



รังสิตสารสนเทศ

วารสารวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2558

ISSN 0859-1814



<http://library.rsu.ac.th>

ISSN 0859-1814

ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์

ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์

ผศ.ดร.นเรศวร พันธราธร

ดร. พงศ์ภัทร อนุมติราชกิจ

รศ. วิสูตร จิระคำเกิด

ดร. อรรถวิท อุไรรัตน์

บรรณาธิการบริหาร

ดร. มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ

กองบรรณาธิการ

ผศ.ดร. วศิน ชูประยูร

ผศ.ดร. โกวิท ทรัพย์พิศาล

ดร. จิรัชฌา วิเชียรปัญญา

พัชรา หาญเจริญกิจ

นฤมล พฤษศิริศิลป์

รัตนภรณ์ กาศโอสถ

ชะอ้อน พันธน์

ดาวรัตน์ แทนรัตน์

กาญจนา เพ็งคำศรี

สุริยัตยา บุญแสนแผน

ลมัย ประคองสี

ประทีป ชินบดี

พรศรี สุขการค้า

รูปเล่มและจัดพิมพ์

สำนักบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

รังสิตสารสนเทศ

ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2558

วารสารวิชาการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วัตถุประสงค์

- ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์
- ส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางด้านวิชาชีพ และวิชาการ บรรณารักษศาสตร์

กำหนดออก

ปีละ 2 เล่ม (มกราคม - มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม)

อัตราค่าสมาชิก

จำหน่ายปลีก ฉบับละ 40 บาท

สมาชิกรายปี ปีละ 80 บาท

ติดต่อได้ที่ นางสาวชะอ้อน พันธน์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

หมู่บ้านเมืองเอก ถ.พหลโยธิน อ.เมือง ปทุมธานี 12000

โทร. 0-2997-2200-30 ต่อ 3461

โทรสาร 0-2997-2200 ต่อ 3473

e-mail : chaon.p@rsu.ac.th

- วารสารรังสิตสารสนเทศยินดีเป็นเวทีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน โดยผู้อ่านทุกท่านสามารถส่งบทความได้ที่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
- ข้อความและเนื้อหาที่ปรากฏในวารสารรังสิตสารสนเทศ เป็นความคิดเห็นและทัศนะเฉพาะตัวของผู้เขียน จึงอยู่เหนือความรับผิดชอบของคณะผู้จัดทำ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความของวารสารรังสิตสารสนเทศ

รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนา หาญพล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาพร เย็นบำรุง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมทรง พฤติกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ประภาวดี สืบสนธิ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
รองศาสตราจารย์ สิปาน ทรัพย์ทอง	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ดร.อารีย์ ธีฎกิจจานุกิจ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ดร.จอมขวัญ ผลภาชี	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ดร.ชอุณหพงศ์ ไทยอุปถัมภ์	มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.ณกมล จันทร์สม	มหาวิทยาลัยรังสิต

ปรัชญา

สำนักหอสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม

วิสัยทัศน์

สำนักหอสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย และบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม

วัตถุประสงค์ เพื่อ

1. จัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกหลักสูตรและสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย
2. ให้บริการผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีทันสมัย
3. สนับสนุนการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณค่าต่อสังคม
4. ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
5. สร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ท่านสามารถอ่านบทความวารสารรังสิตบนเว็บไซต์ได้ที่เว็บไซต์ของ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

<http://library.rsu.ac.th>

รังสีสารสนเทศ

ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2558

ISSN 0859-1814

สารบัญ

หน้า

- ❖ บทบรรณาธิการ
- ❖ ห้องสมุดสีเขียว
โดย...ณัฐฐา เกิดมณี 7
- ❖ การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ของบุคลากร
ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
โดย...บงกช จันทรัตน์ 26
- ❖ ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อ
คุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
โดย...วราภรณ์ จุฑากร 39
- ❖ คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับ
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร
โดย...เฉลิมศรี เสนารัตน์ 57

❖ การศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา

82

พยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

โดย...รภัทกร เพชรสุข จิระ จิตสุภา และ ปรัชญนันท์ นิลสุข

บทบรรณาธิการ

รังสิตสารสนเทศฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิชาการ และบทความวิจัยที่น่าสนใจ ซึ่งจะทำให้ความรู้และแนวคิดในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการงานห้องสมุดในหลายรูปแบบทั้งทางด้านกายภาพของห้องสมุด คุณลักษณะของบรรณารักษ์ ความพร้อมของผู้ใช้บริการ และบริการสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุด ประกอบด้วย เรื่อง **ห้องสมุดสีเขียว** กล่าวถึงการจัดการ ลดการใช้ทรัพยากรฟุ่มเฟือย การอนุรักษ์ และประหยัดพลังงาน เรื่อง **การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ของบุคลากรห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ** กล่าวถึงการสำรวจการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของบุคลากรห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เรื่อง **ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ** กล่าวถึงเทคโนโลยีของห้องสมุด ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เรื่อง **คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร** ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา และเรื่อง **การศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต** ที่กล่าวถึงระบบการเรียนการสอนทางออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาล

สำหรับบทความต่างๆ ที่ ตีพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้ ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เขียนหลายๆ ท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาเขียนข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่าน ทางกองบรรณาธิการต้องขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

กองบรรณาธิการ

ห้องสมุดสีเขียว

Green Library

ณัฐฐา เกิดมณี*

บทคัดย่อ

ห้องสมุดสีเขียว ไม่ได้เป็นห้องสมุดที่มีการอนุรักษ์ใช้พลังงานจากธรรมชาติและพลังงานทดแทน มีการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ หลีกเลี่ยงการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รณรงค์ให้ผู้ให้บริการใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น บทความนี้นำเสนอองค์ประกอบของห้องสมุดสีเขียว ซึ่งประกอบด้วย อาคารห้องสมุดสีเขียว การใช้ผลิตภัณฑ์สีเขียว การใช้เทคโนโลยีสีเขียว การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสีเขียว

Abstract

Green libraries are built to last, be flexible enough to respond to changing functional demands, provide an environment that is inspiring and safe, and perform efficiently it is to develop and use sustainable and energy-efficient resources in the construction, maintenance, and long-term life of a structure. moving away from the traditional to a more open space structure, green design is a very important factor.

*บรรณารักษ์ ห้องสมุด โรงเรียนนายเรือ

บทนำ

สังคมปัจจุบันกำลังตื่นตัวกับภาวะโลกร้อน (Global Warming) ดังเห็นได้จากการรณรงค์เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่บรรยากาศ การเพิ่มขึ้นของก๊าซเรือนกระจกจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ และทำให้อุณหภูมิของโลกสูงขึ้น เกิดความไม่สมดุลทางธรรมชาติ เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เป็นอันตรายต่อมนุษย์และมีผลกระทบต่อดำรงอยู่ของสิ่งมีชีวิตทั้งมนุษย์ สัตว์ และพืช ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ผลกระทบจากภาวะโลกร้อนทำให้ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน โครงการและกิจกรรมต่างๆ ให้สามารถเข้าได้กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นการคำนึงถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดแนวคิดสีเขียว (Green Concept) เป็นการประยุกต์การดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อรักษาสมดุลสิ่งแวดล้อม และผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (World Commission on Environment and Development 1987)

ห้องสมุดเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนก่อให้เกิดภาวะโลกร้อนเช่นกัน ห้องสมุดจึงได้นำแนวคิดสีเขียวมาประยุกต์ใช้ทำให้เกิดห้องสมุดสีเขียว (Green Library) ที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานมากขึ้น เนื่องจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นจำนวนมาก เพราะต้องใช้แสงสว่างจากหลอดไฟสำหรับเปิดในบริเวณที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ มีการใช้พลังงานไฟฟ้าในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบรรณารักษ์และบริการผู้ใช้ มีการใช้พลังงานไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย (Antonelli, 2008 : 4)

ห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศได้มีแนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวขึ้นเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน สมาคมห้องสมุดอเมริกันได้เริ่มจัดตั้งโครงการความร่วมมือห้องสมุดสีเขียวขึ้นตั้งแต่ในปีค.ศ. 2000 (Green Libraries, 2013) มีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ ความประหยัด ระบบนิเวศ และความเสมอภาค โดยพัฒนาให้เกิดอาคารห้องสมุดที่อนุรักษ์พลังงาน ใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า ทั้งในด้านการบริการและการทำงานของเจ้าหน้าที่ ดูแลและพัฒนาระบบนิเวศให้สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและชุมชนที่ห้องสมุดอาศัยอยู่เพื่อเพิ่มพลังงานธรรมชาติมากยิ่งขึ้น

หลีกเลี่ยงการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ห้องสมุดมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันกับห้องสมุดใกล้เคียง

(Mulford and Himmel 2010: 2) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดสีเขียวว่าเป็นห้องสมุดที่มีการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมการอ่าน มีสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงานที่จะก่อให้เกิดผลดีแก่สิ่งแวดล้อมและผู้ใช้บริการ การนำแนวคิดสีเขียวมาใช้กับห้องสมุดช่วยส่งผลให้มีความตระหนักถึงความสำคัญและปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีเนื่องมาจากห้องสมุดเป็นแหล่งที่สามารถเข้าถึงและสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ได้ง่าย การสร้างห้องสมุดสีเขียวยังส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทางจิตใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ช่วยกระตุ้นผู้ใช้ให้ต้องการเข้ามานั่งอ่านและใช้บริการห้องสมุดมากขึ้นเพราะผู้ใช้บริการจะมีความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานและรู้สึกเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Boyden and Weiner, 2000: 75)

องค์ประกอบของห้องสมุดสีเขียว

องค์ประกอบของห้องสมุดสีเขียว ประกอบด้วย อาคารห้องสมุดสีเขียว การใช้ผลิตภัณฑ์สีเขียว การใช้เทคโนโลยีสีเขียว การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสีเขียว

● อาคารห้องสมุด

อาคารสีเขียว มีรากฐานมาจากสถาปัตยกรรมที่ยั่งยืน (Sustainable Architecture) เป็นการบูรณาการของความรู้ทางสถาปัตยกรรมศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ อาคาร การวางผังเมือง การบริหารการก่อสร้าง เข้าไว้ด้วยกัน แนวคิดของสถาปัตยกรรมที่ยั่งยืนเกิดขึ้นเพราะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และการใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานดั้งเดิมก่อให้เกิดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่บรรยากาศโลก ทำให้เกิดปรากฏการณ์เรือนกระจก (Greenhouse Effect) ส่งผลต่อปัญหาภาวะโลกร้อน (อาคารสีเขียวกับคำตอบเพื่อพลังงานและสิ่งแวดล้อม, 2553 : 3)

อาคารห้องสมุดเป็นอาคารที่ใช้พลังงานเป็นจำนวนมาก ทั้งในส่วนของการทำงานให้บริการแก่ผู้ใช้และในส่วนของการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เหตุผล

ของห้องสมุดที่ต้องสร้างอาคารสีเขียวหรือนำโครงสร้างของอาคารเขียวมาปรับปรุงภายในอาคารของห้องสมุด เพื่อลดต้นทุนในระยะยาว เนื่องจากการก่อสร้างอาคารสีเขียวต้องลงทุนมากในการดำเนินการขั้นต้นแต่ได้ผลในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายไฟฟ้าได้ในระยะยาวต่อไป ใช้แหล่งพลังงานที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะจำเป็นต้องงบประมาณของห้องสมุดที่ได้รับ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของอาคารห้องสมุด ที่จะส่งผลให้เกิดปริมาณของก๊าซเรือนกระจกที่สูงขึ้น โดยมีรายงานจาก U.S. Green Building Council ว่าอาคารในประเทศสหรัฐอเมริกามีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมากถึงร้อยละ 30 (Antonelli, 2008: 4)

การออกแบบหรือการปรับปรุงอาคารห้องสมุดให้เป็นอาคารสีเขียวมีหลักเกณฑ์ที่รับรองแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษได้มีการสร้างมาตรฐานการวัดความยั่งยืนของอาคารที่เรียกว่า BREEAM (BRE's Environmental Asset Method) โดยแบ่งความเข้มของสีเขียวหรือความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมต่างระดับและต่างประเภทของอาคาร ในขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกามีมาตรฐาน LEED : Leadership in Energy and Environmental Design เป็นมาตรฐานอาคารเขียวที่ออกโดย U.S. Green Building Council (Rating Systems, 2011)

มาตรฐาน LEED เป็นมาตรฐานที่ยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก มาตรฐาน LEED พัฒนาขึ้นโดย United States Green Building Council หรือ USGBC เกิดจากความร่วมมือของอุตสาหกรรมก่อสร้างและการออกแบบอาคาร เพื่อพัฒนาอาคารสีเขียวขึ้น ตั้งแต่ปี ค.ศ.1993 เกณฑ์นี้ได้ใช้ประเมินอาคารทั้งในสหรัฐอเมริกาและประเทศต่างๆ ทั่วโลกนานกว่า 10 ปี มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยได้จัดทำเกณฑ์เพื่อให้ใช้ประเมินอาคารหลายประเภท เช่น อาคารพาณิชย์ โรงเรียน สถานพยาบาล บ้านพักอาศัย เป็นต้น มาตรฐาน LEED สามารถใช้ประเมินได้ตลอดทั้งวงจรของอาคาร ตั้งแต่การดำเนินการออกแบบและก่อสร้างและการบำรุงรักษา (What LEED Is, 2011)

สำหรับประเทศไทย ในปี พ.ศ.2552 สมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์ ร่วมกับ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ลงนามความร่วมมือในการจัดตั้ง สถาบันอาคารเขียวไทยขึ้น เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาและดำเนินการ

กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้แนวคิดเรื่องอาคารเขียวในประเทศไทยเป็นรูปธรรม โดยเกณฑ์การประเมินอาคารสีเขียวในประเทศไทยมีชื่อว่า “TREES – NC” (Thai’s Rating of Energy and Environmental Sustainability for New Construction and Major Renovation) มีหลักการคล้ายคลึงกับ LEED แต่ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยมากยิ่งขึ้น มีเกณฑ์การประเมินหมวดต่างๆ (วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย และ สมาคมสถาปนิกสยาม, 2552)

สำหรับอาคารห้องสมุด การสร้างอาคารห้องสมุดใหม่ตามแนวคิดห้องสมุดสีเขียว ต้องใช้งบประมาณที่สูงมาก ห้องสมุดบางแห่งอยู่ในอาคารของหน่วยงานต้นสังกัด การสร้างอาคารใหม่จึงเป็นเรื่องยากที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุดจึงเป็นส่วนสำคัญ ซึ่งห้องสมุดสามารถพัฒนาอาคารของห้องสมุดที่มีให้เป็นอาคารเขียวได้ตามมาตรฐาน LEED ในประเภทอาคารที่สร้างเสร็จแล้วที่ต้องการดูแลรักษาอาคารให้เป็นอาคารเขียว โดยห้องสมุดสามารถเลือกที่จะปรับเปลี่ยนในส่วนต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ใช้ผนังจากอาคารภายนอกหรือร่นเงาจากต้นไม้ใหญ่ ให้บังแสงหรือความร้อนที่สามารถเข้าทางผนังและหน้าต่าง ใช้วัสดุที่ค่าสะท้อนรังสีดวงอาทิตย์เพื่อลดการดูดซับความร้อนจากดวงอาทิตย์ ใช้แสงสว่างจากภายในและภายนอกอาคารเท่าที่จำเป็น เปิดหลังคาเพื่อให้แสงส่องกระจายเข้าสู่ภายในตัวอาคาร เปลี่ยนผนังของห้องสมุดในส่วนที่ติดกับด้านนอกของอาคารให้เป็นกระจกป้องกันความร้อน เพื่อให้แสงเข้าสู่อาคารได้ง่ายขึ้น และจัดที่นั่งที่ใกล้กับกระจกหรือหน้าต่างเพื่อให้ใช้แสงสว่างจากภายนอก (Cecil H. Green Library, 2011) ใช้พลังงานลมในการระบายอากาศจากภายในและภายนอกอาคาร หรือนำอากาศจากภายนอกอาคารเข้ามาใช้มีการเปิดผนังโล่งในบางส่วนของห้องสมุดเพื่อลดการใช้เครื่องปรับอากาศภายในอาคารห้องสมุด และมีการนำต้นไม้มาตกแต่งเพื่อใช้บังแสงแดดและช่วยในการหมุนเวียนของอากาศในเวลากลางวัน มีการจัดพื้นที่นั่งของผู้ใช้บริการในด้านนอกเพื่อให้รับอากาศได้จากภายนอก (Tseng, Shuhsien, 2007) ปรับเปลี่ยนสุขภัณฑ์เป็นชนิดประหยัดน้ำ กักเก็บน้ำฝนเพื่อใช้ในอาคาร ใช้น้ำเสียที่ผ่านการบำบัด ตรวจสอบและซ่อมแซมงานระบบประกอบอาคารอย่างสม่ำเสมอ ใช้

อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ และนำระบบควบคุมอัตโนมัติ (Building Automation System – BAS) มาใช้ช่วยควบคุมระบบภายในอาคาร (พิมพิดา จรรย์ารักษ์สกุล, 2554)

นอกจากนี้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน มีความคิดเรื่องการสร้างสรรค์แนวทางและมาตรการอนุรักษ์ เพื่อกระตุ้นให้ภาคประชาชนตระหนักรู้ถึงความสำคัญและสามารถปฏิบัติได้จริง โดยเฉพาะการใช้พลังงานในอาคารต่างๆ จึงเกิด “โครงการสร้างขุมกำลังบุคลากรด้านการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในอาคาร” หรือการแข่งขัน Building Energy Award of Thailand 2010 ในชื่อย่อว่า โครงการ BEAT 2010 ซึ่งเป็นการแข่งขันอาคารอนุรักษ์พลังงานครั้งแรกของประเทศไทย องค์การที่เข้าร่วมแบ่งเป็น 6 กลุ่ม คือ กลุ่มอาคารโรงเรียน กลุ่มอาคารสถานีโทรทัศน์ กลุ่มอาคารผู้ผลิตรายการ กลุ่มอาคารโรงพยาบาล กลุ่มอาคารมหาวิทยาลัย กลุ่มอาคารศูนย์การค้า (กระทรวงพลังงาน สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน, 2555)

สำหรับกลุ่มอาคารมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทุกมหาวิทยาลัยได้ส่งอาคารหอสมุดเข้าร่วมในการประกวด เนื่องจากห้องสมุดเป็นอาคารที่ใช้พลังงานเป็นจำนวนมากสามารถลดการใช้พลังงานได้อย่างชัดเจนและสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากได้ ทำให้สามารถประชาสัมพันธ์ได้ในวงกว้าง

● ผลิตภัณฑ์ฉลากเขียว

ผลิตภัณฑ์ฉลากเขียว เป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมให้ผู้ผลิตสินค้าที่ใส่ใจต่อการรักษาสุขภาพแวดล้อม สินค้าและบริการที่มีผลิตภัณฑ์ฉลากเขียวมีหลายประเภท ยกเว้นยา เครื่องดื่มและอาหาร ผลิตภัณฑ์ฉลากเขียวมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่า เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกัน โดยที่คุณภาพอยู่ในระดับมาตรฐานที่กำหนด และช่วยให้ผู้ประกอบการลดต้นทุนการผลิต ทั้งยังช่วยกีดกันสินค้าคุณภาพต่ำ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรมในประเทศ พร้อมยกระดับคุณภาพมาตรฐานสินค้าให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ความเป็นมาของโครงการฉลากเขียวในต่างประเทศ เกิดขึ้นจากแนวคิดการพัฒนาประเทศควบคู่กับการรักษาสุขภาพแวดล้อม ตามแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

โดยมีประเทศเยอรมนีเป็นประเทศแรกที่ริเริ่มโครงการฉลากเขียวขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 ทั้งยังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเกิดภาคความร่วมมือระดับสากลในรูปแบบของเครือข่ายฉลากสิ่งแวดล้อมโลก (Global Ecolabelling Network : GEN) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการพัฒนาข้อกำหนดและการรับรองให้เกิดความก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์

สำหรับโครงการฉลากเขียวในประเทศไทย คณะกรรมการนักธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมไทย (Thailand Business Council for Sustainable Development, TBCSD) ได้เริ่มโครงการฉลากเขียวของประเทศไทยขึ้น เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2536 โดยมีสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมและสถาบันสิ่งแวดล้อมไทยทำหน้าที่เป็นเลขานุการร่วมกัน โดยมีแนวคิดที่ต้องการให้ประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศควบคู่กับการรักษาสิ่งแวดล้อม โครงการฉลากเขียวมีวัตถุประสงค์ เพื่อลดมลภาวะทางสิ่งแวดล้อมโดยรวมภายในประเทศ ให้ข้อมูลที่เป็นกลางต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย และผลักดันให้ผู้ผลิตใช้เทคโนโลยีหรือวิธีการผลิตที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ผู้ผลิตได้รับผลตอบแทน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และชื่อเสียง

ปัจจุบันมีข้อกำหนดฉลากเขียวสำหรับการรับรองกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่างๆ ทั้งหมด 44 กลุ่ม ซึ่งมีคุณลักษณะเด่นด้านสิ่งแวดล้อมในแต่ละผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างข้อกำหนดฉลากเขียว อาทิ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน เช่น ผลิตภัณฑ์กระดาษ ต้องผลิตจากเยื่อกระดาษรีไซเคิล และสีที่ใช้ไม่มีส่วนผสมของโลหะหนัก ผลิตภัณฑ์เครื่องเขียน ต้องไม่ใช่สารเคมีที่เป็นอันตราย น้ำหมึกที่ใช้ต้องไม่มีส่วนผสมของโลหะหนัก ผลิตภัณฑ์ควรเป็นชนิดที่สามารถเติมใหม่ได้หรือเปลี่ยนไส้ได้ เครื่องพิมพ์ เครื่องโทรสาร และตลับหมึก มีความปลอดภัยในการใช้งานจากมลพิษ ประหยัดพลังงานไฟฟ้า ออกแบบให้อึดต่อการนำมาใช้ใหม่ ปราศจากโลหะหนักและสารอันตราย รับคืนตลับหมึกและแม่แบบรับภาพที่ใช้แล้ว

การใช้ผลิตภัณฑ์ฉลากเขียวจะเป็นส่วนช่วยในการเป็นห้องสมุดสีเขียวได้ เพราะตามหลักเกณฑ์ของการประเมินอาคารสีเขียวในประเทศไทย TREES ในหมวดที่ 5 วัสดุและทรัพยากรในการก่อสร้าง การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ฉลากเขียวเป็นหนึ่งในข้อกำหนดด้วย

● เทคโนโลยีสีเขียว

แนวคิดของ เทคโนโลยีสีเขียว (Green Technology) เป็นแนวคิดในการบริหารจัดการและเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการใช้พลังงาน ลดภาระค่าใช้จ่ายในการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการสร้างปริมาณขยะ รวมถึงการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เคลือบใหม่ (นพดล พลเสน, 2554) เทคโนโลยีสีเขียวนำมาใช้ในห้องสมุด มีดังนี้

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ประหยัดพลังงาน

โครงการผลิตภัณฑ์เครื่องหมาย ENERGY STAR ได้มีการริเริ่มโครงการในปี ค.ศ.1992 โดยหน่วยงานรักษาสิ่งแวดล้อมของสหรัฐอเมริกา (U.S. Environmental Protection Agency : EPA) ได้จัดตั้งโครงการ ENERGY STAR ขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าที่ช่วยลดการใช้ไฟฟ้า และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หลักเบื้องการใช้วัสดุที่เป็นอันตราย กำหนดใช้กับเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ รวมถึงสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ พื้นฐานของผลิตภัณฑ์ ENERGY STAR มีคุณสมบัติและประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้บริโภคและต้องเพิ่มประสิทธิภาพในประหยัดพลังงาน สามารถวัดและตรวจสอบได้ การติดฉลาก ENERGY STAR ต้องติดในบริเวณที่ผู้บริโภคมองเห็นเพื่อแยกความแตกต่างของสินค้าได้ (About ENERGY STAR 2014)



เครื่องหมาย ENERGY STAR

การที่ห้องสมุดใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมาย ENERGY STAR จะช่วยการดำเนินงานห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดสีเขียวได้ เพราะผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมาย ENERGY STAR มีการหลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่เป็นอันตราย หรือใช้น้อยที่สุดอีกด้วย ช่วยประหยัดพลังงานได้มากกว่า 55% ดังนั้น สัญลักษณ์ Energy Star 5.0 จึงสามารถเรียกได้ว่าเป็นสัญลักษณ์ที่ช่วยบ่งบอกว่าสินค้านี้ ได้รับการรับรองในเรื่องการประหยัดพลังงาน ลดปัญหาของมลพิษได้เป็นอย่างดี เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งในปัจจุบันผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมาย

ENERGY STAR มีมากกว่า 50 ประเภทที่ได้รับรองมาตรฐาน เช่น หมวดเครื่องใช้ไฟฟ้า หมวดคอมพิวเตอร์ เครื่องทำความร้อนและเครื่องทำความเย็นคอมไฟและพัดลม เป็นต้น

เทคโนโลยี Cloud computing

เทคโนโลยี Cloud computing หรือการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ เป็นการย้ายการประมวลผลของแอปพลิเคชันต่าง ๆ จากที่เคยประมวลผลอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรืออาจจะเป็นการประมวลผลบนเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ขององค์กรหรือหน่วยงาน ที่เชื่อมต่อกันโดยผ่านโครงข่ายท้องถิ่น เช่น โครงข่าย LAN หรือโครงข่ายขนาดใหญ่เช่น อินเทอร์เน็ต แต่มีการจำกัดขอบเขตของการสื่อสารให้อยู่ภายใต้กลุ่มก้อนองค์กรของตน หรือกลุ่มผู้ใช้งานของตน มาเป็นการประมวลผลผ่านการทำงานของกลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์จำนวนมากที่เชื่อมต่ออยู่ด้วยกันทางโครงข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งกลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เหล่านั้นได้รับการควบคุมและบริการจัดการอย่างเป็นระบบ (ไพโรจน์ วัฒนาธิกิจ, 2552 : 43) ตัวอย่างของการนำเทคโนโลยี Cloud computing มาใช้ใน ห้องสมุด อาทิเช่น การใช้แอปพลิเคชันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ผ่าน Google App ซึ่งมีเครื่องมือที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น Google Calendar เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบความเคลื่อนไหวและกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น Google Map เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเดินทางมายังห้องสมุดได้ง่ายขึ้น Google Video ช่วยเผยแพร่กิจกรรมต่างที่ห้องสมุดได้จัดขึ้น หรือการแนะนำการให้บริการของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี การนำเทคโนโลยี Cloud computing มาใช้ ช่วยให้ห้องสมุดประหยัดพลังงานของการทำงานของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ประหยัดงบประมาณของห้องสมุดในการดูแลและรักษาและสร้างพื้นที่จัดเก็บเครื่องเซิร์ฟเวอร์

ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

การทำงานของผูปฏิบัติงานในห้องสมุดทำให้เกิดกระดาษเป็นจำนวนมาก การนำแนวคิดการลดการใช้กระดาษ (Paperless) ได้ถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดความตระหนัก และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวได้ แนวทางการปฏิบัติของการลดการใช้กระดาษ (McCormack, 2011)

แนวทางการลดจำนวนการใช้กระดาษในการปฏิบัติงาน สำนักงานในประเทศพัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา หรือประเทศในแถบยุโรป มีแนวโน้มการใช้

กระดาษเพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ยประมาณ 22 แผ่น/คน/วัน และร้อยละ 40 ของเอกสารที่สั่งพิมพ์ออกมาไม่ได้มีการนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งมีการสั่งพิมพ์เอกสารซ้ำด้วย สะท้อนให้เห็นถึงการใช้กระดาษในปริมาณที่เพิ่มขึ้นเพื่อการดำเนินงาน ดังนั้นการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ไม่ต้องสั่งพิมพ์เอกสารและสามารถอ่านเอกสารที่ต้องการได้ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์

การดำเนินงานการลดการใช้กระดาษเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นห้องสมุดสีเขียวแต่การดำเนินงานอย่างเต็มรูปแบบยังไม่สามารถเป็นไปได้ แต่มีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้ในอนาคต ดังนั้นห้องสมุดจึงควรมีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานแบบ การลดการใช้กระดาษในด้านต่างๆ เช่น การออกแบบและทดสอบระบบ การวางนโยบายและมาตรฐานในการจัดการเอกสาร ข้อกำหนดทางกฎหมาย นโยบายการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานต้นสังกัด

ระบบการจัดการวารสารอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการจัดการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เปิดให้เข้าถึงได้อย่างเสรี (Open Journal System - OJS) เป็นโอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ในการจัดการและพัฒนาวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่พัฒนาโดย Public Knowledge Project จาก British Columbia University, Stanford University และ Simon Fraser University เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำให้การจัดพิมพ์วารสารมีความสะดวกมากขึ้น โดยทุกกระบวนการในการผลิตวารสารสามารถทำงานออนไลน์ที่ผู้ใช้และผู้อ่านสามารถเข้าถึงและอ่านบทความที่สนใจได้อย่างเสรี (สุภาพร ชัยธัมมะปกรณ, 2553)

การเปลี่ยนจากการพิมพ์ในรูปแบบกระดาษเป็นรูปแบบออนไลน์ที่ทำให้สามารถเผยแพร่บทความได้สะดวกรวดเร็วผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งห้องสมุดบางแห่งมีการจัดทำวารสารของห้องสมุด สามารถนำการจัดการวารสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อลดกระบวนการทำงานที่ต้องใช้กระดาษ และในการเผยแพร่วารสารผู้ใช้จะสามารถใช้งานได้ทันทีที่สำนักพิมพ์ได้ลงบนอินเทอร์เน็ต และเป็นการส่งเสริมผู้ใช้บริการให้เกิดการอ่านวารสารทางวิชาการได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย (Jankowska, Maria Anna, 2007)

การกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์

ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Waste หรือ e-Waste) คือ เศษซากเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานที่เจ้าของทิ้งหรือต้องการทิ้ง (สุจิตรา วาสนาคำรังดี และปณต มโนมัยวิบูลย์, 2555) สำหรับเทคโนโลยีการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาที่ต้นทางเพื่อลดจำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์นั้นควรมีการคัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์ออกจากขยะทั่วไป แล้วทิ้งลงในถังขยะที่จัดให้เข้าร่วมโครงการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมทั้งควรเลือกใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นผลิตภัณฑ์สีเขียวเพราะมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (บุษยรัตน์ ต้นจาน, 2556)

ห้องสมุดสามารถรณรงค์ให้ความรู้ในการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ใช้บริการได้ โดยการจัดมุมความรู้การกำจัดอิเล็กทรอนิกส์ การจัดกล่องรับขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี ตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดทำโครงการเรียกคืนซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรมควบคุมมลพิษ ร่วมกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยตลอดทั้งปีจัดโครงการ สามารถเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ถึง 109 ชิ้น

● การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด ประกอบด้วย การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล และการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล

ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล

ปัจจุบันสำนักพิมพ์กว่า 250 แห่งในสหรัฐอเมริกาได้นำกระดาษรีไซเคิลมาผลิตหนังสือ โดยมีนโยบายผลิตสิ่งตีพิมพ์ร้อยละ 30 จากกระดาษรีไซเคิล เนื่องจากต้นทุนกระดาษรีไซเคิลต่ำลง และยังช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Eco-Libris, 2014) นอกจากนี้สำนักพิมพ์ยังดำเนินการผลิตในรูปแบบของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ผลิตภัณฑ์ (Carbon footprint of product, CPF) คาร์บอนฟุตพริ้นท์ (Carbon footprint) หมายถึง ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากผลิตภัณฑ์แต่ละหน่วยตลอดวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (Life Cycle Assessment: LCA) ตั้งแต่การได้มาซึ่งวัตถุดิบ การขนส่ง การประกอบชิ้นส่วน การใช้งาน และการจัดการซากผลิตภัณฑ์หลังใช้

งาน โดยคำนวณออกมาในรูปของคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (พิชัย ถิ่นสันติสุข, 2553) สามารถคำนวณออกมาเป็นปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นจนจบ ชีวิตของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวกัน ชนิดใดที่มีคาร์บอนต่ำกว่า ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงกว่า ส่งผลกระทบก๊าซเรือนกระจกน้อยกว่า ทั้งยังส่งผลให้มีการใช้น้ำ และใช้พลังงานลดลงร้อยละ 20 – ร้อยละ 30 ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักพิมพ์ให้ผู้บริโภคสนใจในสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น การที่ห้องสมุดเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิลช่วยสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการให้ใส่ใจและเกิดความตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

การจัดเก็บและการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล

ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล มีหลายประเภท เช่น ข้อมูลตัวอักษร ภาพ เสียง และวีดิทัศน์ การสร้างทรัพยากรดิจิทัล ทำได้ดังนี้ (Anderson and Maxwell, 2004)

1. การสร้างทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลจากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่การแปลงให้เป็นดิจิทัล (Digitization) และการพิมพ์ข้อมูลขึ้นใหม่ (re-keying) จากคอมพิวเตอร์

2. การสร้างทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลโดยวิธีการจัดทำงานดิจิทัลต้นฉบับ (Original digital works) ที่ผลิตโดยสำนักพิมพ์หรือนักวิชาการ ด้วยวิธีการจัดซื้อหรือการเช่าซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์

3. การนำเทคโนโลยีไฮเปอร์เท็กซ์มาประยุกต์ใช้เพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของสำนักพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ

การสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการทำให้อยู่ในรูปแบบของทรัพยากรดิจิทัล การแปลงทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นทรัพยากรดิจิทัล คือการดำเนินการจัดเก็บ และดูแลรักษาวัสดุหรือสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าซึ่งอยู่ในสถานะที่เสี่ยงต่อความชำรุดเสียหาย มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ที่สามารถเข้าถึงข้อมูล และใช้ประโยชน์ได้ในระยะยาว การแปลงทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลเป็นการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เปลี่ยนข้อมูลรูปภาพสัญญาณเสียง หรือสัญญาณภาพต่างๆ จากรูปแบบดั้งเดิม คือ อะนาล็อกเป็นสัญญาณดิจิทัล (Fresco, 1998 : 4)

การดำเนินการสร้างทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลและการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่เป็นวิธีการสร้างทรัพยากรที่สำคัญ ช่วยลดการใช้กระดาษจากการผลิตทรัพยากรสารสนเทศและลดปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ และทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่ได้มานั้น ห้องสมุดสามารถควบคุม จัดการ รวมทั้งการสงวนรักษาเพื่อการเข้าถึงในระยะยาว (Jeewan and Dhawan, 2002)

● การบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

การบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นการบริการที่ส่งเสริมให้เกิดห้องสมุดสีเขียว ทั้งการบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

การบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นการบริการหนังสือที่อยู่ในรูปของดิจิทัล โดยมี การออกแบบให้สามารถอ่านได้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และเครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์สำหรับใช้เป็นอุปกรณ์ในการอ่านบนเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดมาตรฐาน และคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่มีขนาดเท่าหนังสือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมอย่างมากในต่างประเทศ เนื่องจากการแพร่หลายของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่สามารถพกพาไปได้สะดวก (กรรณภิมย์ จารุสวัสดิ์, 2550 : 54) การบริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องซึ่งมีกำหนดออกแน่นอนสม่ำเสมออาจเป็นวารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และจดหมายข่าว (Curtis, 2005 : 2) การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการบริการสารสนเทศที่จัดเก็บไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีชุดคำสั่งระบบจัดการฐานข้อมูล ทำหน้าที่ควบคุมการจัดการและการใช้ฐานข้อมูล (ศรีสุภา นาถน, 2548) ประโยชน์ของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลา สามารถอ่านได้พร้อมกันครั้งละหลายคน สามารถสืบค้นเพียงพิมพ์คำหรือข้อความบางส่วนและสามารถเชื่อมโยงไปยังเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรือเรื่องที่อ้างถึงได้สะดวก

ห้องสมุดที่นำบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ภายใน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ตระหนักถึงได้ลดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ยังใช้กระบวนการผลิตในรูปแบบ

เก่าคือไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเกิดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่จะทำให้เกิดชั้นเรือนกระจกในอากาศมากขึ้น ส่งผลให้เกิดภาวะโลกร้อนในอนาคต

● การส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องห้องสมุดสีเขียว

การส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นการเพิ่มความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มปริมาณการเข้าใช้ห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ กระตุ้นให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่านและสามารถแสวงหาความรู้ที่ตนเองต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดให้กับผู้ใช้ (ไพพรรณ อินทนิล, 2546) การส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

การจัดแสดงหนังสือใหม่

กิจกรรมนี้มุ่งเน้นนำเสนอหนังสือใหม่หรือวัสดุใหม่ของห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการ มักใช้การจัดแยกหนังสือเหล่านี้ไว้ต่างหาก และจัดไว้ใกล้กับจุดให้บริการยืม-คืนหรือบริเวณที่สะดุดตาที่ผู้ใช้บริการสามารถพบเห็นได้ง่าย เพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการใช้หนังสือเหล่านี้ อาจมีเนื้อหาย่อประกอบหนังสือหรือวัสดุนั้นๆ หากผู้ใช้สนใจหนังสือเล่มใดหรือวัสดุชิ้นใด อาจหยิบจากชั้นหรือตู้ที่ใช้แสดงไปยืมได้ทันที หรืออาจต้องรอให้หมดระยะเวลาแสดงเสียก่อนจึงจะยืมได้ โดยการจัดแสดงหนังสือใหม่เกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวอาจจะนำหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวหรือการอนุรักษ์พลังงานมาจัดแสดงโดยอาจจะจัดแสดงแยกออกจากจุดแสดงหนังสือใหม่ เช่น โครงการห้องสมุดในสวน คลังความรู้อนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การจัดนิทรรศการ

นิทรรศการ คือ การให้การศึกษาดูด้วยการแสดงงานให้ชม อาจมีผู้บรรยายให้ฟังหรือไม่ก็ได้ การแสดงอาจแสดงในอาคารหรือนอกอาคารก็ได้ ซึ่งจะประกอบด้วยของจริง สิ่งจำลองภาพถ่ายและแผนภูมิสิ่งของต่างๆ ที่จะนำออกมาแสดง โดยในการจัดเตรียมจะต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูง่ายและคำนึงถึงความชัดเจน รวมทั้งก่อให้เกิดความรู้ ช่วยให้ผู้ชมมีความเข้าใจสารสนเทศที่ต้องการนำเสนอได้ง่ายขึ้น การจัดนิทรรศการของห้องสมุดแบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ นิทรรศการขนาดใหญ่ นิทรรศการขนาดย่อม นิทรรศการที่ให้

ความรู้เฉพาะอย่าง นิทรรศการหนังสือ และนิทรรศการเนื่องในเทศกาล/วันสำคัญ การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวอาจจะสลับหมุนเวียนหรือจัดเป็นมุมความรู้ตามสถานที่ที่ผู้ใช้สังเกตเห็นได้ง่าย ตัวอย่างการจัดนิทรรศการ เช่น มุมความรู้ประหยัดพลังงาน ความรู้คู่สุขภาพ การอนุรักษ์พลังงานการจัดนิทรรศการอนุรักษ์พลังงาน การจัดนิทรรศการช่วยกระตุ้นความสนใจซึ่งจะนำไปสู่การค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุดต่อไป

การทัศนศึกษาดูงาน

การศึกษาดูงานนั้น เป็นกิจกรรมหนึ่งในกระบวนการพัฒนานุคลากร ในอันที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ทักษะประสบการณ์ ให้กับตัวบุคลากร อีกทั้งเปิดมุมมองการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ สร้างความพร้อมให้แก่ทั้งตัวบุคลากรเอง และสร้างผลสัมฤทธิ์ให้แก่ทีมงานและหน่วยงาน ในประเทศมีห้องสมุดที่ดำเนินการห้องสมุดสีเขียวที่สามารถเรียนรู้ถึงการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น ห้องสมุดสีเขียว กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการอนุรักษ์พลังงาน BEAT 2010 ได้แก่ ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดป๋วยอึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาคารศูนย์กลางการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เป็นต้น การศึกษาดูงานนั้นมีประโยชน์อย่างมาก ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิด ความสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม ช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์ มุมมองความคิดเห็นต่าง ๆ ร่วมกันบนสถานการณ์เดียวกัน หรือเหตุการณ์เดียวกัน ทำให้ได้เห็นถึงเทคนิควิธีการในการนำมาปรับใช้หรือการแก้ไขปัญหา ก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานมากยิ่งขึ้น

การจัดสัมมนา

กิจกรรมนี้คือการเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยาย / อภิปรายในหัวข้อที่กำหนดไว้ และห้องสมุดจะเชิญชวนให้ผู้ให้บริการที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรม โดยหัวข้อดังกล่าวอาจเป็นประเด็นที่สังคมกำลังให้ความสนใจ เช่น ห้องสมุดสีเขียวกับการบริการ การบรรยายการปรับเปลี่ยนอาคารให้เป็นอาคารเขียวจากสถาบันอาคารเขียวไทย หรือประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของห้องสมุดสีเขียว ตัวอย่างของการจัดสัมมนา เช่น การจัดสัมมนาวิชาการ “KU Green Campus แนวทางสีเขียวเพื่ออนาคตและปัจจุบัน” การจัดกิจกรรมวันอนุรักษ์พลังงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดสัมมนาเรื่องตัวอย่างความสำเร็จของอาคารด้านการอนุรักษ์พลังงานและมาตรการที่ใช้

การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์

การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ช่วยให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมและตระหนักถึงเรื่อง ที่ห้องสมุดต้องการได้เป็นอย่างดี ในการประชาสัมพันธ์เรื่องห้องสมุดสีเขียว ห้องสมุด สามารถประชาสัมพันธ์ได้ทั้งรณรงค์เชิญชวน ตัวอย่างของกิจกรรมประชาสัมพันธ์เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รณรงค์ประชาสัมพันธ์ได้จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของอาคารในการ อนุรักษ์พลังงาน จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการอนุรักษ์พลังงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลิตข่าวและบทความเผยแพร่ทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น วิทยุชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ จัดทำโปสเตอร์ใบปลิว จัดรายการเสียงตามสายภายในอาคาร จัดทำสไลด์โทรทัศน์เพื่อฉายในรายการของ ABAC Channel ทำให้เกิดการประชาสัมพันธ์ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

บทสรุป

การดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวจะช่วยให้ลดค่าใช้จ่ายในการใช้พลังงาน ประหยัด งบประมาณและสามารถบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์มาก ยิ่งขึ้น การดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว นั้น บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดคือส่วน สำคัญในการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดสีเขียว โดยความรู้เรื่องห้องสมุดสีเขียวไป ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานต่างๆของห้องสมุดทั้งในด้านการประหยัดพลังงาน การ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การเลือกใช้เทคโนโลยีสีเขียวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักให้ทั้งบรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุด และ ผู้ใช้บริการ ในการปฏิบัติตนให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน ทั้งยังช่วยลด ภาวะโลกร้อนที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

- กรรณภิรมย์ จารุสวัสดิ์ สุบิน ไชยยะ และอดิสร รัตนมานิต. "หนังสืออิเล็กทรอนิกส์,"
วารสารบรรณารักษศาสตร์. 27, 1 (2550) : 47-56.
- กระทรวงพลังงาน สำนักนโยบายและแผนพลังงาน "นโยบายด้านพลังงานของรัฐบาล."
[ออนไลน์]. 2554. แหล่งที่มา : http://www.energy.go.th/?q=th/energy_policy
(20 ธันวาคม 2555)
- นพดล พลเสน. "Green Technology : เทคโนโลยีไอทีเพื่อสิ่งแวดล้อม." [ออนไลน์].
2554. แหล่งที่มา : <http://www.greennetworkthailand.com/system/?p=82>. (12
สิงหาคม 2554)
- บุษยารัตน์ ต้นจาน. "ขยะของไร้ค่า หรือสมบัติที่ไม่ควรมองข้าม," Energy Saving. 55,
(มิถุนายน 2556) : 20-25.
- พิชัย ถิ่นสันติสุข. "Carbon Footprint ภาระหรือพันธะของผู้ประกอบการ" [ออนไลน์].
2556. แหล่งที่มา : <http://gliew.com/my%20Documents/CarbonF.pdf> (20
ตุลาคม 2556)
- พิมพิดา จรยารักษ์สกุล. "การปรับปรุงอาคารเดิมให้เป็นอาคารเขียว," Construction &
Property. (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2554) : 23-25.
- ไพพรรณ อินทนิล. การส่งเสริมการอ่าน. ชลบุรี: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- ไพโรจน์ ไววานิชกิจ. "Cloud computing กระแสใหม่แห่งโลกไอซีที," ไมโครคอมพิวเตอร์.
27, 288 (2552) : 43-52.
- สุจิตรา วาสนาดำรงดี และปณต มโนมัยวิบูลย์. "ชุดความรู้ เรื่อง การจัดการขยะ
อิเล็กทรอนิกส์ (E-waste)." [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา :
<http://www.chemtrack.org/News-Detail.asp?TID=4&ID=42>. (12 มิถุนายน
2555)

สุภาพร ชัยภูมิประกอบ. OJS (Open Journal System) ระบบจัดการวารสาร

อิเล็กทรอนิกส์. [ออนไลน์]. 2554. แหล่งที่มา : <http://www.stks.or.th/?s=OJS>.

(23 สิงหาคม 2554)

วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย และสมาคมสถาปนิกสยาม. หลักเกณฑ์การประเมิน

อาคารเขียว (ฉบับร่าง – มิถุนายน 2552). กรุงเทพฯ: วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย, 2552.

ศรีสุภา นาคชน. สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และการค้นคืน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548.

"อาคารสีเขียวกับคำตอบเพื่อพลังงานและสิ่งแวดล้อม," *วารสารสื่อพลัง*. 18, 3 (2553) : 2-9.

About ENERGY STAR. [Online]. 2010. Available :

<https://www.energystar.gov/about>. (12 August 2013)

Antonelli, Monika. "The Green Library Movement: An Overview and Beyond,"

Electronic Green Journal. 1, 27 (2008) : 1-11.

Boyden, Lynn.and Weiner, James "Sustainable libraries: teaching environmental responsibility to communities," *The Bottom Line: Managing Library*

Finances. 13, 2 (2000) : 74-82.

Cecil H. Green Library. [Online]. 2011. Available :

<http://wwwsul.stanford.edu/depts/green/about/index.html>. (25 August 2011)

Curtis, Donnelly. *E-Journals: A How-to-Do-It Manual for Building, Managing, and Supporting Electronic Journal Collections*. London : Facet, 2005.

Eco-Libris. Some facts about the book publishing industry. [Online]. 2013.

Available : <http://www.ecolibris.net/bookpublish.asp>. (10 January 2013)

Fresco, Marc. and Tombs, Kenneth. **Digital Preservation Guidelines: The State of the Art in Libraries, Museums and Archives.** Luxembourg : European Commission, 1998.

Green Libraries. [Online]. 2013. Available :

http://www.greenlibraries.org/about_this_site (10 January 2013)

Jankowska, Maria Anna. "From Print to Gopher to Open Journal Systems: A Look Back on the Many Faces of the Electronic Green Journal," **Electronic Green Journal.** 1, 25 (2007) : 1-12.

Jeevan, V.K.J. and Dhawan S.M. "The problems in transition to a digital library: An Indian perspective," **DESIDOC Journal of Library & Information Technology.** 22, 6 (2002) : 13-19.

McCormack, Nancy. "Mission impossible? The future of "paperless" library operations," **Library Management.** 32, 4 (2011) : 2011.

Mulford, Sam McBane. and Himmel, Ned A. **How green is my library?** California : Libraries Unlimited, 2010.

Rating Systems. [Online]. 2011. Available :

<http://www.usgbc.org/DisplayPage.aspx?CMSPageID=222> (16 August 2011)

Tseng, Shu-hsien. "Green library design and evaluation: the Taipei Public Library, Taiwan," **New Library World.** 109, 7 (2008) : 321-336.

What LEED Is. [Online]. 2011. Available :

<http://www.usgbc.org/DisplayPage.aspx?CMSPageID=1988>. (16 August 2011)

World Commission on Environment and Development. **Our common future.** Oxford : Oxford University Press, 1987.

การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ของบุคลากร
ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
Utilization of ThaiLIS Online Database by the Practitioners
of Higher Education Institutes Libraries

บงกช จันทรัตน์*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ของบุคลากรห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ กลวิธีในการสืบค้น รูปแบบการสืบค้น และความถี่ของการเข้าใช้ ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ของบุคลากรห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ปัญหา และอุปสรรคการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ของบุคลากรห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 70 คน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ใช้ฐานข้อมูลอยู่ในช่วงอายุ 35-44 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท เข้าใช้บริการจากที่ทำงาน โดยความถี่ในการเข้าใช้ประมาณ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ประสิทธิภาพในการใช้ฐานข้อมูล 4-6 ปี วัดวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ส่วนใหญ่ เพื่อให้บริการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ บริการตอบคำถาม ทักษะใน

*Senior System Librarian, บริษัท บิ๊ก โปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

การใช้ฐานข้อมูล คือ ได้รับการฝึกอบรมโดยวิทยากรภายนอกหน่วยงาน ช่วงระยะห่างที่เคยได้รับการอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ คือ 1 ปี บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อทราบถึงวิธีการใช้งานของฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ที่มีการพัฒนา และปรับปรุงวิธีใช้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงรูปแบบ และหน้าจอการเข้าใช้ การส่งเสริมการให้บริการของบุคลากรคือ แจกเอกสารเผยแพร่ที่ได้มาจากผู้จัดจำหน่าย ฐานข้อมูล ที่มีระดับการใช่มากที่สุด คือ ฐานข้อมูล ProQuest Dissertations & Theses ประเภทการสืบค้นที่นิยมมากที่สุด คือ Basic Search ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของบุคลากร คือ ขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ส่วนปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย อยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์มีสมรรถนะต่ำ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการของบุคลากร คือ การประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ แนวโน้มการพัฒนาบริการฐานข้อมูลออนไลน์ คือ พัฒนาความรู้ของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

Abstract

This research investigates the utilization of the Thai Library and Information Science (LIS) online database by practioners in libraries at public institutions of higher education in the aspects of the objectives of using online database, the methods of retrieval, the patterns of retrieval, and the frequency of use; the levels of satisfaction with the use of the Thai LIS online databases by the practitioners under study; and problems in and obstacles to the utilization of Thai LIS online databases by the practitioners under study. The sample population consisted of 70 practitioners in libraries at public institutions of higher education.

The practitioners who used the online databases were most frequently found to be between 35-44 years of ages. Most of them were holders of a master's

degree. They used the online databases services at workplaces. The frequency of use was approximately two to three times daily. They had experienced using the online databases for a period of between four and six years. The skill they evinced in using the online databases were based on training received from speakers from outside the institutions at which they worked. The interval of time lapsed since being trained in online database use was one year. In providing services offered by the practitioners, the distribution of public relations documents obtained from database distributors was the most frequently provided service. The database exhibiting the highest level of use was the ProQuest Dissertations and Theses database. The type of retrieval method most preferred by the practitioners was Basic Search.

The researcher found that the problem experienced at the highest level by the practitioners was a lack of foreign language skills. The problems regarding computer equipment and networks were evinced at a low level, while the least frequently found problem was the problem of the computer capacity. In regard to organizing activities promoting services provided by the practitioners, most frequent was the activity of conducting public relations in which the use of the online database was recommended. The trend in developing online database services was found to involve the fostering of practitioner knowledge required to provide online database services.

บทนำ

ในยุคของสังคมแห่งการเรียนรู้ มนุษย์มีความต้องการใช้สารสนเทศ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า การวิจัย เพื่อหาข้อเท็จจริง ตลอดจนใช้ในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบัน การเผยแพร่สารสนเทศส่งผลให้ข้อมูลสารสนเทศกลายเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ จากความเปลี่ยนแปลง ที่ผ่านมามีทำให้สารสนเทศเกิดขึ้นอย่างมากมายและรวดเร็วจนเกิดภาวะสารสนเทศท่วมท้น ห้องสมุดจึงเป็นองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง (สุนีย์ กาศจำริญ, 2542 : 65) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่สำคัญที่ทำหน้าที่เป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมให้ผู้ศึกษาสามารถแสวงหาความรู้และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ดังนั้นการบริการของห้องสมุดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับบทบาท ความรู้ ความสามารถให้ทันกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล ซึ่งต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางนำสารสนเทศ (information intermediaries) เพื่อนำเสนอระหว่างผู้ใช้สารสนเทศและประสานเชื่อมโยงกับกลุ่มบุคคล สถาบัน (ชุตินา สัจจามันท์, 2546 : 65) ให้มีความรู้ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ และให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะนักวิจัย นักวิชาการ ได้มีแหล่งการค้นหาค้นหาความได้มากขึ้น

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสารสนเทศอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันนอกจากให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขปแล้ว ยังให้บทความเต็มรูปแบบ ทำให้ห้องสมุดระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยนำเข้ามาใช้และจัดให้มีบริการ โดยมีทั้งในรูปแบบฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) คือ การรวบรวม จัดเก็บสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์อย่างมีระบบ สามารถเข้าถึงได้ด้วยการเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่ายด้วยระบบออนไลน์

สารสนเทศจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถรับส่งข้อมูลได้รวดเร็ว และในปริมาณมาก ทำให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพและทันสมัย ดังนั้น สารสนเทศที่อยู่ในฐานข้อมูลออนไลน์ จึงมีความทันสมัย เนื่องจากการปรับปรุงสารสนเทศที่อยู่ในฐานข้อมูลออนไลน์นั้นตลอดเวลา และยังมีการจัดเก็บข้อมูลเก่าด้วย จึงทำให้การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์เป็นไปได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงได้พยายามจัดทาบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้ เพิ่มเติมจากทรัพยากรประเภทต่างๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้บอกรับฐานข้อมูลออนไลน์เองแล้วนั้น สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการศึกษา ภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้จัดให้บริการระบบฐานข้อมูลห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทย (Thai Library Integrated System: ThaiLIS) ซึ่งเป็นเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ร่วมกัน โดยฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้ใช้บริการนั้น ได้แก่ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (Reference Database) ฐานข้อมูลวารสารที่ให้ข้อมูลประเภทรายการทางบรรณานุกรม สารสังเขป และฐานข้อมูลที่ให้เนื้อหาฉบับเต็ม เป็นต้น ดังนั้น การตัดสินใจเลือกฐานข้อมูลออนไลน์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งกับผู้ใช้ ซึ่งสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึง คือ การบริการฐานข้อมูลที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาและตรงกับหลักสูตรของแต่ละมหาวิทยาลัยที่เปิดสอน ซึ่งจะทำให้เกิดระบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการศึกษา ภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้จ่ายไปในแต่ละปี การใช้บริการและการให้บริการของบุคลากรห้องสมุดและบรรณารักษ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญของการประเมินการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่โครงการ ThaiLIS จัดให้บริการ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ของบุคลากรห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้าน สถานที่ที่ใช้บริการ ความถี่ ประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์การใช้ ทักษะในการใช้ และการเลือกประเภทการสืบค้น ฐานข้อมูลออนไลน์ และศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS รวมถึงศึกษาปัญหา และอุปสรรคต่างๆในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศในโครงการ ThaiLIS

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้คือ เครื่องมือในการวิจัย คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ทั้งหมด 10 ฐานข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ABI/INFORM Complete, Academic Search Elite, ACM Digital Library, Education Research Complete, H.W.Wilson, IEEE/IET Electronic Library (IEL), ProQuest Dissertations & Theses, ScienceDirect, SpringerLink –Journal และ Web of Science โดยมีประชากร คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานหน้าที่ให้บริการ และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสืบค้น ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS จำนวนทั้งหมด 70 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาเรื่อง การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ของบุคลากร ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีประเด็นที่น่าสนใจที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS

การเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า บรรณารักษ์เข้าใช้บริการจากที่ทำงานมากที่สุด เนื่องจากการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS นั้นมีข้อจำกัดในการเข้าใช้โดย ผู้ใช้ต้องเป็นสมาชิกของฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS รวมถึงคอมพิวเตอร์ที่จะใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS นั้นต้องอยู่ในเครือข่ายเดียวกัน จึงจะสามารถเชื่อมต่อและเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLISได้ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ผ่องพรรณ แยมแซ่ไข (2544) และ ดารณี แซ่ตั้ง (2549) ที่พบว่าผู้ใช้ บริการ ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์โดยใช้คอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดคณะ/ภาควิชา ผู้ใช้บริการ

ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านทางโฮมเพจของสำนักหอสมุด และเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง

ความถี่ในการเข้าใช้ฐานข้อมูล พบว่า บรรณารักษ์มีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กติมาศ ดิลกมธุรส (2547) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้บริการสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ในห้องสมุดโรงเรียนนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และระเบียบ ปาวิเศษ (2544) ที่ศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่พบว่าบรรณารักษ์ใช้บริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกวัน ทั้งที่ประชากรนั้นเป็นประชากรกลุ่มเดียวกัน และทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์เหมือนกัน ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าการติดต่อเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS นั้นมีเงื่อนไขในการเข้าถึง เช่น เครื่องที่ต้องการเชื่อมต่อจำเป็นต้องเป็นเครือข่ายเดียวกับ UniNet และ ต้องมี Proxy เดียวกัน จึงจะเข้าถึงข้อมูลที่เป็น Full Text ของฐานข้อมูลนั้นๆ ได้ ประกอบกับบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย มีภาระงานประเภทอื่นๆ ประกอบด้วย เช่นการให้บริการตอบคำถาม การให้บริการตอบค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงต้องมีการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ในงานต่างๆ

บรรณารักษ์เข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าวิจัย ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กติมาศ ดิลกมธุรส (2547) พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ ในด้านการแนะนำการใช้ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าข้อมูลโดยใช้ e-mail เพื่อติดต่อสื่อสาร ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อผลิตผลงานทางวิชาการใช้น้อยที่สุดเนื่องจากบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายวิชาชีพ และสิ่งที่บรรณารักษ์จะผลิตผลงานทางวิชาการได้บรรณารักษ์อาจต้องใช้เวลาในการศึกษามากกว่าบุคลากรที่อยู่ในสายวิชาการ และบรรณารักษ์ก็ได้มุ่งหวังที่จะผลิตผลงานทางวิชาการเป็นประเด็นหลักหากแต่มีความต้องการให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดจึงจะทำให้มหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารเกิดความพึงพอใจตามมาและอาจจะรวมไปถึงการเล็งเห็นความสำคัญของห้องสมุดหรือศูนย์บรรณสาร เพราะปัจจุบันมุมมองของสายวิชาการซึ่ง

ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร ในสถาบันต่างมีมุมมองต่อภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์เพียงแต่ผู้ให้บริการและต้องให้บริการให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจมากที่สุด หากเกิดปัญหาผู้ใช้งานประเมินบรรณารักษ์หรือห้องสมุดในแง่ลบดังนั้นบรรณารักษ์จึงมิได้คาดหวังที่จะต้องใช้ฐานข้อมูลเพื่อมาผลิตผลงานทางวิชาการ เพียงแค่ทำอะไรให้ผู้ใช้งานสามารถที่จะสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

ทักษะในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS พบว่า บรรณารักษ์มีทักษะในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจากคู่มือการใช้งานออนไลน์ และได้รับการฝึกอบรมโดยวิทยากรภายนอกหน่วยงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรา บุญपाल (2545) ที่พบว่า ปัญหาการสืบค้น คือไม่มีคู่มือช่วยในการสืบค้นข้อมูล ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นแบบ Advance จากเมนูในฐานข้อมูล เนื่องจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบรรณารักษ์และนิสิตนักศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญหรือเทคนิคในการสืบค้นฐานข้อมูล บรรณารักษ์สามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองจากคู่มือได้ เพราะบรรณารักษ์ มีการอบรม สัมมนา อย่างเป็นระบบแบบแผน เพื่อให้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและนอกจากนั้นยังมีคู่มือการใช้งานข้อมูลออนไลน์ จากตัวแทนจำหน่ายที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อความสะดวกสบายในการใช้

ประเภทของการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS พบว่า ส่วนมากสืบค้นแบบ Basic Search ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กติมาศ ดิลกมธุรส (2547) ที่พบว่าส่วนใหญ่เลือกประเภทการสืบค้นจาก คำสำคัญ (Keyword) ส่วนผลการสืบค้นได้หัวข้อตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยที่พบว่า การเลือกใช้ฐานข้อมูลเป็นการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ซึ่งเป็นเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค และสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่ร่วมมือกับบนเครือข่าย UniNet การสืบค้นก็จะมีหลากหลายหลายแต่บรรณารักษ์สามารถเลือกที่จะใช้การสืบค้นแบบ Basic Search เพราะผลของการสืบค้นจะได้สารสนเทศในปริมาณมาก และทำให้ผู้ใช้งานหรือบรรณารักษ์สามารถที่จะ

ประเมินได้ว่าควรจะนำมาใช้หรือควรจะแสวงหาสารสนเทศเพื่อให้บริการหรือแนะนำ ผู้ใช้บริการได้ต่อไป

ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ที่บรรณารักษ์เลือกใช้มากที่สุด คือ ฐานข้อมูล ProQuest Dissertations & Theses และ ฐานข้อมูล Web of Science ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารณี แซ่ตั้ง (2549) ที่พบว่า ฐานข้อมูลที่ใช้มากที่สุดคือฐานข้อมูล ISI Web of Science ทั้งนี้ ฐานข้อมูล ProQuest Dissertations & Theses มีเนื้อหา ครอบคลุมสารสนเทศทางด้านวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของ สถาบันการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึง บางสถาบันการศึกษาจาก ทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 2.3 ล้านชื่อเรื่อง

2. ด้านความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS พบว่า อยู่ในระดับ มาก คือ ฐานข้อมูล ProQuest Dissertations & Theses ฐานข้อมูล ScienceDirect ฐานข้อมูล SpringerLink-Journal ฐานข้อมูล Web of Science และฐานข้อมูล H.W. Wilson ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารณี แซ่ตั้ง(2549) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อฐานข้อมูล ScienceDirect อยู่ในระดับมาก สำหรับงานวิจัยของนัสดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) ที่พบว่า ฐานข้อมูล Springer Link มีความพึงพอใจระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ ฐานข้อมูล IEEE/IET Electronic Library (IEL) พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางซึ่ง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เกษรา บุญपाल (2545) ที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

3. ด้านปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS

ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย พบว่ามีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารณี แซ่ตั้ง (2549) ที่พบว่า มีปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย อยู่ในระดับมาก เนื่องจากห้องสมุดของรัฐในปัจจุบันมีการปรับปรุงและพัฒนา คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายใหม่ให้มีความพร้อมในการใช้งานเสมอ และงานวิจัยของ นัสดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) พบว่าระบบเครือข่ายเกิดความขัดข้องบ่อยมากที่สุด

ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการให้บริการของฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS พบว่า ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มีในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัตดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) ที่พบว่า ผู้ให้บริการแนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ชัดเจน และยังมีปัญหาในด้าน การประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ การเพิ่มความถี่ในการฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ การจัดสถานที่เฉพาะเพื่อให้บริการ การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ การจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล และการจัดสัมมนาทางวิชาการ เพื่อกระตุ้นการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งพบว่ามีปัญหาในระดับมากเช่นกัน

ด้านการพัฒนาบริการฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ปัญหาที่พบมากที่สุด คือการพัฒนาความรู้ของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Wilkins, 1995) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปมีผลกระทบต่องานของบรรณารักษ์ซึ่งต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ให้มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ยังมีความจำเป็นต้องมีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ให้บรรณารักษ์ได้ทราบถึงวิธีการใช้ฐานข้อมูลเวอร์ชันใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กติมาศ ดิลกมธุรส (2547) ที่พบว่า บรรณารักษ์ให้ความสำคัญด้านการฝึกอบรมบุคลากรในระดับมากที่สุด

ด้านทักษะภาษาต่างประเทศ พบว่ามีปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งในการพัฒนาตนเองของบรรณารักษ์ให้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านการวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศที่ได้รับ จำเป็นต้องมีทักษะด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่งมา เนื่องจากฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ส่วนมากเป็นฐานข้อมูลที่มีสารสนเทศเป็นภาษาต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ การใช้ภาษาในการแสวงหาสารสนเทศ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการสืบค้นสารสนเทศเพื่อให้บริการ

ข้อเสนอแนะ เพื่อ

ปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศในโครงการ ThaiLIS ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาบริการฐานข้อมูลออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการวิจัย ดังนี้

1.ด้านการพัฒนา

1.1 การพัฒนาวิธีการให้บริการสำหรับ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก

1.2 การพัฒนาคุณภาพของระบบการติดต่อสื่อสารกับฐานข้อมูลออนไลน์ (Network System)

1.3 จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์เข้ามาเพิ่ม เพื่อให้ครอบคลุมกับความต้องการในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และเหมาะสมกับการเรียนการสอนในแต่ละสถาบันในภาพรวม ฐานข้อมูลออนไลน์ใดที่สามารถใช้งานร่วมกันได้มากที่สุด ควรมีการเพิ่ม Content ในฐานข้อมูลออนไลน์นั้น ๆ

2. ด้านการส่งเสริม

2.1 ส่งเสริมความรู้ด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรที่ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS

2.2 ส่งเสริมให้มีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ในหน่วยงาน โดยบรรณารักษ์และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีการฝึกฝนการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นประจำ และศึกษาวิธีการใช้ฐานข้อมูลทุกฟังก์ชันของการทำงานที่อยู่ในฐานข้อมูลเพื่อให้บริการและผู้ใช้บริการได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมในแผนกของงานบริการฐานข้อมูล และมีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ขั้นสูง

2.3 ส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS เพื่อพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

2.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการและการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ควรสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านบริการส่งข่าวสารข้อความผ่าน ระบบโทรศัพท์มือถือ (SMS) ทั้งนี้ในปัจจุบันการใช้โทรศัพท์นั้นเป็นไปอย่างกว้างขวางโดยผู้ใช้บริการเกือบทุกคนมี ดังนั้นการให้บริการในลักษณะนี้จะทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการจัดทำคู่มือการใช้งานรวมทั้งหมด 10 ฐานข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น วีดีโอ PowerPoint และ MP3 โดยมีลักษณะ Protocol สามารถทำตามได้ทุกขั้นตอน เพื่อให้สามารถเข้าถึงวิธีการใช้ได้อย่างสะดวก

บรรณานุกรม

เกษรา บุญपाल. การใช้ฐานข้อมูล IEEE ของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

กติมาส ดิลกมธุรส. การใช้บริการสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ใน

ห้องสมุดโรงเรียนนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.

ชุติมา สัจจามันท์. การวิจัยกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์.

กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์ สมาคม

ห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2546.

ดารณี แซ่ตั้ง. การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สาขามนุษยศาสตร์ ของนิสิตบัณฑิตศึกษา

สาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา

บัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์มหาวิทยาลัย

รามคำแหง, 2549.

นัดดาวดี ชาญอนงค์สุข. การศึกษาปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของ

คณาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

2548.

ผ่องพรรณ แยมแซไข. รายงานวิจัยเรื่อง การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเป็น

สมาชิก. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

ระเปียบ ปาวิเศษ. การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย

การค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

2544.

สุนีย์ กาศจำริญ. ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที. นวัตกรรม วิภาวิน (บรรณารักษ์). กรุงเทพฯ:

Sum System Company, 2542.

Wilkins, C. E. The changing library environment information services technology.

Dissertation Abstract International. 56, (December 1995) : 4595-A

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ
รัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่าย
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
EXPECTATIONS OF ACADEMIC LIBRARY STAFF
ON THE QUALITY OF LIBRARY AUTOMATION VENDOR
SERVICES

วราภรณ์ จุฑาภรณ์*

บทคัดย่อ

การวิจัยเพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร วัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL จากกลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ และดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 24 แห่ง จำนวน 106 คน โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ด้านการให้ความรู้สึกมั่นใจ (assurance) ด้านการเข้าถึงจิตใจ

*Assistant System Support Manager, บริษัท บู๊ค โปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

และการเอาใจใส่ (empathy) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความหวัดสูงที่สุดในรายชื่อ คือ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการ หรือดูแลรักษาซ่อมบำรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจที่มีลำดับสูงสุดในรายชื่อ คือ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการ หรือดูแลซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ เมื่อวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ในรายด้าน พบว่าบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกด้าน ในรายชื่อ พบว่า ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกข้อ

Abstract

In this research, the researcher investigates The expectations of selected library personnel in public tertiary institutions regarding the quality of library automation vendor services. The levels of satisfaction evinced by these library personnel and the quality of actual service received from library automation vendor services. Finally, the researcher measures levels of service quality of library

automation vendors through applying the service quality (SERVQUAL) instrument of measurement. The sample population consisted of 106 personnel whose work concerned management and operations at 24 public tertiary libraries. The instrument of research was a questionnaire pertaining to service evaluation in five aspects: tangibility; reliability; responsiveness; assurance; and empathy. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data obtained in term of percentage mean and standard deviation.

The expectations of library personnel in public tertiary institutions under examination in respect to the quality of library automation vendor services in an overall picture were at high level. The aspect evinced at the highest level of expectation was responsiveness. In respect to itemized expectations, at the highest level was the provision of services or maintenance of automated library systems by means of an on-line system.

When measuring the quality of library automation vendor services according to the SERVQUAL measurement instrument in each aspect, it was found that the library personnel under study were not satisfied with the quality of library automation vendor services in every aspect. For all items, it was found that the library personnel under study were dissatisfied with the quality of library automation vendor services in every aspect.

บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่จะสนับสนุนภารกิจด้านการศึกษ ส่งเสริมการเรียนรู้ การค้นคว้าและวิจัยของสถาบันอุดมศึกษา ในฐานะเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจัดเก็บ บำรุงรักษา จัดการสารสนเทศในแต่ละแขนงอย่างเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการบริการสืบค้นและยืมคืนแก่ผู้ใช้บริการ อันได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาและชุมชน รวมถึงการรองรับการศึกษานอกระบบ และมุ่งเน้นการส่งเสริมสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบัน ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น มีการขยายขอบเขตการเรียนรู้การสอน หลักสูตร และกระบวนการเรียนรู้ เพื่อผลิตบัณฑิตที่ดีมีคุณภาพต่อสังคม (กมลเศร์น สันติเวชกุล, 2542 : VI-1) ความก้าวหน้าทางวิชาการและพัฒนาการของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร หรือที่รวมเรียกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีบทบาทเข้ามาช่วยในการจัดการระบบสารสนเทศของห้องสมุดให้เอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำให้ห้องสมุดต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการกับทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เพื่อพัฒนาห้องสมุดระบบเก่าไปสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (automation library)

หลักการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติส่วนมากมีการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากลซึ่งแบ่งการทำงานออกเป็นงานหลัก ๆ ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ คือ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการยืมคืน และงานควบคุมวารสาร สำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่ซึ่งมีการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น อาจแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ โดยทั่วไปห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามักจะเลือกซื้อระบบ

ห้องสมุดอัตโนมัติที่มีจำหน่ายจากบริษัทตัวแทนจำหน่ายมากกว่าจะพัฒนาระบบขึ้นเอง ระบบที่จำหน่ายโดยทั่วไปจะมีหลายขนาด โดยแต่ละขนาด แต่ละประเภทจะมีความเหมาะสมกับห้องสมุดที่แตกต่างกันไป การจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติมีค่าใช้จ่ายที่เป็นปัจจัยสำคัญ จากการจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เริ่มต้นจากค่าจัดซื้อระบบ ค่าติดตั้ง ค่าทดสอบ ค่าพัฒนาระบบ ค่าฝึกอบรม ค่าปรับเปลี่ยนหรือถ่ายโอนข้อมูล ซึ่งประเด็นเหล่านี้คือข้อตกลงที่ทางห้องสมุดต้องทำสัญญากับบริษัทตัวแทนจำหน่ายระบบก่อนที่จะดำเนินการสั่งซื้อระบบ ข้อควรคำนึงถึงอีกประการหนึ่งคือบริการทั้งในระหว่างการติดตั้งและการบริการหลังการขาย ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้ขายและเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ หากเกิดปัญหาขึ้นจะต้องมีการพิจารณาแก้ไขอย่างรวดเร็วทันการ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2541 : 16-17)

การบริหารดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพื่อบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่องและทำให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์ เครือข่าย ระบบสื่อสารโทรคมนาคม ห้องสมุดหลายแห่งจึงต้องให้กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของบริษัทตัวแทนจำหน่ายระบบที่มีความเชี่ยวชาญหรือความพร้อมในด้านการบริการเข้ามาร่วมจัดการกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีความสลับซับซ้อน และทำการพัฒนาบุคลากรในห้องสมุดให้มีความรู้ความสามารถทันต่อเทคโนโลยี (นาถระพินทร์ เบญจวงศ์, 2548 : 23) การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายหลายด้าน แต่การเสียค่าใช้จ่ายนั้น จะพบว่าความสามารถและประโยชน์ที่ได้จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นั้น มีความคุ้มค่า อย่างไรก็ตามการคัดเลือกบริษัทตัวแทนจำหน่าย เพื่อให้ใช้งานได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้ห้องสมุดนั้นต้องคำนึงถึงความสำคัญของการให้บริการหลังการขายของตัวแทนจำหน่าย และควรตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่ง

(สีปาน ทรัพย์ทอง, 2540 : 15) กล่าวถึงคุณสมบัติของบริษัทผู้จำหน่ายโปรแกรมว่า “ควรเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน เพราะหมายถึงศักยภาพในการปรับปรุงโปรแกรมให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และควรมีบริการหลังการขายที่ดี มีพนักงานคอยช่วยเหลือห้องสมุดในกรณีที่เกิดปัญหา เป็นต้น” (กรรณิการ์ ลินพิศาล, 2537 : 56, 152) ได้กล่าวถึงค่าดูแลรักษาซ่อมแซมระบบซอฟต์แวร์ เพราะจำเป็นต้องมีการดูแลระบบให้อยู่ในสภาพที่ดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายส่วนนี้เป็นค่าใช้จ่ายประจำปีสำหรับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พร้อมกันนี้ได้เสนอรายละเอียดของสัญญาในการดูแลรักษาซ่อมแซมระบบซึ่งควรครอบคลุมและรวมรายการอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไว้มากที่สุด ระยะเวลาของการดูแลรักษาและซ่อมแซม วิธีการดูแลซ่อมแซม การป้องกันความเสียหายของอุปกรณ์ อะไหล่ ประกอบ การดูแลรักษาซ่อมแซมซอฟต์แวร์ ระยะเวลาในการดูแลและค่าใช้จ่ายในการดูแล การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น การทำงานร่วมกับตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อขยายและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัตินับเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญคือผู้ให้บริการซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติควรทราบว่าสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการนั้นคืออะไร เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการทำงานของแต่ละองค์กรและสอดคล้องกับความต้องการ เนื่องจากการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล รูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยม ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ในปัจจุบันต่างมุ่งแข่งขันกัน ซึ่งนอกจากจะเป็นด้านมาตรฐานของสินค้าแล้ว ยังมีการแข่งขันกันในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ผู้บริโภค

การบริการถือเป็นกิจกรรม กระบวนการ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดย

ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกที่ดี การบริการนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจยุคใหม่ จะเห็นได้ว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเรามาก เพราะรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยม ผู้บริโภคยุคใหม่สนใจในความอยู่ดีกินดีและมีความสุขสบายมากขึ้น ต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย จะเห็นว่าปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม การท่องเที่ยว ภัตตาคาร ธนาคาร สายการบิน ฯลฯ ต่างก็มุ่งที่จะแข่งขันกันเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค ซึ่งนอกจากจะแข่งขันกันในเรื่องมาตรฐานสินค้าแล้ว การแข่งขันด้านการให้บริการที่เป็นเลิศถือว่าเป็นหัวใจที่สำคัญ (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2550 : 2-3) การประกอบธุรกิจในปัจจุบัน คุณภาพของสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มิได้ประกันความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจเช่นที่ผ่านมา เพราะตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในสายตาของผู้บริโภคนั้นวันจะไม่แตกต่างกัน ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีเกี่ยวกับการผลิตที่ใกล้เคียงกันและสินค้าที่เสนอขายในตลาดมีให้เลือกซื้อตามความพอใจมากขึ้น ผู้บริโภคสมัยใหม่จึงหันมาพิจารณาและให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการควบคู่ไปด้วย ทำให้ผู้ประกอบการและฝ่ายบริหารของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดจำเป็นต้องหันมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าต่อไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546 : 5)

คุณภาพบริการ (service quality) เป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ คุณภาพบริการและความพึงพอใจจึงเป็นโจทย์ที่นักการตลาดพยายามจะแสวงหาคำตอบจากลูกค้าเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2550 : 28) จากการศึกษาการวัดคุณภาพการบริการของปัจจัยต่าง ๆ พบว่ามีเครื่องมือหรือเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการหลากหลายรูปแบบและหลายวิธี

แต่เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการที่มีความน่าเชื่อถือและใช้ในงานวิจัยเป็นจำนวนมากคือ เกณฑ์ที่เรียกว่า “Service Quality หรือ SERVQUAL” ซึ่ง SERVQUAL เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีการบริการคุณภาพที่แตกต่างกันซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry โมเดล SERVQUAL นี้เป็นเสมือนเครื่องมือที่ช่วยในการทำวิจัยหาคุณภาพบริการจากลูกค้า ลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการจะได้รับ SERVQUAL ถูกใช้อย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร มีการใช้ประเมินคุณภาพบริการมาเป็นเวลานานกว่า 10 ปี ในการนำไปเขียนเป็นบทความกว่า 100 บทความ และปริญญานิพนธ์ในระดับปริญญาเอกอีก 20 รายการ ในด้านธุรกิจการประเมินคุณภาพบริการด้วย SERVQUAL นั้นถือว่าเป็นวิธีที่ยอมรับและเป็นมาตรฐาน (กนก สุขมณี และ อภิรดี เกียรติมณี, 2548 : 58-61) เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วยเกณฑ์ 5 เกณฑ์ กล่าวโดยสรุป ได้แก่

1. Reliability หมายถึง ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (accurate performance) และไว้วางใจได้ (dependable)

2. Assurance หมายถึง ความมั่นใจ ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (security)

3. Tangibles หมายถึง สิ่งที่สามารถจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ

4. Empathy หมายถึง ความใส่ใจ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อ
ง่าย (easy access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (good communication) และเข้าใจ
ลูกค้า (customer understanding)

5. Responsiveness หมายถึง การสนองตอบลูกค้า ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที
(promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (helpfulness)

พฤติกรรมกรรมการบริหารงานบริการหรือสินค้าบริการ จำเป็นที่นักการตลาดต้องศึกษา
ทำความเข้าใจความต้องการ (needs) ของลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนความคาดหวัง
(expectations) ของคุณภาพที่จะได้รับ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2547 : 49-50) ความคาดหวัง
คือ ความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้าจะใช้เป็นมาตรฐานหรือตัววัด
คุณภาพบริการของกิจการใดกิจการหนึ่ง ถ้าลูกค้าเชื่อว่าจะได้รับบริการแบบหนึ่ง แล้ว
ปรากฏว่าได้บริการแบบที่คาดหวังจริง ๆ ก็จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ ยิ่งถ้าได้รับบริการแบบ
เกินความคาดหวัง จะยิ่งสร้างความประทับใจอย่างยากจะลืม แต่ในทางตรงข้ามถ้าบริการที่
ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะสร้างความผิดหวังให้ลูกค้า และทำให้ลูกค้าประเมินบริการนั้น
ต่ำลง (วิทยา ด่านธำรงกุล, 2547 : 25) (เลฟลิค และไรท์, 2546 : 77-78) ได้ให้รายละเอียด
เกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังหรือความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังของ
ลูกค้าครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ หลายอย่าง ได้แก่ บริการที่ลูกค้าปรารถนาจะได้รับ
(desire service) บริการพอเพียง (adequate service) และบริการที่ทำนายว่าจะได้
(predicted service) และขอบเขตของบริการที่ลูกค้ายอมรับได้ (zone of tolerance) ด้วย
เหตุที่ความคาดหวังเป็นจุดตั้งต้นของการใช้บริการของลูกค้าและการประเมินคุณภาพ
บริการในสายตาลูกค้า เพื่อให้รู้ถึงความคาดหวังของลูกค้า วิธีการที่ง่ายที่สุดคือการ
สอบถามจากลูกค้า และหมั่นสังเกตการแสดงออกของลูกค้า สิ่งที่ย้ำไปกว่าการไม่ถามลูกค้า
คือ การแสดงออกถึงความสนใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า แต่ไม่เคยคิด

ที่จะใช้ข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็การควรจะแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าได้รับข้อมูลแล้ว จะพยายามหาทางแก้ไขเพื่อสนองความคาดหวังของลูกค้า (วิทยาด้านธำรงกุล, 2547 : 35) การศึกษาความคาดหวังซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้เข้าใจต่อความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการซึ่งจะทำให้เข้าใจถึงธรรมชาติของลูกค้าและจำแนกถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาความหวังซึ่งอาจเกิดจากหลายด้าน ในปัจจุบันการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังจะใช้เกณฑ์การวัด 5 มิติ หรือเรียกว่า SERVQUAL ซึ่งถือว่าเป็นวิธีที่ยอมรับและเป็นมาตรฐาน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

(2) ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (3) วัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ประชากร ได้แก่ บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 24 แห่ง จำนวน 106 คน ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ผล โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

สำหรับ มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลของการวิจัย พบว่า

1. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคาดหวังในรายด้านพบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) โดยสรุปความคาดหวังในรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ การมีสัญญาการบำรุงรักษาและดูแลระบบเป็นเอกสารอย่างชัดเจน

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ทีมงานดูแลระบบมีทักษะ ความรู้และความเข้าใจระบบ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องได้อย่างดี มีความน่าเชื่อถือ

1.3 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการหรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์

1.4 ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบ

ห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายสามารถฝึกอบรมการใช้ระบบงานย่อย (module) ได้อย่างชัดเจน มีแบบฝึกหัดประกอบ

1.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจและการเอาใจใส่ (empathy) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ ตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงานประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด มีวุฒิภาวะเหมาะสม

2. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในรายด้านพบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) โดยสรุปความพึงพอใจใน รายด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ การมีสัญญาการบำรุงรักษาและดูแลระบบเป็นเอกสารอย่างชัดเจน

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ ตัวแทนจำหน่ายมีความมั่นคงทางการเงินและมีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ

2.3 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการหรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์

2.4 ด้านการให้ความรู้สึกรับประกัน (assurance) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ มีการจัดประชุมกลุ่มผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการพัฒนาระบบห้องสมุดร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

2.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจและการเอาใจใส่ (empathy) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ ตัวแทนจำหน่ายยอมรับและรับฟังปัญหาหรือข้อขัดข้องในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างเต็มที่

3. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ในรายด้านพบว่าไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกด้าน ในรายข้อพบว่าไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกข้อ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ควรพิจารณาและปรับปรุงคุณภาพการบริการดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)

ตัวแทนจำหน่ายควรมีการทำสัญญาการให้บริการโดยมีการระบุขอบเขตการให้บริการอย่างละเอียด ควรปฏิบัติตามข้อข้อตกลงในสัญญาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดข้องที่เกิดจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างชัดเจนและอยู่ในเวลาที่กำหนด ก่อนดำเนินการดูแลระบบ ควรมีการจัดประชุมเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายรับทราบปัญหาหรือการร้องขอจากห้องสมุดและสรุปเป็นรายงานก่อนและหลังปฏิบัติงานทุกครั้ง โดยบันทึกกิจกรรมการดูแลระบบ ปัญหาที่เกิดขึ้นรวมทั้งวิธีแก้ไขเพื่อให้ห้องสมุดนำไปปรับใช้ในอนาคตได้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

ตัวแทนจำหน่ายควรตรวจสอบข้อมูลและฐานข้อมูลที่ทางห้องสมุดสำรองไว้อย่างสม่ำเสมอและต้องมีความสามารถในการนำข้อมูลที่สำรองไว้มาแทนที่ได้นั้นที่ในกรณีที่เกิดความเสียหาย ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหา สามารถตอบคำถามอย่างชัดเจนให้แก่บรรณารักษ์และผู้เกี่ยวข้องทราบ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)

ตัวแทนจำหน่ายควรแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเร่งด่วนและรวดเร็ว หากปัญหานั้นสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขผ่าน email หรือทางโทรศัพท์ได้ควรดำเนินการทันทีที่ได้รับแจ้งในกรณีที่ปัญหาต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข ต้องสามารถกำหนดช่วงเวลาเสร็จสิ้นที่ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขให้ลูกค้าได้รับทราบ ตัวแทนจำหน่ายควรดำเนินการติดตั้งระบบในเวอร์ชันใหม่ให้แก่ห้องสมุดทันทีเมื่อ

บริษัทผู้ผลิตนำเวอร์ชันใหม่ออกสู่ตลาดหรืออนุญาตให้จำหน่าย โดยสามารถติดตั้งเวอร์ชันใหม่หรือทำการปรับปรุงระบบให้ทันสมัย (upgrade) โดยผ่านเครือข่ายแบบออนไลน์

ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance)

ตัวแทนจำหน่ายควรส่งแผนการปรับปรุงระบบให้ทันสมัย (upgrade) ระบบให้ห้องสมุดได้รับทราบล่วงหน้า ควรมีอะไหล่สำรองไว้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง ให้คำแนะนำ และประสานการดำเนินงานกับห้องสมุด ในการติดตั้งและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและขั้นตอน ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาในระบบห้องสมุด และสามารถตอบคำถามหรืออธิบายสาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหาและแนวปฏิบัติหลังการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในการแก้ไขปัญหาในระบบห้องสมุด

ด้านการเข้าถึงจิตใจและการเอาใจใส่ (empathy)

ตัวแทนจำหน่ายควรให้ความสำคัญต่อความต้องการของห้องสมุด เช่น จัดทำคู่มือภาษาไทยสำหรับการใช้งานแต่ละระบบงานย่อย และการแก้ไขปัญหา รวมถึงการปฏิบัติตามสัญญาการบำรุงรักษาอย่างจริงจังและซื่อตรง เข้าใจถึงความต้องการที่เป็นความต้องการเฉพาะของห้องสมุดแต่ละแห่ง สามารถให้คำปรึกษาด้านระบบเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้ทันต่อเทคโนโลยีทั้งทางด้าน hardware software และสถาปัตยกรรมระบบ มีการอบรมจัดการความรู้เชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบหรือโครงการในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่ส่งผลให้คุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เพื่อนำการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขการบริการ ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและตัวแทนจำหน่ายระบบ

ห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อนำเสนอรูปแบบและวิธีการให้ตัวแทนจำหน่ายได้มีส่วนรับรู้และนำไปปฏิบัติได้ ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีต่อตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

บรรณานุกรม

- กนก สุขมณี และ อภิรดี เกล็ดมณี. “การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด: จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL+TM,” *โดมทัศน์*. 26, 2. (2548) : 58-67.
- กมลเศร์น สันติเวชกุล. *การพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง การใช้ทรัพยากรร่วมกัน และการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2542.
- กรรณิการ์ ลินพิศาล. *การจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ*. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- นาถระพันธ์ เบ็ญจวงศ์. “การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติของวิทยาลัยเทคนิคในประเทศไทย,” *อินฟอร์เมชั่น*, 12, 2. (2548). 31-37.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ = Psychology for the hospitality industry*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546.
- เลิฟลืค, คริสโตเฟอร์ เอช และไรท์, ลอเรน. *การตลาดบริการ= Principles of service marketing and management*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546.
- วิทยา ด้านอำรุงกุล. *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. “ข้อคิดเห็นในการเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย: กรณีตัวอย่างระบบ VTLS,” *รังสิดสารสนเทศ*, 4, 1. (2541) : 10-17.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. Service marketing. กรุงเทพฯ : แบรินด์เอจ, 2547.

สุพรรณี อินทร์แก้ว. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ : ธนาเพรส, 2550.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. [serial online]. 64, 1, (1988) : 12-40. Available : ABI/Inform Full Text on-line database. (27 August 2010)

คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ห้องสมุด
โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
ส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

THE QUALITIES AND BASIC SKILLS FOR THE PRIMARY
SCHOOL LIBRARIANS OF THE PRIVATE EDUCATION
COMMISSION IN BANGKOK

เฉลิมศรี เสนารัตน์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ 2) ศึกษาคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนที่พึงประสงค์และที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบัน และ 3) เปรียบเทียบคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์กับสภาพที่ปฏิบัติจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ 18 คน ผู้บริหาร 195 คน และบรรณารักษ์ 195 คน รวม 408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับและแบบตรวจสอบรายการ สถิติที่

*ครูโรงเรียนชัยพิทยพัฒน์ มูลนิธิชัยพัฒนา (จรรุวัฒนานุกุลท่าพระ)

ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที่ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์โรงเรียนระดับประถมศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบัน ดังนี้

2.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถพึงประสงค์มากที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้ และวุฒิการศึกษาตามลำดับ

2.2 ทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการและกิจกรรมพึงประสงค์มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบริหารงาน และด้านเทคนิคตามลำดับ

2.3 คุณลักษณะที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถ เป็นคุณลักษณะที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้ และวุฒิการศึกษา ตามลำดับ

2.4 ทักษะพื้นฐานที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการและกิจกรรมเป็นคุณลักษณะที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเทคนิค และด้านบริหารงานตามลำดับ

3. คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบันต่ำกว่าคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ในด้านบริการและกิจกรรม ด้านงานเทคนิค ด้านความสามารถ และด้านความรู้

คำสำคัญ : คุณลักษณะและทักษะพื้นฐาน

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the desirable attributes and basic skills of librarians after the opinion of experts in Library and Information Science 2) to study the desirable and operational basic attributes and skills of librarians and 3) to compare the desirable and operational basic attributes and skills of librarians at Primary Schools under Private Education Commission Office in Bangkok. The sample included 408 persons involving 18 experts, 195 executives, and 195 librarians. Data was collected using interview schedule and 5-point rating scale questionnaire and checklist and was statistically analyzed in percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The findings revealed as follows:

1. The desirable attributes and basic skills of librarians after the opinion of experts in Library and Information Science according to the experts were generally found at the high level.

2. The operational attributes and basic skills of librarian at Primary Schools under Private Education Commission Office in Bangkok were as follows:

2.1 The desirable attributes of librarians were generally found at the high level. After item analysis, desirable ability was rated with the highest mean followed by knowledge, and educational qualifications.

2.2 The desirable basic skills of librarians were generally found at the high level. After item analysis, desirable service and activities were rated with the highest mean followed by administration and techniques.

2.3 The operational attributes of librarians were generally found at the high level. After item analysis, ability was the was rated with the highest mean followed by knowledge and educational knowledge.

2.4 The operational basic skills of librarians were generally found at the high level. After item analysis, service and activities were rated with the highest mean followed by technique and administration.

3. The operational attributes and basic skills were found lower than desirable ones in all aspects—service and activities, techniques, ability, and knowledge.

Keywords : Attributes and Basic Skills

บทนำ

ห้องสมุดถือเป็นศูนย์การแห่งการเรียนรู้ให้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัยที่ต้องการแสวงหาความรู้ทางด้านต่างๆ ด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งการศึกษาที่ช่วยพัฒนาสติปัญญา ความคิด และช่วยวางรากฐานการศึกษาให้กับคนทุกคน โดยเฉพาะปลูกสร้างนิสัยรักการอ่านให้เกิดขึ้นกับเยาวชนไทย โดยจัดกระบวนการเรียนรู้และกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ โดยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น รักการอ่าน เกิดการใฝ่

เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และปลูกฝังให้ประชาชนและผู้เรียนมีนิสัยรักการอ่าน ส่งเสริมจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอ่านหนังสือไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ซึ่งห้องสมุดโรงเรียนเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญที่มีการพัฒนา ปรับปรุงปัจจัยต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ความหลากหลายของประเภททรัพยากรสารสนเทศ สภาพแวดล้อมและสถานที่ ที่เอื้อต่อการอ่าน เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อดึงดูดผู้เรียนเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสำคัญมากต่อการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดก็คือบรรณารักษ์ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บทบาทหน้าที่ ที่สำคัญของบรรณารักษ์ คือ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์รายการและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นกระบวนการทำงานด้านเทคนิคที่ต้องใช้ความรู้ในเชิงวิชาชีพ กล่าวคือ ในกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบันมีสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ดีวีดี เลเซอร์ดิสก์ เป็นต้น ทำให้บรรณารักษ์ต้องมีความรู้ในเรื่องหลักเกณฑ์การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น เพื่อช่วยในการคัดเลือกและตัดสินใจซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ส่วนในกระบวนการวิเคราะห์รายการและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ต้องมีความรู้ และทักษะในการทำรายการทางบรรณานุกรม เช่น หลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกัน (AACR 2) ในรูปแบบบัตรรายการหรือการลงรายการคอมพิวเตอร์เพื่อให้เครื่องอ่านได้ ที่เรียกว่า Machine Readable Cataloging (MARC) รวมถึงในการวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศเพื่อกำหนดคำค้น เช่น หัวเรื่อง คำสำคัญ ศัพท์สัมพันธ์ที่ครอบคลุมเนื้อหาของสารสนเทศนั้นๆ นอกจากความรู้ และทักษะดังกล่าว บรรณารักษ์ต้องมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ให้บริการให้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็วมากที่สุด (กิตติพรเพชรพราว, 2543 : 1) ส่วนบทบาทหน้าที่หนึ่งที่สำคัญของบรรณารักษ์ คือ งานบริการ

เพราะบรรณารักษ์เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้บริการกับทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้น บรรณารักษ์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ มีความเป็นกันเอง มีไมตรีจิต พุดจา ไพเราะ สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ยิ่งไปกว่านั้น บุคลิกภาพที่ดีของบรรณารักษ์มีส่วน เสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม และความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี ในปัจจุบัน ทำให้ผู้ที่สนใจค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมสามารถเข้าถึงแหล่ง สารสนเทศได้หลายช่องทาง และรวดเร็ว จึงทำให้ผู้ใช้สารสนเทศคาดหวังว่า บรรณารักษ์ จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง มี ประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการ จากความคาดหวังดังกล่าว ส่งผลให้บรรณารักษ์ ต้องพัฒนาตนเองให้เป็นผู้เท่าทันเทคโนโลยีอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุด ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนที่ พึงประสงค์และที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบัน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์ โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์กับสภาพที่ปฏิบัติ จริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานสภาพที่ปฏิบัติจริงและที่พึงประสงค์ในปัจจุบันของ บรรณารักษ์ โรงเรียนระดับประถมศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 18 คน ผู้บริหารโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 392 คน และบรรณารักษ์โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 392 คน รวมทั้งสิ้น 802 คน

กลุ่มตัวอย่างเลือกจากประชากร ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารนิเทศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 10 ปี หรือมีระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยวิธีการจับสลากสุ่มรายชื่อ จำนวน 18 คน และผู้บริหารโรงเรียนระดับประถมศึกษา และบรรณารักษ์ ประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2556 จำนวน 195 คน บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2556 จำนวน 195 คน โดยการ

กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) ซึ่งใช้ตารางของ Krejcie & Morgan (1970 : 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 408 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

แบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบันของ บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน ได้แก่ 1) คุณลักษณะของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับ ประถมศึกษา 2) ทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา ตัวแปรตาม คือ ลักษณะที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน ได้แก่ 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา และ 2) ทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ฉบับ คือ

ฉบับที่ 1 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นแบบ สัมภาษณ์ปลายเปิด สัมภาษณ์คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนประถมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ถาม สถานภาพของผู้ทรงคุณวุฒิ ส่วนที่ 2 ถามความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อคุณลักษณะของ บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนที่พึงประสงค์ในปัจจุบันแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านความรู้ ด้านความสามารถ และส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อทักษะ

การดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนที่พึงประสงค์แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านงานบริหารห้องสมุด ด้านงานเทคนิคห้องสมุด ด้านงานบริการและกิจกรรมห้องสมุด

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์ เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดผู้ทรงคุณวุฒิ แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์และลักษณะปัจจุบันของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของผู้บริหารและบรรณารักษ์ มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งศึกษาคุณลักษณะของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านความรู้ ด้านความสามารถ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์และลักษณะปัจจุบันของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของผู้บริหารและบรรณารักษ์ มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งศึกษาทักษะการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านงานบริหารห้องสมุด ด้านงานเทคนิคห้องสมุด ด้านงานบริการและกิจกรรมห้องสมุด

โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ของข้อคำถาม โดยวิเคราะห์จากความสอดคล้องของความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ จากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Itemobjective Congruence index) หรือ IOC รายการที่ใช้ในแบบสอบถาม เป็นรายการที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้บริหารและบรรณารักษ์โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คนแล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากค่าประสิทธิภาพของครอนบาค (การวิจัยการศึกษาเบื้องต้น, 2545 : ออนไลน์) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.83

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป

5.1 แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) วิเคราะห์คุณลักษณะที่

ประสงค์และทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์

5.3 ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) วิเคราะห์คุณลักษณะและ

ทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ ตามระดับที่ปฏิบัติจริง โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิคเคอร์ต (Likert scale) ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์

5.4 การเปรียบเทียบคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์และสภาพที่ปฏิบัติจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ค่าสถิติ (Dependent t-test)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม พบว่า ประชากร ทั้งสิ้น 390 คน เป็นผู้บริหาร จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เป็นบรรณารักษ์จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านวุฒิการศึกษา เป็นผู้ตระหนักถึงอุดมการณ์และควรสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และเป็นผู้มีจิตใจพร้อม

1.2 ด้านความรู้ มีทักษะในการวิเคราะห์และกลั่นกรองผลของการสืบค้น มีความรู้และทักษะในการใช้แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการ มีทักษะในการวิเคราะห์ ประเมิน และเลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับการสืบค้นข้อมูล

1.3 ด้านความสามารถ เป็นผู้มีความสามารถในการใช้ห้องสมุดอัตโนมัติในการปฏิบัติงานได้มีทักษะในการใช้โปรแกรมพื้นฐานอื่นๆ การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ทักษะ

ในการใช้อินเทอร์เน็ตและบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต มีความสามารถในการประสานความร่วมมือทางวิชาการกับผู้อื่น หน่วยงานอื่น มีความสามารถในการศึกษาวิจัย เพื่อที่จะศึกษาผู้ใช้ หรือทำการวิจัยเพื่อพัฒนางานห้องสมุดให้เป็นองค์กรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.1 ด้านบริหารงาน ต้องมีทักษะการบริหารงาน รู้กลยุทธ์องค์กร สื่อสารคุณค่าขององค์กรกับผู้ใช้ สามารถวางแผนและตัดสินใจ นำทีมงานให้บริการ ทำการตลาดบริการ ให้คำแนะนำเรื่องลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา และต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีแนวคิดที่แปลกใหม่ในการที่จะบริหารห้องสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

2.2 ด้านงานเทคนิค มีทักษะในการวิเคราะห์เนื้อหา กำหนดคำค้น จัดทำบรรณานุกรม สารบัญ บรรณนิทศน์ มีทักษะในการจัดหาและแลกเปลี่ยนสารสนเทศ เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ทันสมัย มีทักษะในการวิเคราะห์ คัดเลือกและกำจัดทรัพยากรสารสนเทศได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งการจัดซื้อ จัดหา การประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ และการคัดออก เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด

2.3 ด้านบริการและกิจกรรม ต้องมีความสามารถในการส่งเสริมการให้บริการและสิทธิ์ของผู้ใช้ ได้แก่ การแนะนำการอ่าน การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการความรู้ในทุกรูปแบบ การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำ ต้องมีทักษะที่หลากหลายประกอบกับคุณสมบัติที่จะช่วยให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้ เพราะความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพ และความสำเร็จในการดำเนินงานของห้องสมุด นอกจากนั้นยังต้องเป็นผู้ที่มีจิตบริการ คือ เต็มใจให้บริการ มีความปรารถนาดีและให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ใช้ เรียกได้ว่าให้บริการที่ดีเกิดกว่าที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์ที่มีต่อคุณลักษณะและทักษะของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรู้และด้านวุฒิการศึกษา อยู่ในระดับมาก รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1.1 ด้านวุฒิการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้บรรณารักษ์ต้องสำเร็จการศึกษาอย่างไม่น้อยกว่าปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หรือ สารสนเทศศาสตร์ต้องมีวุฒิกหรือผู้ที่ผ่านการอบรมจากสถาบันการศึกษาหรือสมาคมบรรณารักษ์และสถาบันการศึกษาวิชาชีพครู หรืออื่นๆและ/หรือ สำเร็จการศึกษาอย่างไม่น้อยกว่าปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบสารสนเทศ

1.2 ด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ บรรณารักษ์ต้องมินิสัยรักการอ่านและมีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ รอบตัวมีความรู้ ความเข้าใจในงานทางด้านบรรณารักษศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรองลงมาคือ ต้องรู้จักวิธีการสืบค้นจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย และมีความรู้เกี่ยวกับนโยบาย ปรัชญาของโรงเรียน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ด้านการวิจัย

1.3 ด้านสมารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในระดับมากที่สุด 10 ข้อ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ บรรณารักษ์ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและมีทักษะในการจัดหมวดหมู่และทำรายการที่ถูกต้อง

อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรองลงมา คือ ผู้มีความอดทนต่อการปฏิบัติงาน และมีทักษะในการให้บริการส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีทักษะในการวางแผน

2. ทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบริการและกิจกรรม ด้านบริหารงาน และด้านเทคนิค รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านบริหารงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมากที่สุด 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ บรรณารักษ์ต้องกำหนดแนวปฏิบัติงานรายละเอียดตามนโยบายงบประมาณและโครงการ การแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานและวิธีทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจัดเก็บและรายงานสถิติในงานต่างๆของห้องสมุดเป็นรายเดือนและรายปีอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรองลงมา คือ ติดตามผลและประเมินผลงาน เป็นรายภาคเรียนหรือปีละครั้งอย่างสม่ำเสมอจัดทำแผนปฏิบัติงาน โครงการและปฏิบัติงานห้องสมุด ทุกปี การศึกษาในด้านต่างๆส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ จัดทำคู่มือของห้องสมุด เช่น คู่มือการใช้ห้องสมุดและคู่มือปฏิบัติงานห้องสมุด เป็นต้น

2.2 ด้านเทคนิค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บรรณารักษ์ต้องลงทะเบียน ประทับตรา ติดซอง เขียนสัน ตรวจสอบความถูกต้อง และตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ก่อนนำออกมาให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรองลงมา คือ จัดหมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ ที่มี เพื่อกำหนดหมวดหมู่ให้ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกันหรือประเภทเดียวกันมาอยู่ที่เดียวกันตรวจสอบสภาพหนังสือที่ชำรุด นำมาซ่อมแซมให้มีสภาพคงทนต่อการใช้งาน รวมทั้งเย็บเล่มวารสารทางวิชาการ และจำหน่ายหนังสือและวารสารส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ จัดทำเครื่องมือช่วยค้นลงโปรแกรมช่วยค้น (Opac) เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ

2.3 ด้านบริการและกิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมากที่สุด 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บรรณารักษ์จัดกิจกรรมส่งเสริมการรักการอ่านเพื่อให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์แนะนำการใช้ห้องสมุดและทำกิจกรรมส่งเสริมการอ่านช่วยเหลือผู้มีปัญหาในการอ่าน การให้บริการด้านการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักอ่านหนังสือที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนในสาขาต่างๆ และบริการยืม-คืนสื่อ มีการทำระเบียบการยืม ทำสถิติการยืมและทำหนังสือทวงในกรณียืมเกินกำหนดวันส่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรองลงมา คือ บริการให้อ่านและค้นคว้าโดย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกและหยิบอ่านได้ตามความสนใจ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บริการหนังสือจอง หนังสือสำรอง แก่ครูหรืออาจารย์ นักเรียน

3. คุณลักษณะที่ปฏิบัติจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความรู้และด้านวุฒิการศึกษา รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

3.1 ด้านวุฒิการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บรรณารักษ์ต้องสำเร็จการศึกษาอย่างไม่น้อยกว่าปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หรือ สารสนเทศศาสตร์ รองลงมาคือ บรรณารักษ์ต้องมีวุฒิครูหรือผู้ที่ผ่านการอบรมจากสถาบันการศึกษาหรือสมาคมบรรณารักษ์และสถาบันการศึกษาวิชาชีพครู หรืออื่นๆ และ/หรือ สำเร็จการศึกษาอย่างไม่น้อยกว่าปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบสารสนเทศ

3.2 ด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีนิสัยรักการอ่านและมีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ รอบตัวมีความรู้ ความเข้าใจในงานทางด้าน

บรรณารักษศาสตร์มีความรู้เกี่ยวกับนโยบาย ปรัชญาของโรงเรียน และรู้จักวิธีการสืบค้นจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย และส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ด้านการวิจัย

3.3 ด้านสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีผู้มีความอดทนต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ มีบุคลิกภาพที่ดี วางตนเหมาะสมกับกาลเทศะและส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สามารถประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลาย

4. ทักษะพื้นฐานที่ปฏิบัติจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบริการและกิจกรรมด้านเทคนิคและด้านบริหารงาน รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

4.1 ด้านบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จัดเก็บและรายงานสถิติในงานต่างๆของห้องสมุดเป็นรายเดือนและรายปีติดตามผลและประเมินผลงาน เป็นรายภาคเรียนหรือปีละครั้งอย่างสม่ำเสมอกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับงบประมาณ วัตถุประสงค์ของห้องสมุดรองลงมาคือ จัดทำแผนปฏิบัติงาน โครงการและปฏิบัติงานห้องสมุด ทุกปีการศึกษาในด้านต่างๆกำหนดแนวปฏิบัติงานรายละเอียดตามนโยบายงบประมาณและโครงการ การแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานและวิธีทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ จัดทำคู่มือของห้องสมุด เช่น คู่มือการใช้ห้องสมุดและคู่มือปฏิบัติงานห้องสมุด เป็นต้น

4.2 ด้านเทคนิค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลงทะเบียนประทับตรา ติดซอง เขียนสัน ตรวจสอบความถูกต้อง และตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ก่อนนำออกมาให้บริการจัดหมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีเพื่อกำหนดหมวดหมู่ให้ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกันหรือประเภทเดียวกัน

มาอยู่ที่เดียวกันตรวจสอบสภาพหนังสือที่ชำรุด นำมาซ่อมแซมให้มีสภาพคงทนต่อการใช้งาน รวมทั้งเย็บเล่มวารสารทางวิชาการ และจำหน่ายหนังสือและวารสารรองลงมาคือ กำหนดนโยบายการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรและตรงกับความต้องการของครู-อาจารย์และนักเรียนและส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ จัดทำเครื่องมือช่วยค้นลงโปรแกรมช่วยค้น (OPAC) เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ

4.3 ด้านบริการและกิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมาก เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จัดกิจกรรมส่งเสริมการรักการอ่านเพื่อให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์บริการยืม-คืนสื่อ มีการทำระเบียบการยืม ทำสถิติการยืมและทำหนังสือทวงในกรณียืมเกินกำหนดวันส่ง แนะนำการใช้ห้องสมุดและทำกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ช่วยเหลือผู้มีปัญหาในการอ่าน การให้บริการด้านการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักอ่านหนังสือที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนในสาขาต่างๆรองลงมาคือ บริการให้อ่านและค้นคว้าโดย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกและหยิบอ่านได้ตามความสนใจ และส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บริการสารสนเทศออนไลน์ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่นการแนะนำหนังสือ (E-Book) การบริการสืบค้นออนไลน์ การยืมคืนออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการและสามารถค้นได้ทุกที่ ทุกเวลา

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะที่พึงประสงค์กับสภาพที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบันของบรรณารักษ์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณลักษณะและทักษะพื้นฐาน ด้านต่างๆ 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์กับสภาพที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบันของบรรณารักษ์สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย และสรุปได้ว่าคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ตามสภาพจริงของบรรณารักษ์ในปัจจุบันต่ำกว่าระดับที่พึงประสงค์ทั้ง 6 ด้าน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

สภาพที่พึงประสงค์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ ด้านความสามารถของบรรณารักษ์เป็นอันดับแรก ซึ่งจะเห็นว่าผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ผู้บริหารโรงเรียน และบรรณารักษ์ที่แสดงความคิดเห็นจะให้ความสำคัญในด้านความสามารถของบรรณารักษ์สอดคล้องกับกิตติพร เพชรพราว (2543) ที่พบว่า คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพบรรณารักษ์สำหรับบรรณารักษ์ในอนาคตควรเน้น คือ คุณลักษณะทางวิชาชีพ ความสามารถในการใช้ห้องสมุดอัตโนมัติในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บรรณารักษ์ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โดยหน้าที่ของบรรณารักษ์ต้องคอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาขอคำแนะนำ หรือปรึกษาในเรื่องต่างๆ บรรณารักษ์จะต้องแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยการยิ้มแย้มแจ่มใสพูดคุยซักถามอย่างเป็นกันเองกับผู้ใช้ ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในเรื่องของการมีมนุษยสัมพันธ์นี้ ในการประกอบอาชีพทุกอาชีพ บุคลากรในอาชีพนั้นๆ ย่อมต้องมีการพบปะพูดคุยประสานงานกันทั้งในเรื่องงานในหน้าที่และเรื่องส่วนตัว ซึ่งต้องมีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงจะทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข บรรณารักษ์ก็เป็นอีกอาชีพหนึ่ง ต้องมีการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นเพราะลักษณะงานของบรรณารักษ์ยังคอยช่วยเหลือโดยเต็มใจ จึงจะประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในอาชีพนี้ สอดคล้องกับกรมวิชาการ (2545) และชาวิณี เชาวนศิริ (2539) ตลอดจนต้องมีทักษะในการจัดหมวดหมู่และทำรายการที่

ถูกต้อง ส่วนในด้านทักษะที่ต้องการ คือ การใช้คู่มือวิเคราะห์เลขหมู่ตามระบบที่ห้องสมุดใช้ ความถูกต้องรวดเร็วในการทำงาน ความแม่นยำในการกำหนดหัวเรื่อง คำสำคัญ ความชำนาญในการบันทึก สืบค้น แก้ไขรายการในฐานข้อมูล และเป็นผู้มีความอดทนต่อการปฏิบัติงานและมีทักษะในการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ มีอารมณ์แจ่มใสอยู่เสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเข้มแข็งอดทน มีความละเอียดลออและรอบคอบ มีไหวพริบเฉลียวฉลาด เป็นต้น นอกจากนี้ด้านความรู้ บรรณารักษ์ต้องมีนิสัยรักการอ่านและมีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ รอบตัว ซึ่งผู้บริหารต้องการให้บรรณารักษ์ พัฒนาทางวิชาการ การจัดกิจกรรมที่ต้องการให้เข้าร่วมมากที่สุด เช่น การอ่านและค้นคว้าด้วยตนเอง และพบว่าบรรณารักษ์เคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมการอ่านและค้นคว้าและมีความรู้เกี่ยวกับทักษะการอ่าน ส่วนด้านวุฒิการศึกษา พบว่าบรรณารักษ์ต้องสำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์หรือ สารนิเทศศาสตร์และมีวุฒิศึกหรือผู้ที่ผ่านการอบรมจากสถาบันการศึกษาหรือสมาคมบรรณารักษ์และสถาบันการศึกษาวิชาชีพครู หรืออื่นๆ นอกจากนี้ยังพบประเด็นที่น่าสนใจที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญในเรื่องคุณวุฒิของบรรณารักษ์ในอนาคตว่า ควรสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เมื่อพิจารณาในประเด็นนี้ ผลการวิจัยที่ได้ ปรากฏว่าสูงเกินกว่ามาตรฐานที่สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2537) ได้กำหนดไว้เป็นมาตรฐานในเรื่องคุณวุฒิของบรรณารักษ์ในห้องสมุดทุกประเภทว่าควรมีคุณวุฒิไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรีในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และอีกประเด็นหนึ่งในด้านผู้มีความรู้หรือผู้ที่สำเร็จการศึกษาอย่างไม่น้อยกว่าปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบสารสนเทศ จากการศึกษาของซุ (Zhou, 1996) ได้การวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์สำหรับบรรณารักษ์ พบว่าในอนาคตบรรณารักษ์จะต้องมีการศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้ความเข้าใจในระดับที่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ประโยชน์ในการจัดการสารสนเทศ เช่น การจัดหา

จัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศในมากขึ้นหรือผู้ที่จบการศึกษาในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศก็สามารถขึ้นมาทำงานร่วมกับบรรณารักษ์ หรือเป็นผู้บริหารหน่วยงาน ในระดับสูงก็ได้

ทักษะพื้นฐานที่พึงประสงค์ คือ ด้านบริการและกิจกรรม บรรณารักษ์ต้องจัด กิจกรรมส่งเสริมการรักการอ่านเพื่อให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับสมบัติ บัณฑิต (2547) พิลเดิน (1997) เพราะทักษะทางด้านการจัดการ การจัดการองค์การที่ดี ของผู้บริหารและทีมงาน จะมีผลต่อโครงสร้างและการจัดการบริการของห้องสมุดเป็นอย่างมาก มีปัจจัยหลายด้านที่ทำให้ผู้บริหารและทีมงานจำเป็นต้องนำทักษะเทคนิคของการ ปฏิบัติงานด้านการจัดการที่ดีมาใช้แนะนำการใช้ห้องสมุดและทำกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ช่วยเหลือผู้มีปัญหาในการอ่าน การให้บริการด้านการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักอ่านหนังสือที่ เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนในสาขาต่างๆ นอกจากนี้ ด้านบริหารงาน พบว่า บรรณารักษ์ต้องกำหนดแนวปฏิบัติงานรายละเอียดตามนโยบายงบประมาณและโครงการ การแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานและวิธีทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังงานวิจัยของ ผิวนพวรรณ บ่อมอญเรือน (2547) ซึ่งพบว่า ด้านการบริหารห้องสมุด โรงเรียนยังมีการจัด งบประมาณในการดำเนินงานอาจจะไม่เพียงพอ นอกจากนี้ในด้านเทคนิค เป็นส่วนหนึ่งที่ บรรณารักษ์ต้องปฏิบัติและเป็นหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนลงทะเลียน ประทับตรา ติดของ เขียนสัน ตรวจสอบความถูกต้อง และตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ งาน ก่อนนำออกมาให้บริการ

สภาพที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

คุณลักษณะที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบันของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับ ประถมศึกษา ซึ่งจะเห็นว่าผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ผู้บริหารโรงเรียนและบรรณารักษ์ซึ่งการปฏิบัติจริงมีความสอดคล้องกับสิ่งที่พึงประสงค์ คือ

ด้านความสามารถของบรรณารักษ์เป็นอันดับแรก เพราะในการปฏิบัติจริงผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ผู้บริหารโรงเรียนและบรรณารักษ์ คิดว่าจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานอินท์เนอร์ (Inner, 1998) ที่ได้กล่าวถึงความสามารถของคุณสมบัติของบรรณารักษ์วิชาชีพในศตวรรษที่ 21 ที่บรรณารักษ์ต้องมีหัวใจให้บริการ เป็นสิ่งที่สำคัญ ตลอดจนมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส การให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี นอกจากนี้ด้านความรู้ บรรณารักษ์ก็ต้องเป็นผู้มีนิสัยรักการอ่านและมีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ รอบตัว มีความรู้ ดังสอดคล้องกับจันทิมา รัชนิวงศ์ (2547) เพราะการอ่านให้เยอะและอ่านให้กว้าง ทำให้รู้จักศาสตร์ต่างๆ รอบตัวให้ได้มากที่สุด ด้านวุฒิการศึกษา บรรณารักษ์ต้องสำเร็จการศึกษาอย่างต่ำไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หรือ สารสนเทศศาสตร์ เพื่อความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน เพราะในปัจจุบันผู้บริหารส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนบุคลากรให้มีคุณวุฒิอย่างต่ำปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์และสูงกว่าปริญญาตรีอีกด้วย และยังมีการฝึกอบรมยุวชนบรรณารักษ์ และบรรณารักษ์ที่อยู่ในหน่วยเอกชนและของรัฐที่ยังไม่มีความรู้ ความสามารถทางด้านบรรณารักษศาสตร์ จะเห็นได้ว่าผู้บริหารนอกจากนี้ยังพบประเด็นที่น่าสนใจ ที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญในเรื่องคุณวุฒิของบรรณารักษ์ในอนาคตว่า ควรสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

ทักษะพื้นฐานที่ปฏิบัติจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัด ซึ่งจะเห็นว่าผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ผู้บริหารโรงเรียนและบรรณารักษ์ สอดคล้องกับสิ่งที่พึงประสงค์ ก็ให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านการบริการและกิจกรรม ของบรรณารักษ์เป็นหลัก เพราะการจัดกิจกรรมส่งเสริมการรักการอ่าน เพื่อให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ แก่นักเรียนระดับประถมศึกษา เป็นรากฐานของ

การศึกษาและบรรณารักษะก็เป็นส่วนหนึ่งของการที่จะส่งเสริมให้นักเรียนรู้จักทรัพยากรหนังสือ ส่งเสริมในเด็กๆ รู้จักรักการอ่าน เพื่อปลูกฝังให้นักเรียนและบุคลากรรักการอ่านมากขึ้น ส่วนด้านบริหารงาน บรรณารักษะควรจัดเก็บและรายงานสถิติในงานต่างๆ ของห้องสมุดเป็นรายเดือนและรายปี สอดคล้องกับงานวาทินี ฐานวงศ์ (2543) เพราะรายงานสถิติในงานต่างๆ ของห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจในการบริหารงานของโรงเรียน ในสภาพความเป็นจริงการจัดจ้าง จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ โรงเรียนจัดสรรให้ในงบประมาณที่น้อยกว่า บรรณารักษะจะต้องส่งเสริม สนับสนุนในกาบริการและกิจกรรม เพื่อสนับสนุนให้นักเรียนเข้าใช้และรู้จักการอ่านอีกด้วย ด้านงานเทคนิค ซึ่งเห็นว่าบรรณารักษะมีหน้าที่ลงทะเบียน ประทับตรา ติดซอง เขียนสัน ตรวจสอบความถูกต้อง และตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ก่อนนำออกมาให้บริการ เท่านั้น ไม่สามารถที่จะพัฒนาห้องสมุด กิจกรรมได้มากกว่านี้ เพราะโรงเรียนประถมศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการบริหารงานห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบัติ ปักครีก (2547) พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าโรงเรียนบริหารงานห้องสมุดมีปัญหาอยู่ด้วยกัน เช่น ด้านการบริหาร ด้านวัสดุสารนิเทศ ด้านบริการและกิจกรรมบริหารงานห้องสมุดโรงเรียนได้ระดับมากในด้านอาคารสถานที่ วัสดุและครุภัณฑ์ และการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียนในระดับน้อยในด้านบุคลากร

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะที่พึงประสงค์กับสภาพที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบันของบรรณารักษะ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์กับสภาพที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบันของบรรณารักษะแตกต่างกัน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะของบรรณารักษะคือ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านความรู้ ด้านความสามารถและทักษะพื้นฐานของบรรณารักษะ คือ ด้านบริหารงาน ด้านงานเทคนิค ด้านบริการและกิจกรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะต่อผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ดังนี้

1 ผู้บริหาร ควรพิจารณาทักษะในแต่ละด้านที่เป็นผลจากการวิจัย แล้วนำไปจัดฝึกอบรมให้กับบรรณารักษ์ตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะของบรรณารักษ์

2 บรรณารักษ์ควรได้มีการสำรวจตนเอง ในเรื่องของทักษะด้านต่างๆ ที่จะสามารถไปพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้เหมาะสมกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมกับห้องสมุดที่ตนปฏิบัติงานอยู่เพื่อนำไปสู่การเป็นบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและคุณลักษณะที่คาดหวังของบรรณารักษ์

2. ควรทำการศึกษาทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดแต่ละประเภท

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. **คู่มือการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ, 2545.
- กิตติพร เพชรพราว. **คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ สำหรับบรรณารักษ์ในอนาคต**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- จันทิมา รัชเนียงศ์. **การศึกษาการบริหารการจัดการห้องสมุดโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย ในการสนับสนุนการเรียนการสอน**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- ชาวิณี เชาวนศิลป์. **ผลกระทบต่อบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ อันเนื่องมาจากพัฒนาการทางสังคมและเทคโนโลยี**. เชียงใหม่ : ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์, 2539.
- ผิวพรรณ ป้อมอุ้นเรือน. **การจัดการห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาเพื่อสนองต่อการสอนที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญในเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2553. [ออนไลน์]. 2553. แหล่งที่มา : <http://www.dlf.ac.th>. (5 เมษายน 2553)

วาณี รูปนวงศ์ศานติ. การจัดและการบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : โสภณการพิมพ์, 2543.

สมบัติ ปักศรีก. การบริหารงานห้องสมุดกลุ่มโรงเรียนวังสวรค์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2547.

Intner, S.S. The Good Professional : A New Vision American Libraies. N.P : n.p, 1998.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. "Determining Sample Size for Research Activities," Educational and Psychological Measurement. (1970).

Morgan "Future Academic Library Skills : hwat will They Be ? " in Papers from The IFLA CPERT Third International Conference on Continuing Professional Education for the Library and International Professions Human Development : Competencies for the Twenty-First century. p.19-28. Edited by Professional Education Round Tabte (CPERT) of the Third International Federation of Library Associations and Institutions, 1997.

Zhou. "Analysis of Trends in Demand for Computer-Related Skills for Academic Librarians from 1974 to 1994," College & Research Libraries. 57,3 (May 1996) : 259-272.

การศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของ นักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

The e-Learning Readiness of Nursing Students of Suan
Dusit Rajabhat University

รภัทพร เพชรสุข*

ดร.จิระ จิตสุภา**

รศ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข***

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาค้างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และเปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนด้วย อีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลในแต่ละชั้นปี ประชากรทั้งหมดมีจำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือแบบประเมินความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่ง 6 ด้าน (Watkins, Leigh and Triner, 2004) จำนวน 27 ข้อ ได้แก่ ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์ ด้านแรงจูงใจ ด้านภาพและเสียงออนไลน์ ด้านการ

*อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

***อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

อภิปรายบนอินเทอร์เน็ต และด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ ซึ่งนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรในแต่ละชั้นปีจำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำไปหาความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .809 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์ ด้านแรงจูงใจ ด้านภาพและเสียงออนไลน์ ด้านการอภิปรายบนอินเทอร์เน็ต และด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และมีความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลในแต่ละชั้นปี พบว่าชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณารายคู่ พบว่านักศึกษาชั้นที่ 1 มีความพร้อมในการเรียนที่แตกต่างกับนักศึกษาชั้นที่ 2, 3 และ 4 ส่วนนักศึกษาชั้นที่ 2, 3 และ 4 พบว่าความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่ง, อีเลิร์นนิ่ง, นักศึกษาพยาบาล

Abstract

This descriptive research aims to investigate e-Learning readiness of 358 nursing students of Suan Dusit University. Particularly, the readiness of those students was also tested by comparing with each year of study. Self-assessment tool was applied by measuring six dimensions in totally 27 items such as technology access, online skill and relationship, motivation, online audio/video,

internet discussions and importance to the success, respectively. Generalization was made by making through try-out process with other 30 nursing student who contain similar characteristic to those sample students. Result of the test yields its reliabilities at 0.809. Meanwhile, software program was applied for data analysis to produce mean, standard deviation and one-way ANOVA analysis, respectively.

Outcome of the study reveals that, degree of e-Learning readiness of nursing students is high when comparing is made to the readiness which was measured by the year of study. Statistic also shows significantly difference at .05. In particular, readiness score of e-Learning among the first to the fourth year of study shows significantly different while the readiness of the second to the fourth year of study reveals no significant different in this case.

Keywords: e-Learning readiness, e-Learning, Nursing students

บทนำ

ปัจจุบันโลกเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ทุกสังคมในโลกจำเป็นต้องปรับตัวเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ หรือสังคมที่ต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและไร้พรมแดน จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีปรัชญาความเชื่อที่ว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีความสำคัญที่สุด ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การจัดการเรียนการสอนต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ผู้สอนจำเป็นต้องจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้ ดังนั้นการปฏิรูปการเรียนรู้จึงเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งผลให้รูปแบบของการเรียนรู้เกิดความหลากหลาย อีกทั้งสังคมในโลกปัจจุบันมี

การพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างรวดเร็วและมีบทบาทในสังคมไทยอย่างมากมาย รวมถึงแวดวงการศึกษา ส่งผลให้เกิดความพยายามในการนำ e-Learning มาประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาเพื่อให้การศึกษามีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อกล่าวถึง e-Learning ในปัจจุบันหมายถึงการเรียนรู้เนื้อหาผ่านการสอนซึ่งใช้ภาพนิ่ง ผสมผสานกับภาพเคลื่อนไหว วิดิทัศน์และเสียง โดยอาศัยเทคโนโลยีของเว็บในการถ่ายทอดเนื้อหา รวมถึงการจัดบทเรียนที่มีลักษณะเป็นเนื้อหา ผู้เรียนสามารถแสดงความคิดเห็น หรือโต้ตอบระหว่างผู้สอนได้ เป็นการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง ซึ่งการจัดการเรียนการสอนโดย e-Learning ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้เพิ่มเติมจากสื่อข้อความเพียงอย่างเดียวหรือจากการสอนภายในห้องเรียนของผู้สอนซึ่งเน้นการบรรยายในห้องเรียน นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เรียนสามารถควบคุมการเรียนการสอนได้ด้วยตนเอง จะเห็นว่าการจัดการเรียนการสอนผ่านเว็บมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอนส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา แต่เหนือสิ่งอื่นใดสถาบันทางการศึกษาควรต้องให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญคือความเข้าใจผู้เรียนว่าผู้เรียนมีความพร้อมในระดับใดต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประเมินความพร้อมของผู้เรียนก่อนเข้าสู่ระบบอีเลิร์นนิ่งจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น (Aydin and Tasci, 2005) มีปัจจัยหลายประการที่สนับสนุนการจัดการเรียนโดยใช้อีเลิร์นนิ่ง เช่น ปัจจัยสำคัญของความพร้อมทางด้านอีเลิร์นนิ่ง คือการเตรียมความพร้อมแก่ผู้เรียน การเตรียมความพร้อมให้กับผู้สอน โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (So and Swatman, 2006) ดังนั้นก่อนที่จะให้ผู้เรียนเข้าไปเรียนรู้ระบบอีเลิร์นนิ่งด้วยตนเองความพร้อมของผู้เรียนที่จะเข้าไปเรียนรู้และใช้ประโยชน์เป็นสิ่งจำเป็น หากผู้เรียนขาดความพร้อมในการเรียนรู้ อีเลิร์นนิ่งจะทำให้การเรียนรู้ของผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จ การใช้อีเลิร์นนิ่งก็จะกลายเป็นเครื่องมือที่ไร้ประโยชน์สำหรับผู้เรียนที่ยังไม่มีความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่ง ความพร้อมในการเรียนการสอนผ่านระบบอีเลิร์นนิ่งจึงมีความจำเป็นและมี

ความสำคัญเนื่องจากผู้เรียนจะต้องมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเช่นเดียวกันหรือดีกว่าการเรียนการสอนแบบปกติ

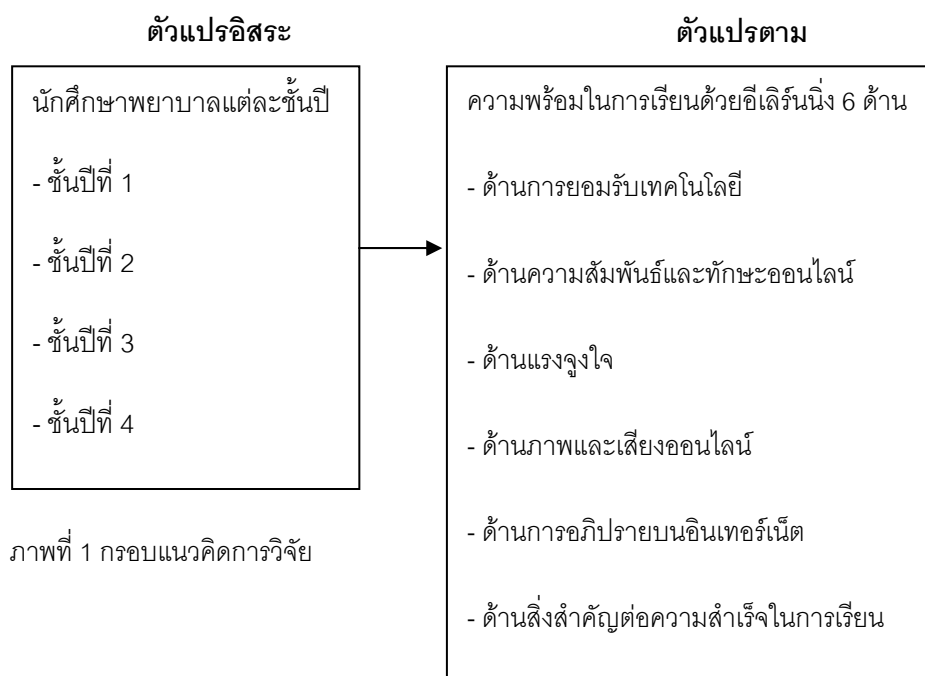
การจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาลจะต้องมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และอีกทั้งยังต้องตามเทคโนโลยีให้ทันอีกด้วย หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2555) มีความเชื่อว่าการจัดการศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตเป็นการผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลแบบองค์รวม โดยใช้ความรู้จากศาสตร์ 4 รูปแบบ ประกอบด้วย ศาสตร์เชิงประจักษ์ ความรู้เชิงสุนทรียศาสตร์ในการพยาบาลหรือศิลปะการพยาบาล ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะตน และความรู้เชิงจริยศาสตร์ ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ องค์การ และสังคม มีทักษะทางปัญญา ศักยภาพการนำทักษะการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสนใจใฝ่รู้และศรัทธาในวิชาชีพ เป็นพลเมืองดี พัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง มีความเป็นสากลเป็นที่ยอมรับและเป็นที่ต้องการของสังคม จะเห็นว่าผลการเรียนรู้ของนักศึกษาทักษะหนึ่งที่สำคัญคือ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษารู้จักเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล และจัดการข้อมูล ดังนั้นจะเห็นว่าทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นทักษะหนึ่งในการวัดผลการเรียนรู้ของหลักสูตรพยาบาล การศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจึงน่าสนใจ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มที่ ทั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายและการสื่อสาร รวมไปถึงความพร้อมด้านบุคลากร เช่น ผู้พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ และอาจารย์ผู้สอน ดังนั้นเมื่อทุกอย่างดังกล่าวมาความพร้อมเพียงแล้ว นักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จะมีความพร้อมมากน้อยเพียงไร จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่ง การวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้ทราบว่านักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความพร้อมด้านใดที่จะเรียนรู้

ด้วยอีเลิร์นนิ่ง โดยใช้แบบประเมินความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของ Watkins, Leigh and Triner (2004) ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี (Technology Access) ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์ (Online skill and relationships) ด้านแรงจูงใจ (Motivation) ด้านภาพและเสียงออนไลน์ (Online Audio/Video) ด้านการอภิปรายบนอินเทอร์เน็ต (Internet Discussions) และด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ (Importance to your success)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแต่ละชั้นปี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

นักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แต่ละชั้นปีมีความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งเฉพาะนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเท่านั้น

ขั้นตอนการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Variance analysis) ประชากรคือนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 358 คน เนื่องจากจำนวนนักศึกษาพยาบาลทั้งหมดมีจำนวนไม่มากนักจึงใช้นักศึกษาทั้งหมดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากที่สุด เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำแบบประเมินความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งซึ่งเป็นแบบประเมินตนเองที่พัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาความพร้อมของผู้เรียนหรือผู้ที่เข้าอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Watkins, Leigh and Triner (2004) มาปรับปรุงเป็นฉบับภาษาไทย เพื่อวัดระดับความพร้อมใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์ ด้านแรงจูงใจ ด้านภาพและเสียงออนไลน์ ด้านการอภิปรายบนอินเทอร์เน็ต และด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จจำนวน 27 ข้อ ซึ่งนำไปใช้ในนักเรียนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากร จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ .809 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์ ด้านแรงจูงใจ ด้านภาพและเสียงออนไลน์ ด้านการ

อภิปรายบนอินเทอร์เน็ต และด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ เท่ากับ .826, .802, .768, .737, .774 และ .767 ตามลำดับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขออนุญาตจากผู้บริหาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาตอบในห้องเรียน และรับกลับเมื่อตอบเสร็จใช้เวลาประมาณ 15 - 20 นาทีต่อฉบับ นำแบบประเมินความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งแจกให้กับนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1-4 ได้แบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์จำนวน 343 ชุด หลังจากนั้นนำแบบประเมินที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มประชากร ผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์และการดำเนินการวิจัยให้นักศึกษาทราบ การรักษาความลับของข้อมูลรายบุคคล และให้สิทธิในการตัดสินใจตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ

การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยแบบประเมินความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตัวเลือกให้ตอบเป็นการแสดงความคิดเห็นตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุดถึงเห็นด้วยมากที่สุด ให้คะแนน 1 ถึง 5 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษา ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 พบว่ามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.56 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งเป็นรายด้าน พบว่าด้านการอภิปรายบนอินเทอร์เน็ต และด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ นักศึกษาพยาบาลมีความพร้อมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.62 และ 0.72 อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1

ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่ง	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี	3.14	.85	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์	3.74	.65	มาก
3. ด้านแรงจูงใจ	3.20	.75	ปานกลาง
4. ด้านภาพและเสียงออนไลน์	3.48	.78	ปานกลาง
5. ด้านการอภิปรายบนอินเทอร์เน็ต	3.75	.62	มาก
6. ด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ	3.75	.72	มาก
ด้านความพร้อมโดยรวม	3.55	.56	มาก

2. ผลการศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 พบว่ามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.50 อยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาความพร้อมในการเรียนด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้าน พบว่าด้าน
ความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์ นักศึกษาพยาบาลมีความพร้อมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
(\bar{X}) เท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.54 อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่
2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมในการเรียนด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของ
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2

ความพร้อมในการเรียนด้วยอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี	4.18	.74	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์	4.28	.54	มาก
3. ด้านแรงจูงใจ	3.86	.72	มาก
4. ด้านภาพและเสียงออนไลน์	3.96	.77	มาก
5. ด้านการอธิบายบนอินเทอร์เน็ต	4.16	.60	มาก
6. ด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ	4.12	.62	มาก
ด้านความพร้อมโดยรวม	4.09	.50	มาก

3. ผลการศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3
พบว่ามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.55 อยู่ในระดับ
มาก เมื่อพิจารณาความพร้อมในการเรียนด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้าน พบว่าด้าน
ความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์ นักศึกษาพยาบาลมีความพร้อมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย

(\bar{X}) เท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.54 อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่

3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของ
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3

ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่ง	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี	4.23	.70	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์	4.24	.54	มาก
3. ด้านแรงจูงใจ	3.87	.74	มาก
4. ด้านภาพและเสียงออนไลน์	3.92	.70	มาก
5. ด้านการอธิบายบนอินเทอร์เน็ต	4.12	.64	มาก
6. ด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ	4.06	.67	มาก
ด้านความพร้อมโดยรวม	4.07	.55	มาก

4. ผลการศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 พบว่า มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.45 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์ นักศึกษาพยาบาลมีความพร้อมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.51 อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่

4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของ
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4

ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่ง	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี	4.32	.56	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์	4.42	.51	มาก
3. ด้านแรงจูงใจ	3.96	.72	มาก
4. ด้านภาพและเสียงออนไลน์	4.03	.69	มาก
5. ด้านการอธิบายบนอินเทอร์เน็ต	4.13	.56	มาก
6. ด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ	4.13	.57	มาก
ด้านความพร้อมโดยรวม	4.17	.45	มาก

5. ผลการศึกษา ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมพบว่าค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.56 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์ นักศึกษาพยาบาลมีความพร้อมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.61 อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของ
นักศึกษาโดยรวมรายด้าน

ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่ง	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี	4.04	.80	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์	4.18	.61	มาก
3. ด้านแรงจูงใจ	3.73	.79	มาก
4. ด้านภาพและเสียงออนไลน์	3.85	.76	มาก
5. ด้านการอธิบายบนอินเทอร์เน็ต	4.04	.63	มาก
6. ด้านสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ	4.02	.66	มาก
ด้านความพร้อมโดยรวม	3.98	.56	มาก

6. ผลการศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งโดยรวมของนักศึกษา
พยาบาลในแต่ละชั้นปี พบว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 มีความพร้อมในการเรียนด้วย
อีเลิร์นนิ่งโดยรวมมากที่สุดมากกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ
4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.45 และพบว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 มี
ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งโดยรวมน้อยที่สุด น้อยกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปี
อื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.54 ดัง
ตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่ง
โดยรวมของนักศึกษาพยาบาลในแต่ละชั้นปี

นักศึกษาพยาบาลแต่ละชั้นปี	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1	3.55	.54	มาก
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2	4.09	.50	มาก
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3	4.07	.55	มาก
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4	4.17	.45	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.98	.56	มาก

7. ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลในแต่ละชั้นปี พบว่าชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลในแต่ละชั้นปีโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	20.135	3	6.712	25.495	.00*
ภายในกลุ่ม	89.242	339	.263		
รวม	109.37	342			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ $p < .05$

โดยเมื่อพิจารณารายคู่ พบว่านักศึกษาชั้นที่ 1 มีความพร้อมในการเรียนที่แตกต่างกันกับนักศึกษาชั้นที่ 2, 3 และ 4 ส่วนนักศึกษาชั้นที่ 2, 3 และ 4 พบว่าความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งไม่มีความแตกต่างกัน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนของนักศึกษาพยาบาลรายคู่

นักศึกษา	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	3.55	-	-.539*	-.520*	-.614*
ชั้นปีที่ 2	4.09			.018	.074
ชั้นปีที่ 3	4.07				-.093
ชั้นปีที่ 4	4.17				

* มีนัยสำคัญทางสถิติ $p < .05$

สรุปผลการวิจัย

1. ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์อยู่ในระดับมาก ในลำดับแรก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.61) รองลงมาทั้งสองด้านคือ ด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.80) และด้านการอภิปรายบนอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.63)

2. ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทั้ง 6 ด้าน โดยรวมทุกชั้นปีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายชั้นปี พบว่านักศึกษาพยาบาลชั้นที่ 4 มีความพร้อมในการเรียนด้วย

อีเลิร์นนิ่งอยู่ในระดับมาก ในลำดับแรก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.45) รองลงมา คือนักศึกษาพยาบาลชั้นที่ 2 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.50)

3. ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ชั้นปีที่ 1 – 4 พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม พบว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 - 4 มีความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งแตกต่างกับนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 โดยนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 - 4 มีค่าเฉลี่ยความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งสูงกว่า ในขณะที่นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2- 4 มีความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระ จิตสุภา และคณะ (2557) ที่พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับจิระ จิตสุภา และคณะ (2556) บุศรินทร์ ผัดวง และสุภาภรณ์ อุดมลักษณ์ (2554) ไพศาล จันทังษ์ และชัชณพพงศ์ ทองพวง (2556) และอลิสรา ทรงศรีวิทยา (2554) ที่พบว่านักศึกษาที่มีความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งอยู่ในระดับสูง โดยมีความพร้อมด้านความสัมพันธ์และทักษะออนไลน์อยู่ในลำดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิสรา ทรงศรีวิทยา (2554) และจิระ จิตสุภา และคณะ (2557) ที่ได้อธิบายไว้ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีนโยบายบริการคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Notebook) ให้กับนักศึกษาทุกคน ทุกคณะ และจัดบริการระบบเครือข่ายไร้สายครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัยทำให้นักศึกษาที่มีความพร้อมในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศแบบออนไลน์ตลอดเวลาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นข้อมูลจากทั่วโลก เครือข่ายสังคมออนไลน์ ระบบทะเบียนออนไลน์ และระบบสืบค้นข้อมูลออนไลน์ผ่านสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นต้น ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ส่งเสริมให้ผู้สอนจัดการเรียนการสอนด้วยอีเลิร์นนิ่งผ่าน MOODLE ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนที่เป็นที่ยอมรับ โดยจัดตั้งศูนย์อีเลิร์นนิ่งขึ้นมารองรับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบใหม่นี้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญทิพย์ สิริรังศรี (2552) ที่พบว่านักศึกษาที่มีความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งร้อยละ 79.55 โดยกลุ่มที่มีความพร้อมให้เหตุผลไว้ 3 ประการ คือ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และความรู้พื้นฐาน เห็นว่าเป็นประโยชน์เป็นการส่งเสริมให้นักศึกษามีปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์ผู้สอนได้สะดวกยิ่งขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในแต่ละชั้นปี พบว่าระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อความพร้อมในการเรียนด้วย อีเลิร์นนิ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระ จิตสุภา และคณะ (2556) บุศรินทร์ ผัดวัง และสุภาภรณ์ อุดมลักษณ์ (2554) และ อลิสา ทรงศรีวิทยา (2554) ที่พบว่าระดับชั้นปีมีผลต่อความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งที่แตกต่างกัน โดยนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 มีความพร้อมในการเรียนแตกต่างกับชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งเพิ่มขึ้นตามระดับชั้นปีสอดคล้องกับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ต้องการส่งเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาให้สูงขึ้น

สรุปได้ว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่สูงขึ้นจะมีความพร้อมในการเรียนด้วยระบบอีเลิร์นนิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย อธิบายได้ว่าอาจเนื่องมาจากการหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนี้มีความต้องการผลการเรียนรู้ในด้านพัฒนาความรู้ และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศในชั้นปีที่ 2 และการจัดการเรียนการสอนในบางรายวิชา นักศึกษาต้องใช้คอมพิวเตอร์เข้าอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลและงานวิจัย รวมถึงการประเมินผลการจัดการเรียนการสอนนั้น ต้องมีการประเมินผลทางเว็บไซต์ จึงเป็นการส่งเสริมทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้ และมีทักษะทางเทคโนโลยี อีกทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีนโยบายในการ

ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีบริการคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลให้กับนักศึกษาทุกคนทุกคณะรวมถึงคณะพยาบาลศาสตร์ด้วย จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความพร้อมในการเรียนด้วยระบบอีเลิร์นนิ่งมากกว่าชั้นปีที่ 1 ที่เพิ่งเข้ามาศึกษาใหม่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าชั้นปีอื่นๆ และยังต้องมีการปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

การจัดการเรียนการสอนด้วยอีเลิร์นนิ่งเป็นช่องทางหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Active Learning) ผู้สอนอาจจะเริ่มจากการนำอีเลิร์นนิ่งมาเป็นสื่อเสริมเพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาในบางประเด็นหรือบางหัวข้อก่อน ควบคู่ไปกับการจัดการเรียนการสอนแบบปกติ (Face to Face) โดยมีการตกลงในเบื้องต้นกับผู้เรียนก่อนว่าจะจัดการเรียนการสอนด้วยรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในกระบวนการเรียนการสอนที่แตกต่างออกไป และเรียนรู้การเข้าใช้งานอีเลิร์นนิ่งซึ่งอาจจะยุ่งยากสำหรับผู้เรียนในช่วงแรก เนื่องจากอาจจะเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้เรียน ดังนั้นผู้สอนยังไม่ควรจัดการเรียนการสอนด้วยอีเลิร์นนิ่งเต็มรูปแบบในช่วงแรก

สำหรับท่านที่สนใจศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษา เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการวิจัยในอีกมุมมองหนึ่ง และเป็นการยืนยันผลการศึกษาความพร้อมเดิมด้วย ผู้วิจัยควรให้ผู้เรียนได้เข้าเรียนรู้ด้วยอีเลิร์นนิ่งจริงสักระยะเวลาหนึ่งหรือตลอดทั้งภาคเรียน แล้วเก็บผลมาเปรียบเทียบกับการศึกษาความพร้อมก่อนเข้าเรียนจริง

ปัจจุบันมีระบบจัดการเรียนการสอนด้วยอีเลิร์นนิ่งผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีความเป็นมิตรกับผู้สอนและผู้เรียน อย่าง Edmodo ซึ่งเป็นการผนวกระบบการจัดการเรียนการสอนด้วยอีเลิร์นนิ่งเข้ากับเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ผู้เรียนคุ้นเคย

บรรณานุกรม

- จิระ จิตสุภา ปรัชญนันท์ นิลสุข และนวลศรี สงสม. (2556). ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. **การประชุมวิชาการระดับชาติด้านอีเลิร์นนิ่ง2556**. (2556) : 459-464.
- จิระ จิตสุภา นวลศรี สงสม และ ปรัชญนันท์ นิลสุข. การศึกษาความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. **วารสารครูศาสตร์อุตสาหกรรม**. 10, 3 (2557) : 66-73.
- เจือจันทร์ วัฒภูมิเจริญ และ ปรัชญนันท์ นิลสุข. ความพร้อมในการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาเอก. **การประชุมวิชาการระดับชาติด้านอีเลิร์นนิ่ง2556**.(2556) : 491-496.
- บุศรินทร์ ผัดวัน และสุภาภรณ์ อุดมลักษณ์. “ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง”. **วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข**, 21, 2 (2554) : 74-84
- ไพศาล จันทวังษ์ และชัชฎพงศ์ ทองพวง. ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน. **การประชุมวิชาการระดับชาติด้านอีเลิร์นนิ่ง2556**. (2556) : 482-487.
- หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต. **หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**, 2555.
- อลิสา ทรงศรีวิทยา. ความพร้อมของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่มีต่อการเรียนแบบอีเลิร์นนิ่ง. **การประชุมวิชาการระดับชาติด้านอีเลิร์นนิ่ง2554**, (2554) : 568-572.

Aydin, C. H., and Tasci, D. "Measuring Readiness for e-Learning:

Reflections from an Emerging Country". **Educational Technology &**

Society. 8, 4 (2005) : 244-257.

So Learning Readiness of Hong Kong Teachers. South Australia: University of

South Australia. Watkins, R. , Leigh, D. and Triner, D. "Assessing Readiness

for E-Learning". **Performance Improvement Quarterly**. 17, 4 (2004) : 66-79.

คำแนะนำในการจัดเตรียมต้นฉบับวารสารรังสิตสารสนเทศ

วารสารรังสิตสารสนเทศ ขอเชิญผู้สนใจส่งบทความวิชาการ บทความวิจัยทางด้าน
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่
เกี่ยวข้องตีพิมพ์และเผยแพร่ในวารสารรังสิตสารสนเทศ

เพื่อให้วารสารได้มาตรฐาน ผู้ประสงค์จะส่งต้นฉบับจะตีพิมพ์ ควรจัดเตรียมต้นฉบับ
ตามคำแนะนำ

ประเภทของบทความ

1. **บทความวิชาการ** เป็นบทความวิชาการทางด้านบรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. **รายงานการวิจัย** เป็นรายงานผลการศึกษาวิจัยทางด้านบรรณารักษศาสตร์
และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. **บทความพิเศษ** เป็นบทความที่เกี่ยวกับประสบการณ์ ทัศนคติ บทวิจารณ์
หรือ บทสัมภาษณ์ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง

เงื่อนไขในการพิมพ์

1. บทความหรือรายงานการวิจัยที่ส่งต้องไม่เคยพิมพ์เผยแพร่ในวารสารอื่น
มาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างที่ส่งไปพิมพ์ในวารสารอื่น
2. กองบรรณาธิการสงวนสิทธิ์ในการคัดเลือกและตอบรับการตีพิมพ์สำหรับ
บทความ หรือรายงานการวิจัยที่ส่ง และความรับผิดชอบใดๆ เกี่ยวกับเนื้อหา
และความคิดเห็นในบทความหรือรายงานการวิจัยเป็นของผู้เขียนเท่านั้น
3. ต้นฉบับที่จัดส่งจะได้รับการตรวจทานโดยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านนั้นๆ (Peer
Review) ก่อนที่จะพิมพ์

รูปแบบของการเขียนและการเตรียมต้นฉบับ

1. บทความ

ชื่อเรื่องพิมพ์ไว้หน้าแรกตรงกลาง และชื่อผู้เขียนอยู่ใต้ชื่อเรื่องเยื้องไปทางขวามือ ส่วนสถาบันหรือสถานที่ทำงานของผู้เขียน พิมพ์ไว้เป็นเชิงอรรถในหน้าแรก ต้องพิมพ์ต้นฉบับด้วยโปรแกรม Microsoft Word ส่งพร้อมแผ่นซีดี

2. รายงานการวิจัย

รูปแบบการเขียนรายงานการวิจัยเหมือนกับการเขียนบทความ โดยมีการเรียงลำดับเรื่อง ดังนี้

- 2.1 บทคัดย่อภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- 2.2 คำสำคัญ หรือคำหลัก ระบุคำสำคัญทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใส่ไว้ท้ายบทคัดย่อของแต่ละภาษา
- 2.3 ความเป็นมาหรือความสำคัญของปัญหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 2.4 สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี)
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี)
- 2.6 วิธีดำเนินการวิจัยในเรื่องเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.7 สรุปผลการวิจัย และการวิเคราะห์ผลการวิจัย
- 2.8 การอภิปรายผลการวิจัย
- 2.9 ข้อเสนอแนะ
- 2.10 เอกสารอ้างอิง

การเขียนเอกสารอ้างอิง

1. การอ้างอิงเอกสารในเรื่อง

ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่งสำหรับภาษาไทย หรือนามสกุลสำหรับภาษาอังกฤษ ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่พิมพ์ของเอกสาร : เลขหน้าหนังสือที่ถูกอ้างอิงในเนื้อความ โดยมีไว้ในวงเล็บแทรกอยู่กับเนื้อหาใส่ไว้ท้ายข้อความนั้น

ตัวอย่าง

(กิตติ ภัคดีวัฒนกุล, 2545 : 79)

(Ziemer, Peterson and Borth, 2003 : 117)

2. การอ้างอิงท้ายบทความหรือรายงานการวิจัย

ให้เรียงลำดับเอกสารภาษาไทยก่อนภาษาอังกฤษ โดยมีรูปแบบการเขียนดังนี้

2.1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. **ชื่อหนังสือ**. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์, ปีที่พิมพ์.

ตัวอย่าง

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และจำลอง ครุฑุตสาหะ. **คัมภีร์ระบบฐานข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2545.

Ziemer, Rodger E., Peterson, Roger L. and Borth, David. **Spectrum**

communications. 4th ed. New York : Prentice-Hall, 2003.

2.2 วารสาร

ชื่อผู้เขียนบทความ. "ชื่อบทความ," **ชื่อวารสาร**. ปีที่, ฉบับที่ (เดือน ปี) : เลขหน้า.

ตัวอย่าง

วรินทร์ เมฆประดิษฐ์สิน. "ถอดรหัส CPU สายพันธุ์ใหม่," **ไมโครคอมพิวเตอร์**. 23, 234

(มกราคม 2548) : 72-81.

Savolainen, Reijo. "Time as a context of information seeking," **Library &**

Information Science Research. 28, 1 (Spring 2006) : 110-127.

2.3 หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้เขียน. “ข้อบทความ/ข่าว,” ชื่อหนังสือพิมพ์. (วัน เดือน ปี) : เลขหน้า.

ตัวอย่าง

คึกฤทธิ์ ปราโมช. “ชอยสวนพลู,” สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์. (19 สิงหาคม 2538) : 12-13.

“Bright future seen for computer industry,” Bangkok Post. (25 June 2001) : 5.

2.4 หนังสือแปล

ชื่อผู้แต่ง. ชื่อหนังสือ. แปลโดย. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์, ปีที่พิมพ์.

ตัวอย่าง

แกลล่า, เพรสเตอร์. อินเทอร์เน็ตทำงานอย่างไร. แปลโดย ภาสกร ไหลสกุล. พิมพ์ครั้งที่

5. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น, 2545.

2.5 วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับปริญญา สาขาวิชา คณะ มหาวิทยาลัย, ปีที่พิมพ์

ตัวอย่าง

วีระ อำนวยพร. อิทธิพลของเก้าอี้ที่มีต่อคุณสมบัติทางกลของอิฐ. วิทยานิพนธ์

วิศวกรรมศาสตร-มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

รังสิต, 2545.

2.6 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชื่อผู้แต่ง. ชื่อเรื่อง. [ประเภทของสื่อ]. ปีที่พิมพ์. Available หรือแหล่งที่มา : ชื่อ

แหล่งที่มา. (วัน เดือน ปี ที่สืบค้น)

ตัวอย่าง

อเนก มากอนันต์. เมื่อพม่าย้ายเมืองสะเดาะเคราะห์. [ออนไลน์]. 2549. แหล่งที่มา :

<http://www2.manager.co.th/Mwebboard/list>

Comment.aspx?QNumber=189053& Mbrowse=13. (17 มิถุนายน 2549)

2.7 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

ชื่อผู้แต่ง. ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร. [ประเภทของสื่อ]. ปีที่, ฉบับที่ (เดือน ปี) : เลขหน้า.

Available หรือแหล่งที่มา : ชื่อแหล่งที่มา. (วัน เดือน ปี ที่สืบค้น)

ตัวอย่าง

Rosziowski, Michael Jr. Baky, John S. and Jones, David B. Soe which score on the LibQual+TM tell me if library users are satisfied?. **Library & Information Science Research**. [serial online]. 27, 4 (Autumn 2005) : 424-439.
Available : <http://www.sciencedirect.com/science>. (1 August 2006)