and sharing organization. The knowledge has been endlessly organized, stored, and shared to community and society. The CMUL knowledge management process was adapted from those of Office of the Public Sector Development Commission (OPDC). During past years several KM-related activities had been held. The knowledge management topics have been gradually increased more than 50 CMUL strategy-oriented topics. With decent organization communication and systematic approach of knowledge management, the result showed the staff satisfaction is high to very high in the past few years. Moreover, from the annual quality assurance program, the quality audition by Office of Educational Quality Development showed very high level. As it can be seen from the Chiang Mai University's Best practice Award in the topic of quality management and quality assurance in 2013. This is well known not only in Chiang Mai University but also other people in the country. With the systematic approach of knowledge management, it can be used and shared to other people adopting this system.

Keywords:

Knowledge Management, Learning Organization, Sharing Organization, Chiang Mai University Library

บทนำ

ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร เนื่องจากเป็นความรู้ที่ฝังลึกที่เกิดจากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงาน ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเหล่านี้ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย แต่หลาย ๆ องค์กรมักประสบปัญหาการรักษาและจัดเก็บองค์ความรู้หากผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งสำคัญ ๆ เกษียณอายุราชการหรือลาออก ทำให้องค์ความรู้หายไปจากองค์กร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้จึงนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้าง รวบรวม จัดเก็บ ถ่ายทอด และแบ่งปันองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่าให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน (พระราชกฤษฎีกา, 2546) จากข้อกำหนดดังกล่าวในปี 2549 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงมีนโยบายให้ทุกส่วนงานในสังกัด

ดำเนินการจัดการความรู้อย่างครบวงจรเพื่อพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการแต่งตั้งผู้บริหารจากทุกหน่วยงานให้เป็นผู้บริหารจัดการความรู้ (Chief knowledge officer-CKO) และมอบหมายให้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ในหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (กรกมล รามบุตร, 2550) สำนักหอสมุดในฐานะหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ และนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปันตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2549 เป็นต้นมา

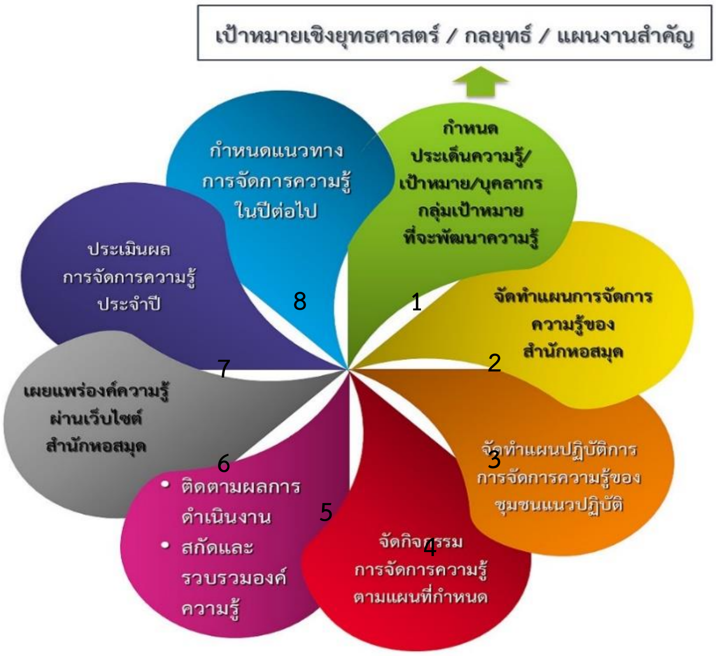
วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำการจัดการความรู้มาพัฒนาสำนักหอสมุดไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน
2. เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน
3. เพื่อรักษาองค์ความรู้สำคัญที่ใช้ในการพัฒนางานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้สู่ชุมชนและสังคม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. **กำหนดแผนงานสำคัญด้านการจัดการความรู้** เพื่อดำเนินการด้านการจัดการความรู้ให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์และตอบเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี
2. **ให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้แก่บุคลากรทุกคน** เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ กระบวนการ เป้าหมาย เครื่องมือและประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้
3. **แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้** เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กำกับดูแลดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้และผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในฝ่าย/ งาน/ หน่วย โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ (Chief knowledge officer: CKO) มาจากตัวแทนผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่ผลักดันนโยบาย คณะกรรมการมาจากหัวหน้าฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศทุกฝ่ายและประธานชุมชนแนวปฏิบัติทุกชุมชน
4. **จัดตั้งชุมชนแนวปฏิบัติ** (Community of practices-CoPs.) ชุมชนแนวปฏิบัติของสำนักหอสมุดเกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มของผู้ที่สนใจและปฏิบัติงานในหน้าที่คล้ายกัน โดยในระยะเริ่มแรกของการดำเนินการจัดการความรู้ในปี 2549 มีการจดทะเบียนจัดตั้งชุมชนแนวปฏิบัติจำนวน 6 ชุมชน และมีการจัดการความรู้ในเรื่องที่ง่าย ๆ ใกล้ตัวที่กลุ่มสนใจ ปัจจุบันการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่ใช้พัฒนางานที่ประสานไปกับเนื้องานประจำ ดังนั้น แต่ละชุมชนที่จัดตั้งขึ้นจะรวมกลุ่มกันเพื่อจัดการความรู้ในเรื่องที่สำคัญ ๆ ที่เป็นความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผู้ใช้บริการและเกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม ในปี 2561 มีชุมชนแนวปฏิบัติจำนวน 8 ชุมชน

5. สร้างกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ในระยะแรกของการจัดการความรู้สำนักหอสมุดได้นำโมเดลปลาทู (TUNA model) เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการความรู้ โดยมีการจัดทำวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ (Knowledge vision-KV) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing-KS) และการสร้างขุม/ คลังความรู้ (Knowledge assets-KA) ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการสกัดความรู้จากบุคลากรในองค์กร และได้นำหลักวงจรคุณภาพเดมมิ่ง PDCA มาใช้ในการจัดการความรู้ เพื่อให้กระบวนการจัดการความรู้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อเป้าหมายของการพัฒนาสำนักหอสมุด ตามภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้

1. กำหนดประเด็นความรู้ เป้าหมายการจัดการความรู้และกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ประจำปีการศึกษา ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์สำนักหอสมุดและกลยุทธ์ที่ทบทวนในปีงบประมาณนั้น ๆ และแจ้งให้ชุมชนแนวปฏิบัติทราบ

2. จัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด โดยในปี 2561 สำนักหอสมุดได้กำหนดให้การจัดการความรู้ (KM) เป็นแผนงานสำคัญของยุทธศาสตร์ที่ 3: บริหารจัดการเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน กลยุทธ์ที่ 1 บริหารจัดการให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง มีการวางแผนกำหนดแนวทางการจัดกิจกรรม ดังต่อไปนี้

2.1 กิจกรรมชุมชนแนวปฏิบัติ เพื่อกำหนดองค์ความรู้ที่ชุมชนแนวปฏิบัติจะดำเนินการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นความรู้ ตามที่คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้กำหนด รวมทั้งกำหนดกิจกรรม เป้าหมายการดำเนินงาน และผลที่คาดว่าจะได้รับ

2.2 กิจกรรมพุธสุนทรียเสวนา เพื่อเป็นเวทีในการเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางาน พัฒนาคน ที่สอดคล้องกับประเด็นความรู้ ตามที่คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้กำหนด โดยจัดกิจกรรมทุก 2 เดือน ในช่วงบ่ายของวันพุธ

3. **จัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของชุมชนแนวปฏิบัติ** ให้สอดคล้องกับประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้ที่คณะกรรมการจัดการความรู้กำหนดในปีนั้น ๆ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ 5 กระบวนการ ในการวางแผนกิจกรรมของชุมชนแนวปฏิบัติ ดังนี้

3.1 การบ่งชี้ความรู้ การกำหนดประเด็นความรู้ เป้าหมายการจัดการความรู้ และบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ประจำปี โดยให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์สำนักหอสมุด

3.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ประกอบด้วย

3.2.1 การรักษาความรู้ในองค์กรและนอกองค์กร คือ ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคลากรซึ่งเป็นประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคลและความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่ในตัวผู้รู้ในด้านต่าง ๆ ในท้องถิ่นภาคเหนือ

3.2.2 การสร้างความรู้ใหม่ เป็นความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ยังไม่มีแนวปฏิบัติมาก่อน เช่น แนวทางการให้บริการใหม่ นวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองต่อผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน

3.2.3 แสวงหาความรู้จากภายนอก เพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ เช่น การส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุม/ สัมมนา/ อบรม ในหัวข้อที่ตรงกับประเด็นความรู้ที่สำนักหอสมุดต้องการให้บุคลากรได้รับการพัฒนา

3.3 การแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม 3 รูปแบบ คือ กิจกรรมชุมชนแนวปฏิบัติ กิจกรรมพุธสุนทรียเสวนา และการจัดกิจกรรม KM Day

3.4 การจัดเก็บความรู้ เป็นการรวบรวมความรู้และจัดเก็บความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในเว็บไซต์ CMUL KM Corner

3.5 การเรียนรู้ มีการนำความรู้ที่ได้จากการถอดบทเรียนจากการจัดการความรู้ไปประยุกต์หรือบูรณาการใช้ในการปฏิบัติงานจริง

4. **จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนที่กำหนด** มีการจัดกิจกรรม 3 รูปแบบ ดังนี้

4.1 กิจกรรมชุมชนแนวปฏิบัติ เป็นการจัดกิจกรรมของแต่ละชุมชนแนวปฏิบัติโดยจะดำเนินการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นความรู้ตามที่คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้กำหนด เป็นการส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง

4.2 กิจกรรมพุธสุนทรียเสวนา เป็นเวทีในการเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางาน พัฒนาคน ตามประเด็นความรู้ที่คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้กำหนด โดยจัดกิจกรรมในช่วงบ่ายของวันพุธที่ 3 ของเดือน เวลา 13.30-16.30 น. เป็นประจำทุก 2 เดือน

4.3 กิจกรรม KM Day เป็นกิจกรรมที่จัดปีละ 1 ครั้ง เริ่มตั้งแต่ปี 2550 เพื่อเป็นเวทีนำเสนอผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ในรอบปีที่ผ่านมา โดยมีการจัดนิทรรศการผลงาน

การจัดการความรู้ การจัดเสวนา การบรรยาย การนำเสนอผลการดำเนินงานของชุมชนแนวปฏิบัติ การมอบรางวัลและประกาศเกียรติคุณแก่บุคคลและชุมชนแนวปฏิบัติเพื่อเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจและการตระหนักถึงคุณค่าของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

5. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มีการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ทุก 2 เดือน

6. สกัดและรวบรวมองค์ความรู้ คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ และคุณอำนวยของแต่ละชุมชนสกัดองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ทุกรูปแบบเพื่อจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ขององค์กร

7. เผยแพร่องค์ความรู้ มีการนำองค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนางานและกระจายความรู้สู่ชุมชนและสังคมเพื่อนำความรู้ไปต่อยอดและสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

7.1 การนำเสนอผลงาน

7.1.1 การนำเสนอผลงานการจัดการความรู้ในงานวัน KM day ของสำนักหอสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ในรอบปีที่ผ่านมา โดยมีการจัดนิทรรศการ การจัดเสวนา การบรรยาย การนำเสนอผลการดำเนินงานของชุมชนแนวปฏิบัติ การมอบรางวัลและประกาศเกียรติคุณแก่บุคคลและชุมชนแนวปฏิบัติเพื่อเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจและการตระหนักถึงคุณค่าของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งเป็นเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นการขยายผลการจัดการความรู้ให้รู้จักกว้างขวางมากขึ้นโดยมุ่งหวังการปฏิบัติเพื่อพัฒนางาน พัฒนาคน และพัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และองค์กรแห่งการแบ่งปันที่ยั่งยืนต่อไป

7.1.2 การนำเสนอผลงานการจัดการความรู้ในงานวันนวัตกรรมของสำนักหอสมุด เพื่อเผยแพร่นวัตกรรมที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดเพื่อแบ่งปันสู่ชุมชนและสังคมนำไปต่อยอดสร้างความรู้ใหม่

7.1.3 การนำเสนอผลงานการจัดการความรู้ในงาน CMU KM Day จัดโดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นเวทีให้ส่วนงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเครือข่าย มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำเสนอผลงานที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้ โดยสำนักหอสมุดคัดเลือกผลงานที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้ไปนำเสนอเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่ชุมชนในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก

7.1.4 การนำเสนอผลงานการจัดการความรู้ในงานประชุมวิชาการทั้งในและต่างประเทศ โดยสำนักหอสมุดได้นำผลงานที่ได้จากการจัดการความรู้ไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เช่น การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET การประชุมสภาบรรณารักษ์แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Congress of Southeast Asian Librarians: CONSAL) เป็นต้น

7.2 การเผยแพร่องค์ความรู้ในเว็บไซต์สำนักหอสมุด เพื่อให้ชุมชนและสังคมนำความรู้ไปใช้และต่อยอดเป็นองค์ความรู้ใหม่ (http://library.cmu.ac.th, http://kmcorner.lib.cmu.ac.th/kmcorner, http://library.cmu.ac.th/ntic)

8. ประเมินผลการจัดการความรู้ประจำปี ประเมินผลในภาพรวมของกิจกรรมการจัดการความรู้ประจำปี โดยใช้แบบสอบถามในการวัดผลการเรียนรู้ในด้านความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด การจัดกิจกรรมพุธสุนทรียเสวนา การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์ CMUL KM Corner

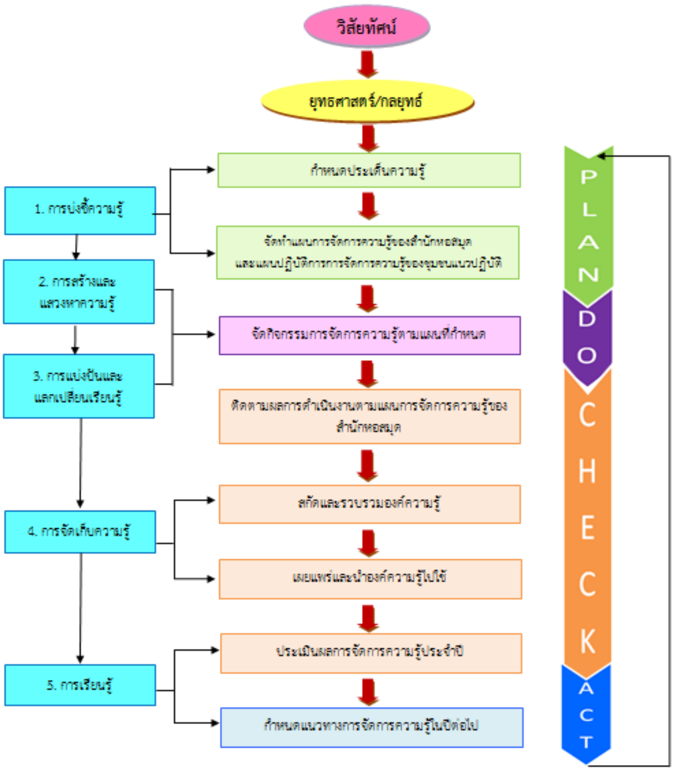
9. การพัฒนาการดำเนินงานการจัดการความรู้ในปีต่อไป นำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะการจัดการความรู้มาพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความรู้ปีต่อไป

สรุปผล อภิปรายผล ขอเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปและอภิปรายผล

ผลจากการดำเนินการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน ตั้งแต่ปี 2549 ถึงปัจจุบัน มีดังนี้

1. ได้รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ภาพที่ 2 รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

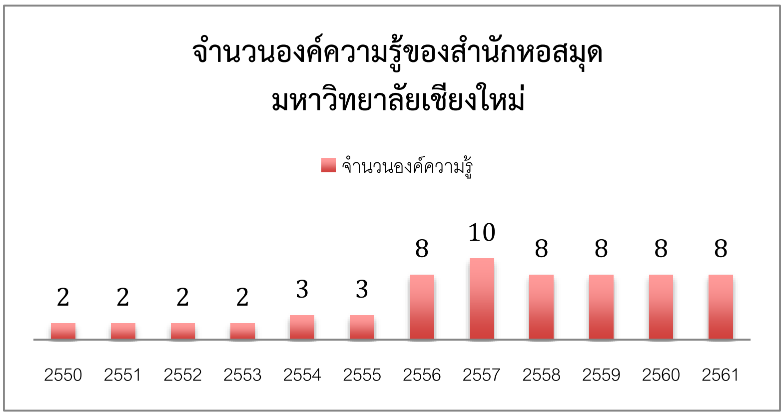
การจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าวข้างต้น สามารถใช้ผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลในการรายงานผลงานดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบและ

ประเมินคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เช่น เกณฑ์มาตรฐานการอุดมศึกษาด้านการพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้ (สมศ.) คำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (กพร.) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence-EdPEx) เป็นต้น

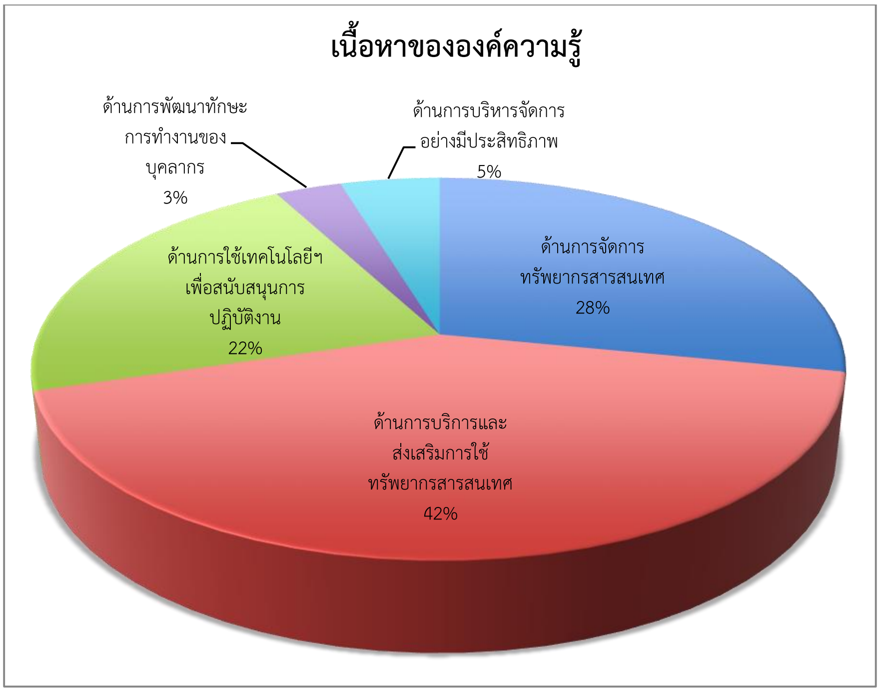
2. มีการจัดเก็บความรู้และเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด http://kmcorner.lib.cmu.ac.th องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบันมีจำนวนมากกว่า 50 องค์ความรู้ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่จำเป็นที่ใช้ในการพัฒนางานของสำนักหอสมุดให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามประเด็นความรู้ที่ได้กำหนด เช่น

เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ประเด็นความรู้ที่กำหนด	องค์ความรู้	ประโยชน์
มีทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการ มีการใช้อย่างคุ้มค่า เข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย	1. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและการวิจัย 2. เพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงสารสนเทศ	1. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ	1. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศกับกระบวนวิชาเรียนในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2. การจัดการหนังสือที่มีการใช้น้อย	มีแนวทางในการบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- บริการที่มีคุณภาพและเสริมสร้างการเรียนรู้และการวิจัย - เป็นคลังความรู้ล้านนาที่สนับสนุนยุทธศาสตร์เชิงรุกของมหาวิทยาลัย	1. สนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและจัดบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย 2. ส่งเสริมการใช้สารสนเทศ 3. ส่งเสริมการใช้สารสนเทศล้านนา	2. การบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	1. การจัดบริการสนับสนุนการวิจัย 2. การสืบค้นฐานข้อมูล Citation Database และฐานข้อมูลประเมินคุณภาพวารสารเพื่อบริการสนับสนุนการ 3. Library Course Online: เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา 4. รูปแบบการให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัย 5. การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคเหนือและการให้บริการ	ทำให้เกิดแนวปฏิบัติในการผลิตบริการใหม่เพื่อสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและจัดบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย ตอบสนองต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ประเด็นความรู้ที่กำหนด	องค์ความรู้	ประโยชน์
บริการที่มีคุณภาพและเสริมสร้างการเรียนรู้และการวิจัย	1. พัฒนานวัตกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1. การสร้างสื่อการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ 2. การพัฒนา ROBOT สำหรับใช้งานในห้องสมุด 3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสำรวจหนังสือ 4. การผลิต e-Books เพื่อแนะนำบริการ 5. การให้บริการสารสนเทศดิจิทัล ผ่าน Mobile Application ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	เกิดนวัตกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
เป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง	1. บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ	4. การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ	1. การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลงบประมาณและการเงินสำนักหอสมุด (CMUL e-Budget) 2. การใช้ระบบ CMU e-Document ในการแจ้งเวียนเอกสาร	ได้เครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองการบริหารจัดการสำนักหอสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 3 กราฟแสดงจำนวนองค์ความรู้ตั้งแต่ปี 2550-2561



ภาพที่ 4 กราฟแสดงเนื้อหาขององค์ความรู้ตั้งแต่ปี 2550-2561

ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ทำให้เกิดองค์ความรู้จำนวนมากและมีเนื้อหาที่ครอบคลุมภารกิจหลักของสำนักหอสมุด เกิดจากการที่สำนักหอสมุดกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นแผนงานที่สำคัญและมีการกำหนดประเด็นความรู้ที่ชัดเจนในแต่ละปี รวมทั้งสำนักหอสมุดมีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ และชุมชนแนวปฏิบัติทุกชุมชนมีความเข้มแข็งในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จลุล่วงทำให้เกิดองค์ความรู้ตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการสร้างองค์ความรู้เนื่องจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานให้บริการ ซึ่งบุคลากรที่เป็นผู้ที่มีความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ได้พร้อมเพรียงกัน ทำให้องค์ความรู้ที่ได้รับอาจจะไม่สมบูรณ์ครบถ้วน

ตัวอย่างองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้เรื่อง Library Course Online: เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นนวัตกรรมด้านบริการที่สำนักหอสมุดนำไปใช้ในการสอนการรู้สารสนเทศด้วยระบบออนไลน์ที่ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนเนื้อหาได้ตามความต้องการ เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถทบทวนความรู้ และเข้าเรียนในบทเรียนออนไลน์ใหม่ได้อย่างไม่จำกัด แสดงให้เห็นบทบาทและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากผู้สอนเป็นโค้ชในการเรียนรู้ องค์ความรู้ดังกล่าว มีกระบวนการจัดการความรู้ตามภาพที่แสดงนี้

1.การบ่งชี้ความรู้

- เลือกประเด็นความรู้ด้านการบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นประเด็นความรู้ที่คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้กำหนดในแต่ละปี
- กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็น เรื่อง Library Course Online : เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา

2.การสร้างและแสวงหาความรู้

- การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรการสอนออนไลน์
- การพัฒนาหลักสูตรออนไลน์การสืบค้นข้อมูลทางวิชาการ ตามทฤษฎี ADDIE Model 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นวิเคราะห์ ขั้นการออกแบบ ขั้นการพัฒนา ขั้นการนำไปดำเนินการ ขั้นการประเมินผล

3.การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- จัดกิจกรรมเติมเต็มและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบรรณารักษ์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา มีประสบการณ์และสอนเรื่องดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อ จำนวน 7 หลักสูตร ได้แก่ Turnitin, Scopus Citations Search, Web of Science Citations Search, TCI Citation Search, WorldCat, EndNote X8, Zotero

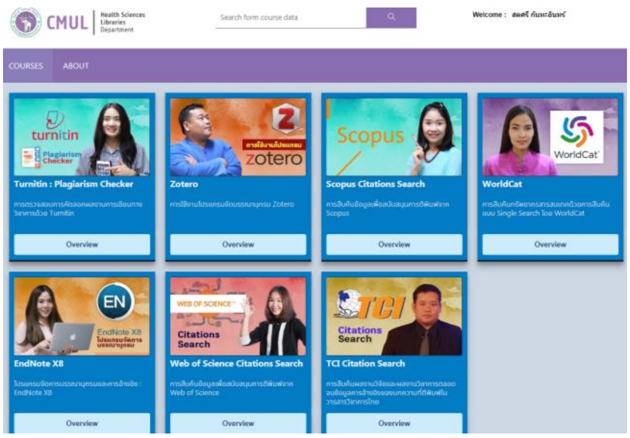
4. การจัดเก็บความรู้

- จัดเก็บองค์ความรู้และให้บริการบน Cloud เว็บไซต์http://cloud.lib.cmu.ac.th/onlinecourse/
- เผยแพร่ ส่งเสริม และประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้งาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การนำเสนอในเวทีระดับมหาวิทยาลัย ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ รวมทั้งเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่สนใจนำไปใช้งานได้

5. การเรียนรู้

- ประเมินผลและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ภาพที่ 5 กระบวนการจัดการความรู้เรื่อง Library Course Online : เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา



ภาพที่ 6 เว็บไซต์ Library Course Online

3. มีชุมชนแนวปฏิบัติ (Community of practices- CoPs.) ที่เกิดจากการรวมกลุ่มของผู้ที่สนใจและปฏิบัติงานในหน้าที่เหมือนกัน ก่อให้เกิดการเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่สนใจร่วมกัน ทั้งนี้แต่ละชุมชนแนวปฏิบัติที่ได้ดำเนินการสำเร็จได้องค์ความรู้ที่ต้องการแล้วสามารถยุบหรือก่อตั้งชุมชนใหม่เพื่อรวมกลุ่มผู้ที่สนใจสร้างองค์ความรู้ใหม่ต่อไปได้ ซึ่งในปี 2561 มีจำนวนชุมชนแนวปฏิบัติทั้งสิ้นจำนวน 8 ชุมชน

4. บุคลากรสำนักหอสมุดทั้งในห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะฯ 20 แห่ง มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกิจกรรมพุธสุนทรียเสวนา ซึ่งเป็นเวทีในการเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานที่สอดคล้องกับประเด็นความรู้ ตามที่คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้กำหนด โดยจัดกิจกรรมในช่วงบ่ายของวันพุธที่ 3 ของเดือน เวลา 13.30-16.30 น. เป็นประจำทุก 2 เดือน ทำให้กิจกรรมนี้ สามารถพัฒนาคน กล่าวคือ บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อที่ตนเองสนใจหรือหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ และนำความรู้และทักษะที่ได้มาใช้ในการพัฒนางาน การทำงานเป็นทีม และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และแบ่งปันให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุด

5. การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดได้รับการยอมรับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังจะเห็นได้รางวัลที่ได้รับจากการนำเสนอผลงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของบุคลากร เช่น

5.1 รางวัลวิธีปฏิบัติที่ดี (Best practice) ด้านการบริหารและการจัดการ ประจำปีการศึกษา 2556 เรื่อง การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันการเรียนรู้: วิธีปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดโดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

5.2 รางวัลการนำเสนอผลงานด้วยวาจาดีเด่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสร้างนวัตกรรม เรื่อง “การพัฒนาระบบให้บริการห้องสมุดบนเครือข่ายเคลื่อนที่ CMUL AirPAC” จาก งาน PULINET วิชาการ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2557

5.3 รางวัลจากการนำเสนอผลงานแบบโปสเตอร์ (Poster presentation) ประเภทแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้ของส่วนงาน รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 เรื่อง "Library Course Online: เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา" และรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 เรื่อง “Academic Journal Publication Support Database” จากงาน CMU KM Day ปี 2560

5.4 รางวัลรองชนะเลิศ จากการนำเสนอผลงานแบบบรรยาย (Oral presentation) ประเภทแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้ของส่วนงาน เรื่อง “การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบริการสอนการรู้สารสนเทศ” และรางวัลชมเชย จากการนำเสนอผลงานแบบโปสเตอร์ (Poster presentation) ประเภทการพัฒนาส่วนงานสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุข/ องค์กรสุขภาพ/ องค์กรคุณธรรม เรื่อง “องค์กรสุขสันต์ (Happy Organization)” จากงาน CMU KM Day ปี 2561

6. ผลการตรวจสอบและประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดด้านการพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันการเรียนรู้เพื่อสร้างให้สำนักหอสมุดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้รับคะแนนการประเมินในระดับดีมาก (5) เป็นประจำทุกปีการศึกษา (CMU-QA)

7. มีการแบ่งปันและกระจายความรู้สู่หน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ

7.1 การนำเสนอผลงานที่ได้จากการจัดการความรู้ในงานประชุมวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เช่น การนำเสนอผลงานวิชาการด้วยวาจาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเรื่อง “การพัฒนาระบบให้บริการห้องสมุดบนเครือข่ายเคลื่อนที่ CMUL AirPAC” ในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET วิชาการ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2557 จ. พิษณุโลก ชการนำเสนอเรื่อง "Development of online course for information literacy in field of health Sciences, Chiang Mai University Library" ในการประชุมสภาบรรณารักษ์แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ครั้งที่ 17 “17th Congress of Southeast Asian Librarians” (CONSAL XVII) ณ กรุงเนปิดอว์ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ เป็นต้น

7.2 การเผยแพร่ประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้

7.2.1 การได้รับเชิญเป็นวิทยากรบรรยาย และการเสวนา ซึ่งสำนักหอสมุดได้รับการยอมรับให้เป็นหน่วยงานที่เป็นต้นแบบของการจัดการความรู้ โดยประธานคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ (CKO) ได้รับเชิญให้เป็นวิทยากรให้ความรู้ และแบ่งปันประสบการณ์การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นต้น

7.2.2 เป็นสถานที่ให้การศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้แก่หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักพระราชวัง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ เป็นต้น

8. ผลการประเมินการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดประจำปี 3 ปีย้อนหลัง ในภาพรวมพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ ในระดับมากถึงมากที่สุด

ขอเสนอแนะ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินการจัดการความรู้มาอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดยังไม่มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้ในการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และแบ่งปันของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เช่น องค์ความรู้ใหม่ในองค์กร การนำความรู้ไปพัฒนางาน การเรียนรู้ข้ามสายงาน จัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ การสร้างนวัตกรรม เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน

สำนักหอสมุดนำการจัดการความรู้มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาบุคลากร การจัดการความรู้กระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วม มีการทำงานเป็นทีมเห็นได้จากการรวมตัวกันจัดตั้งชุมชนแนวปฏิบัติในกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันและมีความสนใจเหมือนกัน ทำให้เกิดวิธีปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ สร้างเวทีให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในองค์กรระหว่างบุคลากรควบคู่กับการรับความรู้จากภายนอก สามารถนำกระบวนการจัดการความรู้ตามวงจรคุณภาพ PDCA ครบทั้งวงจร ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมการให้บริการของสำนักหอสมุดได้อย่างต่อเนื่อง เช่น ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ ได้นำความรู้จากการจัดการความรู้ เรื่อง บริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Document Delivery: D.D.) ที่เป็นเลิศ ไปต่อยอดโดยการพัฒนาโปรแกรมระบบการบันทึกข้อมูลบริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Document Delivery: D.D.) และการจัดการความรู้ เรื่อง “การจัดการหนังสือที่มีการใช้น้อย” เป็นประเด็นความรู้ต่อยอดมาจากหัวข้อการจัด

กิจกรรมการจัดการความรู้ของชุมชนแนวปฏิบัติฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และชุมชนแนวปฏิบัติฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสำรวจหนังสือ” ทำให้มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกันและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรผู้ร่วมงาน

2. **ด้านการพัฒนางาน** มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับบริการที่เป็นเลิศ เช่น การจัดการความรู้เรื่อง “ทบทวนการให้บริการของห้องสมุด” “การบริการสนับสนุนการวิจัยและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้” และ “Library Course Online: เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา” เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการร่วมกันของห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ทำให้เกิดการทำงานข้ามสายงานระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่าย/ งาน/ หน่วยของสำนักหอสมุด มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานก่อให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนให้สำนักหอสมุดพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

3. **ด้านการพัฒนาองค์กร** สำนักหอสมุดมีองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้ ทำให้สามารถรักษาองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กรให้คงอยู่ รวมทั้งมีการนำความรู้ไปต่อยอดให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่าเป็นกลไกขับเคลื่อนที่ส่งผลให้สำนักหอสมุดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสนับสนุน ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยตั้งแต่เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2549 จนถึงปัจจุบันมีองค์ความรู้สำคัญ ๆ ที่เกิดจากการจัดการความรู้ มากกว่า 50 องค์ความรู้ เช่น องค์ความรู้การจัดการหนังสือที่มีการใช้น้อย การผลิต e-Books เพื่อแนะนำบริการ การสร้างสื่อการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลงบประมาณและการเงินสำนักหอสมุด (CMUL e-Budget) การสืบค้นฐานข้อมูล Citation database และฐานข้อมูลประเมินคุณภาพวารสารเพื่อบริการสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ เป็นต้น

4. **ด้านการพัฒนาสังคม** นอกจากการจัดการความรู้เพื่อรักษาองค์ความรู้ภายในของสำนักหอสมุดแล้ว ในบทบาทของการเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และชุมชนภาคเหนือ สำนักหอสมุดยังคำนึงถึงการจัดการความรู้เพื่อรักษาองค์ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นไว้ให้แก่คนรุ่นหลัง รวมถึงเปิดโอกาสให้หน่วยงานและชุมชนได้ใช้ความรู้ที่จัดเก็บไปต่อยอด เช่น ความรู้เกี่ยวกับอาหารพื้นบ้านล้านนา เพลงล้านนา ภาพล้านนาในอดีต เป็นต้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของสังคมโดยรวม และพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

รายการอ้างอิง

กรกมล รามบุตร. (2550). *การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, *13* (ฉบับการจัดการองค์ความรู้), 90-95.

คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2557). *การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันการเรียนรู้* [เอกสารอัดสำเนา]. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประพนธ์ ผาสุขยืด. (2549). *การจัดการความรู้ (KM) ฉบับขับเคลื่อน LO*. กรุงเทพฯ: ไยไหม.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). เข้าถึงได้จาก https://www.sac.or.th/main/uploads/contents/2017_20170201110249-1.pdf

สดศรี กันทะอินทร์. (2554). *สัมฤทธิผลของการจัดการความรู้ในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ โครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

.

การส่งเสริมการอ่านเพื่อการเรียนรู้ในการพัฒนา ห้องสมุดโรงเรียนกองทุนการศึกษา ตามแนวพระราชดำริ

สัญญา ธีระเดชอุปถัมภ์, สวัสดิ์ อุราฤทธิ์, แขนภา ทองตัน,
มธุรส ปราบไพรี, อภิรัตน์ วงศ์ศุภชาติ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
e-mail: sunyath@gmail.com, sunya.the@mail.pbru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการส่งเสริมการอ่านให้แก่ห้องสมุดโรงเรียนกองทุนการศึกษา พื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจและการจัดทำกระบวนการทำงานตามโมเดลการจัดการความรู้แบบง่าย 4 ขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหาร ครู ครูบรรณารักษ์ ยุวบรรณารักษ์ และนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 300 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์

ผลการศึกษาโมเดลการจัดการความรู้แบบง่าย พบว่า ขั้นที่ 1 ขาดการส่งเสริมและจัดกิจกรรมการอ่านในห้องสมุด ขั้นที่ 2 การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่าน ขั้นที่ 3 การฝึกปฏิบัติให้แก่กลุ่มเป้าหมาย และขั้นที่ 4 ผลการจัดกิจกรรมทำให้สามารถนำไปปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศต่อไป ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจระดับดีมาก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้และออกแบบการส่งเสริมการอ่านได้

คำสำคัญ:

การส่งเสริมการอ่าน, การเรียนรู้, ห้องสมุดโรงเรียนกองทุนการศึกษา

Abstracts

The purpose of this study was to develop reading promotion for school library development of educational funds, Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan. The survey method and the work process were conducted in the form of simple 4-step knowledge management model. The samples were administrators, teachers, library teachers, and 300 young library students who participate the activities. The data collection tools were survey form and questionnaires.

The results of the simple knowledge management models showed that Stage 1, lack of promoting and support library activities. Stage 2, create activities to promote reading. Stage 3, practice to target groups. Stage 4, they can put into

practice to excellence. The activity satisfaction evaluation showed that the participants were very satisfied with three activities and able to apply knowledge to design and promote reading in the library.

Keyword:

Activity for reading skill, Learning styles, Educational fund school

บทนำ

การอ่าน เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการแสวงหาความรู้ของคนทุกเพศทุกวัย จากสังคมโลกในปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และการแข่งขัน การอ่านจึงเป็นวิธีการที่จะช่วยให้คนได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และแนวคิดใหม่ ๆ อันจะเป็นการพัฒนาตนเองและรู้จักปรับตัวให้อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ประเทศไทยต้องตระหนักถึงความสำคัญและให้การส่งเสริมสนับสนุนการอ่านอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งต้องมีหน่วยงานทุกภาคส่วนร่วมกันช่วยจัดกิจกรรมและรณรงค์ส่งเสริมการอ่าน อีกส่วนหนึ่งรัฐบาลได้กำหนดนโยบายปฏิรูปการศึกษาตามแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และเชื่อมโยงแผนการศึกษาชาติ พ.ศ. 2560-2579 แผนแม่บทส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของไทย พ.ศ. 2560-2564 ทั้งนี้มุ่งเพื่อแก้ปัญหาเรื่องคุณภาพ โอกาส และประสิทธิภาพในการจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ โดยให้มีความเชื่อมโยงและส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง (ประยุทธ์ จันทร์โอชา, 2561) ความสอดคล้องของยุทธศาสตร์เชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 กับ แผนการศึกษาแห่งชาติ การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคนตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 ในเป้าหมายข้อ 3 การพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และข้อ 5 การจัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ผู้เรียนมีทักษะและคุณลักษณะพื้นฐานของพลเมืองไทยและทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 โดยมีการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนให้คนทุกช่วงวัย มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสม เต็มตามศักยภาพในแต่ละช่วงวัย ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ สื่อตำราเรียน และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ สร้างเสริมและปรับเปลี่ยนค่านิยมของคนไทยให้มีวินัย จิตสาธารณะ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ พัฒนาระบบและกลไกการติดตาม การวัด และประเมินผลผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาคลังข้อมูล สื่อ และนวัตกรรมการเรียนรู้ ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการผลิตครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา และพัฒนาคุณภาพครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ส่วนยุทธศาสตร์ที่ 5 ว่าด้วยเรื่องการจัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายให้คนทุกช่วงวัย มีจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรม จริยธรรม และนำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติ โดยมีแนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรม จริยธรรม และนำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติในการดำเนินชีวิต ส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ และ

สื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัย และนวัตกรรมด้านการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

จากนโยบายของแผนยุทธศาสตร์ของประเทศทำให้รัฐบาลต้องเล็งเห็นความสำคัญของการอ่านที่เป็นทักษะสำคัญอย่างยิ่งตลอดชีวิตของคนทุกคน ความสามารถในการอ่านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเรียนรู้ของทุกคนและนำไปสู่การแสวงหาความรู้ตลอดชีวิต “การอ่าน” ยังก่อเกิดต่อการวางรากฐานของการคิด การวิเคราะห์ การสร้างจินตนาการ รวมถึงการรู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่นในวัยเติบโต ซึ่งจากความเห็นของศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี ราษฎรอาวุโส ได้กล่าวไว้ว่า “สังคมใดที่มีการอ่านน้อย เมื่อเกิดเรื่องที่ซับซ้อน ก็จะไม่สามารถเข้าใจได้ เมื่อไม่เข้าใจ ก็จะไม่สามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ แก้ไม่ได้ ทำให้สังคมติดขัด และเกิดวิกฤติขึ้นเรื่อย ๆ การสร้างวัฒนธรรมการอ่านจึงเป็นเรื่องเร่งด่วนของสังคมไทย”(ฉัตรชัย นกดี, 2558)

ห้องสมุดโรงเรียนก็เป็นสถาบันการศึกษาที่ควรส่งเสริมการอ่านทำให้เด็กเกิดจากความคิดที่ตระหนักถึงความสำคัญของอ่านที่มีผลให้เด็กอ่านเกิดการเรียนรู้ เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านจะช่วยให้เด็กสนใจและเห็นความสำคัญของการอ่าน เพราะการอ่านเป็นสิ่งที่มนุษย์เราสร้างสรรค์ขึ้นเพื่อตอบสนองความอยากรู้เรื่องราวสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตและอยู่รอบ ๆ ตัวเราเองและมีผู้บันทึกไว้ด้วยตัวหนังสือในภาษาที่เผ่าพันธุ์นั้น ๆ ประดิษฐ์ขึ้นใช้สื่อสาร เมื่อมีภาษาจึงเกิดการถ่ายทอดด้วยการใช้ขีดเขียน บันทึกและสอนจากรุ่นสู่รุ่นต่อ ๆ ไป แต่บางคนเรียนอ่านยากจำเป็นต้องอาศัยการแนะนำ สั่งสอน ด้วยกลวิธีที่หลากหลาย รวมทั้งต้องฝึกฝนตนเองด้วยให้ได้รับรสของการอ่าน เห็นประโยชน์ที่เกิดจากอ่าน จึงต้องมีการสร้างกิจกรรมการอ่านให้เกิดขึ้น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการขับเคลื่อนการส่งเสริมการเรียนรู้ การส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตให้สอดคล้องกับนโยบายของชาติ จึงได้กำหนดกรอบแนวทางขับเคลื่อนการส่งเสริมการเรียนรู้ การส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนกองทุนศึกษา ให้เป็นแบบอย่างของการนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดและส่งเสริมให้ครูบรรณารักษ์และยุวบรรณารักษ์ได้รับความรู้ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านไปต่อยอดความคิดเพื่อทำให้เด็กมีความคิด จิตสำนึกของการพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการอ่านและทำให้บุคลากรและเด็กในโรงเรียนเกิดความรักในการอ่านมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการส่งเสริมการอ่านให้แก่ห้องสมุดโรงเรียนกองทุนการศึกษา พื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ใช้โมเดลการจัดการความรู้แบบง่าย ๆ (พรทิพา ดำเนิน, 2549, หน้า 102) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

ในด้านการส่งเสริมการอ่านของห้องสมุดโรงเรียนกองทุนการศึกษา มีดังนี้

วิธีการ	เครื่องมือ	ผลที่ได้รับ
หลักคิด/ ฐานความคิด (ปัญหา)		
1. การสำรวจความต้องการของห้องสมุดโรงเรียนในการลงพื้นที่โดยสอบถาม ปรึกษาหากับบรรณารักษ์หรือผู้ที่รับผิดชอบห้องสมุด ผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการอ่าน	แบบสัมภาษณ์	ทราบข้อมูลและปัญหาและความต้องการของห้องสมุดโรงเรียน ความพร้อม ความต้องการการสร้างกิจกรรมการส่งเสริมการอ่าน วิธีการและการดำเนินงานกิจกรรม ฯลฯ หรือปัญหาที่ไม่สามารถปฏิบัติ ดำเนินการในการส่งเสริมการอ่านได้
2. วิเคราะห์ประเด็นปัญหา	ประชุมระดมความคิด สรุปประเด็น	1. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาโรงเรียนกองทุนการศึกษา 2. วิเคราะห์ประเด็นปัญหาต่าง ๆ โดยการระดมความคิด 2.1 การระบุข้อมูลเข้า การพิจารณาข้อมูลและเงื่อนไขที่กำหนดมากับปัญหา เช่น การส่งเสริมการอ่าน เป็นต้น 2.2 การระบุข้อมูลออกหรือผลลัพธ์ การพิจารณาเป้าหมายหรือสิ่งที่ต้องหาคำตอบหรือผลลัพธ์ ได้แก่การจัดกิจกรรมแล้วนั้น มีผลตอบรับ การนำไปปฏิบัติ ความสนใจในการรับรู้ ฯลฯ
3. วางแผนการดำเนินงาน	ระดมความคิด สรุปประเด็น	1. การวางแผนในการแก้ปัญหา โดยมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ 1.1 จัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อม 1.2 จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ครูบรรณารักษ์และยุวบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน 1.3 จัดกิจกรรมอบรมสร้างความประหยัด

วิธีการ	เครื่องมือ	ผลที่ได้รับ
หลักคิด/ ฐานความคิด (ปัญหา)		
		2. การดำเนินการแก้ปัญหาตามแนวทางที่วางไว้ โดยหาผู้เชี่ยวชาญในงานกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และกำหนดตารางวัน/ เวลา ในการจัดกิจกรรม
ใช้หลักความคิด		
4. ดำเนินงานตามแผน	การจัดกิจกรรมอบรมในลักษณะต่าง ๆ เป็น แบบสำรวจ	3. โดยสำนักวิทยบริการร่วมกับสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Set) โรงเรียนท้ายหาด จังหวัดสมุทรสงคราม ดร.ถนอมวงศ์ ล้ำยอดมรรคผล จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านดังนี้ 3.1 จัดกิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่และกิจกรรมนันทนาการด้านสิ่งแวดล้อม ร่วมกับกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างกิจกรรมในห้องสมุดต้นแบบ 3 โรงเรียน 3.2 จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ครูบรรณารักษ์และยุวบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนกองทุนการศึกษา ทั้ง 14 โรงเรียน และผู้ที่สนใจ 3.3 จัดกิจกรรมอบรมสร้างความประหยัดเรื่องการวางแผนทางการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Set) จากสิ่งที่ได้ครูและนักเรียนมีการจัดกิจกรรมตัวอย่างให้ครูได้เป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมการอ่านในอนาคต
การปฏิบัติ		
5. สรุปผล	แบบสรุปโดยการระดมความคิด	จากการปฏิบัติงาน โดยแบ่งกิจกรรมเป็น 3 กิจกรรม ได้ดำเนินการเสร็จตามแผนการดำเนินงาน และบรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้มีการรายงานต่อผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ได้รับแผนงานเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในปีถัดไป และเป็นการจัดการบูรณาการความคิด โดยนำผู้ที่เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงานจริงมาให้ความคิดแก่ครูยุวบรรณารักษ์ทุกคน เพื่อนำไปต่อยอด

วิธีการ	เครื่องมือ	ผลที่ได้รับ
ผลลัพธ์		
6. ติดตามและประเมินผลต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย	แบบประเมินผล	คณะทำงานได้ตรวจเยี่ยมห้องสมุดโรงเรียนกองทุนเพื่อการศึกษา เพื่อนิเทศติดตามการดำเนินงานจากการให้บริการในระยะ 3 เดือน เมื่อมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเรียบร้อยแล้ว ได้นำผลการสรุปโครงการรายงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อนำเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ มาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินการ มาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินการโครงการในครั้งถัดไป เพื่อให้ได้ผลการตอบรับที่ดีต่อการนำไปปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศต่อไป

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สำนักฯ ใช้กระบวนการมีส่วนรวมทั้งภายในและภายนอก คือ บุคลากรของห้องสมุดและโรงเรียน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีห้องสมุดโรงเรียนกองทุนการศึกษาในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 14 โรงเรียน วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมการอ่านเพื่อการเรียนรู้ให้แก่ครู นักเรียน ของโรงเรียนกองทุนการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

จากการศึกษาผลการดำเนินงาน คณะทำงานได้วางแผนบูรณาการ โดยใช้โมเดลการจัดการความรู้แบบง่าย ๆ ของการพัฒนาคุณภาพ เมื่อดำเนินงานการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมการอ่าน โดยแบ่งดังนี้

1. เป็นการให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (กิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่และกิจกรรมนันทนาการด้านสิ่งแวดล้อม ร่วมกับกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม) เพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างกิจกรรมในห้องสมุดต้นแบบ 3 โรงเรียน โดยให้เป็นตัวอย่างกิจกรรมการส่งเสริมการอ่าน ซึ่งจะใช้เกมต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ การใช้เนื้อหาด้านสิ่งแวดล้อมในเอกสารมาเป็นโจทย์เพื่อให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2. การให้ความรู้จากกิจกรรมส่งเสริมการอ่านหนังสือ โดยให้วัสดุเหลือใช้ (กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ครูบรรณารักษ์และยุวบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนกองทุนการศึกษา ทั้ง 14 โรงเรียน ร่วมกับโรงเรียนท้ายหาด จังหวัดสมุทรสงคราม ดร. ถนอมวงศ์ ล้ำยอดมรรคผล) โดยให้เป็นตัวอย่างกิจกรรมการส่งเสริมการอ่าน ซึ่งจะใช้วัสดุเหลือใช้ ของใช้ที่อยู่ใกล้ตัว และหนังสือที่ชอบอ่านเป็นแบบ ประดิษฐ์ของที่เป็นวัสดุเหลือใช้ เช่น กระดาษ ดินน้ำมัน เป็นต้น แล้วอาศัยการเล่านิทาน หรือนำเสนอผลงานของตนเอง จากสิ่งประดิษฐ์ได้เป็นการในการส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้อย่างหนึ่ง ตลอดจนการกระตุ้นการใช้หนังสือต่าง ๆ จาก ดร. ถนอมวงศ์ ล้ำยอดมรรคผล สร้างแรงบันดาลใจ 9 ขั้นสู่การอ่านให้เก่ง เพื่อเป็นการส่งเสริมการอ่านอีกด้วย

3. การให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างความประหยัด เรื่องการวางแผนทางการเงิน (กิจกรรมอบรมสร้างความประหยัด เรื่องการวางแผนทางการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Set)) โดยให้เป็นตัวอย่างของกิจกรรมการประหยัด ซึ่งเป็นการนำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติโดยอาศัยการเล่า การวางแผนการเงินของวิทยากร

พบว่า จากกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรมนั้น กลุ่มนักเรียน ครู ผู้บริหาร จำนวน 300 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.87, SD=0.22) ซึ่งครูและนักเรียนได้รับความรู้มากขึ้นในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติงานร่วมกัน การประหยัดออมเงิน และเป็นตัวอย่างในการส่งเสริมการอ่านรูปแบบที่หลากหลาย จะทำให้เกิดความสนใจและสามารถนำไปปฏิบัติร่วมกันได้

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการอ่านการเรียนรู้และการจัดการความรู้ตามแนวทางในการส่งเสริมการอ่านให้แก่ครู นักเรียน ของโรงเรียนกองทุนการศึกษา โดยคณะทำงานได้ดำเนินการโดยใช้กระบวนการ โมเดลการจัดการความรู้แบบง่าย ๆ 4 ขั้นตอนนั้น ในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่านให้ครู บรรณารักษ์ และยุวบรรณารักษ์ โรงเรียนกองทุนการศึกษา คือ

1. หลักคิด/ ฐานความคิด (ปัญหา) ของการส่งเสริมการอ่าน-เด็กและครูส่วนใหญ่ไม่ใช้ห้องสมุด และไม่มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในห้องสมุด
2. หลักการคิด-มีการจัดกิจกรรมตัวอย่างให้ครูได้เป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมการอ่านในอนาคต
3. การปฏิบัติ-การจัดการบูรณาการความคิด โดยนำผู้ที่เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงานจริงมาให้ความคิดแก่ครู ยุวบรรณารักษ์ทุกคน เพื่อนำไปต่อยอด
4. ผลลัพธ์-ได้ผลการตอบรับที่ดีต่อการนำไปปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศต่อไป

<table>
<tr><th>ชื่อโรงเรียน</th><th colspan="2">ภาพ</th></tr>
<tr><td>โรงเรียนห้วยทราย
ประชาสวรรค์</td><td> </td><td> </td></tr>
<tr><td>โรงเรียนอานันท์</td><td> </td><td> </td></tr>
<tr><td>โรงเรียน
บ้านท่าตะคร้อ
มิตรภาพที่ 192</td><td> </td><td> </td></tr>
</table>

ภาพที่ 1 การบริการองค์ความรู้และห้องสมุดโมบายที่ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการอ่าน

ภาพที่ 2 อบรมเชิงปฏิบัติการยุวบรรณารักษ์และครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนกองทุนเพื่อการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ห้องสมุดโรงเรียนควรนำกิจกรรมที่ได้รับความรู้ไปพัฒนา ต่อยอด ประยุกต์ในการกิจกรรมการอ่านอื่น ๆ
2. ควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการอ่าน
3. สามารถนำกิจกรรมไปประยุกต์กับรายวิชาอื่น ๆ ได้

การนำไปใช้ประโยชน์

การดำเนินการในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแบบอย่างแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี สร้างและส่งเสริมให้ครู ยุวบรรณารักษ์เกิดแนวคิดในการประยุกต์กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่านในแก่นักเรียนในโรงเรียน นำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนการสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม ส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพัฒนาความคิดในการสร้างนวัตกรรมด้านการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

รายการอ้างอิง

ฉัตรชัย นกดี. (2558). *สร้างเสริมนิสัย "รักการอ่าน".* เข้าถึงได้จาก http://www.thaihealth.or.th/Content/28939-สร้างนิสัย "รักการอ่าน".html

ประยุทธ์ จันทร์โอชา. (2561). *ร่างยุทธศาสตร์ชาติ.* เข้าถึงได้จาก http://www.nesdb.go.th/download/document/SAC/NS_DraftplanMay2018.pdf

พรทิพา ดำเนิน. (2549). *การจัดการความรู้ในชุมชน.* บุรีรัมย์: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ

Factors influencing on Work Efficiency of Staff: Case Study of Thaksin University

สุนิษา ขันนุ้ย, จรรยา ชูทับ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
e-mail: chanya@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 1,112 คน มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของTaro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test F-test และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยวิธีการของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคารวะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2) ระดับความสำคัญของความคิดเห็น/ การปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ ทั้งด้านความผูกพันต่อองค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 3) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกับสภาพทั่วไป มีค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน/ ค่าจ้าง 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคิดเห็น/ การปฏิบัติงานจริง กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกันกับทั้งความผูกพันและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำสำคัญ:

ประสิทธิภาพการทำงาน, บุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ, ความผูกพัน คุณภาพชีวิต

ABSTRACT

This research aimed at studying factors influencing on work efficiency of staff. The research focused on 4 main factors. The research findings were described as follows. Firstly, the overall view of the work efficiency of the staff was at the high level. Consequently, the respect aspect was the highest mean. Secondly, the importance of opinion or performances were the factors that affected to work efficiency of staff. The study results revealed that all 3 issues of the organization engagement aspect were at the high level. Then, the findings of the aspect of quality of work were at the high. Thirdly, the result of statistical variances analysis was 0.05 for the relationship between work efficiency and general profile especially age, education level, personnel type, work type, work sector, work experience and salary or remuneration. Finally, the relationship between the opinion or real work factors and work efficiency was found that the work efficiency had moderate relationship to both engagement and quality of life. The research was participated by 1,112 staff of Thaksin University. The sample size of 249 staff was calculated by using Taro Yamne's formula and accidental sampling method. A questionnaire was used to collect data for data analysis using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson's Correlation Coefficient analysis.

Keyword:

Work Efficiency, Thaksin University's Personnel, Engagement, Quality of Life

บทนำ

สภาพปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยมีความพยายามในการพัฒนาและปรับตัวเพื่อรองรับกับสภาพการแข่งขัน และสอดรับกับสภาพภาวะทางเศรษฐกิจ โดยรัฐบาล ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี บริบทแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศคือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ทำให้เกิดวิกฤตสังคมสูงวัยและอัตราการเกิดที่ลดลง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561, หน้า 1) ส่งผลให้เด็กที่จะเข้าสู่ระบบการศึกษามีแนวโน้มลดลง จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ซึ่งเชื่อมโยงกับหลักการสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 “ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนสมบูรณ์มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, หน้า 4) ตามแผนพัฒนาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2560 - 2564

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ให้ความสำคัญกับการผลิต พัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาเพื่อสามารถใช้ศักยภาพในการสอนได้อย่างเต็มที่และขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ ตามกลยุทธ์สร้างขวัญกำลังใจ สร้างแรงจูงใจให้กับครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2559, หน้า 52-53)

จากการเปลี่ยนแปลงบริบทภายนอก มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการวางแผนการแข่งขันที่มีศักยภาพ มหาวิทยาลัยทักษิณได้จัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยทักษิณ 10 ปี เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงและสภาพการแข่งขันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเป็น “มหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบที่ผลิตบัณฑิต พัฒนากำลังคน วิจัย และบริการวิชาการ เพื่อรับใช้สังคมท้องถิ่นใต้ ประเทศชาติและอาเซียน ให้เป็นสังคมแห่งปัญญา และสันติสุขที่ยั่งยืน” การที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยทักษิณตามแผนยุทธศาสตร์ 10 ปี นั้น มหาวิทยาลัย ได้ให้ความสำคัญกับ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ตามยุทธศาสตร์ที่ 6 คือการพัฒนามหาวิทยาลัย ให้เป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สู่มหาวิทยาลัยแห่งความสุข มีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง มีธรรมาภิบาล พึ่งพาตนเองได้ (มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2559, หน้า 111) ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักในการควบคุมการทำงานให้ลุล่วงไปได้ตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ แม้จะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานเพียงใดก็ตามต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ควบคุมระบบการทำงาน ถ้าบุคลากรผู้มีหน้าที่ควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ด้อยคุณภาพองค์กรก็ยากที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอยู่ระดับใด และปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะมีประโยชน์อย่างมากในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและยกระดับในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอันจะเอื้ออำนวยและสนับสนุนต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยทักษิณและตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์ชาติ

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ไปใช้หาแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของความคิดเห็น/ การปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ กับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคิดเห็น/ การปฏิบัติงานจริง กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยทักษิณที่ปฏิบัติงาน จำนวน 1,112 คน ประกอบด้วย ประชากรสายคณาจารย์ (ไม่รวมศึกษาต่อ) จำนวน 425 คน และประชากรสายสนับสนุน จำนวน 687 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใช้ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm$ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างสายคณาจารย์ จำนวน 112 คน และกลุ่มตัวอย่างสายสนับสนุน จำนวน 182 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรจากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัย ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะเนื้อหาที่ต้องการทราบ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 294 คน โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2561

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ คำนวณเป็นร้อยละ
2. ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ใช้การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. ข้อมูลด้านความคิดเห็น/ การปฏิบัติของบุคลากร ใช้การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. สถิติสำหรับทดสอบหาค่าความแตกต่างของตัวแปรและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ มีดังนี้
   - 4.1 t-test ทดสอบหาค่าความแตกต่างของตัวแปรที่จำแนก 2 กลุ่ม
   - 4.2 F-test ทดสอบหาค่าความแตกต่างของตัวแปรที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ Sheffe

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยวิธีการของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

สรุปผล อภิปรายผล ขอเสนอแนะและการนำไปใชประโยชน์

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ สรุปได้ ดังนี้

1. จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและปริญญาโท โดยเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ไม่มีตำแหน่งบริหาร ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ที่วิทยาเขตพัทลุง สังกัดส่วนงานวิชาการ รองลงมาคือ สังกัดสำนักงานวิทยาเขตและสำนักงานมหาวิทยาลัย มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี รองลงมา 6-10 ปี และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีเงินเดือนอยู่ในช่วง 25,001-30,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านคารวะ ด้านปัญญา ด้านสามัคคี ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านความคุ้มค่า และด้านนำพาสังคม พบว่า ภาพรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.33 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านคารวะ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.52 ด้านนำพาสังคม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.43 ด้านสามัคคี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.42 ด้านปัญญา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.39 ด้านความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยรวม 4.17 และด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.08

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็น/ การปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมและรายด้านส่วนใหญ่มีความคิดเห็น/ การปฏิบัติของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.14 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการธำรงรักษาสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม 4.31 รองลงมาคือด้านความศรัทธาต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยรวม 3.74 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาพรวมและรายด้านส่วนใหญ่มีความคิดเห็น/ การปฏิบัติของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.71 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.95 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงานมีค่าเฉลี่ยรวม 3.87 ด้านลักษณะการบริหาร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.77 ด้านสังคมสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.73 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวม 3.67 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวม 3.62 ด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยรวม 3.53 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงมีค่าเฉลี่ยรวม 3.52

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ กับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน/ ค่าจ้างที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

- ด้านอายุ พบว่า อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปีมีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ย โดยภาพรวม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05
- ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาโท และปริญญาเอก มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ย โดยภาพรวม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05
- ด้านประเภทบุคลากร พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย กับ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ย โดยภาพรวมแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05
- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า สายคณาจารย์ และสายสนับสนุน มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ย โดยภาพรวม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05
- ด้านสังกัด พบว่า สังกัดกลุ่มส่วนงานวิชาการ กับสำนักงานวิทยาเขต มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ย โดยภาพรวม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05
- ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ 16-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยโดยภาพรวม แตกต่างกัน ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี กับ 16-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยโดยภาพรวม แตกต่างกัน
- ด้านเงินเดือน/ ค่าจ้าง พบว่า เงินเดือน/ ค่าจ้างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับเงินเดือน/ ค่าจ้าง 15,001-20,000 บาท 25,001-30,000 บาท 30,001-35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยโดยภาพรวมแตกต่างกัน เงินเดือน/ ค่าจ้าง 15,001-20,000 บาท กับเงินเดือน/ ค่าจ้าง มากกว่า 35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยโดยภาพรวม แตกต่างกัน และเงินเดือน/ ค่าจ้าง 30,001-35,000 บาท กับ เงินเดือน/ ค่าจ้างมากกว่า 35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยโดยภาพรวม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคิดเห็น/ การปฏิบัติงานจริง กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันมีความสัมพันธ์กันปานกลางในทิศทางเดียวกัน เมื่อแยกเป็นรายด้าน ความผูกพันด้านความศรัทธาต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปัญญา ด้านสามัคคี ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านความคุ้มค่า และด้านนำพาสังคมในระดับน้อย ยกเว้นด้านคารวะมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ความผูกพันด้านความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคารวะ ด้านปัญญา ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านความคุ้มค่า และด้านนำพาสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสามัคคีมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ในทิศทางเดียวกัน ความผูกพันด้านความต้องการธำรงรักษาสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคารวะ ด้านปัญญา ด้านสามัคคี ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านความคุ้มค่า และด้านนำพาสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ประสิทธิภาพในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กันปานกลางในทิศทางเดียวกัน เมื่อแยกเป็นรายด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคารวะ ด้านปัญญา ด้านสามัคคี ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านความคุ้มค่า และด้านนำพาสังคมอยู่ในระดับน้อยในทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม

ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคารวะ ด้านปัญญา ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี และด้านนำพาสังคม อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านความคุ้มค่าและด้านสามัคคีมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคารวะ ด้านสามัคคี ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านความคุ้มค่า และด้านนำพาสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านปัญญามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยในทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคารวะ ด้านปัญญา ด้านสามัคคี ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านความคุ้มค่าและด้านนำพาสังคมอยู่ในระดับน้อยในทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านสามัคคี และด้านความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านคารวะ ด้านปัญญา และด้านนำพาสังคมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย ในทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคารวะ ด้านปัญญา ด้านสามัคคี ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านความคุ้มค่า และด้านนำพาสังคมในระดับน้อยในทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคารวะ ด้านปัญญา ด้านสามัคคี ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี ด้านความคุ้มค่า และด้านนำพาสังคมอยู่ในระดับน้อยในทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านความคุ้มค่า ด้านคารวะ ด้านมุ่งผลลัพธ์ที่ดี และด้านนำพาสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัญญา และด้านสามัคคีมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ (สำนักหอสมุด) อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าประสิทธิภาพการทำงานด้านคารวะ ในส่วนของการเคารพและให้เกียรติผู้อื่น องค์กรและกฎกติกาของสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ มีผู้ใช้บริการเปรียบเสมอลูกค้าที่สำคัญดังปณิธานของสำนักหอสมุดที่ว่า “สำนักหอสมุดมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศด้วยจิตสำนึกที่ดี และเทคโนโลยีที่เหมาะสม”

ด้านนำพาสังคม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่มีระดับประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยสูงที่สุด คือการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และเสมอภาคโดยไม่หวังผลตอบแทนในส่วนของสำนักหอสมุด ได้มีการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์ โรงเรียนรอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ และมีกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผู้สูงอายุหมู่บ้านลานโย และมีกิจกรรมดอกไม้จันทน์จากใจถวายพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

ด้านสามัคคี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่มีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยสูงที่สุด คือการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่/ องค์กร/ สังคมโดยสำนักหอสมุดมีการจัดทำข้อตกลงร่วมก่อนปฏิบัติงาน (TOR) เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำนักหอสมุดมีนโยบายในการรับใช้สังคมด้วยการจัดโครงการบริการวิชาการแก่

ชุมชน เช่น โครงการ Camp for kid เปิดโลกการเรียนรู้เปิดประตูสู่จินตนาการ โครงการปั้นฝันสู่นักเขียน: เขียนอย่างไรให้เป็นเรื่องสั้น ฯลฯ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็น/ การปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณพบว่า ความคิดเห็น/ การปฏิบัติของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณด้านความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2560 อยู่ในระดับมาก (4.10) เนื่องจากสำนักหอสมุดมีกลยุทธ์ด้านการสร้างบรรยากาศสถานที่ทำงานให้น่าอยู่บุคลากรมีความสุขในการทำงาน จัดกิจกรรมสร้างเสริมความรักและความผูกพันกับองค์กรเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดีและภาคภูมิใจในองค์กร เช่น โครงการ Happy Workplace กิจกรรมแข่งกีฬาสัมพันธ์บุคลากร ฯลฯ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความคิดเห็น/ การปฏิบัติของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณภาพรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก สำนักหอสมุด ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีกิจกรรมสวนในห้องสมุด Green Library Corner ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาตนเอง และสำนักหอสมุดจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้าน IT แก่บุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง เช่น โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเตรียมการทำผลงานเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้านสังคมสัมพันธ์ เช่น กิจกรรมแข่งกีฬาสัมพันธ์บุคลากร ด้านลักษณะการบริหาร ผู้บริหารมีช่องทางการสื่อสารในการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรที่หลากหลาย เช่น อีเมล Line โทรศัพท์ และการพบปะพูดคุย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2560 อยู่ในระดับมาก (3.90) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สำนักหอสมุด มีโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่จัดอย่างต่อเนื่องทุกปี เช่น โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการบรรณารักษ์น้อย Trainer โรงเรียนรอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ ปี 2 โครงการอบรมการจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม Zotero และการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ กับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน/ ค่าจ้าง ที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากสำนักหอสมุดมีบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน เช่น ประเภทบุคลากร ของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างมหาวิทยาลัย โดยแต่ละประเภทได้กำหนดวุฒิการศึกษาและลักษณะงานที่สอดคล้องกับความรู้ จึงส่งผลให้บุคลากรแต่ละประเภทมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคิดเห็น/ การปฏิบัติงานจริงกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันมีความสัมพันธ์กันปานกลางในทิศทางเดียวกัน โดยด้านสามัคคีมีความสัมพันธ์กับ

ด้านความความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรสำนักหอสมุดจัดโครงการ Happy Workplace และกิจกรรมแข่งกีฬาสัมพันธ์บุคลากร เพื่อสร้างความสามัคคีในองค์กร ผลของกิจกรรมทำให้บุคคลากรร่วมกันทำงานเป็นทีม มีความเสียสละ ทุ่มเทในการทำงาน ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

5. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กันปานกลางในทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางสำนักหอสมุดสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยกำหนดในข้อตกลงร่วมก่อนปฏิบัติงาน ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ประกอบการพิจารณาเพิ่มเงินเดือน และจากข้อมูลบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะสากล ความรู้ และทักษะในวิชาชีพร้อยละ 100 ซึ่งส่งผลให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในสายอาชีพกับขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ
3. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยทักษิณ
4. ควรศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของมหาวิทยาลัยทักษิณ
5. ควรศึกษาวิเคราะห์งานเพื่อกำหนดตำแหน่งและกำลังคนของมหาวิทยาลัยทักษิณ
6. ควรศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษาที่มีผลต่อการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณ
7. ควรศึกษาการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของมหาวิทยาลัยภายใต้ Thailand 4.0

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

จากการวิจัยครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงขอเสนอนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุด ดังนี้

ด้านความผูกพันต่อองค์กร

- สำนักหอสมุดควรสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนในแต่ละสายงานเพื่อการแบ่งปันความรู้

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

- สำนักหอสมุด ควรจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อบุคลากรจะได้เห็นเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2559). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2558-2567*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ร่างยุทธศาสตร์ชาติ.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2559). *แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564).* กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row.

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลเชิงภาพ เพื่อประยุกต์ใช้กับการแสดงข้อมูลสถิติของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
The Applied of Data Analytics and Data Visualization for Library Statistic, Kasetsart University Library

อภิยศ เหรียญวิพัฒน์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
email: apiyos.r@ku.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีแนวคิดในการประยุกต์ใช้ข้อมูลทางสถิติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยทำการศึกษากับตัวเลขของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่เป็นจำนวนมาก มีปริมาณข้อมูลสูง และยังไม่เคยผ่านการวิเคราะห์ทางด้านสถิติมาก่อน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ จะวิเคราะห์ข้อมูลที่มีหลากหลาย ทั้งจากการเข้าใช้งานอาคารของสำนักหอสมุด และการใช้บริการพื้นฐานและบริการพิเศษต่าง ๆ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ และนำมาแสดงผลในรูปแบบของ Data visualization โดยใช้ภาพ ตัวเลข แผนภูมิ กราฟ และอื่น ๆ ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้บริหารให้สามารถรับรู้ข้อมูลที่มากขึ้น และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ

คำสำคัญ:

การนำเสนอข้อมูลเชิงภาพ, การวิเคราะห์ข้อมูล, Business Intelligence

Abstract

Office of the University Library, Kasetsart University has held a project to applying statistic information for improve efficiency of service. Using an immense statistic data collected from different sources and never use for predictive analytics. By combining data analytic techniques and data visualization techniques to calculate measures and show a connections between different data and transform these information into the form of images, graphic or map, in the way that the information would be provides access to information, interesting, motivating, easy to understand and to be recognized and building influence and motivation awareness, including applying to effective decision making in the future.

Keywords:

Data Visualization, Data Analytics, Business Intelligence

บทนำ

ปัจจุบันสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานด้านการสนับสนุนวิชาการ ให้บริการด้านวิชาการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนิสิต อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย รวมถึงประชาชนทั่วไป ซึ่งผู้ใช้ในแต่ล่ะประเภทมีความต้องการใช้บริการที่แตกต่างกันไป การจัดรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จะทำให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการที่ตนเองต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองได้

ซึ่งทางสำนักหอสมุดเองได้มีบริการที่หลากหลาย ทั้งบริการพื้นฐานทางด้านสารสนเทศ จนถึงบริการพิเศษต่าง ๆ เช่น บริการอินเตอร์เน็ต บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการห้องศึกษา เป็นต้น ที่ผ่านมามีการเก็บสถิติการใช้บริการในบางบริการ และไม่ได้มีการนำมาวิเคราะห์กับข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพราะข้อมูลที่มีปริมาณมากซึ่งเป็นการยากในการดึงข้อมูลออก ซึ่งเกิดปัญหาคือทำให้ไม่ทราบถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ซ่อนอยู่รวมถึงปัญหาที่เชื่อมโยงข้อมูลของการให้บริการกับข้อมูลผู้ใช้บริการได้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถ้าถูกนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ที่ซ่อนอยู่ ใช้การจัดแสดงผลในรูปแบบเทคนิคการสร้างภาพนามธรรมหรือ Data visualization โดยการใช้ภาพเพื่อแสดงข้อมูลเชิงปริมาณที่วัดได้ในรูปแบบภาพ 2 มิติและ 3 มิติ การใช้แสง สี ความสว่าง เส้น และแผนที่ เพื่อสร้างความโน้มน้าวและแรงจูงใจในการรับรู้ ใช้ผลลัพธ์ที่ได้เพื่อประโยชน์ให้ผู้บริหารใช้ในการวางแผนกลยุทธด้านต่าง ๆ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพิ่มปริมาณการใช้บริการของห้องสมุด

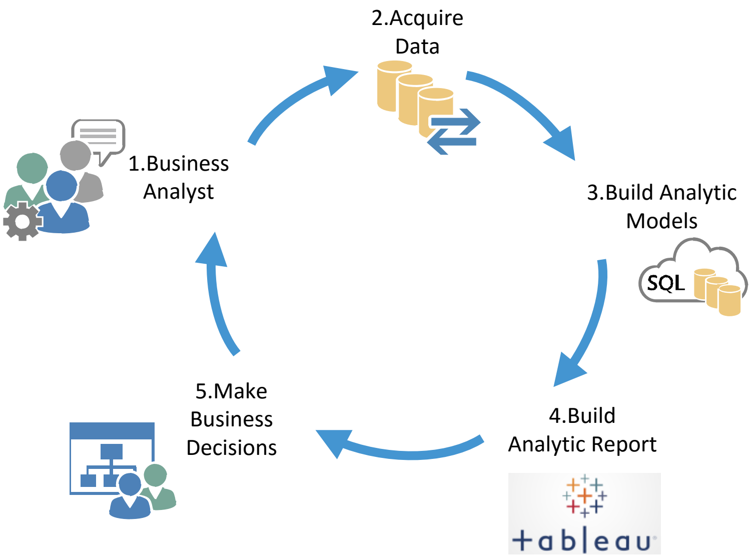
วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลผู้ใช้บริการกับรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด
2. เพื่อออกแบบการสร้างภาพนามธรรมที่มีประสิทธิภาพ และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

แนวคิด

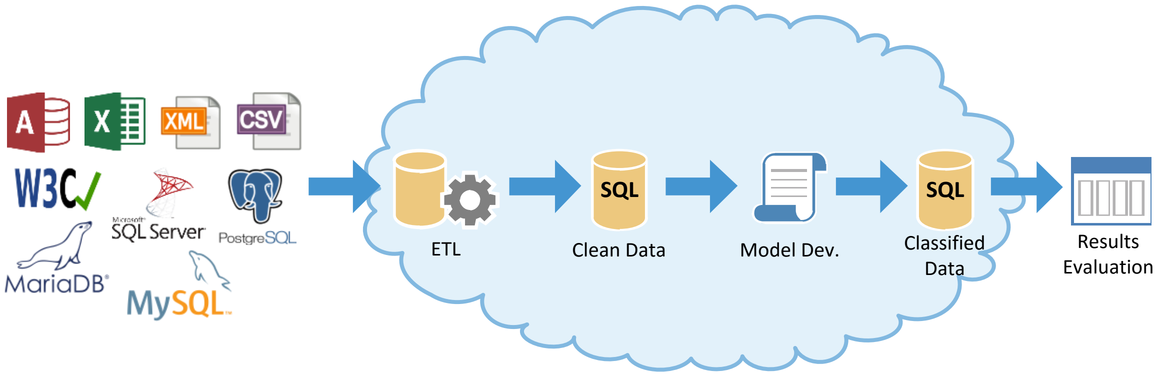
การนำเทคนิคการทำ Data analytics และ Data visualization มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุด รวมถึงบริการพิเศษอื่น ๆ เช่น บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการคอมพิวเตอร์ บริการอินเตอร์เน็ต บริการห้องศึกษา เป็นต้น โดยเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างปริมาณและประเภทการใช้บริการกับประเภทผู้ใช้บริการ ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่ให้รายละเอียดได้มากกว่า และนำมาแสดงผลในรูปแบบภาพนามธรรม ทำให้สามารถเข้าถึงรายละเอียดของข้อมูลได้มากยิ่งขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของทั้งผู้บริหารและผู้ใช้บริการห้องสมุด



ภาพที่ 1 วงจรของการทำ Data analytic

วิธีการดำเนินงาน

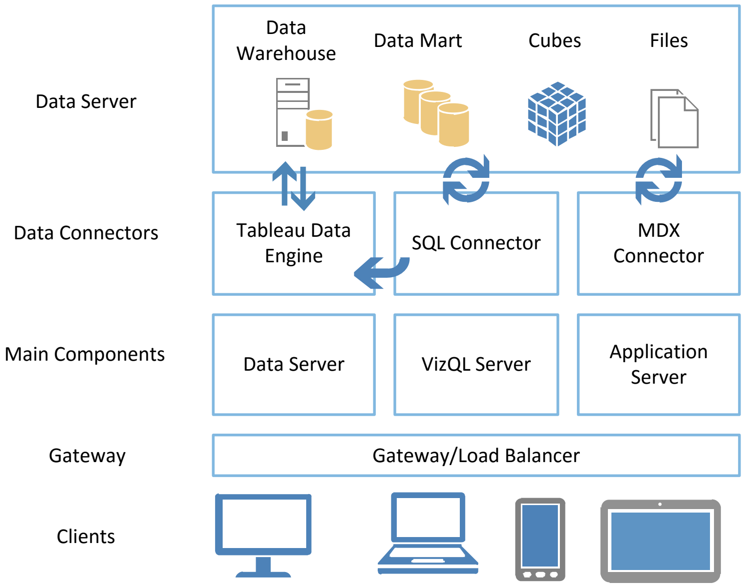
1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ที่มีการเก็บไว้ ซึ่งพบว่าแหล่งข้อมูลมีการกระจัดกระจายและหลากหลาย โดยมีโครสร้างและแหล่งจัดเก็บของข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น SQL, NCSA, W3C, W3C Extended, SUN iPlanet, Custom Log เป็นต้น โดยไม่เคยมีการนำข้อมูลเหล่านี้มาประยุกต์ใช้งานด้วยกัน โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนาคือภาษา SQL ในการรวบรวมเชื่อมต่อข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล



ภาพที่ 2 ผังขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ

2. ศึกษาเทคโนโลยีที่จะนำมาพัฒนา Data Visualization โดยใช้โปรแกรม Tableau ซึ่งเป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ในการสร้างการนำเสนอข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ออกมาในรูปแบบภาพ โดยมีข้อดีคือ ช่วยการแสดงข้อมูลที่มีปริมาณสูง แสดงรายละเอียดของข้อมูลให้เห็นชัดขึ้น แสดงถึงปัญหาและการคาดคะเนของข้อมูลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยการแสงในรูปแบบของรูปภาพ, กราฟ

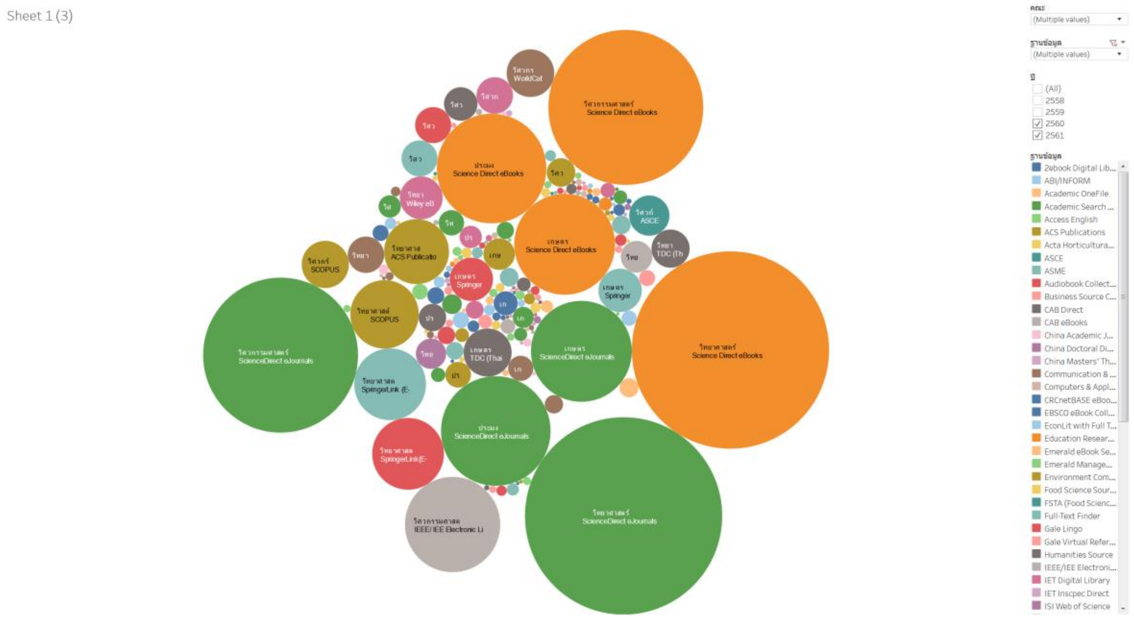
หรือแผนภาพ ยังช่วยให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้สะดวกขึ้น ผลลัพธ์คือทำให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ซ่อนอยู่ในตัวของของมูลเองแสดงออกมาสัมผัสได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จำเป็นในการค้นหาข้อมูลสำหรับวิเคราะห์วางแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ



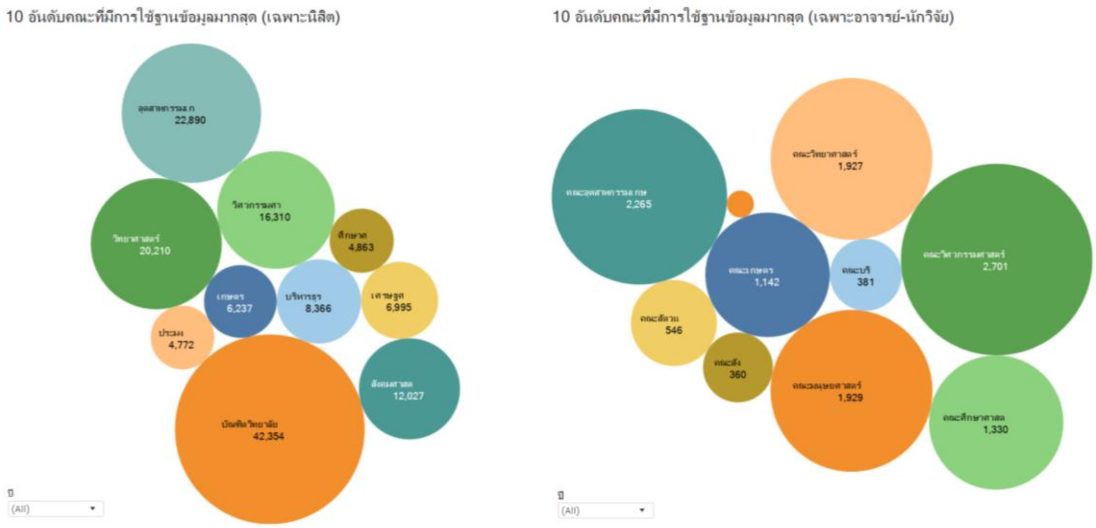
ภาพที่ 3 ผังโครงสร้างการทำงานของโปรแกรม Tableau

3. การสร้าง Data Visualization โดยโปรแกรม Tableau เวอร์ชั่น Public ซึ่งเป็นเวอร์ชั่นที่เปิดทดลองให้ใช้งานได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยจะลดทอนคุณสมบัติบางอย่างไป เช่น ประเภทของแหล่งข้อมูลนำเข้า การบันทึกไฟล์ที่สร้างขึ้นจากโปรแกรม เป็นต้น โดยตัวโปรแกรมสามารถเชื่อมต่อกับแหล่งข้อมูลที่รองรับได้ ได้แก่ Excel, Text File, JSON File, MS Access เป็นต้น ตัวโปรแกรมสามารถจัดการกับแหล่งข้อมูลได้ คือการสร้าง Dimensions ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการอธิบายความหมายในแต่ล่ะแง่มุม หรือแจกแจงประเภทของข้อมูล และ Measures ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นลักษณะของตัวเลข เชิงปริมาณ สามารถนำมาคำนวณและวิเคราะห์ได้ กรณีที่มีแหล่งข้อมูลมากกว่าหนึ่งแหล่ง สามารถเลือกรูปแบบประเภทการเชื่อมโยงได้ (Inner Join, Left Join, Right Join, Full Outer Join) สามารถจัดการกับประเภทและระดับของข้อมูลได้ ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถทำการจัดกลุ่มของประเภทข้อมูล เรียงลำดับ การหา Trend, Reference Line การพยากรณ์แนวโน้มของข้อมูล

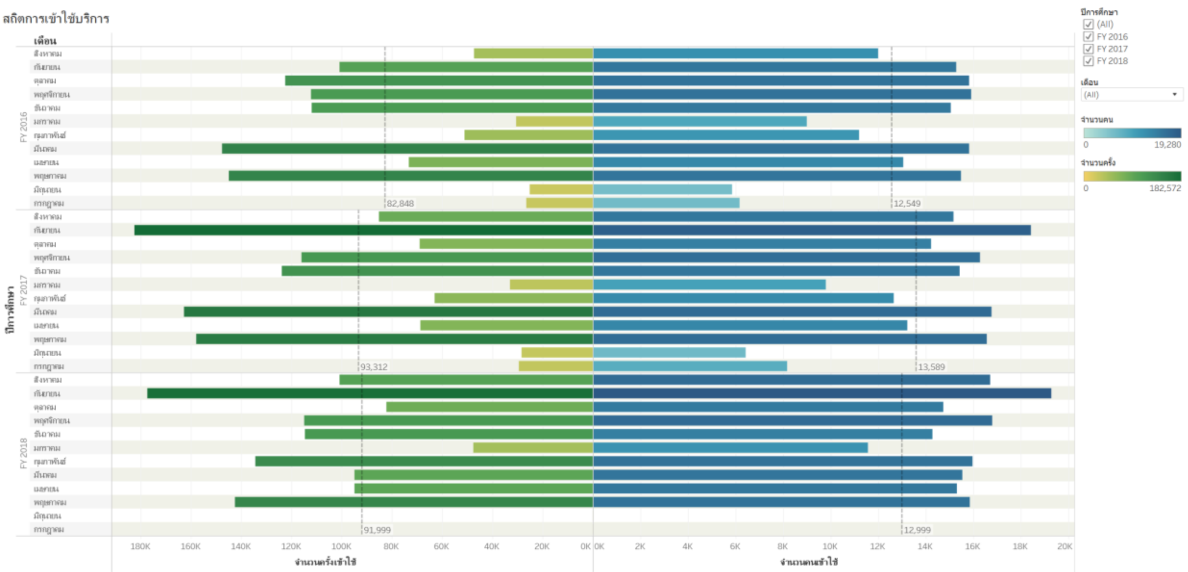
สำหรับการสร้างรายงานกราฟ ทั้งแบบ Pie Chart, Bar Chart, Area Chart, Lines หรือรูปแบบภาพ เช่น Heat Map, Tree Map หรือแบบแผนที่ ซึ่งสามารถกำหนดคุณลักษณะของการจัดแสดงผลข้อมูลที่หลากหลายได้ เช่น การกำหนดสี ขนาด รูปร่าง รายละเอียดต่าง ๆ ที่ปรากฏได้



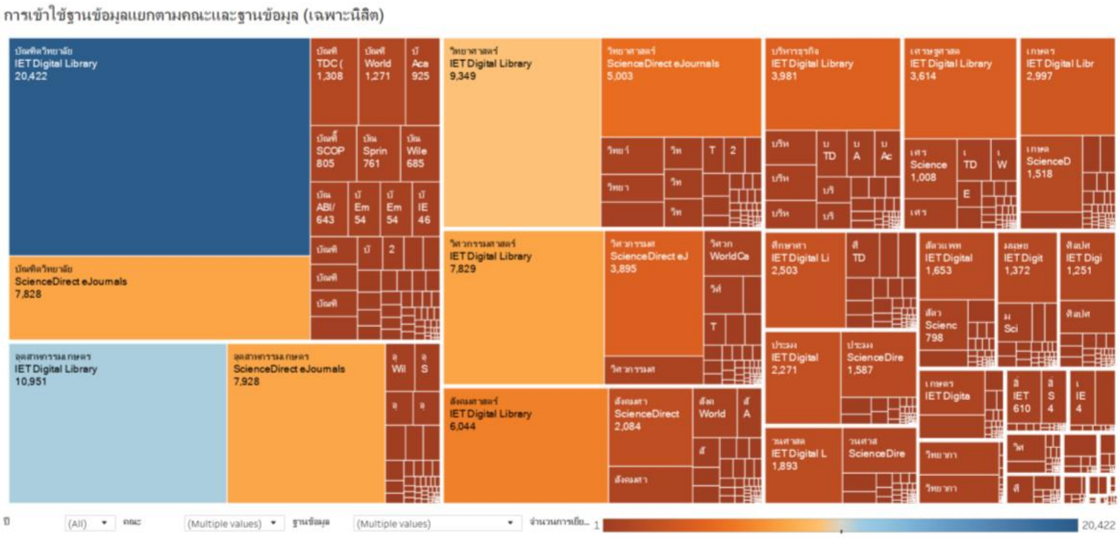
ภาพที่ 4 การแสดงข้อมูลแบบ Packed-bubbles



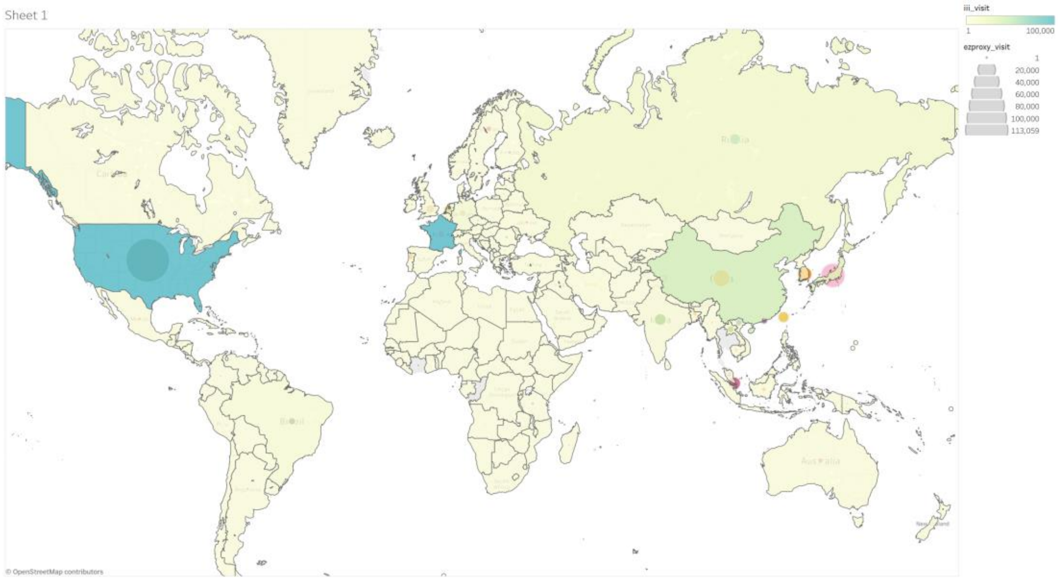
ภาพที่ 5 การแสดงข้อมูลแบบ Packed-bubbles



ภาพที่ 6 การแสดงข้อมูลแบบ Pyramid-gantt



ภาพที่ 7 การแสดงข้อมูลแบบ Treemaps



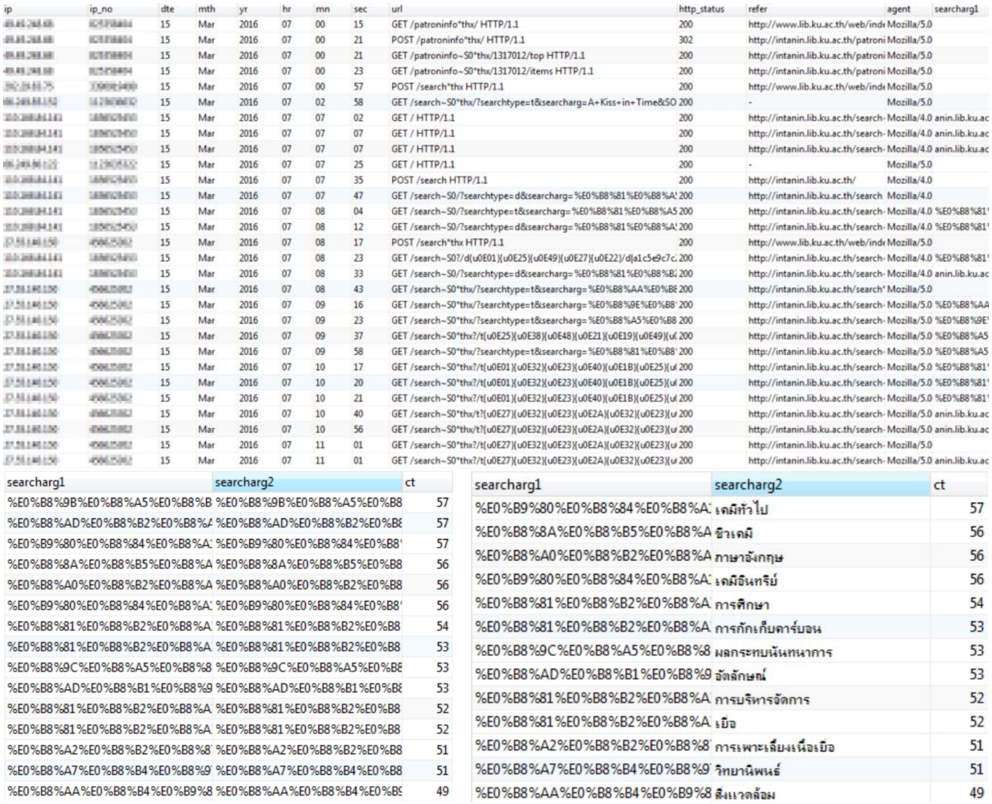
ภาพที่ 8 การแสดงข้อมูลแบบ Bubble & Map

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. นำข้อมูลที่ต้องการวิเคราะห์ โดยทำการแปลงข้อมูลให้ออกมาอยู่ในรูปแบบที่ต้องการ สกัดข้อมูลที่ต้องการวิเคราะห์ออกมา และกรองข้อมูลเฉพาะส่วนที่ต้องการสำหรับวิเคราะห์เท่านั้น

```
- - [30/Aug/2018:16:07:53 +0700] "GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%9
%E0%B8%B2&searchlimits=&searchorigarg=aBejan%2C+Adrian%2C HTTP/1.1" 200 8389 "http://intanin.lib.ku.ac.th/search~S0*thx?/aBejan%2C+Adrian%2C/abejan+a
40.106 Safari/537.36" 122855
- - [30/Aug/2018:16:07:53 +0700] "GET /search~S0*thx?/Xmaritime+problem&SORT=DZ/Xmaritime+problem&SORT=DZ&extended=0&SUBKEY=maritime+problem/1%2C5%2C5%
-&SORT=DZ&extended=0&SUBMIT=%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%B2&searchlimits=&searchorigarg=Xmaritime+logistics+problem" "Mozilla/5.0 (Wind
- - [30/Aug/2018:16:07:54 +0700] "GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%9B%E0%B8%B9%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B9%88%E0%B8%A1+%E0%B8%98%E0%B8%E
B8%AD%E0%B8%87&sortdropdown=-&SORT=D&extended=0&SUBMIT=%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%B2&searchlimits=&searchorigarg=t%7Bu0E01%7D%7Bu0E32
7D%7Bu0E23%7D%7Bu0E40%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E34%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E02%7D%7Bu0E2D%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E01%7D%7Bu0E32%7D%7Bu0E23%7D%7Bu0E17%7D%7Bu0E33%7D%7Bu
07%7D%7Bu0E2B%7D%7Bu0E27%7D%7Bu0E31%7D%7Bu0E14%7D%7Bu0E23%7D%7Bu0E30%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E2D%7D%7Bu0E07%7D+%7Bu0E1B%7D%7Bu0E35%7D%7Bu0E01%7D%7Bu0E32%7D%
pleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/68.0.3440.106 Safari/537.36" 63260
[30/Aug/2018:16:07:59 +0700] "GET /search~S0?/t{u0E41}{u0E23}{u0E07}{u0E08}{u0E39}{u0E07}{u0E43}{u0E08}/t|c3e1a7a8d9a7a8e3/1%2C157%2C168%2CB/frameset
~S0/?searchtype=t&searcharg=%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%88%E0%B8%B9%E0%B8%87%E0%B9%83%E0%B8%88&sortdropdown=-&SORT=D&extended=0&SUBMIT=Search&s
e Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/11.0 Mobile/15E148 Safari/604.1" 64048
- - [30/Aug/2018:16:07:59 +0700] "GET /search~S0/?searchtype=a&searcharg=%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B9%81%E0%
7Bu0E32%7D%7Bu0E21%7D%7Bu0E43%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E2B%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E31%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E2A%7D%7Bu0E37%7D%7Bu0E2D%7D%7Bu0E1E%7D%7Bu0E34%7D%7Bu0E2
ku.ac.th/search~S0/?searchtype=a&searcharg=%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%
ended=0&SUBMIT=Search&searchlimits=&searchorigarg=a%7Bu0E2B%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E31%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E2A%7D%7Bu0E37%7D%7Bu0E2D%7D%7Bu0E1E%7D%7Bu0E34%7
W64; Trident/7.0; rv:11.0) like Gecko" 158759
- - [30/Aug/2018:16:07:59 +0700] "GET /search~S0*thx?/hARTICLE/harticle/-3,-1,,E/browse HTTP/1.1" 200 10732 "http://intanin.lib.ku.ac.th/search~S0*th
8%81%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%AD%E0%B8%87&sortdropdown=-&SORT=D&extended=0&SU
%7Bu0E32%7D%7Bu0E30%7D%7Bu0E2B%7D%7Bu0E4C%7D%7Bu0E17%7D%7Bu0E32%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E01%7D%7Bu0E32%7D%7Bu0E23%7D%7Bu0E40%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E34%7D%7Bu0
%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E34%7D%7Bu0E48%7D%7Bu0E21%7D%7Bu0E43%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E08%7D%7Bu0E31%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E2B%7D%7Bu0E27%7D%7Bu0E31%7D%7Bu0E14%7D%7
la/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/68.0.3440.106 Safari/537.36" 598019
- - [30/Aug/2018:16:08:00 +0700] "POST /search*thx HTTP/1.1" 200 10638 "http://lib.ku.ac.th/web/index.php/th" "Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x
- - [30/Aug/2018:16:08:01 +0700] "GET /search~S0/?searchtype=a&searcharg=%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B9%81%E0%
7Bu0E20%7D%7Bu0E32%7D%7Bu0E1E%7D%7Bu0E41%7D%7Bu0E2B%7D%7Bu0E48%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E17%7D%7Bu0E30%7D%7Bu0E40%7D%7Bu0E25%7D HTTP/1.1" 200 11775 "http:/
%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%A5&SORT=DZ&extended=0&SUBMIT=Search&searchlimits=&searchorigarg=a%7Bu0E1A%7D%7Bu0E17%7D%7Bu0E04%7D%7Bu0E27%7D%7Bu0E32%7D%7Bu0E2
7D%7Bu0E38%7D%7Bu0E2A%7D%7Bu0E34%7D%7Bu0E15%7D%7Bu0E2A%7D%7Bu0E21%7D%7Bu0E34%7D%7Bu0E15%7D" "Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64; Trident/7.0; rv:11.0)
- - [30/Aug/2018:16:08:03 +0700] "POST /search*thx HTTP/1.1" 200 5551 "http://www.lib.ku.ac.th/web/index.php/th" "Mozilla/5.0 (Linux; Android 7.0; S
[30/Aug/2018:16:08:03 +0700] "GET /search~S0?/t{u0E41}{u0E23}{u0E07}{u0E08}{u0E39}{u0E07}{u0E43}{u0E08}/t|c3e1a7a8d9a7a8e3/1%2C157%2C168%2CB/frameset
~S0/?searchtype=t&searcharg=%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%88%E0%B8%B9%E0%B8%87%E0%B9%83%E0%B8%88&sortdropdown=-&SORT=D&extended=0&SUBMIT=Search&s
Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/11.0 Mobile/15E148 Safari/604.1" 59875
- - [30/Aug/2018:16:08:04 +0700] "GET /screens/mainmenu_thx.html HTTP/1.1" 200 2405 "http://158.108.80.5/" "Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 8.0; Windo
- - [30/Aug/2018:16:08:09 +0700] "GET /search~S0/?searchtype=X&searcharg=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%8A%E0%B9%89%E0%B8%9B%E0%B8%B8%E0%
u0E01%7D%7Bu0E32%7D%7Bu0E23%7D%7Bu0E43%7D%7Bu0E0A%7D%7Bu0E49%7D%7Bu0E1B%7D%7Bu0E38%7D%7Bu0E4B%7D%7Bu0E22%7D HTTP/1.1" 200 7333 "http://intanin.lib.k
22}&SORT=DZ&extended=0&SUBKEY=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%8A%E0%B9%89%E0%B8%9B%E0%B8%B8%E0%B9%8B%E0%B8%A2/51%2C765%2C765%2CB/browse" "
- - [30/Aug/2018:16:08:11 +0700] "GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=Journal+of+Applied+&SORT=D&extended=0&SUBMIT=%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%9
; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/68.0.3440.106 Safari/537.36" 55892
- - [30/Aug/2018:16:08:12 +0700] "GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%
0E23%7D%7Bu0E01%7D%7Bu0E31%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E2B%7D%7Bu0E27%7D%7Bu0E48%7D%7Bu0E32%7D HTTP/1.1" 200 4572 "http://intanin.lib.ku.ac.th/search*thx" "Mozi
122 - - [30/Aug/2018:16:07:53 +0700] "GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8
%AB%E0%B8%B2&searchlimits=&searchorigarg=aBejan%2C+Adrian%2C HTTP/1.1" 200 8389 "http://intanin.lib.ku.ac.th/search~S0*thx?/aBejan%2C+Adrian%2C/abej
.3440.106 Safari/537.36" 122855
- - [30/Aug/2018:16:07:53 +0700] "GET /search~S0*thx?/Xmaritime+problem&SORT=DZ/Xmaritime+problem&SORT=DZ&extended=0&SUBKEY=maritime+problem/1%2C5%2C5%
-&SORT=DZ&extended=0&SUBMIT=%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%B2&searchlimits=&searchorigarg=Xmaritime+logistics+problem" "Mozilla/5.0 (Wind
- - [30/Aug/2018:16:07:54 +0700] "GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%9B%E0%B8%B9%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B9%88%E0%B8%A1+%E0%B8%98%E0%B8%E
B8%AD%E0%B8%87&sortdropdown=-&SORT=D&extended=0&SUBMIT=%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%B2&searchlimits=&searchorigarg=t%7Bu0E01%7D%7Bu0E32
7D%7Bu0E23%7D%7Bu0E40%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E34%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E02%7D%7Bu0E2D%7D%7Bu0E07%7D%7Bu0E01%7D%7Bu0E32%7D%7Bu0E23%7D%7Bu0E17%7D%7Bu0E33%7D%7Bu
07%7D%7Bu0E2B%7D%7Bu0E27%7D%7Bu0E31%7D%7Bu0E14%7D%7Bu0E23%7D%7Bu0E30%7D%7Bu0E19%7D%7Bu0E2D%7D%7Bu0E07%7D+%7Bu0E1B%7D%7Bu0E35%7D%7Bu0E01%7D%7Bu0E32%7D%
pleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/68.0.3440.106 Safari/537.36" 63260
```


ภาพที่ 9 ข้อมูล Transactional data ที่ต้องการจะมาวิเคราะห์



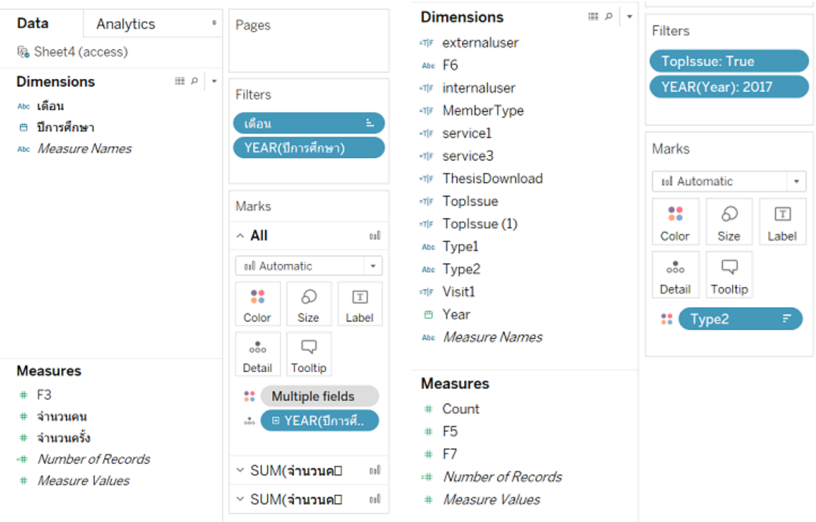
ip	ip_no	dte	mth	yr	hr	mn	sec	url	http_status	refer	agent	searcharg1
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	00	15	GET /patroninfo*thx/ HTTP/1.1	200	http://www.lib.ku.ac.th/web/ind	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	00	21	POST /patroninfo*thx/ HTTP/1.1	302	http://intanin.lib.ku.ac.th/patroni	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	00	21	GET /patroninfo~S0*thx/1317012/top HTTP/1.1	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/patroni	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	00	23	GET /patroninfo~S0*thx/1317012/items HTTP/1.1	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/patroni	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	00	57	POST /search*thx HTTP/1.1	200	http://www.lib.ku.ac.th/web/ind	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	02	58	GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=A+Kiss+in+Time&SO	200	-	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	07	02	GET / HTTP/1.1	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/4.0	anin.lib.ku.ac
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	07	07	GET / HTTP/1.1	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/4.0	anin.lib.ku.ac
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	07	07	GET / HTTP/1.1	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/4.0	anin.lib.ku.ac
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	07	25	GET / HTTP/1.1	200	-	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	07	35	POST /search HTTP/1.1	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/	Mozilla/4.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	07	47	GET /search~S0/?searchtype=d&searcharg=%E0%B8%81%E0%B8%A	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search	Mozilla/4.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	08	04	GET /search~S0/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%81%E0%B8%A5	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/4.0	%E0%B8%81
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	08	12	GET /search~S0/?searchtype=d&searcharg=%E0%B8%81%E0%B8%A	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/4.0	%E0%B8%81
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	08	17	POST /search*thx HTTP/1.1	200	http://www.lib.ku.ac.th/web/ind	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	08	23	GET /search~S0?/d{u0E01}{u0E25}{u0E49}{u0E27}{u0E22}/d|a1c5e9c7c	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/4.0	%E0%B8%81
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	08	33	GET /search~S0/?searchtype=d&searcharg=%E0%B8%81%E0%B8%B	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/4.0	anin.lib.ku.ac
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	08	43	GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%AA%E0%B8	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search'	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	09	16	GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%9E%E0%B8	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	%E0%B8%AA
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	09	23	GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%A5%E0%B8	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	%E0%B8%9E
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	09	37	GET /search~S0*thx?/t{u0E25}{u0E38}{u0E48}{u0E21}{u0E19}{u0E49}{u	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	%E0%B8%A5
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	09	58	GET /search~S0*thx/?searchtype=t&searcharg=%E0%B8%81%E0%B8	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	%E0%B8%A5
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	10	17	GET /search~S0*thx?/t{u0E01}{u0E32}{u0E23}{u0E40}{u0E1B}{u0E25}{u	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	%E0%B8%81
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	10	20	GET /search~S0*thx?/t{u0E01}{u0E32}{u0E23}{u0E40}{u0E1B}{u0E25}{u	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	%E0%B8%81
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	10	21	GET /search~S0*thx?/t{u0E01}{u0E32}{u0E23}{u0E40}{u0E1B}{u0E25}{u	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	%E0%B8%81
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	10	40	GET /search~S0*thx/t?{u0E27}{u0E32}{u0E23}{u0E2A}{u0E32}{u0E23}{u	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	anin.lib.ku.ac
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	10	56	GET /search~S0*thx/t?{u0E27}{u0E32}{u0E23}{u0E2A}{u0E32}{u0E23}{u	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	anin.lib.ku.ac
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	11	01	GET /search~S0*thx?/t{u0E27}{u0E32}{u0E23}{u0E2A}{u0E32}{u0E23}{u	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	
[illegible]	[illegible]	15	Mar	2016	07	11	01	GET /search~S0*thx?/t{u0E27}{u0E32}{u0E23}{u0E2A}{u0E32}{u0E23}{u	200	http://intanin.lib.ku.ac.th/search-	Mozilla/5.0	anin.lib.ku.ac

searcharg1	searcharg2	ct
%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8%B	%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8	57
%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%A	%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8	57
%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A	%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8	57
%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%A	%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8	56
%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A	%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8	56
%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A	%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8	56
%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A	%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8	54
%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A	%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8	53
%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8%8	%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8	53
%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%9	%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8	53
%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A	%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8	52
%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A	%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8	52
%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%8	%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8	51
%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%9	%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8	51
%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B9%8	%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B9	49

searcharg1	searcharg2	ct
%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A	เคมีทั่วไป	57
%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%A	ชีวเคมี	56
%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A	ภาษาอังกฤษ	56
%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A	เคมีอินทรีย์	56
%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A	การศึกษา	54
%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A	การกักเก็บคาร์บอน	53
%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8%8	ผลกระทบนันทนาการ	53
%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%9	อัตลักษณ์	53
%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A	การบริหารจัดการ	52
%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A	เยื่อ	52
%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%8	การเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อ	51
%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%9	วิทยานิพนธ์	51
%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B9%8	สิ่งแวดล้อม	49

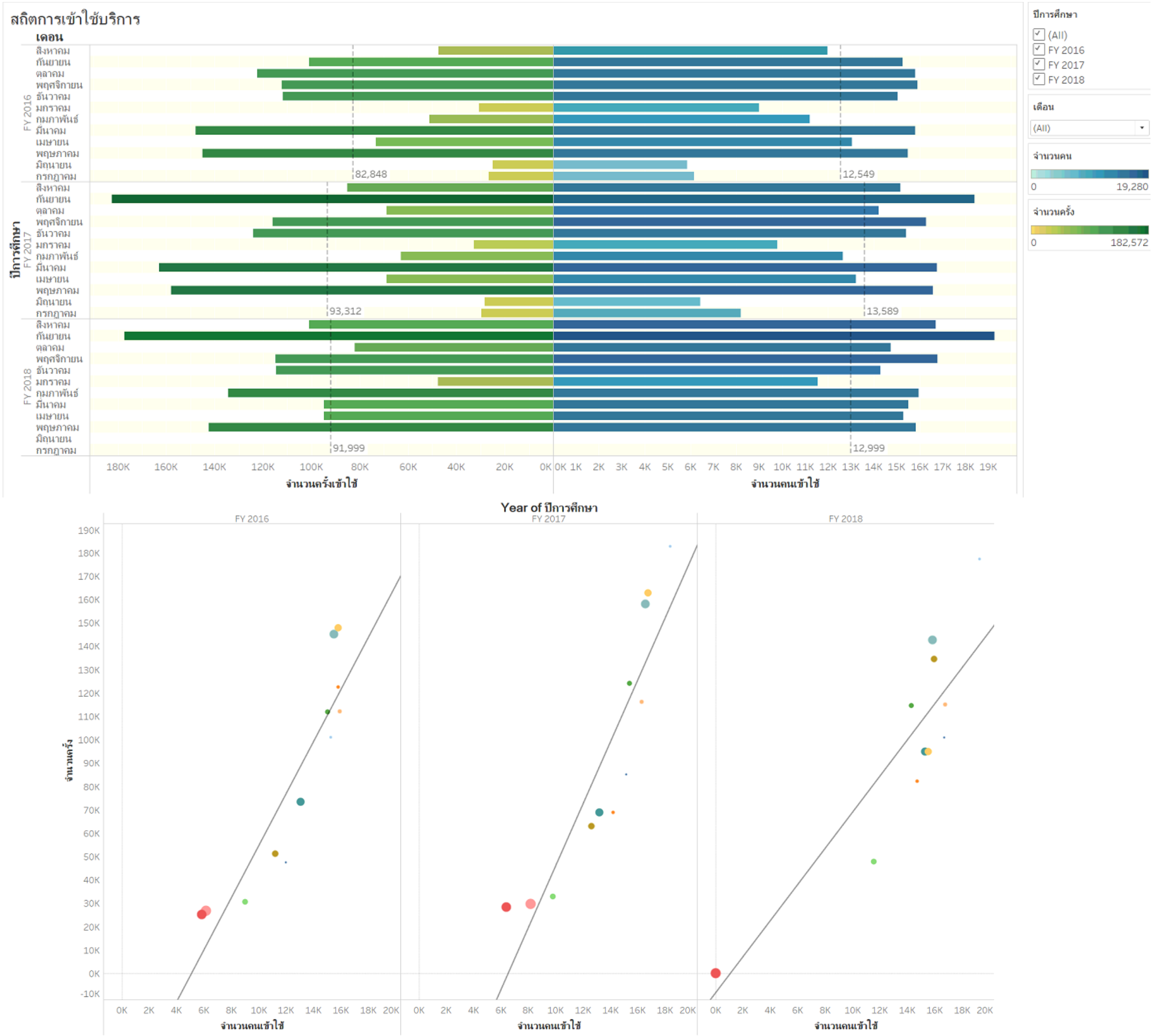
ภาพที่ 10 ข้อมูล Transactional data ที่ผ่านกระบวนการสกัดข้อมูลที่ต้องการออกมา

2. นำเข้าข้อมูลและเชื่อมต่อข้อมูลกับโปรแกรม Tableau เพื่อทำการสร้างรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดการข้อมูลที่ได้ โดยแจกแจงข้อมูลในมิติ ได้แก่ Dimension หรือข้อมูลที่ใช้ในการอธิบาย และ Measure หรือข้อมูลที่สามารถใช้ในการคำนวณ รวมทั้งประเภทของข้อมูลที่ต้องการใช้งาน



ภาพที่ 11 สร้างรูปแบบของข้อมูลและการกำหนดประเภทของข้อมูล

4. สร้างรายงานในรูปแบบของ Data visualization โดยใช้รูปภาพ กราฟ ขนาดและสีของวัตถุ มาใช้ในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ได้ รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านการเรียงลำดับ จัดกลุ่ม หรือกรองข้อมูลเฉพาะตามที่ต้องการ



ภาพที่ 12 การสร้างรายงานการนำเสนอข้อมูลด้วยรูปแบบต่าง ๆ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

จากการนำข้อมูลที่มีอยู่แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยเลือกชนิดของข้อมูลที่สามารถหาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ เช่น ความสัมพันธ์พฤติกรรมการใช้งานและจำนวนความถี่การใช้งาน และนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอข้อมูลเชิงภาพ โดยได้เป็นข้อมูลที่เป็นรูปนามธรรมในรูปแบบแผนภูมิหรือภาพ โดยสามารถจำแนกประเภทหรือหมวดหมู่ของข้อมูลโดยใช้สี เส้น หรือขนาด ซึ่งการแปลงหรือแทนที่ข้อมูลด้วยการมองเห็นด้วยสายตาในรูปแบบภาพนามธรรม ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์และความเข้าใจในข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าสนใจ และสามารถเข้าใจง่าย ทำให้ผู้บริหาร

หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ หรือพยากรณ์ทำนายแนวโน้มสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

ในอนาคตนั้นจะมีการปรับปรุงวิธีการจัดเก็บของแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ให้มีมาตรฐานและรูปแบบเดียวกัน เพื่อง่ายต่อการรวมรวมข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์ รวมถึงเพิ่มวิธีการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการประเภทต่าง ๆ ที่ยังไม่เคยมีการจัดเก็บมาก่อน การพัฒนารูปแบบการนำเสนอและความทันสมัยของข้อมูล ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถนำข้อมูลที่ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

การทำ Data analytic และ Data visualization ผลลัพธ์ของข้อมูลที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานต่าง ๆ เช่น ใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่าง ๆ เพิ่มปริมาณการเข้าถึง-ใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ หรือใช้ข้อมูลประกอบการสื่อสารต่าง ๆ ให้ดูทันสมัย มีความน่าสนใน สามารถเข้าถึงรายละเอียดของข้อมูลนั้น ๆ ได้ ในรูปแบบภาพ

รายการอ้างอิง

Azzam, T., Stephanie, D., & Evergreen, H. (2013). *Data visualization*. San Francisco: Wiley.

Hamauda, E. (2017). *Data analytics lifecycle*. Retrieved from https://norcalbiostat.github.io

Siegel, E. (2013). *Predictive Analytics: The Power to predict who will click, buy, lie, or die*. USA: Wiley.

Server Architecture and High Availability. Retrieved from https://www.tableau.com/learn/webinars/server-architecture-and-high-availability

การจัดการความรู้ การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์
Knowledge management, information searching online

อภิฤดี จันทะเดช, วิชัย พัวรุ่งโรจน์, ปาริชาติ แสงระชัฏ, สุชาดา พรหมโคตร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
e-mail apirudee.jan@lru.ac.th

บทคัดย่อ

การจัดการความรู้ การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เป็นอีกหนึ่งโครงการที่ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคคลากรนำความรู้และประสบการณ์มาจัดการอย่างเป็นระบบตามกระบวนการจัดการความรู้และนำความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับรู้และเนื่องด้วยขณะนี้ศูนย์วิทยบริการได้ขับเคลื่อนการให้บริการสารสนเทศในฐานะแหล่งการเรียนรู้ที่อยู่ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge base economy) ซึ่งเป็นยุคที่ทุก ๆ กิจกรรมดำเนินไปด้วยความรู้เป็นแกนหลักนั้นคือการผลิตและแพร่กระจายสินค้าและบริการโดยอาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก ในการสร้างความเติบโตความมั่นคงและสร้างงานในทุกภาคเศรษฐกิจ ด้วยเหตุนี้สังคมและหน่วยงานต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นความรู้จึงเป็นอำนาจ (Knowledge power) เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่ผูกพันอยู่กับงานหรือกิจกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร และความรู้ที่ใช้ในการทำงานนั้นถูกสร้างขึ้นโดยผู้ปฏิบัติงาน หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง อาจสร้างขึ้นจากการเลือกเอาความรู้เชิงทฤษฎีหรือความรู้จากภายนอกมาปรับแต่งเพื่อการใช้งาน หรือสร้างขึ้นโดยตรงจากประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นการจัดการความรู้จึงถือเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร เนื่องจากความรู้ที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้นั้น ต้องพัฒนาจากข้อมูลระดับสารสนเทศ ระดับความรู้ภายใน (Tacit knowledge) ไปสู่ระดับปฏิบัติหรือผลสะท้อน จนกระทั่งถึงระดับปัญญา ทั้งนี้การจัดการความรู้ในองค์กรถือเป็นวิธีการพัฒนากระบวนการของนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องร่วมกับสมาชิกทุกคนภายในองค์กร

คำสำคัญ:

การจัดการความรู้, องค์กรแห่งการเรียนรู้, ความรู้

Abstract

Knowledge management, information searching online. The office of Academic Resources and Information Technology, Loei Rajabhat University. It is another project that the Information Technology and Service Center has organized to promote the knowledge and experience of the personnel to manage the system according to the knowledge management process and bring knowledge to exchange, learn and publish. Public relations or other agencies have been recognized and Now adays The Academic center provide information service as a learning center with Knowledge base Economy. Which is every activities proceeding with the main knowledge are production, goods distribution and service by knowledge provide is the main for growing, stability and jobs in every part of economic. For this reason, the society and the organization must adaptation to organization of learning. So, the knowledge is a power. The knowledge as affiliate in work or activity with each person in organization and knowledge use for working create by worker or group worker. They are create with theoretical knowledge or external knowledge adapt for working, create by experience from working. So knowledge management is creating advantage competition in organization. Which is knowledge management can using by develop from data information with tacit knowledge to practice or reaction to talent. Knowledge management in organization is develop method for innovation continuous with all members in the organization.

Keywords:

Knowledge management, Learning organization, Knowledge

บทนำ

เศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge base economy) คือการผลิตและแพร่กระจายสินค้าและบริการโดยอาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักในการสร้างความเติบโต ความมั่นคงและสร้างงานในทุกภาคเศรษฐกิจ ส่งผลให้สังคมและหน่วยงานต่าง ๆ ต้องปรับตัวไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, ม.ป.ป.) พร้อมทั้งยังส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เกิดการแข่งขันในการให้บริการค่อนข้างสูงด้วยเหตุผลดังกล่าวนั้นทำให้ความรู้ซึ่งถือเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่มีความสำคัญและแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่น ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่งในทุกกระบวนการการทำงาน (นลวัชร์ ขุนลา และเกษราภรณ์ สุตตาพงศ์, 2558, หน้า 131-141) หากทุกคนในองค์การมีแนวทางการจัดการความรู้โดยมีการเรียนรู้ และมีการพัฒนาแนวความคิดตลอดจนพัฒนาความสามารถใหม่ ๆ ของตนเองให้เกิดขึ้นและเคลื่อนไหวอยู่ในองค์การตลอดเวลาจะส่งผลดีต่อองค์การโดยรวม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องมี

การจัดการความรู้ (Knowledge management: KM) ซึ่งเป็นกระบวนการรวบรวม จัดการ ความรู้ ความชำนาญ ไม่ว่าความรู้นั้นจะอยู่ในคอมพิวเตอร์ ในกระดาษ หรือในตัวบุคคล ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ในปัจเจกบุคคล องค์การและชุมชน เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาคุณภาพงานบริการ กระบวนการจัดการความรู้มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดการให้บุคลากรได้รับความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิม โดยให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น การจัดการความรู้เป็นกระบวนการบริหารรูปแบบใหม่ที่เน้นในด้านการพัฒนากระบวนงานควบคู่ไปกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยทุกกระบวนงานจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นผลมาจากการขยายวง และการประสานความรอบรู้รวมถึงการฉลาดคิดไปตลอดทั่วทั้งองค์กรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเท่ากับว่า องค์กรที่มีการบริหารจัดการความรู้นี้อย่างเป็นระบบ ก็จะเกิดเป็นโอกาสอันสำคัญต่อการพัฒนาให้เป็นองค์กรที่เปี่ยมไปด้วยการทำงานอย่างฉลาดคิดและสร้างสรรค์ในที่สุด ทำให้องค์กรนั้นสามารถเผชิญกับการแข่งขันและการ เปลี่ยนแปลงในทุก ๆ รูปแบบ และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งมวลได้เป็นอย่างดี หน่วยงานจึงต้องมีการพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และปรับตัวให้ทันต่อสภาวะของการแข่งขันที่เกิดขึ้นในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การจัดการความรู้ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านความรู้ ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่บุคลากรเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เป็นการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนอื่น ๆ ในองค์กร และนำความรู้ไปปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเป็นการพัฒนาคน และพัฒนาองค์กร

ด้วยความสำคัญของความรู้ซึ่งถือเป็นทรัพยากรหลักในกระบวนการพัฒนาให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จึงมีโครงการ การจัดการความรู้ (Knowledge management) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคคลากรนำความรู้และประสบการณ์มาจัดการความรู้อย่างเป็นระบบตามกระบวนการจัดการความรู้และนำความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับรู้ และเพื่อให้บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management)
2. เพื่อถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. จัดประชุมกำหนดหัวข้อ โดยพิจารณาตามยุทธศาสตร์ และปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้นคือบุคลากรภายในองค์กรในบางส่วนยังคงขาดความรู้ด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จึงทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการตอบปัญหาและช่วยค้นคว้าสารสนเทศและด้วยบุคลากรที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ยังขาดความรู้ในเรื่องของฐานข้อมูลออนไลน์พร้อมทั้งเรื่องของเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจึงส่งผลให้การให้บริการมีความล่าช้า

2. ผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกันกำหนดแนวทางและกิจกรรมตาม วงจรการจัดการความรู้ (Change management process) (รังสรรค์ เนียมสนิท, 2552) ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ข้อดังนี้

2.1 ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Transition and behavior management) จัดบรรยากาศที่ทำงานให้มีบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเพิ่มมุมสำหรับนั่งพักผ่อนระหว่างการทำงานเพื่อใช้เป็นพื้นที่ในการพูดคุยปรึกษาหารือในปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้ช่วยกันออกความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรหรือการให้บริการต่าง ๆ โดยการสนับสนุนและผลักดันของผู้บริหาร จากในอดีตบุคลากรแต่ละศูนย์มาทำงานในช่วงเช้าจะเข้านั่งประจำที่ก็มีการปรับเปลี่ยนมาเป็นการนั่งจิบกาแฟหรือนั่งพูดคุยปรึกษาหารือในเรื่องของงานที่ผ่านว่ามีความบกพร่องในบริการด้านใดบ้างและจะแก้ไขอย่างไรในทุก ๆ เช้า

2.2 การสื่อสาร (Communication) การแลกเปลี่ยนข้อมูลของบุคลากรแต่ละศูนย์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอาศัยสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการสื่อสาร อาทิเช่น Facebook Line เป็นต้น ในการสื่อสารเบื้องต้น หรือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ

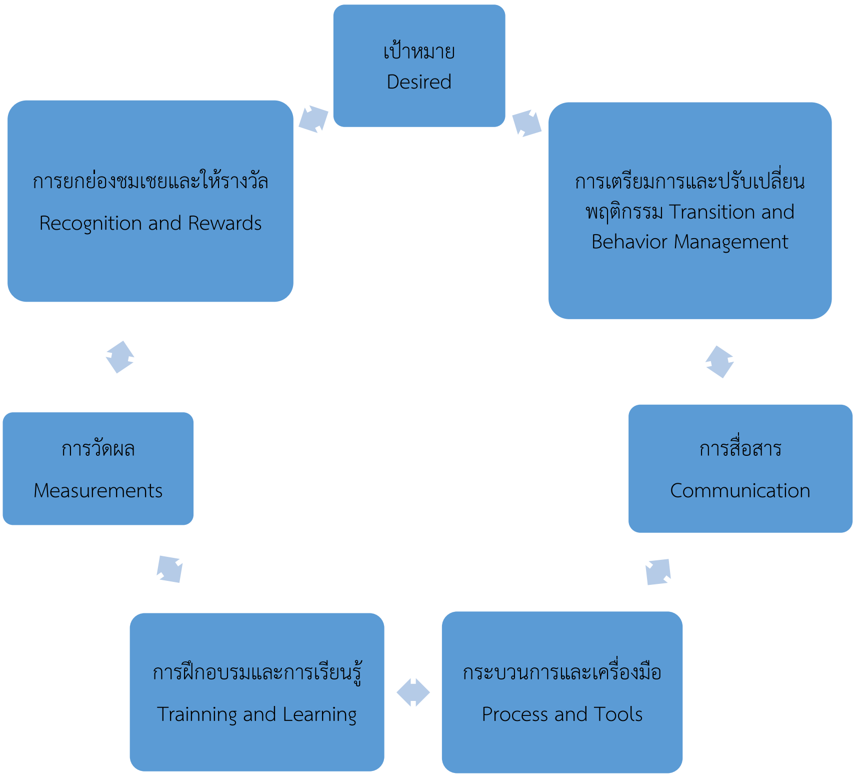
2.3 กระบวนการและเครื่องมือ ซึ่งกระบวนการหลัก ๆ ในการจัดการความรู้มี 7 กระบวนการโดยจะกล่าวถึงรายละเอียดในกระบวนการจัดการความรู้ (KM process) ส่วนนี้เป็นแกนหลักของการจัดการความรู้ทั้งหมด และเปิดเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge forum) นั้นคือให้บุคคลากรภายในองค์กรสับเปลี่ยนหมุนเวียนขึ้นไปบรรยายและแนะนำเทคนิคต่าง ๆ ในการสืบค้นที่ตนเองมีความถนัดและเชี่ยวชาญ ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 วิทยากรในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

2.4 การให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ (Training and learning) ให้กับคนในองค์กรไม่ว่าจะฝึกอบรม เอกสาร หรือ เทคโนโลยี อย่างไรก็ได้ตามความเหมาะสมขององค์กร ที่สำคัญคือพยายามสอดแทรกความรู้ด้านการจัดการความรู้เข้าไปบ่อย ๆ ในทุก ๆ รอบปีงบประมาณ จะมีการโครงการอบรมเชิงปฏิบัติด้านการจัดการความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในศูนย์แต่ละศูนย์ โดยการนำเอาหัวข้อที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการมาเรียนรู้ร่วมกันตามความถนัดและเชี่ยวชาญของบุคคลากรแต่ละศูนย์

2.5 การวัดผล (Measurement) การดำเนินการตามแผน ผลผลิตที่ได้และผลลัพธ์จากการจัดการความรู้ในช่วงแรกของการดำเนินการอาจจะวัดเพียงความก้าวหน้าตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดในแผน นั้นคือใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติ

2.6 การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นการจูงใจให้คนในองค์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ สนใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้กันมากขึ้น โดยผู้บริหารได้มีการกล่าวคำยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการด้านการสืบค้นฐานข้อมูล ได้แก่ บรรณารักษ์ และบุคลากรในศูนย์วิทยบริการ ที่ได้มีการพัฒนาทักษะและเทคนิคด้านการสืบค้นจากฐานข้อมูลต่าง ๆ โดยเฉพาะฐานข้อมูลที่เป็นภาษาต่างประเทศ



ภาพที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

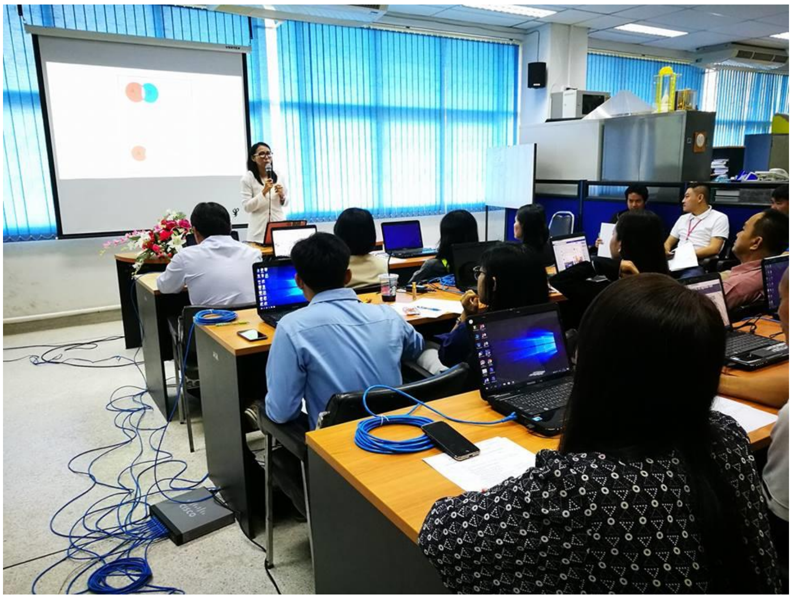
3. กระบวนการจัดการความรู้ KM Process ซึ่งมี 7 ขั้นตอน คือ

3.1 บ่งชี้ความรู้เป็นการค้นหาว่า ความรู้ที่สำคัญ ต่อการบรรลุเป้าหมาย คืออะไร อยู่ที่ใคร ยังขาดความรู้อะไร ในขั้นตอนนี้ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยได้ใช้วิธีการระดมสมอง (Brainstorming) พบว่า ยังขาดความเชี่ยวชาญในความรู้ด้านการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สืบเนื่องจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานมีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน ทำให้มักจะเกิดปัญหาทุกครั้งที่มีผู้ใช้บริการมาขอใช้บริการตอบปัญหาและค้นคืนในเรื่องของการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และด้วยความเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความแตกต่างกันนั้น จึงทำให้เกิดข้อจำกัดในการให้บริการที่ส่งผลให้ล่าช้าเพราะต้องสอบถามว่าใครมีความถนัดและเข้าใจในความรู้สาขาใดบ้างแล้วจึงจะให้บริการที่ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

3.2 การสร้างและแสวงหาความรู้เป็นการหาวิธีในการดึงเอาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ตัวบุคคล ผู้ให้บริการ ในกระบวนนี้ได้นำเอากระบวนการในการสร้างความรู้ที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) คือเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากเอกสาร ตำรา ต่าง ๆ และความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) คือความรู้ที่ได้จากตัวบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 4 กระบวนการ (Nonaka & Takeuchi, 2012) คือ

3.2.1 Socialization คือการสร้างความรู้ด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำหรับบุคลากรสำนักวิทยบริการและ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์ที่แต่ละคนมีความเชี่ยวชาญในแต่ละฐานข้อมูลให้แก่สมาชิกในองค์กรได้เรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำหรับบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2.2 Externalization คือ การนำความรู้ในตัวบุคคล แปลงเป็นความรู้ที่สามารถจับต้องได้หรือเป็นลายลักษณ์อักษร คือการจัดทำคู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ดังภาพที่ 4

ภาพที่ 4 คู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์

3.2.3 Combination คือ การผสมผสานความรู้ที่ชัดแจ้งมารวมกัน นั้นคือ การนำเอาความรู้ด้านเทคนิคการสืบค้นต่าง ๆ เทคนิคการใช้คำค้น เทคนิคการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

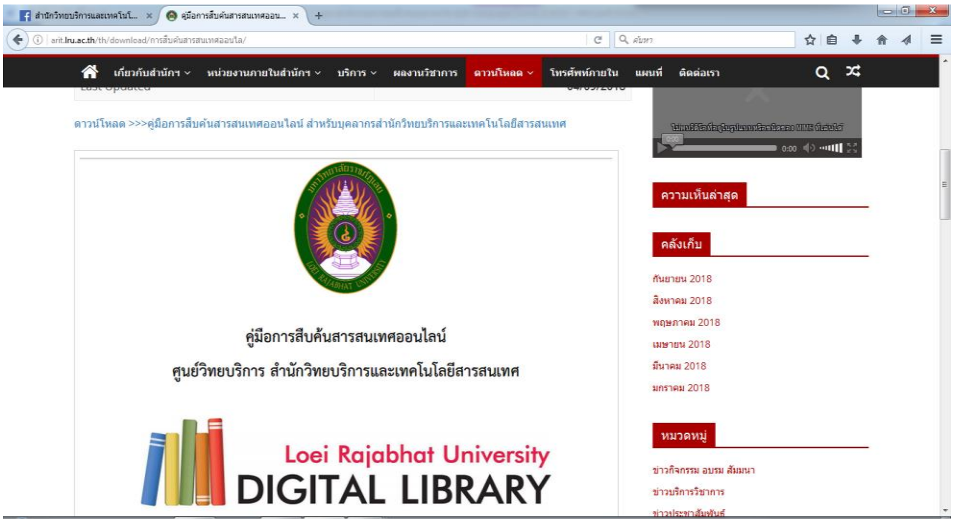
3.2.4 Internalization คือ การนำความรู้ที่ได้มาใหม่ไปใช้ปฏิบัติหรือลงมือทำจริง ๆ นั้นคือ นำเอาเล่มคู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ แยกแต่ละฐานข้อมูลและเขียนอธิบายรายละเอียดแต่ละขั้นตอนในการสืบค้นให้ชัดเจน เผยแพร่ใน Website Fan page Facebook เอกสารหนังสือเวียน

3.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อได้เนื้อหาความรู้มาแล้วต้องมีการแบ่งประเภทความรู้ จัดทำสารบัญเพื่อ ให้การเก็บรวบรวมและการค้นหาได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ในขั้นตอนนี้หลังจากจัดอบรมเชิงปฏิบัติแล้วนั้น ได้จัดทำเล่มคู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ขึ้นมาโดยรวบรวมเอาเทคนิคและวิธีการสืบค้นของทุก ๆ คนที่ได้ร่วมกันถ่ายทอดในการอบรมเชิงปฏิบัติการมาแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 กลุ่มด้วยกันคือ เทคนิคการสืบค้น ฐานข้อมูลภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลภาษาไทย การสืบค้นทรัพยากรภายในศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ฐานข้อมูล E-Clipping ฐานข้อมูล E-Book

3.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ก่อนนำเข้าสู่ระบบจะต้องปรับปรุงเนื้อหาการใช้ภาษาให้เป็นภาษาเดียวกัน เพื่อไม่ให้ผู้ที่นำความรู้ไปใช้สับสน รวมทั้งรูปแบบของข้อมูลเพื่อความสะดวกในการป้อนเข้าสู่ระบบ โดยการจัดประชุมและอภิปรายตรวจสอบเล่มความถูกต้องในการใช้คำ การจัดวางรูปแบบ และการใช้เทคนิคการสืบค้นต่าง ๆ เสริมเข้าไปในแต่ละฐานข้อมูล ดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 กิจกรรมสรุปความรู้ที่ได้จากแบ่งปันประสบการณ์ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำหรับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

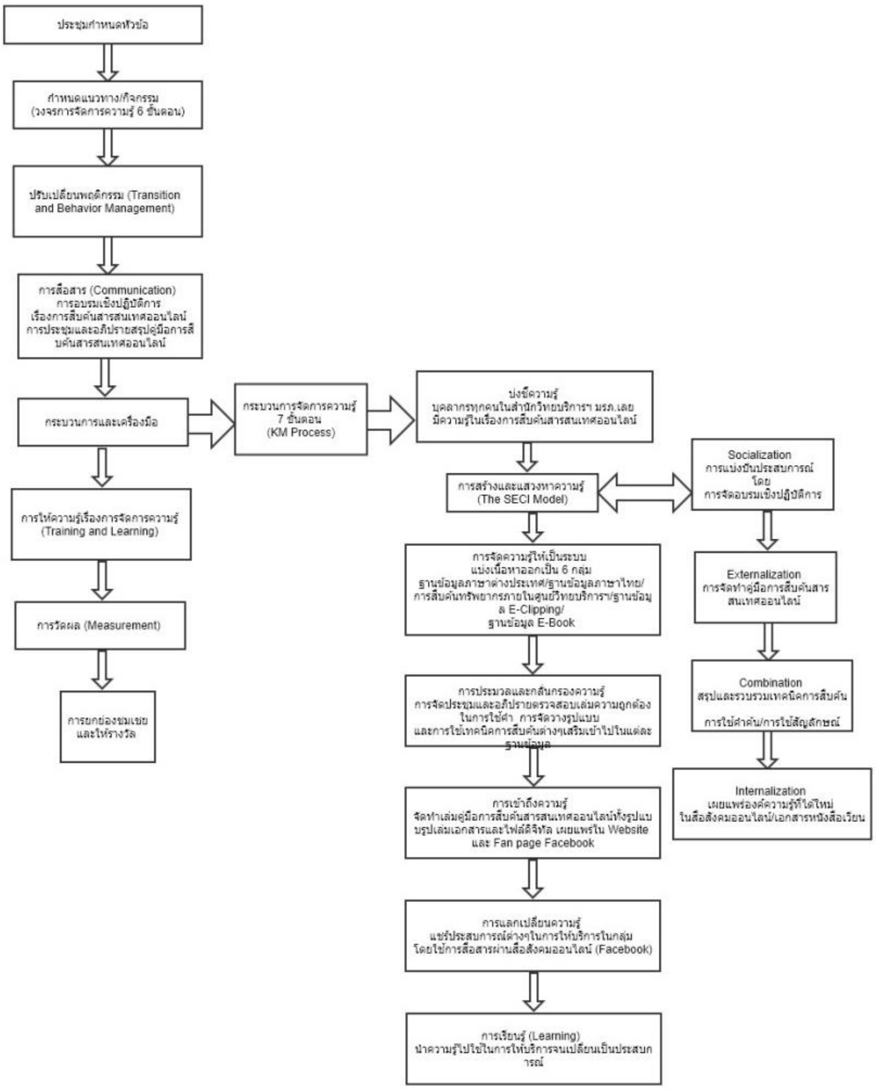
3.5 การเข้าถึงความรู้ กำหนดวิธีการกระจายความรู้สู่ผู้ใช้โดยการจัดทำเล่มคู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ทั้งรูปแบบรูปเล่มเอกสารและไฟล์ดิจิทัล เผยแพร่ใน Website และ Fan page Facebook ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 หน้าเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

3.6 การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นการจัดให้มีช่องทางการถ่ายทอดความรู้จากผู้รู้ เช่น ผู้รู้จัดทำเอกสารคู่มือ บันทึกประสบการณ์การปฏิบัติงานสำหรับผู้สนใจไว้ศึกษาเป็นต้น

3.7 การเรียนรู้ (Learning) เมื่อความรู้ขององค์กรมีการนำไปใช้จนเกิดการเรียนรู้และเกิดองค์ความรู้ใหม่กลับมาให้องค์กร โดยแลกเปลี่ยนแบ่งปันให้ผู้อื่น นำไปใช้อีก การเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดองค์ความรู้ขององค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งองค์กรจะมี วิธีการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ ในระยะเริ่มต้นของการทำโครงการการจัดการความรู้ควรให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสารและการให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ก่อน เนื่องจากทั้ง 3 องค์ประกอบนี้จะมีส่วนสำคัญในการปรับสภาพบรรยากาศขององค์กรให้ KM process เติบโตได้ ในส่วนของการสื่อสารและการให้ความรู้นั้นมีวิธีการมากมาย จะโดยการอบรม หนังสือเวียนทาง web ก็แล้วแต่ความเหมาะสมแต่ความยากมันอยู่ที่ว่าจะมีกิจกรรมอะไรบ้างที่จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บางครั้งพฤติกรรมที่พึงประสงค์อาจจะมีแฝงอยู่แล้ว การประชุมคิดหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ที่ประชุมจะต้องพยายามให้ช่วยกันคิดและแสดงความคิดออกมาดัง ๆ ความคิดของทุกคนจะถูกนำขึ้นบนจอ ถ้าบรรยากาศการประชุมแบบนี้เกิดขึ้นบ่อย ๆ พฤติกรรมการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนแบ่งปันจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานไปโดยไม่รู้ตัว เพราะทุกคนจะกล้านำเสนอ แบ่งปันความรู้ของตัวเองออกมา คนที่ยังมีความรู้น้อยก็จะเรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้เพื่อจะได้มีส่วนร่วมมากขึ้น



ภาพที่ 7 แผนภาพกระบวนการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล อภิปรายผล

จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำหรับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการจัดกิจกรรมสองช่วงนั้นคือช่วงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และช่วงของการประมวลผลและกลั่นกรอง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 39 คน ผลปรากฏว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.40 อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีผู้ร่วมกิจกรรมพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ 1) สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้งานได้จริง 2) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้เพิ่มมากขึ้น 3) สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดความรู้เดิมที่มีอยู่ได้ ซึ่งเป็น

ผลมาจากการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ โดยใช้วิธีการแบ่งปันประสบการณ์จากบุคลากรจากศูนย์วิทยบริการ และบรรยากาศในการจัดอบรมนั้นเป็นกันเองเนื่องเป็นบุคลากรภายในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งทำให้มีความผ่อนคลายในระหว่างการจัดอบรม ผู้เข้าร่วมอบรมกล้าที่จะถามถึงข้อสงสัยในเทคนิคต่าง ๆ ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะในแต่ละฐานข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำไปเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้นำไปศึกษาและเรียนรู้ถึงเทคนิคในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจด้านการจัดการความรู้และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันมากขึ้น โดยวิธีการสภากาแฟ
2. ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร โดยเพิ่มการสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้แก่บุคลากรมากขึ้น โดยการจัดโครงการเวทีสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์

การนำไปใช้ประโยชน์

1. นำไปใช้ในการจัดบริการสารสนเทศที่เฉพาะและพร้อมใช้งานสำหรับผู้ใช้บริการ
2. นำไปใช้ในการลดขั้นตอนและข้อจำกัดในการใช้บริการสารสนเทศโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศ และเผยแพร่องค์ความรู้สู่สาธารณชน

รายการอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (ม.ป.ป.). *เศรษฐกิจฐานความรู้: ทางเลือกเชิงนโยบายว่าด้วยการพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้.* เข้าถึงได้จาก http://www.kriengsak.com

นลวัชร์ ขุนลา และเกษราภรณ์ สุตตาพงค์. (2558, มกราคม-มิถุนายน). การจัดการความรู้สู่การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จ = Knowledge management for creating organizational success. *วารสารนักบริหาร, 35*(1), 133-141.

รังสรรค์ เนียมสนิท. (2552). *การจัดการความรู้ในฐานะเครื่องมือเพื่อการพัฒนามนุษย์ตอนที่ 3.* เข้าถึงได้จาก http://www.gotoknow.org/post/272464

Nonaka, K., & Takeuchi, H. (2012). *The SECI model and knowledge conversion.* Retrived from http://www.knowledge-management-tools.net/knowledge-conversion.html

แนวทางการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ.

Guidelines RDA to descriptions bibliographic resources of the office of documentation and information, Sukhothai Thammathirat Open University

อรอนงค์ อุดมวงศ์

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
e-mail: onanong.udo@stou.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนาศักยภาพของบุคลากร และพัฒนาประสิทธิภาพของงานเพื่อสร้างนวัตกรรมความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในเรื่องของการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA เพื่อรองรับสื่อสารสนเทศใหม่ ๆ เช่น Digital content, Web resources, Integrating resources, Continuing resources ที่จะนำมาให้บริการในอนาคต โดยนำกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การสำรวจความรู้หรือการค้นหาความรู้ 2) การสร้างและการแสวงหาความรู้ใหม่ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลความรู้และกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 7) การเรียนรู้ ผลจากการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ ได้ดำเนินการสำรวจและค้นหาความรู้ที่จำเป็นและความสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ โดยแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น การอบรมภายในและภายนอก ตำรา คู่มือ และเอกสารอื่น ๆ นำความรู้ที่ได้มาจัดการอย่างเป็นระบบโดยแบ่งโครงสร้างความรู้ออกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลและความรู้ที่อยู่ในแหล่งเรียนรู้อื่น ดำเนินการประมวลและกลั่นกรองความรู้ที่ได้โดยรวบรวมและปรับปรุงความรู้ที่อยู่ในเอกสารการปฏิบัติให้เนื้อหาเป็นปัจจุบันและเข้าถึงได้ง่าย เผยแพร่ความรู้ผ่านการบรรยายทางวิชาการและผ่านบล็อกสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการนำข้อคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการลงรายการบรรรณานุกรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ให้การสนับสนุนต่าง ๆ จัดทำข้อตกลงของการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้มาตรฐานที่กำหนดโดยนำความรู้ที่ได้ไปใช้ปฏิบัติงานและเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนนักปฏิบัติ จัดทำคู่มือแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. และนำไปประยุกต์กับการลงรายการบรรณานุกรมในสื่ออื่น ๆ ต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, มาตรฐาน RDA, การลงรายการบรรณานุกรม

Abstract

The Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University has implemented knowledge management for developing the library, personal potential, an efficiency of work to create innovative knowledge about RDA to bibliographic descriptions of Thai published to material. For the new type as digital content, Web resources, integrating resources, continuing resources, as well as Internet advances and web data access will be brought into service in the future. With KM process are knowledge Identification, knowledge creation and acquisition, knowledge organization, knowledge codification and refinement, knowledge access, knowledge sharing, and learning. The result of accordance with the mission of ODI, factual knowledge generally contained in textbooks, manuals, etc. categories of tacit knowledge and explicit knowledge, collected and develops documents and files, sharing academic lectures and library blog, suggestions of create records bibliographic descriptions, stakeholders and operating support and manual of guidelines RDA to Thai descriptions bibliographic resources of the Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University, sharing knowledge to Corp and adopted to bibliography descriptive other media.

Keywords: knowledge management, Resource Description Access (RDA), Descriptive cataloging

บทนำ

ปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ”สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้“ กำลังอยู่ในกระแสสังคมที่เรียกว่า(Knowledge-base Society and Economyเป็นสังคมที่มีแนวคิดที่ว่าความรู้เป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง การพัฒนาความรู้ใหม่ (ๆ เพื่อการแข่งขันและเสริมสร้างความเข้มแข็ง จึงเป็นฐานสำคัญของกระบวนการพัฒนาประเทศ ในระบบเศรษฐกิจจะให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนความรู้เป็นนวัตกรรม โดยอาศัยเทคโนโลยีระดับสูง การพัฒนาสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ จะทำให้สัดส่วนความรู้ที่อยู่ภายในกับภายนอกตัวบุคคล

เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความจำเป็นและความต้องการในการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล)Tacit knowledge) กลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน (Explicit knowledgeด้วยแนวคิดดังกล่าว (ทำให้สังคมไทยไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ภาคเอกชน หรือแม้กระทั่งส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ต่างให้ความสำคัญกับ ในขณะที่แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญและเร่งระดมการ ”การจัดการความรู้“ ปรับเปลี่ยนหน่วยงานของตน การลดขนาดของหน่วยงาน การจำกัดอัตรากำลังคน ทำให้ความรู้และประสบการณ์ส่วนหนึ่งของหน่วยงานขาดหายไป บุคลากรที่เหลืออยู่จำเป็นต้องรักษาและพัฒนาความรู้ของหน่วยงานต่อไป รวมทั้งแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ในเวลาที่น้อยลงและการปฏิบัติงานในลักษณะใช้ความรอบรู้มากขึ้น กระแสของเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่ส่งผลให้บุคลากรต้องเป็นผู้ที่เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

จากเว็บไซต์ของหอสมุดรัฐสภาอเมริกันที่ได้เริ่มทำการเผยแพร่การลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA) Resource Description Access (สร้างจากพื้นฐานของหลักเกณฑ์การลงรายการบรรณานุกรมแบบ AACR2) Anglo-American Cataloguing Rules, 2nd edition (บนสื่อออนไลน์ตั้งแต่ปี 2011เป็นต้นมา โดยมาตรฐานใหม่ดังกล่าวสร้างขึ้นเพื่อการรองรับสื่อดิจิทัลที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้มีวิธีเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ครอบคลุมทุกสื่อสารสนเทศ องค์ประกอบของการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐาน RDA จะขึ้นอยู่กับลักษณะงาน การแยกแยะหรือระบุความแตกต่างของข้อมูลอื่น ๆ ที่เหมือนหรือแตกต่างกัน ความเกี่ยวข้องของเอกลักษณ์ข้อมูลที่ต้องการค้นหาได้อย่างชัดเจนขึ้น เช่น ชื่อเต็มปีเกิด ปีตาย-เพื่อช่วยให้ผู้ค้นหามีทางเลือกเพิ่มเติมมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะสำคัญของมาตรฐาน RDA คือความยืดหยุ่นที่กำหนดไว้เพื่ออธิบายแหล่งข้อมูลทุกประเภท รวมไปถึงทรัพยากรห้องสมุดแบบดั้งเดิมในทุกรูปแบบและการพัฒนาเพิ่มขึ้นในอนาคต เพื่อให้ผู้สนใจได้ศึกษามาตรฐานการลงรายการรูปแบบใหม่ได้สะดวก ต่อมาในปี 2013ได้ประกาศใช้การลงรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐาน RDA อย่างเป็นทางการสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงได้ศึกษาการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐานดังกล่าว ทั้งจากเอกสาร ตำรา คู่มือ การอบรมความรู้จากภายในและภายนอกหน่วยงาน และการศึกษาด้วยตนเองเพื่อเตรียมพร้อมในการนำความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน RDA มาใช้สำหรับการพัฒนาการลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของหน่วยงาน

การลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย แต่เดิมของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธได้ใช้หลักเกณฑ์ .ฯ AACR2 ต่อมาเมื่อมีการพัฒนามาตรฐานการลงรายการบรรณานุกรมรูปแบบใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบการลงรายการบรรณานุกรมที่มีความสัมพันธ์กันกับมาตรฐาน MARC21 การคัดลอกระเบียนบรรณานุกรมภาษาอังกฤษบางส่วน ซึ่งเป็นต้นแบบมาจากฐานข้อมูลอื่นที่ลงรายการด้วยมาตรฐาน RDA ทำให้ระเบียนในฐานข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุดมีหลายรูปแบบ ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ปฏิบัติงานในการลงรายการบรรณานุกรม ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่เห็นความแตกต่างระหว่าง มาตรฐ 2านดังกล่าว อีกทั้งมีบุคลากรบางส่วนของหน่วยงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน RDA ทำให้สำนักฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของช่องว่างความรู้ จึงได้กำหนดให้มีการจัดการความรู้เรื่องการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA และให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่บุคลากรของหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ ดังนั้นกำหนดให้จัดการ

ความรู้เรื่องการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานและให้ผู้ใช้บริการให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามที่ต้องการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ.
2. เพื่อสร้างชุมชนนักปฏิบัติงานการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA
3. เพื่อเสริมสร้างรูปแบบการสื่อสารด้านการสืบค้นและการเข้าถึงแหล่งข้อมูลระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

การดำเนินงานการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ รายละเอียดดังนี้

1. การสำรวจความรู้หรือการค้นหาความรู้ที่สำนักบรรณสารสนเทศต้องการโดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค้นหาความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยแต่งตั้งคณะทำงานการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ การวางแผนการดำเนินงาน กำหนดกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. การสร้างและการแสวงหาความรู้ใหม่ โดยการแสวงหาความรู้จากภายนอกและความรู้เดิมของหน่วยงาน ได้แก่ การรวบรวมเอกสารการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน RDA ซึ่งใช้คู่มือการลงรายการ RDA Toolkit การศึกษาและรวบรวมนโยบายของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress-Program for Cooperative Cataloging Policy Statements (LC-PCC PS)) ที่กำหนดนโยบายในการลงรายการตามมาตรฐาน RDA และรูปแบบมาตรฐาน MARC21 เฉพาะเขตข้อมูลที่มีการปรับปรุงและเพิ่มเติม ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล ผลการดำเนินงานคือ ได้แหล่งข้อมูลในการเข้าถึงความรู้ เอกสารความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน RDA ที่มีการรวบรวมไว้เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านเนื้อหา
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบและจัดแบ่งความรู้ออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อทำรูปแบบของกิจกรรม กำหนดรายละเอียดในหัวข้อที่จัดบรรยาย
4. การประมวลความรู้และกลั่นกรองความรู้ จากผลในขั้นตอนที่ 2 และ 3 นำมาประมวลความรู้และกลั่นกรองเพื่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA
5. การเข้าถึงความรู้ โดยการกระจายองค์ความรู้ที่ได้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานผ่านบล็อกสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ.
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการนำความรู้เรื่องการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA มาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ ทั้งในรูปแบบเอกสาร การประชุมย่อย นำข้อคิดเห็นที่เกี่ยวกับการลงรายการบรรณานุกรมกับมาตรฐาน RDA

ที่มีการเปลี่ยนแปลงจากหลักเกณฑ์ฯ AACR2 เพื่อสร้างแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ.

7. การเรียนรู้ เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ไปสู่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

การดำเนินงานการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ มีผลการดำเนินงานดังนี้

1. การสำรวจความรู้และการค้นหาความรู้ ทำให้มีคณะทำงานการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ กำหนดประเด็นความรู้เรื่อง การลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณาสารสนเทศ มสธ. ได้แผนการดำเนินงาน การกำหนดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ตั้งไว้

2. การสร้างและการแสวงหาความรู้ใหม่ จากการศึกษาเอกสาร ตำรา คู่มือและการรับการอบรมจากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทำให้มีแหล่งในการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA เพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ มีการจัดแบ่งความรู้ออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อค้นหาได้อย่างรวดเร็ว โดยกำหนดรูปแบบของรายละเอียดเนื้อหาของกิจกรรม กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ที่จะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับมาตรฐาน RDA ซึ่งมี 2 กลุ่ม คือ ผู้เข้ารับฟังการบรรยายและผู้เข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4. การประมวลความรู้และกลั่นกรองความรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีความรู้ในการลงรายการบรรณานุกรมและเผยแพร่ความรู้สู่บุคลากรภายในหน่วยงาน และได้ประเด็นสำคัญสำหรับหลักเกณฑ์การลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA ของสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1. การดำเนินการตามนโยบายของหอสมุดรัฐสภาอเมริกันเป็นหลัก แต่สื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยไม่สามารถดำเนินการตามนโยบายของหอสมุดรัฐสภาอเมริกันได้ทุกส่วน จึงเลือกใช้เฉพาะนโยบายที่ใช้อยู่แต่เดิมเช่น การลอกชื่อเรื่องของสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษโดยใช้ตัวใหญ่ตามแหล่งที่ปรากฏในการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยที่มีชื่อเรื่องเทียบเคียงเป็นภาษาอังกฤษให้ใช้การลงรายการตัวอักษรภาษาอังกฤษแบบตัวนำตัวตาม ยกเว้น คำเฉพาะ หรือ ชื่อหน่วยงาน ซึ่งเป็นแนวทางเดิม

4.2 การเพิ่มเขตข้อมูลที่แสดงความเป็นรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA ทุกเขตข้อมูล เช่น ป้ายระเบียน Leader เขตข้อมูล 040 ความสัมพันธ์ \e ในเขตข้อมูล 1XX และ 7XX และ เขตข้อมูล 336, 337 และ 338

4.3 การลงรายการข้อมูลผู้แต่งที่มีจำนวนมากกว่า 3 คน ให้พิจารณาการลงรายการบรรณานุกรมในเขตข้อมูลหลัก 100 หากพบว่าเป็นผู้มีความสำคัญจริงและให้เพิ่มรายการชื่อผู้แต่งร่วมในเขตข้อมูล 7XX หากไม่แน่ใจให้คงใช้หลักเกณฑ์การเพิ่มชื่อผู้แต่งเท่าที่ปรากฏ

4.4 การลงรายการเขตข้อมูลชื่อเรื่องและผู้รับผิดชอบ ในกรณีที่ผู้แต่งและมีชื่อตำแหน่งหรือสถานที่ทำงาน โดยให้คัดลอกข้อความทั้งหมด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปสร้างรายการหลักฐานชื่อผู้แต่ง

4.4.1 การลงรายการชื่อผู้แต่งที่มีมากกว่า 3 คน ให้ลอกชื่อผู้แต่งทั้งหมดในรายการผู้รับผิดชอบ หากมีจำนวนมากกว่า 5 คน ให้บรรณารักษ์เป็นผู้พิจารณาในการลอก หรือ ใช้ข้อความบ่งบอกจำนวนผู้แต่ง เช่น ถ้ามีผู้แต่งจำนวน 7 คน ให้ลงรายการผู้แต่งคนแรกในเขตข้อมูลหลัก 100 และคัดลอกรายการผู้แต่งตั้งแต่คนที่ 1 ถึง 5 ลงในเขตข้อมูล 245 “\c” และระบุจำนวนผู้แต่งที่เหลือในวงเล็บเหลี่ยม “[และคนอื่น ๆ 2 คน]” และให้ทำรายการเพิ่มใน 7XX ตั้งแต่คนที่ 2 – 5 โดยไม่ต้องระบุรายชื่อผู้แต่งคนที่เหลือ

4.5 การใช้เครื่องหมายวงเล็บเหลี่ยม และหลักเกณฑ์อื่น ๆ ในการทำลงรายการในเขตข้อมูล ตามมาตรฐาน RDA

4.6 การใช้เครื่องหมาย ปิดข้อความ ในเขตข้อมูล ตามนโยบายของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน

4.7 การกำหนดศัพท์ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับผิดชอบกับเนื้อหาในเขตข้อมูล 1XX, 7XX

5. การเข้าถึงความรู้ โดยการเผยแพร่เอกสารเรื่อง “จากมาตรฐาน AACR2 สู่ความเข้าใจพื้นฐานมาตรฐาน RDA” และ “แนวปฏิบัติการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ.” และข้อสรุปในบล็อกสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ.

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากข้อกำหนดที่เป็นแนวปฏิบัติฯ ภายใต้ 1) มาตรฐาน RDA 2) ข้อกำหนดของ Library of Congress-Program for Cooperative Cataloging Policy Statements และ 3) แนวปฏิบัติการลงรายการทางบรรณานุกรมเดิมที่ได้ใช้ในสำนักบรรณสารสนเทศสำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยที่ปฏิบัติอยู่มาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อให้ได้แนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดจำนวน 27 คน ซึ่งได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “แนวปฏิบัติการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ.” เผยแพร่บนบล็อกสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ.

7. การเรียนรู้ เพื่อนำความรู้ไปใช้งานและเผยแพร่ไปสู่คนอื่น ๆ โดยการทำคู่มือแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. เพื่อใช้แนวปฏิบัติในการทำงาน

อภิปรายผล

1. การกำหนดแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ.

ปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงประเภท/ รูปลักษณ์ของสารสนเทศเป็นดิจิทัลและสื่อผสมมากขึ้น อีกทั้งหลักเกณฑ์การลงรายการบรรณานุกรมแบบ AACR2 ไม่สามารถรองรับกับการจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลทางบรรณานุกรมของสื่อดิจิทัลและสื่อผสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีหน่วยงานกำหนดมาตรฐานการลงรายการบรรณานุกรมรูปแบบใหม่เรียกว่า มาตรฐาน RDA (Resource Description and Access) มาใช้สำหรับการลงรายการบรรณานุกรม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้สำนักบรรณสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยพิจารณาเลือกแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. โดยเลือกเฉพาะเขตข้อมูลในมาตรฐาน MARC21 ที่เกี่ยวข้องกับการลงรายการบรรณานุกรมที่มีการปรับปรุงจากหลักเกณฑ์ฯ AACR2 และเขตข้อมูลที่เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับมาตรฐาน RDA เพื่อเป็นแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทย และช่วยให้บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ รวมถึงตำแหน่งอื่นที่เกี่ยวข้องได้นำไปศึกษาเพิ่มเติมสำหรับการลงรายการบรรณานุกรมของสื่ออื่น ๆ ต่อไป

2. สร้างชุมชนนักปฏิบัติงานการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการนำความรู้ที่ได้จัดเก็บมาเผยแพร่แบ่งปันและแลกเปลี่ยนกัน โดยการจัดทำเป็นเอกสาร การประชุมย่อย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การนำข้อคิดเห็นของกลุ่มผู้ทำงานที่เกี่ยวกับการลงรายการบรรณานุกรมกับมาตรฐาน RDA ในส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลงจากหลักเกณฑ์ฯ AACR2 เพื่อสร้างแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. โดยการจัดบรรยายทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดมาถ่ายทอดความรู้ไปสู่การปฏิบัติ ผ่านกิจกรรมการบรรยายทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่และเกิดเป็นชุมชนนักปฏิบัติงานการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA

3. เพื่อเสริมสร้างรูปแบบการสื่อสารด้านการค้นและการเข้าถึงเขตข้อมูลระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ

การลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA ได้ช่วยให้ผู้ใช้มีวิธีการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้มากขึ้น องค์ประกอบข้อมูลที่ใช้ในคำอธิบาย RDA จะขึ้นอยู่กับลักษณะงานซึ่งเป็นการค้นหาข้อมูลของเอกลักษณ์และลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่ตรงกัน การระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหา โดยการแยกแยะหรือระบุความแตกต่างของข้อมูลอื่น ๆ ที่เหมือนหรือแตกต่างกัน ความเกี่ยวข้องของเอกลักษณ์ข้อมูลที่ต้องการค้นหาได้อย่างชัดเจนขึ้น การให้สำคัญกับความสัมพันธ์ของข้อมูลกับผู้รับผิดชอบเนื้อหาเพื่อช่วยให้ผู้ค้นหามีทางเลือกเพิ่มเติมมากขึ้นมีการรวบรวมรุ่นและฉบับต่าง ๆ ของงานเดียวกันเพื่อให้มองเห็นถึงความแตกต่างระหว่างแหล่งข้อมูลที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งคุณลักษณะสำคัญของมาตรฐาน RDA คือความยืดหยุ่นที่กำหนดไว้เพื่ออธิบายแหล่งข้อมูลทุกประเภทของทรัพยากรห้องสมุดแบบดั้งเดิมในทุกรูปแบบและการพัฒนาเพิ่มขึ้นในอนาคต

สรุป

การจัดทำการจัดการความรู้เรื่องแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้เห็นผลกระทบของคัดลอกระเบียนบรรณานุกรมภาษาอังกฤษที่เป็นระเบียนต้นแบบมาจากฐานข้อมูลอื่น ความเปลี่ยนแปลงของสื่อที่เริ่มจากเปลี่ยนเป็นดิจิทัลและสื่อผสมมากขึ้น ความแตกต่างของการลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน RDA กับระเบียนในฐานข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุดแบบ AACR2 อีกทั้งความไม่เข้าใจเกี่ยวกับการลงรายการตามมาตรฐานแบบใหม่ของมาตรฐาน RDA รวมไปถึงการที่หน่วยงานมีความต้องการการรวบรวมองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) ให้กลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน (Explicit knowledge) จากการที่บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน RDA เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดเป็นกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อการขยายการพัฒนาความรู้ใหม่และเกิดเป็นแนวปฏิบัติจากข้อตกลงเกี่ยวกับการลงรายการตามมาตรฐาน RDA สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยร่วมกัน และเผยแพร่ความรู้ดังกล่าวให้ชุมชนผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของห้องสมุดและบล็อกความรู้ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการประยุกต์ใช้กับสื่ออื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่นำความสำเร็จมาสู่การดำเนินงานการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ของสำนักบรรณสารสนเทศ คือความร่วมมือ ร่วมใจกันของบุคลากรภายในสำนักฯ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของการดำเนินงานตั้งแต่ผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับ ผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งคณะทำงานการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ และคณะทำงานดำเนินการตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ 3 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ และกำหนดประเด็นความรู้ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและกลุ่มเป้าหมายบุคลากรที่จะรับการพัฒนาความรู้ทักษะและเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประมวลความรู้และกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลกลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน และทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ที่ได้สกัดกลั่นกรองออกมาเป็นคู่มือแนวทางการดำเนินการในการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

สำนักบรรณสารสนเทศได้นำความรู้ที่ได้จากการดำเนินงานของคณะทำงานการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ จากขั้นตอนการการสร้างและแสวงหาความรู้ที่มีอยู่ในเอกสารและตัวบุคคลในการนำความรู้มาแลกเปลี่ยนแบ่งปันเรียนรู้โดยการบรรยายให้ทางวิชาการ การสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน นำความรู้ที่ได้มารวบรวมประมวลและกลั่นกรองความรู้ เพื่อสร้างการเรียนรู้ในการกำหนดแนวทางการลงรายการบรรณานุกรมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยตามมาตรฐาน RDA และกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อนำมาใช้กับการลงรายการบรรณานุกรมของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. เพื่อมาใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินงานการลงรายการบรรณานุกรมกับสื่ออื่น ๆ ซึ่งการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เหล่านี้จะช่วยขยายผลของการจัดการความรู้จากระดับชุมชนในกลุ่มปฏิบัติงานเล็ก ๆ เฉพาะผู้มีหน้าที่ทำรายการบรรณานุกรม

ขยายสู่องค์กรการเรียนรู้กับผู้ใช้ระเบียนบรรณานุกรม ได้แก่ บรรณารักษ์งานบริการ ผู้ใช้บริการห้องสมุด

รายการอ้างอิง

กมลา รุ่งอุทัย, บุบผา เทวาหุดี, สุภาษิต โบสุวรรณ และสุภาภรณ์ สังข์ศรี. (2534). *หลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกัน ฉบับพิมพ์ ครั้งที่ 2 (AACR2) สำหรับหนังสือวิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทพร ธนะกูลบริภัณฑ์. (2548). *MARC21 การลงรายการบรรณานุกรมในรูปแบบที่คอมพิวเตอร์อ่านได้.* นนทบุรี: สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทพร ธนะกูลบริภัณฑ์. (2559). *MARC21 การประยุกต์ใช้ RDA แทน AACR2 : ข้อเสนอแนะในการทำรายการ.* ใน สมพร พุทธาพิทักษ์ผล โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง มาตรฐานการพรรณนาและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจาก AACR2 สู่ RDA (หน้า1-23). นนทบุรี: แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภานดา จินตวงศ์. (2559). *คู่มือการลงรายการบรรณานุกรมแบบอาร์ดีเอ (RDA-Resource Description and Access).* สงขลา: สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สำนักบรรณสารสนเทศ. (2558). *คู่มือการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานอาร์ดีเอ (RDA).* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วราวรรณ วีร์วรวงศ์. (2561). *คู่มือการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ RDA & MARC21.* กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

MARC21 format for bibliographic data: including guidelines for content designation. (1999). Washington. DC: prepared by Network Development and MARC Standards Office, Library of Congress, in cooperation with Standards and Support, National Library of Canada.

RDA Toolkit: Resource Description, & Access. (2010). *Chicago: American Library Association*. Retrieved from http://access.rdatoolkit.org/

การพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

The Strategic Development of Education Information Service Local Wisdom of The Office of Academic Resources and Information Technology In Loei Rajabhat University

อริญชัย หามณี, วิชัย พัวรุ่งโรจน์, สุชาดา พรหมโคต

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
e-mail: wirote.ha@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่น 2) พัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย 3) ทดลองและประเมินผลยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการการบริการสารสนเทศกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) กับผู้เกี่ยวข้อง 20 คน เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT Analysis แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน แบบประเมินการจัดนิทรรศการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน แบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการเว็บไซต์สารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นจำนวน 150 คน และแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 160 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า สภาพและความต้องการการบริการมากที่สุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ด้านแพทย์แผนไทยและสมุนไพร 2) ด้านผักพื้นบ้านอาหารท้องถิ่น และ 3) ด้านคติและความเชื่อ ส่วนความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

2. ผลการพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้วิสัยทัศน์ คือ แหล่งบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นเมืองเลย มี 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น 2) การศึกษาเพื่อการจัดการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น 3) การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น 4) การเผยแพร่และถ่ายทอดสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญา และการประเมินความความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ในภาพรวม พบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.74, SD = 0.53) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.30, SD = 0.60)

3. ผลการทดลองและประเมินผลยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พบว่า ระดับการประเมินต่อการจัดการนิทรรศการสารสนเทศทางการศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.74, SD = 0.36) การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการเว็บไซต์สารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46, SD = 0.52) และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31, SD = 0.62)

คำสำคัญ:

การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study states and necessary needs of the educational information service for local services 2) to create the strategies of supporting the educational information service for local services and 3) to examine and estimate the strategies of supporting the educational information service for local services of LRU Learning Resource Center and Information Technology. The ways of collecting information were 10 interviewees. Questionnaires were from 385 informants. There were 20 stakeholders attending workshop to create the strategies using SWOT analysis after that 6 experts to evaluate the feasibility of the strategies. Experiments and evaluation regarding IT local wisdom exhibition using 5 experts, website satisfaction using 150 persons, and target group satisfaction using 160 persons were undertaken. The data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean and standard deviation.

The results of research were concluded as follows:

1. The results of studying state and service needs of the educational information services for local services. The three most service needs were 1) Thai

traditional medicine and local herbs 2) local vegetables and food and 3) folklore and beliefs whereas one least necessary need was local culture and custom.

2. The results of strategy development found vision as “Educational Information Center of Loei Province” and four strategic issues: 1) the development of information systems in education, local wisdom 2) education for information management 3) information literacy in local wisdom 4) Transfer of educational information to wisdom. And evaluation of the feasibility of the four strategic issues were found the appropriateness was at the highest ($\bar{x}$ = 4.74, SD = 0.53) and the possibility was at a high level ($\bar{x}$ = 4.30, SD = 0.60).

3. The results of examining and estimating the strategies found the level of evaluation regarding IT local wisdom exhibition was overall at a high level ($\bar{x}$ = 4.74, SD = 0.36); the website satisfaction was at a high level ($\bar{x}$ = 4.46, SD = 0.52); target group satisfaction was at a high level ($\bar{x}$ = 4.31, SD = 0.62).

Keywords:

Educational Information Service for Local Wisdom.

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้พัฒนาอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดโลกยุคสารสนเทศเป็นสังคมไร้พรมแดน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความรู้กระทำได้ง่าย เทคโนโลยีแพร่กระจายอย่างกว้างขวาง โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา มีนวัตกรรมและตลาดแรงงานใหม่ ๆ ที่มีมูลค่าเพิ่มและมูลค่าสูงบนพื้นฐานของนวัตกรรมทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างพื้นฐานและอุตสาหกรรมสารสนเทศ ดังที่ระบุไว้ในนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของไทย (IT 2020) โครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ของอุดมศึกษาเป็นทั้งหัวใจและปัจจัยสำคัญของอุดมศึกษา ครอบคลุมทั้งโครงสร้างเชิงสารัตถะและโครงสร้างทางกายภาพที่สำคัญ 4 ประการได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551, หน้า 9) และจากผลการจัดการศึกษาที่ผ่านมา การใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้มีการจัดตั้งกองทุนเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการผลิต วิจัย และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา โดยมีหน้าที่ 3 เรื่อง คือ 1) การส่งเสริมพัฒนาเครือข่ายการศึกษาแห่งชาติ (National Education Network) เพื่อพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาไปยังสถานศึกษาทั่วประเทศ และนานาชาติ 2) ศูนย์สารสนเทศเพื่อการศึกษา (National Education Information System) เป็นศูนย์กลางจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา และ 3) ส่งเสริมศูนย์การเรียนรู้แห่งชาติ (National Learning Center) เพื่อเป็นศูนย์กลางจัดเก็บเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2556, หน้า 8)

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู (สำนักงานเลขานุการสถาบันราชภัฏ, 2547, หน้า 2) และมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรู้และผูกพันต่อท้องถิ่น น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พัฒนางานวิจัยที่มีคุณภาพ เสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู และยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กองนโยบายและแผน, 2557, หน้า 1) ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์ อยู่ 6 ด้าน คือ 1) การจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ 2) การผลิตและพัฒนาครูอย่างมีคุณภาพ 3) การพัฒนางานวิจัย 4) การบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและภูมิภาค 5) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของท้องถิ่น 6) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2557, หน้า 3)

จากปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาของท้องถิ่นที่ยังขาดผู้รับผิดชอบโดยตรง และขาดการดูแลรักษา ถ่ายทอด จัดเก็บ และเผยแพร่ข้อมูลความรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งทีมวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เพื่อการศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการจัดการ การผลิต การส่งเสริมการใช้บริการ การเผยแพร่ การพัฒนา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน (สำนักงานเลขานุการสถาบันราชภัฏ, 2547, หน้า 3) การบริการวิชาการให้ท้องถิ่นมีศักยภาพในการดำรงชีวิตที่ดี ซึ่งจะส่งผลการพัฒนาไปสู่สังคมและประเทศชาติ จากการมุ่งมั่นในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้ชุมชนและสถาบันท้องถิ่นมีความผูกพันใกล้ชิดกัน มุ่งเน้นการบูรณาการวิชาการกับภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อความเข้มแข็งของชุมชนอย่างยั่งยืน การพัฒนาศักยภาพการพึ่งพาตนเอง รวมถึงการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีสู่ชุมชน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2555, หน้า 63) จึงควรมีการศึกษาและพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิผลเพื่อความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
2. เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

3. เพื่อทดลองและประเมินผลยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัย เรื่องการพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) ที่ผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยเป็นระยะ มีทั้งหมด 3 ระยะ (Phases) ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น การศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ การศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จากกลุ่มประชากรที่ใช้บริการในเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดเลย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จำนวน 9,224 คน (ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารการศึกษา, 2561) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน (Yamane, 1973)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยใช้แบบสอบถามสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นมีข้อความให้ตอบข้อมูล 2 ชุด หรือการตอบสนองคู่ (Dual-response format) ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (ประยูร อาษานาม, 2544, หน้า 180)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 ตัวแปรต้น เป็นข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปี สังกัดคณะ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ด้านภาษาและวรรณกรรมท้องถิ่น 2) ด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น 3) ด้านผักพื้นบ้านอาหารท้องถิ่น 4) ด้านแพทย์แผนไทยและสมุนไพร 5) ด้านศิลปหัตถกรรม 6) ด้านเกษตรกรรม 7) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ 8) ด้านคติและความเชื่อ (อริญชัย หามณี, 2560, หน้า 182)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นฐาน จากแบบสอบถามสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$)

ระยะที่ 2 การพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญสท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เป็นขั้นตอนการพัฒนาและการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ยุทธศาสตร์

1. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Workshop) เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์ใช้กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คน ได้แก่ ตัวแทนอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จำนวน 10 คน และตัวแทนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 คน

1.2 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ จากผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านยุทธศาสตร์ จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ จำนวน 3 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 จากแนวคิดความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นจากระยะที่ 1 ได้แก่ ข้อมูลสภาพทั่วไปและความต้องการบริการสารสนเทศทางการศึกษา การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Workshop) โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

2.2 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 เชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูล จากแบบประเมินผลความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ซึ่งใช้เกณฑ์การประเมินประกอบด้วยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

3.2 เชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) จากการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Workshop) โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เขียนสรุปเป็นความเรียงตามหลักวิชาการยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ระยะที่ 3 การทดลองและประเมินผลยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เป็นขั้นตอนการทดดลองใช้และประเมินยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มเป้าหมาย

1.1 ประชากรในการประเมินการจัดนิทรรศการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ในศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ จำนวน 5 คน

1.2 ประชากรผู้ใช้บริการเว็บไซต์สารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง สิงหาคม 2561 จำนวน 150 คน

1.3 ประชากรผู้ใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ใช้กลุ่มเป้าหมายกับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จำนวน 4 ชั้นปี ได้แก่ 1) ชั้นปีที่1 2) ชั้นปีที่ 2 3) ชั้นปีที่ 3 4) ชั้นปีที่ 4 การประเมินความพึงพอใจโดยผู้ใช้บริการกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 160 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 โครงการจัดนิทรรศการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภาษาและวรรณกรรมท้องถิ่น 2) ด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น 3) ด้านผักพื้นบ้านอาหารท้องถิ่น 4) ด้านแพทย์แผนไทยและสมุนไพร 5) ด้านศิลปหัตถกรรม 6) ด้านเกษตรกรรม 7) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ 8) ด้านคติและความเชื่อ

2.2 โครงการจัดทำเว็บไซต์สารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ประเมินทางออนไลน์ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในขอบเนื้อหา 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการออกแบบเว็บไซต์ 2) ด้านเนื้อหาสารสนเทศ

2.3 โครงการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น กับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย 4 ชั้นปี ซึ่งใช้แบบประเมินความพึงพอใจในเนื้อหา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ 2) ด้านเนื้อหาสารสนเทศ 3) ด้านการนำเสนอ 4) ด้านการนำไปใช้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินการจัดนิทรรศการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการเว็บไซต์สารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น และแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ซึ่งใช้เกณฑ์การประเมินประกอบด้วยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้สถิติด้วยค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

1. ผลการศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ผลการศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นจากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ซึ่งเป็นเพศหญิง 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 และเพศชาย 118 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 31.2 ส่วนใหญ่ และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 55.1

1.1 สภาพทั่วไปของการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยสภาพที่เป็นจริงของการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางที่ ($\bar{X}$ = 3.01, SD = 0.92) ส่วนสภาพที่คาดหวังของการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่ ($\bar{X}$ = 4.50, SD = 0.71)

1.2 สภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาเพื่อบริการท้องถิ่น ซึ่งมี 8 ด้าน และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความต้องการจำเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านแพทย์แผนไทยและสมุนไพร อันดับที่ 2 คือ ด้านผักพื้นบ้านอาหารท้องถิ่น อันดับที่ 3 คือ ด้านคติและความเชื่อ อันดับที่ 4 คือ ด้านศิลปหัตถกรรมท้องถิ่น อันดับที่ 5 คือ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อันดับที่ 6 คือ ด้านภาษาและวรรณกรรมท้องถิ่น อันดับที่ 7 คือ ด้านเกษตรกรรม และอันดับที่ 8 คือ ด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

2. ผลการพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้นำผลของการศึกษาสภาพและความต้องการการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น มาประกอบการพิจารณาการพัฒนายุทธศาสตร์ และได้ยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ ดังนี้

2.1 ผลการพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

วิสัยทัศน์ (Vision)

แหล่งบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นเมืองเลย

พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อบริการท้องถิ่น
2. บริหารจัดการและบริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. บริการเผยแพร่และถ่ายทอดสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

เป้าประสงค์ (Goals)

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาและจัดทำข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาแก่ท้องถิ่น
3. เพื่อให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น
4. เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

เป้าหมายหลัก (Goals)

เป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดเลย

ตัวชี้วัดที่สำคัญ

1. มีระบบสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. มีสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10 เรื่อง
3. บริการเผยแพร่และถ่ายทอดสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์: ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การศึกษาเพื่อการจัดการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเผยแพร่และถ่ายทอดสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.2 ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พบว่า มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในภาพรวมทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.74, SD = 0.53) และมีระดับความเป็นไปได้เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30, SD = 0.60)

3. ผลการทดลองและประเมินผลยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ซึ่งได้ทำการทดลองยุทธศาสตร์โดยการดำเนินโครงการจัดนิทรรศการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นในศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) โครงการจัดทำเว็บไซต์สารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.1 ผลการประเมินการจัดนิทรรศการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า มีระดับการประเมินการจัดนิทรรศการโดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.74, SD = 0.36) และเมื่อพิจารณารายข้อที่มีระดับการประเมินมากสุด คือ ด้านการนำเสนอตอบคำถามและด้านความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 5.00, SD = 0.00) รองลงมาได้แก่ ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับสารสนเทศทางการศึกษา อยู่ระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.44) ส่วนข้อที่มีระดับการประเมินต่ำสุด คือ ความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ อยู่ระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.60, SD = 0.54)

3.2 ผลการประเมินผู้ใช้บริการเว็บไซต์สารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า มีระดับความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46, SD = 0.52) และเมื่อพิจารณารายข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวก ชัดเจนในการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59, SD = 0.55) รองลงมาคือความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48, SD = 0.51) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความน่าสนใจ (สี อักษร ภาพประกอบ) อยู่ระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.33, SD = 0.57)

3.3 ผลของการประเมินความพึงพอใจการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31, SD = 0.62)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย” มีข้อค้นพบที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความต้องการจำเป็นการบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นทั้ง 8 ด้าน ซึ่งนำมาจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ 1) ด้านแพทย์แผนไทยและสมุนไพรมีค่า $PNI_{modified}$ อยู่ที่ 0.50 2) ด้านคติและความเชื่อมีค่า$PNI_{modified}$ อยู่ที่ 0.47 3) ด้านผักพื้นบ้านอาหารท้องถิ่นมีค่า $PNI_{modified}$ อยู่ที่ 0.47 4) ด้านศิลปหัตถกรรมท้องถิ่นมีค่า $PNI_{modified}$ อยู่ที่ 0.46 5) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้มีค่า $PNI_{modified}$ อยู่ที่

0.46 6) ด้านภาษาและวรรณกรรมท้องถิ่น มีค่า $PNI_{modified}$ อยู่ที่ 0.45 7) ด้านเกษตรกรรม มีค่า $PNI_{modified}$ อยู่ที่ 0.44 และ 8) ด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีค่า $PNI_{modified}$ อยู่ที่ 0.43 ตามลำดับ ซึ่งอาจเกิดจากในปัจจุบันวิวัฒนาการทางด้านเชื้อโรคได้เกิดขึ้นอย่างมากมาย การเกิดโรคใหม่ ๆ ที่มากับเชื้อไวรัสและโรคที่มาจากอาหารและทางอากาศ ทำให้มีความต้องการภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านแพทย์แผนไทยและสมุนไพรเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับชวน เพชรแก้ว (2547) ที่กล่าวว่า จากภาวะวิกฤตดังกล่าว จึงทำให้เรื่องราวเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาชาวบ้านได้รับความสนใจจากองค์กรต่าง ๆ สอดคล้องกับ สมจิต พรหมเทพ (2543) ที่กล่าวถึง ภูมิปัญญาท้องถิ่นมีความสำคัญต่อชาวบ้าน ครอบครัว ชุมชน และสังคม ดังนี้ คือ 1) เป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมาแต่อดีตอันยาวนาน จนกลายเป็นวิถีชีวิตประจำวันของตนเองและชุมชน 2) เป็นมรดกทางสังคมที่ได้จากการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการขัดเกลาของกลุ่มคน ประพฤติปฏิบัติอย่างมองเห็นแนวทางที่ดีและอย่างมีความเชื่อสืบต่อกันมา 3) เป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีคุณค่า 4) เป็นข้อมูลพื้นฐานของการดำรงชีวิตและการพัฒนาอย่างยั่งยืนจากอดีตจนถึงปัจจุบัน 5) เป็นแนวทางนำไปสู่การปรับตัวของชุมชน ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจแบบพึ่งตนเองของชุมชน 6) ช่วยเพิ่มความสมดุลระหว่างธรรมชาติสิ่งแวดล้อมกับประชาชน

2. ผลการพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จากการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Workshop) จากผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) จำนวน 20 คน ได้ยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การศึกษาเพื่อการจัดการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเผยแพร่และถ่ายทอดสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ซึ่งจะนำไปเป็นนโยบายสู่การปฏิบัติเป็นแผนงานโครงการโดยการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ต่อไป สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542, หน้า 19) ได้พูดถึงการบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นศาสตร์และศิลป์ในการกำหนดการ กลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และการประเมินผลกลยุทธ์ หรือเรียกว่านโยบายธุรกิจ และธงชัย สันติวงษ์ (2538, หน้า 6) การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ชุดของการตัดสินใจ และการกระทำต่าง ๆ ที่ซึ่งจะนำการพัฒนากลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพที่จะช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่าง ๆ ได้

3. ผลการทดลองและประเมินผลยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

3.1 ผลการทดลองและประเมินการจัดนิทรรศการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า การประเมินการจัดนิทรรศการสารสนเทศทางการศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.74, SD = 0.36)

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการเว็ปไซด์สารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46, SD = 0.52)

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า มีความพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31, SD = 0.62)

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย” มีข้อเสนอแนะที่ค้นพบจากการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำยุทธศาสตร์ไปใช้

1.1 สามารถนำยุทธศาสตร์ไปใช้เป็นนโยบายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยได้

1.2 ท้องถิ่นสามารถนำข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาไปใช้ในการประกอบกิจกรรมวัฒนธรรมได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการนำยุทธศาสตร์การบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้และการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นตลอดจนการถ่ายทอดความรู้สู่ท้องถิ่นสำหรับนักเรียนนักศึกษา

2.2 ควรมีการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คลอบคลุมเพื่อนำมาสร้างหรือผลิตสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นในท้องถิ่นให้มีมากขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์ในห้องสมุด

1. ผลการศึกษาสามารถไปใช้ในการพัฒนาสารสนเทศทางการศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นในห้องสมุดต่าง ๆ ได้

2. สามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานบริการสารสนเทศทางการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นในท้องถิ่นนั้น ๆ ในห้องสมุดได้

รายการอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551-2565.* เข้าถึงได้จาก http://www.sri.cmu.ac.th/form/plan/15y2.pdf.

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). *กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย ICT2020*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (2557). *แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พ.ศ. 2557-2560*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ธงชัย สันติวงษ์. (2538). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นิคม ชมภูหลง. (2542). *การสร้างและพัฒนาหลักสูตรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มการงานพื้นฐานอาชีพ (ฉบับปรับปรุง)*. มหาสารคาม: หน่วยศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.

ประยูร อาษานาม. (2544). *คู่มือวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์.

มณนิภา ชุติบุตร และ นิคม ชมพูหลง. (2542). *ภูมิปัญญาท้องถิ่นภูมิปัญญาไทย.* เข้าถึงได้จาก http://www.ipesp.ac.th/learning/thaistory/content4.html.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (2548). *แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พ.ศ.2557-2560*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (2555). *รายงานประจำปีและรายงานการประเมินตัวเอง ประจำปีการศึกษา 2555*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารการศึกษา. (2561). เข้าถึงได้จาก https://data.bopp-obec.info/emis/schooldataview_student_area.php?Area_CODE=4201.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). *องค์การและการจัดการ.* [ม.ป.ท.]: [ม.ป.พ.].

สมจิต พรหมเทพ. (2543). *รายงานวิจัยการใช้ภูมิปัญญาชาวบ้านของประชาชนชนบท.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2556).*แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานเลขานุการสถาบันราชภัฏ. (2547). *พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547.* กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขานุการสถาบันราชภัฏ.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (2557). *แผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2557.* เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

นวัตกรรมวัสดุเหลือใช้ : สตูดิโอเคลื่อนที่ถ่ายภาพ 360 องศา สำหรับพิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ
DIY Portable Studio 360° for Museum and Archive

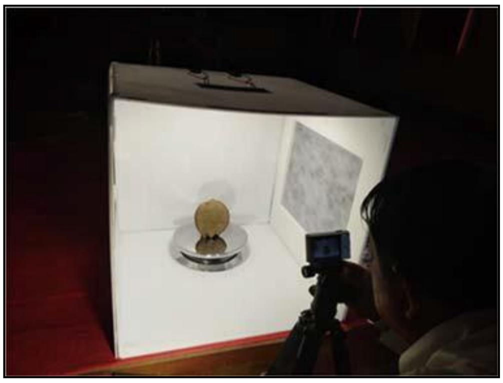
อาทิตย์ ปทุมชัย, วันชาติ ภูมี

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
email: bwanch@kku.ac.th

บทคัดย่อ

DIY Portable Studio 360 คือนวัตกรรมวัสดุเหลือใช้ ได้แรงบันดาลใจจากแผนยุทธศาสตร์ “Green & Smart Campus” ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสตูดิโอเคลื่อนที่สำหรับบันทึกภาพหรือวิดีโอ วัตถุพิพิธภัณฑ์ จดหมายเหตุ ศิลปวัตถุ ในรูปแบบ 360 ใช้เก็บข้อมูลวัตถุที่ไม่สามารถนำออกนอกสถานที่ได้ รองรับวัตถุได้หลายขนาด เปลี่ยนสีพื้นหลังได้ ปรับระดับแสงได้ พร้อมขาตั้งกล้องที่ใช้ได้ทั้งกล้องดิจิทัล โทรศัพท์มือถือ แทบเล็ต ถ่ายวิดีโอและบันทึกเป็นไฟล์ GIF, ไฟล์ 3D เผยแพร่ทาง Social Media และฐานข้อมูลได้รวดเร็ว นำไปประยุกต์ใช้งานได้หลากหลาย เช่น พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ภาพสินค้าผลิตภัณฑ์ ภาพโมเดลทางการแพทย์ ผลการดำเนินงานพบว่าช่วยประหยัดงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์ถ่ายภาพที่มีราคาสูง สถิติการเข้าชมภาพและวิดีโอทางสื่อออนไลน์มีจำนวนมากขึ้นผลงานได้รับรางวัลชนะเลิศด้านสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในงาน KKU Show & Share 2018 ชมผลงานได้ที่ https://goo.gl/1o9c6J

คำสำคัญ: นวัตกรรมวัสดุเหลือใช้, สตูดิโอเคลื่อนที่, พิพิธภัณฑ์, ภาพ360องศา



Abstract

DIY Portable Studio 360 is innovative from waste materials. Inspired by the strategic plan "Green & Smart Campus" of Khon Kaen University. It is a mobile studio for object of museum, archive, archeology in 360˚. Support to multiple objects and changeable the background color. Adjustable light with a tripod can use both digital cameras, mobile phones, tablets. Video recordable and export to GIF or 3D file format. Easily to display on social media and database. Applied to a variety such as local museums, product photo, medical model. The results found that DIY Portable Studio save budget for high-priced imaging equipment and have a growing number of online viewing and awarded Arts and Culture Preservation in KKU Show & Share 2018. For more information visit at https://goo.gl/1o9c6J

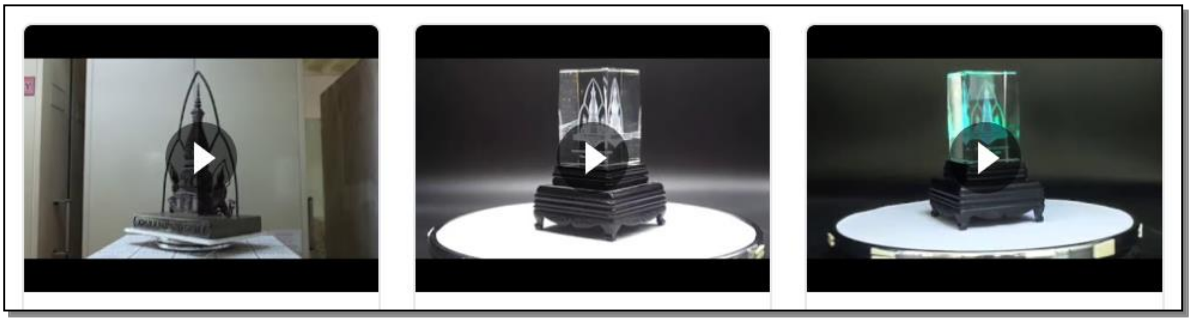
Keywords: DIY, Recycle, Portable Studio, Museum, 360˚Photo

บทนำ

ปัจจุบันภาพ 360˚ กำลังเป็นที่นิยมแพร่หลาย การถ่ายภาพวัตถุที่มีคุณภาพต้องนำมาถ่ายในสตูดิโอขนาดใหญ่ใช้อุปกรณ์ที่มีราคาแพง วัตถุพิพิธภัณฑ์หรือศิลปวัตถุส่วนใหญ่ไม่สามารถนำออกนอกสถานที่ได้ และเป็นภาพนิ่งเห็นรายละเอียดด้านเดียวง่ายต่อการแก้ไขละเมิดลิขสิทธิ์ ทีมงานได้แรงบันดาลใจจากแผนยุทธศาสตร์ “Green & Smart Campus” ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และแนวคิดการรักษาสิ่งแวดล้อม 3Rs (Reduce Reuse Recycle) จึงได้สร้างสตูดิโอเคลื่อนที่ถ่ายภาพ 360˚จากเศษวัสดุเหลือใช้ เพื่อบันทึกภาพวัตถุจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยแบบ 360˚และสามารถนำไปใช้กับงานอื่น ๆ ได้ เช่น พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ศิลปวัตถุ โมเดลทางการแพทย์ ผลิตภัณฑ์ หรือชิ้นงานต่าง ๆ

วัตถุประสงค์

เพื่อนำวัสดุเหลือใช้มาสร้างสตูดิโอเคลื่อนที่บันทึกภาพ 360˚ของวัตถุพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ



ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สตูดิโอจากฟิวเจอร์บอร์ดเก่า

แท่นหมุน 360° จากไมโครเวฟ

LED จากนิทรรศการ

DIY Portable Studio 360°

1. ขั้นตอนการสร้างกล่องสตูดิโอ 360

1.1 ตัดแผ่นฟิวเจอร์บอร์ดที่ได้จากการรื้อถอนนิทรรศการ ขนาด 60x60 เซนติเมตร จำนวน 7 แผ่น

1.2 นำ 5 แผ่นไปหุ้มด้านในด้วยผ้าสีขาวหรือดำเพื่อเป็นฉากภายในลดแสงสะท้อน

1.3 นำ 2 แผ่นที่เหลือไปเจาะเป็นช่องหน้าต่างและติดกระดาษสาสีขาวในกรณีที่ใช้ไฟส่องด้านข้าง

1.4 ประกอบเป็นรูปกล่องสตูดิโอโดยยึดด้วยตีนตุ๊กแก

1.5 ติดแถบไฟ LED ด้านบนกล่อง

1.6 ติดตั้งแท่นหมุนวัตถุที่ทำจากฐานโคมไฟและมอเตอร์จานหมุนของไมโครเวฟที่ชำรุดโดยทำออกมา 2 แบบ คือ แบบ Auto ใช้มอเตอร์หมุน และแบบ Manual ใช้มือหมุนด้วยเส้นเอ็นที่พันม้วนรอบแท่นวาง ใช้สำหรับวัตถุที่มีน้ำหนักมาก

ฟิวเจอร์บอร์ดจากนิทรรศการ

ตัดประกอบเป็นสตูดิโอ

ฐานโคมไฟและมอเตอร์ของไมโครเวฟที่ชำรุด

2. วิธีใช้งาน

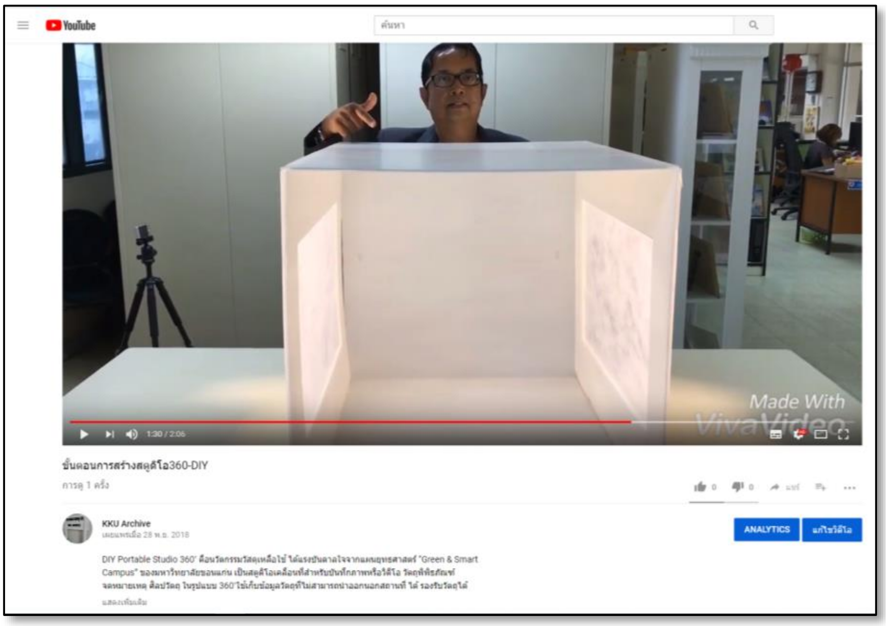
2.1 นำวัตถุวางในสตูดิโอบนจานหมุน และเปิดไฟส่องไปที่วัตถุ

2.2 ตั้งกล้อง หรือใช้ Smart phone ปรับระยะถ่ายและมุมมองตามต้องการ

2.3 เปิดสวิตช์แท่นหมุนวัตถุ (1 รอบ = 30 วินาที)

2.4 บันทึกวิดีโอ หรือใช้แอพพลิเคชั่นประเภท 3D Photo

2.5 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากมือถือเพื่อแชร์วิดีโอ หรือไฟล์ภาพ GIF ที่ได้จากแอพลิเคชั่น หรือเว็บไซต์ที่ให้บริการแปลงไฟล์วิดีโอเป็น GIF และเผยแพร่ผ่าน Social Media หรืออัพโหลดขึ้นฐานข้อมูลได้ทันที

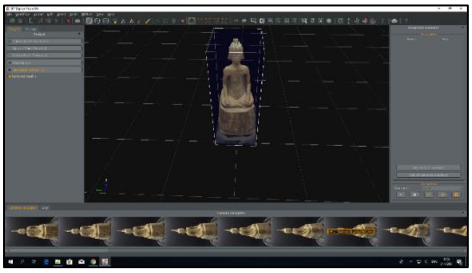


ชมวิดีโอสาธิตขั้นตอนการสร้างและวิธีใช้งานที่ https://youtu.be/yFSEnBv4NoE

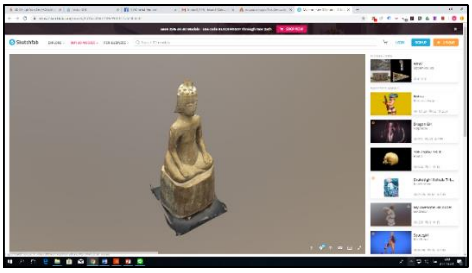
3. ข้อมูลของไฟล์ที่ได้และการนำไปใช้ต่อ

3.1 Video to 3D Model

ใช้กล้องดิจิทัลหรือ Smart Phone บันทึกวิดีโอ ไฟล์ที่ได้เป็น AVI, MP4 ความละเอียดขึ้นอยู่กับคุณภาพของมือถือ กล้อง แสงสว่าง ความละเอียดที่ชัดเจนสุดคือ ระดับ 4K ขนาดของไฟล์วิดีโอจะใหญ่ และสามารถแปลงเป็นไฟล์ 3D Model (Photogrammetry) ด้วยโปรแกรม 3DF Zephyr (Free) นำไปตกแต่ง แก้ไข และเผยแพร่ได้ ใช้งานได้กับ 3D Printer



แปลงวิดีโอ360 เป็น3D Model (Photogrammetry) ด้วยโปรแกรม 3DF Zephyr

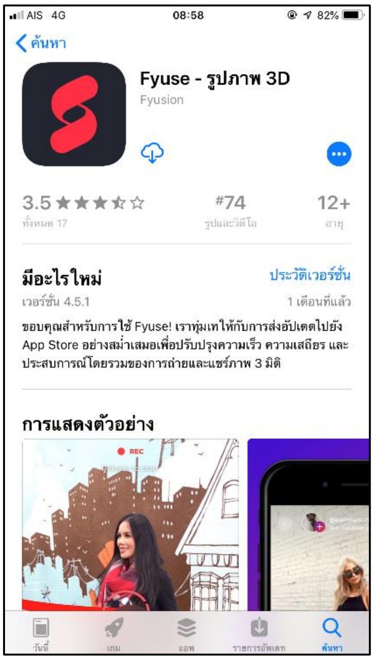


เผยแพร่ผลงานที่ Sketchfab.com

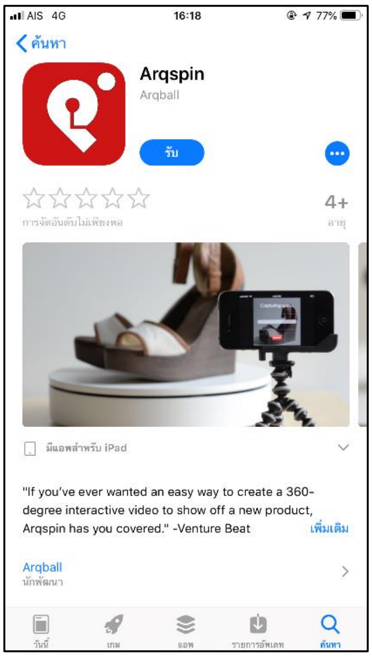
https://sketchfab.com/kkuarchives/collections

3.2 Video to GIF 360

ใช้ 3D Photo Application บันทึกภาพ เช่น Fyuse, Arqspin (Free) ภาพที่ได้เป็นไฟล์ GIF ขนาดไฟล์ขึ้นอยู่กับความละเอียดและความยาวของวิดีโอ ความละเอียดขึ้นอยู่กับคุณภาพของมือถือ กล้อง แสงสว่าง และคุณภาพของ Application



Fyuse on Android & IOS



Arqspin on IOS

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

หลังจากประดิษฐ์เสร็จ ได้ทดลองนำไปบันทึกข้อมูลวัตถุจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย วัตถุโบราณของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นวัดจอมศรี และพิพิธภัณฑ์พระไม้ จ.ขอนแก่น โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจากศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้คำแนะนำปรึกษาช่วยปรับปรุงการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อนำเข้าฐานข้อมูลจดหมายเหตุ, ฐานข้อมูล OER และเผยแพร่ในแฟนเพจหอจดหมายเหตุ ผลการดำเนินงาน พบว่า สามารถบันทึกภาพวัตถุทั้งแบบภาพนิ่งหรือวิดีโอ 360 ได้รายละเอียดชัดเจน เช่น ตราสัญลักษณ์ รูปปั้น วัตถุโบราณ สิ่งของเครื่องใช้พื้นบ้าน

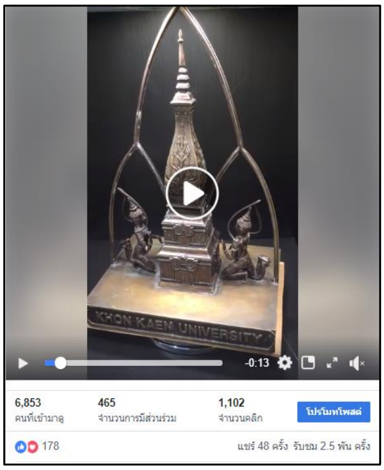
ความคิดสร้างสรรค์จากวัสดุเหลือใช้ช่วยลดปริมาณขยะจาก การทำงาน ช่วยองค์กรรักษาสิ่งแวดล้อม และสร้างนวัตกรรมแบบ DIY ตามนโยบาย Green & Smart Campus ผลงานได้นำไปใช้อนุรักษ์พัฒนาองค์ความรู้ สร้างแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอน เช่น วิชาถ่ายภาพ ออกแบบผลิตภัณฑ์ ฝึกงานจดหมายเหตุ การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ พบว่า สถิติการเข้าชมผลงานที่เผยแพร่ทางแฟนเพจหอจดหมายเหตุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

Before

50,000-200,000 บาท/ ใหญ่ ยาก เยอะ ภาพนิ่ง

After

0 บาท/ เล็ก ง่าย น้อย ภาพ, วิดีโอ 360 องศา



ความพึงพอใจและสถิติการเข้าชมผลงานทางแฟนเพจหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
https://goo.gl/FmpDDb

รางวัลชนะเลิศด้านสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น
KKU Show & Share 2018

ข้อเสนอแนะ

1. ขยายผลนำไปใช้กับพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น
2. จดสิทธิบัตรและปรับปรุงคุณภาพ
3. พัฒนาซอฟท์แวร์หรือแอปพลิเคชั่นเชื่อมต่อการใช้งานแบบ IOT
4. ให้บริการยืม-เช่า 3D Studio, บริการถ่ายภาพ 3D Delivery
5. ขยายผลนำไปใช้กับเครื่องพิมพ์ 3 มิติ เพื่อสร้างโมเดลและชิ้นงานใหม

รายการอ้างอิง

กระทรวงทรัพยากรฯ เปิดท้าประลองความคิด ผลิตนวัตกรรมวัสดุเหลือใช้. (2561). เข้าถึงได้จาก: https://www.thairath.co.th/content/914422

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร. (2561). *โบราณวัตถุ*. เข้าถึงได้จาก: http://www.virtualmuseum.finearts.go.th/bangkoknationalmuseums/index.php/th/hilight.html

มข. จัด KKU SHOW and SHARE 8th ผลงานเจ๋งอัดแน่น! กว่า 125 ผลงาน. (2561). เข้าถึงได้จาก: https://www.kku.ac.th/news/v.php?q=0016315&l=th

Allen, M. (2016). *The Beginner's Guide to 360° Product Photography.* Retrieved from https://www.ecwid.com/blog/guide-to-360-product-photography.html

Amazon Inc. (2018). *Light Box Studio*. Retrieved from https://www.amazon.com/slp/light- box-studio/e3ftgv53dd4v8du

Arqball, LLC. (2018). *360 Degree product photography tutorial*. Retrieved from https://arqspin.com/360-photography-tutorial/

Kickstarter. (2018). *Foldio 360.* Retrieved from https://www.kickstarter.com/projects/orangemonkie/foldio360-a-smart-turntable-to-create-stunning-360

Lievendag, N. (2017). *Free 3D scanning from video by using just a smartphone*. Retrieved from https://3dscanexpert.com/free-3d-scanning-video-smartphone/

Sketchfab. (2018). *Cultural Heritage & History 3D model*. Retrieved from https://sketchfab.com/models/categories/cultural-heritage-history