



รังสิตสารสนเทศ

วารสารวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2557

ISSN 0859-1814



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

ISSN 0859-1814

ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์

ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์

ผศ.ดร.นเรศวร์ 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 พุกขศิลป์

รัตนภรณ์ กาศโอสถ

ชะอ้อน พันถิ่น

ดาวรัตน์ แทนรัตน์

กาญจนา เพ็งคำศรี

สุวิรัตยา บุญแสนแผน

กัลยา ต้นจะไร

ลมัย ประคอนสี

ทิพย์วารี วงษ์เจริญธรรม

ประทีป ชินบดี

พรศรี สุขการค้า

รูปเล่มและจัดพิมพ์

สำนักบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

รังสิตสารสนเทศ

ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2557

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 พันถิ่น

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
- ข้อความและเนื้อหาที่ปรากฏในวารสารรังสิตสารสนเทศเป็นความคิดเห็นและทัศนะเฉพาะตัวของผู้เขียน ingsyuehienocwamrabmitxobxoxkcnexujsutth

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความของวารสารรังสิตสารสนเทศ

รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนา หาญพล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาพร เย็นบำรุง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤติกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ประภาวดี สืบสนธิ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
รองศาสตราจารย์ สีสาน ทรัพย์ทอง	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ดร.อารีย์ ธีญากิจจานุกิจ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ดร.จอมขวัญ ผลภาษี	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ดร.ชุนหงษ์ ไทยอุบลัมภ์	มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.ณกมล จันทร์สม	มหาวิทยาลัยรังสิต

ปรัชญา

สำนักหอสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม

วิสัยทัศน์

สำนักหอสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย และบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม

วัตถุประสงค์ เพื่อ

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

ท่านสามารถอ่านบทความวารสารรังสิตสนเทศได้ที่เว็บไซต์ของ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

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

รังสิตสารสนเทศ

ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2557

ISSN 0859-1814

สารบัญ

หน้า

- ❖ บทบรรณาธิการ
- ❖ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรห้องสมุด ตามยุทธศาสตร์ของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
โดย...วรรณยา เฉลยปราชญ์ 7
- ❖ การให้บริการโปรแกรม Turnitin ของสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โดย...สิริพร ทิวงษ์สิงห์ จริญญาลักษณ์ นารี ภาณุวัตร บาลชน
และกฤษฎณา กลางเภา 27
- ❖ ผลการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิคการแข่งขันร่วมกับการใช้
เว็บไซต์ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการอ่านภาษา
อังกฤษในรายวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของนักเรียนเตรียมทหาร
โดย...ศศต์ภรณ์ นิตติภัยธรรม รศ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข
และผศ.ดร.ปณิดา วรรณพิรุณ 43

❖ การวัดและประเมินผลการใช้ Facebook	66
โดย...อภิชัย อารยะเจริญชัย และวรัชยา สุนทรสารทูล	
❖ การจัดการเนื้อหาสินทรัพย์ดิจิทัล: ความท้าทายขององค์กร	96
ในยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้	
โดย...ดร.จิรัชณา วิเชียรปัญญา	
❖ แนะนำแอปพลิเคชัน “RSU Library eBook”	111
โดย...กัลยา ตันจະโร และประทีป ชินบดี	
❖ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุด	126
มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2556	
โดย...นฤมล พฤกษ์ศิลป์ และรัตนภรณ์ กาศไธสง	

บทบรรณาธิการ

สังคมในปัจจุบันเป็นสังคมที่ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันอย่างมาก คนในสังคมจึงต้องพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิต รังสิตสารสนเทศฉบับนี้ จึงนำเสนอบทความวิชาการเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรห้องสมุด ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” บทความวิชาการที่เขียนจากการปฏิบัติงาน เรื่อง “การให้บริการโปรแกรม Turnitin ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” และบทความวิจัยเกี่ยวกับการอ่านเรื่อง “ผลการเรียนแบบร่วมมือด้วยเทคนิคการแข่งขัน ร่วมกับการใช้เว็บเควสท์ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการอ่าน ภาษาอังกฤษในรายวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของนักเรียนเตรียมทหาร” นอกจากนี้ยังมีบทความที่น่าสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี ได้แก่ เรื่อง “การวัดและประเมินผล การใช้ Facebook” “การจัดการเนื้อหาสินทรัพย์ดิจิทัล: ความท้าทายขององค์กรในยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้” “แนะนำแอปพลิเคชัน RSU Library eBook” และบทส่งท้ายเป็นบทความ เรื่อง “สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2556”

กองบรรณาธิการต้องขอขอบพระคุณ ผู้เขียนหลายๆ ท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ สละเวลาเขียนบทความมาตีพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับ ผู้อ่าน

กองบรรณาธิการ

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรห้องสมุด ตามยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วรรณยา เฉลยปราชญ์*

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ และกำหนดสมรรถนะบุคลากรห้องสมุด ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพ พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม ส่งเสริมความเป็นนานาชาติ และการบริหารจัดการสมัยใหม่ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องสมุดให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ “มหาวิทยาลัยแห่งการสร้างนักปฏิบัติมืออาชีพด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรม” โดยบุคลากรจะต้องมีศักยภาพพอที่จะจัดการและดำเนินการบริการสารสนเทศที่มีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความรู้ความสามารถทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทันต่อความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ และการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนา

* บรรณารักษ์ปฏิบัติการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

This article proposed strategy guidelines and frameworks of library personnel competency to go along with four RMUTT strategies: 1) to educate professional hands on graduates. 2) to develop research and innovations. 3) to promote internationalization. And 4) to support modern management. These guidelines and frameworks aim to develop library personnel potential in fulfilling the university's target mainly focused on “the university of producing professional hands on workforce relating to science, technology and innovations.” To achieve the target, the personnel must be potential enough to perform and manage information technology to reach maximum advantages and to obtain knowledge and performance towards the advance of information technology and communications, the change demands of users and the development of the university.

บทนำ

การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในช่วงปี 2557-2560 มุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ “มหาวิทยาลัยแห่งการสร้างนักปฏิบัติมืออาชีพด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม” ซึ่งหมายถึง มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการผลิตบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญชำนาญการ มีทักษะขั้นสูง มีความสามารถในการ “คิดเป็น ทำเป็น สร้างเป็น แก้ปัญหาเป็น สื่อสารเป็น” สู่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม สนองต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป้าหมายของการพัฒนา

ประกอบไปด้วยการสร้างมืออาชีพ คือ บัณฑิต ผู้สอน บุคลากร และการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยจึงกำหนดยุทธศาสตร์ 4 ด้าน เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 Hands On : การสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 Research & Innovations : พัฒนางานวิจัย และนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 Internationalization : ส่งเสริมความเป็นนานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 Modern Management : การบริหารจัดการสมัยใหม่

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอน และงานวิจัยด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี รวมทั้งการพัฒนาด้านบริการวิชาการแก่สังคม มีหน่วยงานสายสนับสนุนที่ครบถ้วนในทุกภาระงานและดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งของงานด้านวิชาการที่สนับสนุนให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย เพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ควรนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด เพื่อให้พร้อมสำหรับการบริการที่สร้างความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการ

การพัฒนางานห้องสมุดในแต่ละยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพ (Hands On)

ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพ (Hands-on) ที่มีความรู้ ทักษะวิชาชีพ ทักษะสังคม (Social skills) และประสบการณ์ในการทำงานจริง โดยการร่วมมือกับสถานประกอบการ บนพื้นฐานของการพัฒนาอาจารย์ การบริหารหลักสูตร และห้องปฏิบัติการ

การดำเนินงานของห้องสมุดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1

- 1) จัดหาทรัพยากรทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทุกหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานและตรงตามความต้องการในการสนับสนุนการผลิตบัณฑิต
- 2) พัฒนาศักยภาพในการให้บริการจากเชิงรับเป็นเชิงรุก การบริการใหม่ที่หลากหลาย และเข้าถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม
- 3) สถานที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- 4) ช่วยผู้ใช้บริการให้เข้าถึงสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

การพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดตามยุทธศาสตร์ที่ 1 นั้น ห้องสมุดควรมีบทบาทในการสำรวจ รวบรวม จัดหา จัดเก็บ และจัดระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการ โดยอาจจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับคอลเลกชัน ต้องคำนึงถึงหลักสูตรที่เปิดสอน หรือการปรับปรุงหลักสูตร (พิมพ์ร่ำไพบรมสมิทธิ์, 2555) สำหรับรูปแบบของการบริการ ควรจัดหาบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยการจัดสภาพแวดล้อมแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด โปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บ เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Learning) และเครือข่ายทางสังคม (Saha, Nimai Chand, 2009 : 166 ; Collins and Quan-Haase, 2012 ; Leung and Chan, 2012 ; สุธนา วัชรระ, 2555 : 8-9) ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพิ่มการให้บริการอุปกรณ์ที่ช่วยสนับสนุนความสามารถเชิงสารสนเทศ (Information skill) ของนักศึกษา เพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์

การเรียนรู้ของนักศึกษาเพื่อต่อยอดความรู้ไปสู่การปฏิบัติงานได้จริง (จันทนีย์ พานิชผล, 2555 : 51)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม (Research & Innovations)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นมหาวิทยาลัยนักปฏิบัติชั้นนำทางทักษะวิชาชีพด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระดับสากล มีผลงานวิจัยที่ตอบโจทย์ภาคอุตสาหกรรมและสนองตอบความต้องการของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ มีการพัฒนางานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์และช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมผลงานวิจัย องค์ความรู้ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

การดำเนินงานของห้องสมุดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2

- 1) จัดหาและบริการฐานข้อมูลงานวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 2) จัดทำเว็บไซต์งานวิจัยที่เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลงานวิจัย เช่น เชื่อมโยงไปยังคลังปัญญาสถาบันของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ หรือสภาวิจัยแห่งชาติ
- 3) การพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นงานและจัดเก็บงานวิจัยโดยใช้เทคโนโลยี เช่น โปรแกรม Endnote การเข้าถึงฐานข้อมูลงานวิจัยฉบับเต็มรูป (Full Text) บทความอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น E-book E-journal E-research เป็นต้น
- 4) การให้บริการช่วยค้นคว้าอ้างอิง และตอบคำถามเกี่ยวกับงานวิจัย
- 5) การให้บริการและเผยแพร่ผลงานวิจัย รวบรวมข้อมูลของนักวิจัย
- 6) สอนการรู้สารสนเทศ เช่น การสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัยจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ และการสอนให้รู้กระบวนการวิจัย เป็นต้น
- 7) บริการแนะนำแหล่งการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัยและนวัตกรรม

8) การจัดการข้อมูลลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา เช่น การใช้โปรแกรม Turnitin ซึ่งเป็นเครื่องมือตรวจสอบการคัดลอกผลงาน

9) การเป็นสมาชิกองค์กรและเครือข่ายการวิจัย

10) สนับสนุนให้บุคลากรของห้องสมุดเป็นนักวิจัย เพื่อใช้วิธีกระบวนการทางวิจัยในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป รวมถึงการส่งเสริมให้ได้รับพัฒนาทักษะการวิจัยด้วยการอบรม หรือศึกษาต่อ

การพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดตามยุทธศาสตร์ที่ 2 นั้น บุคลากรของห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรณารักษ์ ควรมีบทบาทและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย บรรณารักษ์จะต้องมีทักษะด้านการวิจัยเพื่อให้สามารถช่วยนักวิจัย อาจารย์ และนักศึกษาได้อย่างเต็มที่ โดยมีหน้าที่ในการจัดหางานวิจัย วิเคราะห์หมวดหมู่งานวิจัย การพัฒนาฐานข้อมูลงานวิจัยเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การจัดบริการส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้บริการโดยตรง (Document Delivery) และบทบาทที่สำคัญที่สุด คือ การเป็นผู้สอนหรือผู้ร่วมสอน เช่น สอนเทคนิคการสืบค้นข้อมูล การค้นคว้าและการเขียนรายงาน การอ้างอิงและบรรณานุกรม การแนะนำแหล่งวิทยาการต่าง ๆ หรือเตรียมแหล่งวิทยาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนการวิจัย (ธมลวรรณ ขุนไพฑิต, 2550 : 143 ; วราภรณ์ จันทศักดิ์ และภรณ์ ศิริโชติ, 2555 : 43) นอกจากนี้บรรณารักษ์ควรได้รับการพัฒนาทักษะการวิจัย เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาในงานประจำ สามารถแนะนำและให้คำปรึกษาด้านวิจัยได้ (Cambridge University Library, 2010)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมความเป็นนานาชาติ (Internationalization)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการจัดการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติภายใต้วิสัยทัศน์

“มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นมหาวิทยาลัยนักปฏิบัติชั้นนำทางทักษะวิชาชีพ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระดับสากล”

การดำเนินงานของห้องสมุดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3

- 1) การจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเป็นภาษาต่างประเทศ และภาษาอาเซียน ซึ่งจะเอื้อต่อการเรียนรู้สำหรับอาจารย์ชาวต่างชาติ และนักศึกษาชาวต่างชาติ
- 2) จัดทำเว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นสองภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 3) การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้เป็นภาษาอังกฤษ เช่น จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด การทำป้ายแนะแหล่งสารสนเทศ การบริการข่าวสาร การทำแผนผังห้องสมุด เป็นต้น
- 4) การจัดบริการคอลเลกชันทางด้านการฝึกภาษาอังกฤษเป็นพิเศษ หรือคอลเลกชันของการเรียนรู้ภาษาอาเซียน
- 5) เป็นสมาชิก และสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาชีพกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือสมาคมวิชาชีพในต่างประเทศ โดยการสมัครสมาชิกผ่านออนไลน์ หรือการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายทางสังคม ในการติดต่อสื่อสาร และการจัดโครงการความร่วมมือทางวิชาชีพกับหน่วยงานในต่างประเทศ
- 6) การเปิดห้องสมุดให้นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรร่วมวิชาชีพชาวต่างชาติ ได้เข้ามาศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนข้ามวัฒนธรรม
- 7) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยศึกษาต่อ ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยน และฝึกอบรมในต่างประเทศ

การพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดตามยุทธศาสตร์ที่ 3 นั้น จะเห็นได้ว่าภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งถือว่าเป็นภาษาสากล การเรียนรู้ภาษาอังกฤษจึง

มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์เป็นอย่างยิ่ง เพราะบรรณารักษ์จะต้องใช้ความรู้ความชำนาญในการแปลและถ่ายทอดข้อมูลเพื่อแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง (ปิติมา จันทมณีโชติ, 2551 : 11) เพื่อช่วยให้การทำงานร่วมกันในเครือข่ายวิชาชีพ สะดวกมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ สมาชิกในการกำหนดนโยบาย และการใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ในอนาคต (Cambridge University Library, 2010)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการสมัยใหม่ (Modern Management)

สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่จะต้องทำหน้าที่บริหารจัดการให้มีคุณภาพ ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูลการบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

การดำเนินงานของห้องสมุดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4

1) ก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะ

- บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
- วางแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
- พัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ส่งเสริมการนำ

ระบบการจัดการความรู้มาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างจริงจัง ต่อเนื่อง

- นำระบบประกันคุณภาพ และระบบบริหารความเสี่ยงภายในห้องสมุดมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

- สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และการมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน สร้างพันธมิตรสู่ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายใน และภายนอก

2) พัฒนาระบบบริหารการเงินและทรัพยากร

- มีการบริหารงบประมาณอย่างเพียงพอ
- พัฒนานวัตกรรมใหม่ที่เน้นการลดขั้นตอน การประหยัดงบประมาณ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เช่น การประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สในการดำเนินงานของห้องสมุด เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายจากการใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์
- การสำรวจความต้องการสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ และนำมาแก้ปัญหาในงานวิชาชีพ

3) พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์

- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่พึงประสงค์
- สร้างแรงจูงใจที่ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพและสมรรถภาพทางวิชาชีพ และวิชาการ โดยการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาต่อ เป็นต้น
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทำผลงานทางวิชาการ การวิจัย เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
- กำหนดนโยบาย และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ชัดเจน กำหนดการ ประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

4) ปรับปรุงโครงสร้างบริหารงานด้านต่าง ๆ

- จัดกระบวนการจัดซื้อ จัดหาที่เปิดโอกาสให้นักศึกษา และอาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น การสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์

- พัฒนาระบบสารสนเทศ (MIS) ที่ทันสมัย ให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงาน ได้แก่ การเรียน การสอน การวิจัย และการบริหารให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) ที่ผู้ให้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีทันสมัย สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ
- สร้างและส่งเสริมกลไกการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารการตลาด โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม บริการแบบเชิงรุกแก่ผู้ใช้ทุกกลุ่มเป้าหมาย
- สร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้เป็นแหล่งความรู้ที่มีคุณภาพให้มีความสำคัญแก่ผู้ให้บริการ การมีจิตวิญญาณในการให้บริการ

การพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดตามยุทธศาสตร์ที่ 4 นั้น ได้นำหลักการของการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญในการผลักดัน การพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้

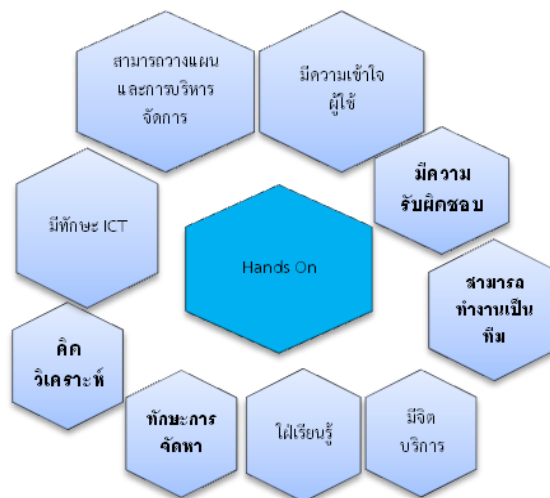
สมรรถนะบุคลากรห้องสมุดที่พึงประสงค์ในแต่ละยุทธศาสตร์

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของห้องสมุดให้เกิดสมรรถนะตามยุทธศาสตร์ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของห้องสมุดและมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามนโยบายหลักของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบด้วย การจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การบ่มเพาะศิลปวัฒนธรรม การพัฒนานักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ โดยมีนโยบายสนับสนุน ได้แก่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารโดยการใช้ภาษาต่างประเทศ ความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งในประเทศและในต่างประเทศ และการยกระดับการให้บริการ ดังนั้น บุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วเมื่อมี

การเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี

สมรรถนะที่พึงประสงค์ตามยุทธศาสตร์ที่ 1

การบูรณาการงานห้องสมุด มีจิตบริการให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถเข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ ต้องใช้สมรรถนะการทำงานเป็นทีม เพื่อร่วมกันวางแผนและบริหารจัดการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการแสวงหาความรู้ที่ซับซ้อนและยากต่อการค้นพบสามารถวางระบบการสืบค้น แสวงหาข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ผลักดันให้เกิดศูนย์กลางข้อมูลในการให้บริการองค์ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร กระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีความตื่นตัว ในการแสวงหาความรู้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เนื่องจากเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรจำเป็นต้องมี เพื่อร่วมกันนำความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่มาบูรณาการระหว่างงานที่รับผิดชอบไปสู่การพัฒนาระบบการเรียนการสอน พัฒนาระบบหลักสูตร พัฒนาระบบผู้สอน และมีระบบติดตามประเมินผล เพื่อต่อยอดไปสู่การสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ



สมรรถนะที่พึงประสงค์ตามยุทธศาสตร์ที่ 2

การสนับสนุนการวิจัย ห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สามารถช่วยนักวิจัยได้อย่างเต็มที่ การมีความรู้ความสามารถในการทำวิจัย มีทักษะการสังเคราะห์ และประมวลผลสารสนเทศสำหรับสนับสนุนงานและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ทำให้มีหลักการทางความคิด เพื่อการสังเคราะห์ วิเคราะห์งาน สามารถมองเห็นปัญหาต่าง ๆ โดยนำมาวางแผนและแก้ไขพัฒนางาน ด้านการวิจัยและนวัตกรรมให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถนำพหุองค์การบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ตามที่กำหนดสามารถกำหนดแนวทางขั้นตอน และวางระบบกลไกในการบริหารงานวิจัย มีทักษะในการเข้าถึงและการจัดการสารสนเทศ พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือ จากความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี 2.0 เปิดโอกาสให้มีความร่วมมือของนักวิจัยทั่วโลกและให้มีการแลกเปลี่ยนผลงานวิจัยและข้อมูลเพื่องานวิจัย รวมถึงการแสวงหาความรู้ต่อยอดเสริมความสามารถในการทำวิจัยให้มีประสิทธิภาพจนร่วมเป็นคณะวิจัยได้ สามารถนำความรู้ที่ได้มานำไปสู่การจัดระบบการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติหรือนานาชาติต่อไป



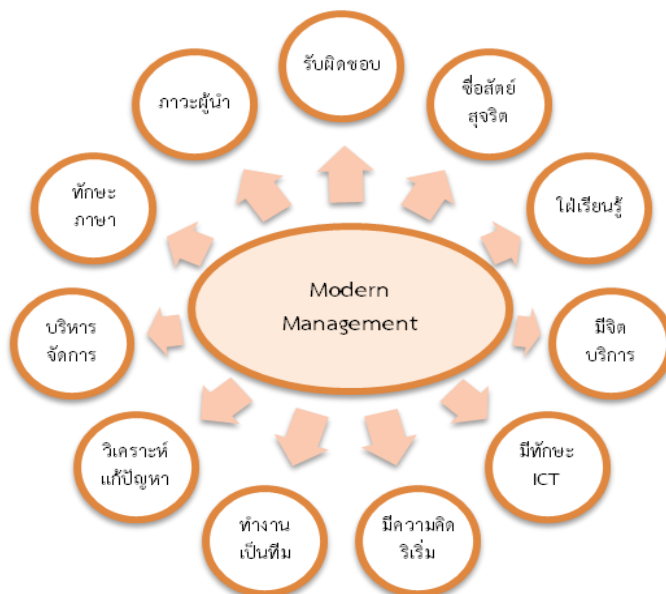
สมรรถนะที่พึงประสงค์ตามยุทธศาสตร์ที่ 3

การที่มหาวิทยาลัยมีโครงการความร่วมมือ (MOU) กับมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานในต่างประเทศ ทำให้บุคลากรต้องพัฒนาสมรรถนะตนเองให้สามารถส่งเสริมและสนับสนุนความเป็นนานาชาติ โดยเริ่มจากตนเองก่อนโดยเฉพาะด้านภาษา เพื่อให้สามารถบริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน งานวิจัย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับอาจารย์ นักศึกษา บุคลากรชาวต่างชาติ เนื่องจากบุคลากรบางคนอาจประสบปัญหาในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทำให้อาจจะต้องมีการเพิ่มพูนทักษะและพัฒนาศักยภาพด้านภาษา เพื่อช่วยให้งานร่วมกันในเครือข่ายวิชาชีพสะดวกมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิก ทำให้บุคลากรสามารถใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร และยังเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากการแลกเปลี่ยน การศึกษาดูงานในต่างประเทศ มีทักษะที่จะสามารถทำงานแบบข้ามวัฒนธรรม เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนให้เกิดประสิทธิภาพสู่ระดับสากล รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการสร้างเครือข่ายโดยใช้สื่อสังคม (Social Media) หรือการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น Smartphone



สมรรถนะที่พึงประสงค์ตามยุทธศาสตร์ที่ 4

การบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้น บุคลากรจะต้องมีความสามารถในการวางแผนและการบริหารจัดการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความรับผิดชอบ มีจิตวิญญาณในการทำงานมีทักษะการคิดวิเคราะห์ใฝ่เรียนรู้และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้มีความรู้และเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามภาระรับผิดชอบ ประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้จากการเชื่อมโยงความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาและพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีจิตบริการให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถทำงานเป็นทีม เข้าใจบทบาทของตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ กระบวนการคิด และนำเสนอวิธีการใหม่ ๆ และมีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อให้สามารถสื่อสารได้



จากคุณสมบัติและสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่กล่าวมาในข้างต้น ซึ่งบุคลากรห้องสมุดควรพึงปฏิบัติให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ (ศุภรชตรา แสนวา, 2555 : 18-22 ; Piyasuda Tanloet and Kulthida Tuamsuk, 2011 : 238-240 ; Parkes, 2013 : 37-38) สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางวิชาชีพ บุคลากรห้องสมุดควรมีความสามารถนำความรู้มาดำเนินงานและพัฒนาระบบห้องสมุดให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรสามารถเข้าใจผู้ใช้และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ เพื่อคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการสอดคล้องกับหลักสูตรวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ในงานเทคนิค บุคลากรสามารถจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายและสามารถนำข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด ทราบแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ตลอดจนสามารถสืบค้นสารสนเทศได้อย่างทั่วถึงทั้งสารสนเทศในแบบกว้างและแบบลึก เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการสารสนเทศในหลากหลายรูปแบบ

2. สามารถวางแผนและบริหารจัดการ บุคลากรห้องสมุดควรมีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การวางแผนจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายเพื่อลดค่าใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก สามารถทำการตลาดครอบคลุมการบริหารจัดการองค์กรเชิงรุก

3. มีจิตบริการ มีจิตวิญญาณในการทำงาน บริการด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจและอยากเข้ามาใช้บริการในครั้งต่อไป ควรมีจิตสำนึก และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

4. สามารถคิดวิเคราะห์ การประเมินค่าประเมินผลบริการของห้องสมุดและผลงานของตนเอง มีระบบกระบวนการคิดที่เป็นระบบแบบแผน สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้จากการเชื่อมโยงความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาและพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำเสนอแนวทางและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

5. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำวิจัย เนื่องจากงานห้องสมุดเป็นงานที่สนับสนุนและส่งเสริมการทำวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร โดยมีการจัดหาจัดเก็บ ทำเครื่องมือช่วยค้น บริการตอบคำถามและช่วยค้น และให้บริการงานวิจัย ดังนั้นบุคลากรห้องสมุดจึงต้องมีความสามารถให้บริการอ้างอิงและตอบคำถามด้านการทำวิจัย รวมถึงการให้คำแนะนำ ปรัชญา ชี้นำแหล่งสารสนเทศงานวิจัย จัดทำเว็บไซต์เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลงานวิจัยที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงสามารถร่วมทำงานกับคณะวิจัย หรือในฐานะผู้วิจัย สามารถนำความรู้ทางด้านวิจัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

6. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นสารนิเทศจากหลายฐานข้อมูลพร้อมกันในหน้าจอเดียว (Federated Search) ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแบบพกพาขนาดกลาง/ แท็บเล็ตพีซี การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น Smartphone ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการสงวนรักษาวัตถุดิจิทัล เป็นต้น ความรู้ดังกล่าว ทำให้บุคลากรห้องสมุดต้องเรียนรู้ ปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

โดยสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และเหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

7. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ บุคลากรห้องสมุดต้องพัฒนาสมรรถนะทางด้านภาษาให้สามารถส่งเสริมและสนับสนุนความเป็นนานาชาติ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรชาวต่างชาติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลสารสนเทศ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ และสามารถให้คำแนะนำ ปฐกษา และแก้ไขปัญหาได้

8. ใฝ่เรียนรู้ บุคลากรห้องสมุดควรแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้มีความรู้และเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามภาระรับผิดชอบ พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เข้าถึงสารสนเทศจากการบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และสามารถนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการเรียน การวิจัย และการนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้

9. การทำงานเป็นทีม สามารถทำงานร่วมกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานจนงานนั้นประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การทำงานเป็นทีมที่แสดงให้เห็นภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี ผู้นำมีการวางแผนที่เป็นระบบ รับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน ช่วยกันวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รับผิดชอบร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

10. ทักษะส่วนบุคคล เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ การปรับตัว การมีมนุษยสัมพันธ์ ชยัน รอบคอบ เป็นต้น ซึ่งก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน และผู้ให้บริการ

สรุป

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรห้องสมุด เป็นวิธีการเตรียมพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งจะเปลี่ยนบทบาทของตนเองเพื่อช่วยให้การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อช่วยเพิ่มบริการใหม่ ๆ หรือปรับปรุงบริการเดิม ๆ ให้แก่ผู้ใช้ ทั้งนี้ ห้องสมุดคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการสนับสนุนบุคลากรห้องสมุดให้พัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ ที่ควรจะพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามนโยบายหลักของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบด้วย การจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การบารุงศิลปวัฒนธรรม การพัฒนานักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ โดยมีนโยบายสนับสนุน ได้แก่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารโดยการใช้ภาษาต่างประเทศ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการยกระดับการให้บริการ โดยบุคลากรจะต้องมีศักยภาพพอที่จะจัดการและดำเนินการบริการสารสนเทศที่มีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความรู้ความสามารถทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ การขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา เป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถทักษะ และแนวคิดเจตคติ ทั้งด้านการบริหารจัดการ งานเทคนิค งานบริการ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรจึงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

บรรณานุกรม

- จันทนีย์ พานิชผล. “แนวโน้มเทคโนโลยีใหม่ในแวดวงห้องสมุด: เก็บตกมาแล้วจากที่ประชุม IATUL ครั้งที่ 33,” **วารสารโดมทัศน์**. 33, 2 (2555) : 49-60.
- ธมลวรรณ ชุนไพฑิต. “การวิจัยกับบทบาทที่เปลี่ยนไปของบรรณารักษ์ยุคดิจิทัล,” **วารสารวิทยบริการ**. 18, 3 (2550) : 140-146.
- ปิติมา จันทมนิโชติ. “จะเตรียมตัวอย่างไรเมื่อต้องเป็นบรรณารักษ์ยุคเสมือนจริง,” **วารสารภูมิแล**. 29, 3 (2551) : 9-12.
- พิมพ์วิภา ไพรมสมิทธิ์. **การพัฒนาห้องสมุดสู่ประชาคมอาเซียน**. [ออนไลน์]. 2555.
แหล่งที่มา : <http://203.131.219.245/conference2012/pdf>. (9 พฤศจิกายน 2557)
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองนโยบายและแผน งานนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์. **แผนพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์วาระเร่งด่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ.2557 – 2560**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557.
- วราภรณ์ จันทศักดิ์ และภรณ์ ศิริโชติ. “บทบาทของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการสนองความต้องการสารสนเทศของนักวิจัย,” **วารสารสารสนเทศศาสตร์**. 30, 2 (2555) : 43-60.
- ศุภรชตรา แสนวา. **บทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555. (รายงานการวิจัย).
- สุนนา วัธสระ. “กลยุทธ์การพัฒนาคอลเลกชันห้องสมุด: แนวคิดและผลการศึกษานำเสนอในการประชุม IATUL 2012,” **วารสารโดมทัศน์**. 33, 2 (2555) : 3-18.

Cambridge University Library. Cambridge University Library Working together:

a strategic Framework 2010–2013. [Online]. 2010. Available : [http://](http://www.lib.cam.ac.uk/strategic_framework.pdf)

www.lib.cam.ac.uk/strategic_framework.pdf. (10 January 2015)

Collins, Gary and Quan-Haase, Anabel. Social Media and Academic Libraries:

Current Trends and Future Challenges. [Online]. 2012. Available :

<http://asis.org/asist2012/proceedings/Submissions/272.pdf>. (10 January 2015)

Leung, Kevin and Chan, Ivan. Mobile Me, Mobile Library Services : CUHK's

Perspectives. [Online]. 2012. Available : [http://docs.lib.purdue.edu/cqi/](http://docs.lib.purdue.edu/cqi/viewcontent.cgi?article=1100&context=iatul)

[viewcontent.cgi?article=1100&context=iatul](http://docs.lib.purdue.edu/cqi/viewcontent.cgi?article=1100&context=iatul). (10 January 2015)

Parkes, David. "Future Librarians, Future Skills: Skilling Librarians for the 21st

Century," *SCONUL Focus*. 58 (2013) : 37-38.

Piyasuda Tanloet and Kulthida Tuamsuk. "Core Competencies for Information

Professionals of Thai Academic Libraries In the Next Decade (A.D. 2010

-2019)," *The International Information & Library Review*. 43, 3 (2011) : 234

-242.

Saha, Nimai Chand. "Academic Libraries and Librarian in the Electronic Teaching-

Learning Era : Is There Any More Need?," *International Conference on*

Academic Libraries (ICAL-2009) 5th to 8th October, 2009. India : University

of Delhi (North Campus), 2009.

การให้บริการโปรแกรม Turnitin ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สิริพร ทิวะสิงห์*

จัญญลักษณ์ นารี**

ภาณุวัตร บาลชน***

กฤษฎา กลางเภา****

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความที่เป็นผลสรุปจากการวิเคราะห์งานในการให้บริการ Turnitin ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบการคัดลอก ผลงาน (Plagiarism Detection) ในระยะแรกพบว่าผู้ใช้จำนวนน้อย จึงได้ทำการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาเกิดจากสาเหตุ 5 ประการ คือ 1) โปรแกรมยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย 2) บรรณารักษ์ยังไม่มีความชำนาญที่จะสอนการใช้โปรแกรม จึงยังไม่มีหลักสูตรการสอน การใช้ Turnitin 3) การบริหารจัดการจำนวนผู้ใช้ในฐานข้อมูลยังไม่เหมาะสม 4) การกำหนด ขั้นตอนและวิธีการผู้ให้บริการยังไม่เหมาะสม และ 5) ยังไม่มีการทำงานร่วมกับคณะ

* บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*** นักสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**** บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประเด็นดังกล่าวเกี่ยวข้องกับบรรณารักษ์ ระบบการให้บริการ และนโยบายการบริหารโปรแกรม ผู้รับผิดชอบจึงได้กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางทุกช่องทาง พัฒนารบรรณารักษ์ให้มีความรู้ในการสอน และแนะนำการใช้โปรแกรมแก่ผู้ให้บริการห้องสมุดโดยการอบรม และการจัดการความรู้ ปรับปรุงการกำหนดสิทธิของสมาชิกและระบบสัดส่วนของผู้เป็นสมาชิกประเภทต่างๆ และวางแผนการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการใช้โปรแกรม Turnitin ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ

Abstract

Analysis of the adoption of Turnitin a software tool that detects plagiarism at the Academic Resources Center Khon Kean University is presented. During the initial period of evaluation the tool was under utilized. Analysis found that under-utilization was caused by five factors : 1) availability of the program was not well-advertised 2) librarians did not have the expertise to teach use of the software 3) statistics for tracking utilization were inadequate 4) procedures for granting access and user-permissions were inadequate and 5) interaction with the faculty and university agencies was lacking. The Turnitin utilization rate will improve if deficiencies in these five factors are addressed. Improvement in Service System Policy and Program Administration are needed to set up access to the service, including establishment of user-groups and levels of access permission. A clear focus on publicity through all channels is critical. Librarians must be provided training so they have the knowledge to teach and guide software use. Finally,

action plans are needed to promote the use of Turnitin with faculty and university agencies.

ความเป็นมาและปัญหา

การส่งเสริมการรู้สารสนเทศเป็นบทบาทหนึ่งของห้องสมุด ซึ่งการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานห้องสมุดรู้จักวิธีอ้างอิงและมีจริยธรรมในการใช้สารสนเทศ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หลายๆ ห้องสมุดได้จัดหาเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบการคัดลอกผลงาน (Plagiarism Detection) เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมีการใช้สารสนเทศได้โดยไม่ผิดจริยธรรมเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และการวิจัย ในแง่ของการเผยแพร่องค์ความรู้ต่อไป

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ตระหนักถึงบทบาทที่สำคัญนี้ เช่น York of University University of Illinois มหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น ได้จัดหาเครื่องมือในการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน เช่นเดียวกันกับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อโปรแกรมการตรวจสอบการคัดลอกผลงานชื่อว่า Turnitin

โปรแกรม Turnitin ช่วยให้ผู้ใช้สอนตรวจสอบชิ้นงานของผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมหรือมีการขโมยความคิดที่เกิดขึ้นจากแหล่งข้อมูลออนไลน์ โดยการเปรียบเทียบชิ้นงานของผู้เรียนกับแหล่งข้อมูลที่ถูกตั้งซึ่งรองรับในฐานข้อมูล สามารถตรวจสอบข้อมูลชิ้นงานหรือการบ้านที่ถูกส่งเข้าสู่ระบบจากแหล่งข้อมูลสำคัญ 3 แหล่ง ได้แก่ 1) Current & Archival Web contents 2) Student Papers และ 3) Content Partnership : content publishers, including library databases, text-book publishers, digital reference collections, subscription-based publications ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการผลิตผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเป็นการบันทึกข้อมูลเพื่อป้องกันการละเมิดผลงาน นับเป็นประโยชน์ในวงกว้าง

แม้ว่าโปรแกรม Turnitin จะเป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับในหลายๆ สถาบันทั้งในและต่างประเทศ แต่ในปี 2554 นั้นสถิติการใช้โปรแกรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีจำนวนน้อย อาจเนื่องจากการเป็นการนำมาใช้ใน ปีแรก ยังไม่ได้มีการกำหนดนโยบายการใช้งานอย่างชัดเจน มีเพียงการจัดสรรจำนวนการเข้าใช้งานให้กับคณะและหน่วยงาน อีกทั้งสำนักวิทยบริการยังไม่มี การประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้งานอย่างเต็มที่ ประกอบกับบรรณารักษ์ยังไม่มี ความชำนาญที่จะสอนการใช้โปรแกรม จากรายงานผลการปฏิบัติงาน ทำให้สถิติการใช้งานมีเพียง 82 คน (สำนักวิทยบริการ, 2554)

ดังนั้นผู้รับผิดชอบจึงทำการวิเคราะห์งานการให้บริการโปรแกรม Turnitin เพื่อให้จำนวนผู้ใช้บริการโปรแกรม Turnitin มากขึ้น มีการนำไปใช้ในการเรียนการสอน และการวิจัยมากขึ้น โดยวิเคราะห์ในด้าน รูปแบบและวิธีการใช้งาน การสมัครสมาชิก ผู้รับผิดชอบหลัก ผู้ให้บริการ โดยหวังว่าผลจากการวิเคราะห์จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการ ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการให้บริการ และพัฒนาระบบการให้บริการ Turnitin

รูปแบบการศึกษา

เป็นการวิเคราะห์การดำเนินงาน โดยประยุกต์ใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ปัญหาในการปฏิบัติงาน และสถิติการเป็นสมาชิกโปรแกรม Turnitin

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาข้อมูลมีดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการ ในปี 2554 และ 2555 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจำนวนผู้ใช้ค่อนข้างน้อย เนื่องจาก

- 1) เป็นระยะแรกในการนำโปรแกรมมาใช้ จึงยังไม่ใช่ที่รู้จักแพร่หลายให้หมู่ผู้ใช้บริการ
- 2) บรรณารักษ์ยังไม่มี ความชำนาญที่จะสอนการใช้โปรแกรม จึงยังไม่มีหลักสูตรการสอนการใช้ Turnitin
- 3) การบริหารจัดการจำนวนผู้ใช้ในฐานข้อมูลยังไม่เหมาะสม
- 4) การกำหนดขั้นตอนและวิธีการผู้ให้บริการยังไม่เหมาะสม
- 5) ยังไม่มีการทำงานร่วมกับคณะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บัณฑิตวิทยาลัย

ผู้ผลิตวารสารวิชาการ

ตารางที่ 1 สถิติการใช้งานโปรแกรม Turnitin ปี 2554-2555

ปี	สถิติการใช้งาน		
	Instructor (ราย)	Student (ราย)	Submission (ราย)
2554	59	23	111
2555	314	667	1659

ผู้รับผิดชอบการให้บริการจึงได้วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาดังกล่าวออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ปัญหาเกิดจากบรรณารักษ์ ระบบการให้บริการ นโยบายการบริหารโปรแกรม สรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัญหาในการให้บริการแยกตามสาเหตุของปัญหาและผู้เกี่ยวข้อง

ประเด็น	สาเหตุของปัญหา		
	บรรณารักษ์	ระบบการให้บริการ	นโยบายการบริหารโปรแกรม
1.โปรแกรม Turnitin ไม่เป็นที่แพร่หลาย	✓	✓	
2.บรรณารักษ์ยังไม่มีควมชำนาญที่จะสอนการใช้โปรแกรม	✓	✓	
3.การบริหารจำนวนผู้ใช้งานฐานข้อมูลยังไม่เหมาะสม		✓	✓
4.การกำหนดผู้ให้บริการยังไม่เหมาะสม			✓
5.ยังไม่มีการทำงานร่วมกับคณะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			✓

2. ผลการดำเนินงาน ระหว่างปี 2556-2557 หลังจากที่ได้รับผิดชอบได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา และได้นำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงาน ดังนี้

1) เนื่องจากเป็นระยะแรกในการนำมาใช้ จึงยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ผู้รับผิดชอบจึงกำหนดให้มีการดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จักการใช้โปรแกรม Turnitin เพิ่มมากขึ้น โดยได้ร่วมมือกับห้องสมุดคณะ กลุ่มงาน และภาวกริจต่างๆ ดังนี้

- ประสานงานจัดส่งเนื้อหาให้ภารกิจประชาสัมพันธ์ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ จดหมายข่าว (LibZabb) E-mail Facbook Twitter ไปสเตอร์ เว็บไซต์ เป็นต้น

- ประสานงานจัดส่งเนื้อหาให้ภารกิจสารบรรณ ทำหนังสือราชการไปยังห้องสมุดคณะ คณะวิชา ศูนย์ สถาบัน สำนัก ที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- กำหนดขั้นตอนการให้บริการโปรแกรม Turnitin และประชาสัมพันธ์แก่ผู้ให้บริการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้ให้บริการอ่านข้อตกลงการให้บริการและยอมรับ

ขั้นที่ 2 ผู้ให้บริการกรอกข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ระบบเก็บเป็นทะเบียนผู้ขอใช้บริการ

ขั้นที่ 3 ผู้ให้บริการพิมพ์แบบยินยอมสำหรับการใช้โปรแกรมแล้วลงมือชื่อในแบบยินยอม

ขั้นที่ 4 ผู้ให้บริการนำแบบฟอร์มการยินยอมที่ลงลายมือชื่อเรียบร้อยแล้วส่งที่ห้องสมุดคณะที่ผู้ให้บริการสังกัด หากเป็นคณะที่ไม่มีห้องสมุดให้ส่งที่หอสมุดกลางเพื่อให้บรรณารักษ์สมัครสมาชิกในระบบ Turnitin ต่อไป

ขั้นที่ 5 ผู้ให้บริการรอการตอบกลับจาก E-mail จากระบบ Turnitin ซึ่งจะตอบกลับภายในเวลา 1 วันทำการโดยจะแจ้ง Username/Password ในการเข้าใช้โปรแกรม Turnitin ต่อไป

ขั้นตอนการให้บริการ



แผนภูมิที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการ Turnitin สำนักวิทยบริการ

2) บรรณารักษ์ยังไม่มี ความชำนาญที่จะสอนการใช้โปรแกรม จึงยังไม่มีหลักสูตรการสอนการใช้โปรแกรม Turnitin ได้ดำเนินการดังนี้

- ประชุมโดยใช้รูปแบบของการจัดการความรู้ (KM) บรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนอบรมการใช้ห้องสมุด เพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการหลักสูตรสำหรับการสอนโปรแกรม Turnitin

- ประสานงานกับคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร ให้จัดหาวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทผู้จัดทำจำหน่ายมาทำการอบรมการใช้โปรแกรม Turnitin ให้กับบรรณารักษ์ทุกคน จำนวน 3 ครั้ง มีบรรณารักษ์เข้าอบรมจำนวน 20 คน เพื่อให้บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะให้บริการสอนและแนะนำการใช้โปรแกรม Turnitin แก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้

- ประสานงานกับกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ในการกำหนดวิทยากรหลักในการสอนการใช้โปรแกรม Turnitin ให้กับบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากร รวมถึงการจัดทำเอกสารประกอบการสอนในกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ได้กำหนดหลักสูตรการอบรมเรื่อง การใช้โปรแกรม Turnitin เพื่อตรวจสอบและป้องกันการคัดลอกผลงานวิชาการ (Plagiarism) มีระยะเวลาการอบรม 3 ชั่วโมงประกอบด้วยเนื้อหา ได้แก่ การสร้างบัญชีผู้ใช้สถานะผู้สอน การสร้างห้องเรียน การสร้างการบ้าน การเข้าดูผลการตรวจสอบ

การซ้ำของผลงาน ซึ่งการอบรมนั้นเป็นหลักสูตรถาวรที่ผู้ให้บริการสามารถที่จะเลือกเข้าอบรมได้ตามความสะดวก

นอกจากนี้เพื่อความมั่นใจและความเข้าใจในการใช้โปรแกรม Turnitin ผู้รับผิดชอบจึงได้จัดทำหนังสือยินยอมให้ผู้ใช้งานก่อนการสมัครเป็นสมาชิก เพราะการใช้โปรแกรม Turnitin อาจเกิดผลกระทบในการละเมิดสิทธิ์ต่อผลงานของผู้อื่น หรือ ผลงานของตนเอง ผู้รับผิดชอบจึงเห็นควรว่า ผู้ใช้บริการต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนที่จะใช้งานโปรแกรม จึงจะสามารถใช้โปรแกรมได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด จึงได้กำหนดข้อตกลงสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วยการขอใช้โปรแกรม Turnitin เพื่อให้ผู้ใช้บริการเรียนรู้และตระหนักในผลที่อาจเกิดขึ้นในการใช้งานโปรแกรมนี้ ข้อตกลงสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วย การขอใช้โปรแกรม Turnitin มีรายละเอียดดังนี้ (สำนักวิทยบริการ, 2556)

1. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น บอกรับโปรแกรม Turnitin เพื่อใช้เฉพาะในส่วนการป้องกันการลอกเลียนวรรณกรรม (Plagiarism prevention) สิ่งพิมพ์ออนไลน์เท่านั้น ดังนั้นการใช้โปรแกรม Turnitin เป็นการตรวจสอบการคัดลอกผลงานการเขียนทางวิชาการที่เป็นสิ่งพิมพ์ออนไลน์ พร้อมทั้งชี้แหล่งข้อมูลที่ปรากฏการทำซ้ำ

2. มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีข้อบังคับที่ชัดเจน เรื่องการนำผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นของตนโดยมิชอบ โดยข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2555 ได้ระบุว่าการนำผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ ถือเป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณอย่างร้ายแรง

3. การจะนำผลวิเคราะห์จากโปรแกรม Turnitin มาใช้ตรวจสอบความทับซ้อนของผลงานทางวิชาการและกำหนดคุณโทษได้นั้น ขึ้นอยู่กับข้อบังคับ กฎระเบียบของแต่ละคณะหรือหน่วยงาน

4. การใช้โปรแกรม Turnitin ที่ให้บริการโดยสำนักวิทยบริการ กระทำได้ในหลายรูปแบบ ดังนี้

4.1 เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัย

4.2 เพื่อใช้ในการตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อป้องกันการลอกเลียนวรรณกรรมก่อนการพิจารณาแนวโน้มความน่าจะเป็น หรือความเป็นไปได้ของการคัดลอกผลงาน

4. 3 เพื่อใช้ในการตรวจสอบเบื้องต้นก่อนการส่งเผยแพร่หรือเพื่อการประเมิน แต่ไม่สามารถใช้เพื่อการอ้างสิทธิ์ความเป็นเจ้าของผลงานคนแรกได้ เนื่องจากการเผยแพร่ในระบบของโปรแกรมนี้อาจมีการเผยแพร่สู่สาธารณชนในครั้งแรก

5. การส่งงานเข้าในระบบ Trunitin มี 3 รูปแบบ ดังนี้

5.1 นักศึกษาส่งงานเข้าในระบบได้ด้วยตนเอง

5.2 ผู้สอนเป็นผู้ส่ง เพื่อตรวจผลงานชิ้นนั้น ๆ ด้วยตนเอง

5.3 ผู้สอนส่งผลงานตนเองเพื่อการตรวจซ้ำ

3) การบริหารจำนวนผู้ใช้ในฐานะข้อมูลยังไม่เหมาะสมระบบเดิมมีการจำกัดจำนวนสัดส่วน (Quota) ผู้รับบริการระดับคณะ ศูนย์ สถาบัน สำนัก โดยกำหนดสิทธิเป็น 3 กลุ่มการใช้งาน ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี เพื่อให้มีสัดส่วนการใช้งานในจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในแต่ละคณะและระดับ

ปัจจุบันได้มีการกำหนดสิทธิของสมาชิกที่ใช้โปรแกรมในระดับอาจารย์ และนักศึกษบัณฑิตศึกษาเป็น Instructor และ Administrator ของสำนักวิทยบริการจะเป็นผู้ควบคุมจำนวนสมาชิก และได้พัฒนาระบบการสมัครสมาชิกในการขอเข้าใช้โปรแกรม Turnitin โดยให้บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะเป็น Sub Admin ช่วยในการรับสมัครและควบคุมภายใต้คณะต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีรายละเอียดในประเด็นหลัก 2 ประเด็น คือ ส่วนข้อกำหนดของผู้ใช้ และข้อกำหนดของสถานะผู้ขอใช้โปรแกรม ดังนี้

1. ข้อกำหนดในการใช้

1.1 สำนักวิทยบริการ จะเป็นผู้ดูแลและประสานงานในการสร้างบัญชีรายชื่อ (Account) และรหัสผ่าน (Password)

1.2 บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะที่ประจำยังห้องสมุดคณะต่าง ๆ จะเป็นผู้ดูแลการใช้งาน และประสานงานในการสร้างบัญชีรายชื่อ (Account) และรหัสผ่าน (Password)

1.3 การลงทะเบียนการใช้โปรแกรม Turnitin กำหนดให้ใช้ E-mail account ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น เนื่องจากหากมีการส่งผลงาน (Submit) ที่ได้รับการแก้ไขล่าสุด (Final version) ข้อมูลจะถูกนำไปเก็บไว้ในฐานข้อมูลของสำนักวิทยบริการ ระบบจะกำหนดสิทธิการใช้งาน ดังนี้

- นักศึกษา E-mail account ใช้ได้ถึง 3,000 accounts
- อาจารย์ บุคลากร ใช้ได้ไม่จำกัดจำนวน

1.4 กรณีที่นักศึกษาไม่ต้องการใช้งานในระบบ Turnitin ให้ลบชื่อออกจากระบบ เพื่อให้สิทธิในการใช้งาน (3,000 accounts) กลับคืนมา

1.5 ผู้ใช้บริการจะต้องมีการยินยอมและลงนามในแบบยินยอมสำหรับการใช้โปรแกรม Turnitin ก่อน จึงจะได้รับการสร้างบัญชีผู้ใช้และรหัสผ่าน

2. ข้อกำหนดของสถานะผู้ขอใช้โปรแกรม

ประเภทสมาชิก	หน้าที่และผู้รับผิดชอบ
Administrator	- มีหน้าที่ดูแล ประสานงานในการเข้าใช้โปรแกรม Turnitin การกำหนดหรือยกเลิกสิทธิการใช้งานชั่วคราว การลบบัญชีสมาชิก ออกจากระบบ การรายงานสถิติการใช้งานของระบบ รวมถึงการประสานงานไปยังบริษัทเมื่อมีปัญหาจากการใช้งาน Turnitin ที่ Admin ไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้รับผิดชอบ คือ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
Sub Administrator	- มีหน้าที่สร้าง Account และการเพิ่มชื่อผู้สอน(Instructor) ในระบบ ยกเลิกสิทธิการใช้งานชั่วคราว รวมถึงการตรวจสอบการใช้งานของระบบสำนักวิทยบริการ กำหนด Sub Administrator ดังนี้ 1. หอสมุดกลาง ผู้รับผิดชอบ คือ บรรณารักษ์บริการสารสนเทศ เพื่อการอ้างอิงและวิจัย 2. ห้องสมุดคณะ ผู้รับผิดชอบ คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ
Instructor	- กำหนดผู้ใช้สิทธิในการเป็น Instructor ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย นักศึกษาระดับปริญญาเอก ทำหน้าที่ คือ 1. Adding Class : สร้างห้องเรียน ทำได้ 2 แบบคือ 1.1 Standard class : สามารถตรวจงานได้เพียงผู้เดียว 1.2 Master class : กำหนดให้ผู้ช่วยสอนตรวจงานได้ 1.3 User Plagiarism Prevention Mode : ผู้สอนสามารถส่งงานเข้าไปในระบบเพื่อให้ตรวจสอบการทำซ้ำได้

ประเภทสมาชิก	หน้าที่และผู้รับผิดชอบ
Instructor (ต่อ)	<p>2. นำรายชื่อนักศึกษาเข้าไปใน class ของตนเองพร้อมแจ้ง Class ID และ Class Enrollment Password ให้กับนักศึกษาเพื่อใช้งาน</p> <p>3. ลบชื่อนักศึกษาที่จบ หรือเรียนในรายวิชานั้นเสร็จสิ้นแล้วออกจาก class เพื่อให้จำนวน Account กลับคืนมา หากไม่ลบข้อมูลระบบจะทำการลบข้อมูลทุกสองปี โดยอัตโนมัติ</p>
Student	<p>- กำหนดสิทธิในการเป็นStudents ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ในบางรายวิชาที่อาจารย์กำหนด) ทำหน้าที่ Submit paper ซึ่งนักศึกษาต้องมี Class ID และ Class Enrollment Password (โดย Instructor หรือ ผู้ช่วยอาจารย์ ต้องเป็นผู้นำรายชื่อนักศึกษาที่ enroll ในรายวิชาเข้าไปในระบบพร้อมแจ้ง Class ID และ Class Enrollment Password ให้กับนักศึกษา</p>

4) ยังไม่มีการทำงานร่วมกับคณะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บัณฑิตวิทยาลัย หรือศูนย์สถาบันสำนักการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการได้จัดอบรมการใช้โปรแกรม Turnitin ให้บุคลากรของคณะ เช่น ฝ่ายบัณฑิตศึกษาของคณะ และฝ่ายวิชาการที่ผลิตผลงานวิจัย เพื่อให้นำไปประยุกต์ใช้งานที่รับผิดชอบ แต่สถิติการใช้งานโปรแกรมที่ผ่านมา ยังพบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนน้อยอยู่

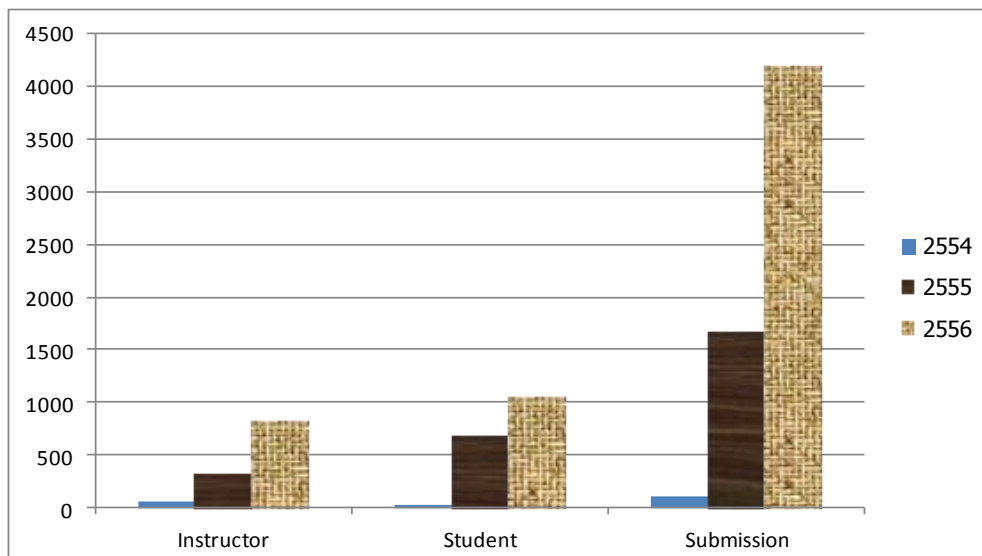
ปัจจุบันผู้บริหารจึงมีนโยบายในการประสานงานกับบัณฑิตวิทยาลัยในการกำหนดแนวทางการใช้โปรแกรม และเพิ่มจำนวนความถี่ของชั่วโมงการสอนการใช้โปรแกรม Turnitin และส่งเสริมให้หน่วยงานที่ทำวิจัย และผลิตวารสารวิชาการได้นำเอาโปรแกรมนี้ไปใช้ในการผลิตงานวิชาการ

สรุปผลการดำเนินงาน

1. สำนักวิทยบริการมีระบบการรับสมัครสมาชิกเพื่อขอใช้งาน Turnitin
(www.library.kku.ac.th/user_turn)
2. สำนักวิทยบริการมีหลักสูตรการสอนการใช้งาน Turnitin เป็นหลักสูตร
ประจำที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเข้าอบรมตามความสะดวก ใช้เวลาในการอบรมประมาณ
3 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นผ่านหน้าเว็บของสำนักวิทยบริการผ่านระบบออนไลน์
(www.library.kku.ac.th/tranning)
3. สำนักวิทยบริการมีสื่อแนะนำการใช้งานโปรแกรม
4. สำนักวิทยบริการมีคู่มือแสดงขั้นตอนการสมัครสมาชิก การขอใช้
Turnitin
5. สำนักวิทยบริการมีการกำหนดผู้รับผิดชอบและดูแลการจัดการโปรแกรม
Turnitin ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในส่วนหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะทั้ง 13 แห่ง
6. จำนวนผู้ใช้บริการในปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 3 สถิติการใช้งานโปรแกรม Turnitin ปี 2556

ปี	สถิติการใช้งาน		
	Instructor (ราย)	Student (ราย)	Submission (ราย)
2556	815	1,049	4,196



แผนภูมิที่ 2 ผลการใช้งานโปรแกรม Turnitin 3 ปี (ปี 2554-2556)

7. มีการทำงานร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยบัณฑิตวิทยาลัยประกาศให้การอนุมัตินักศึกษาต้องตรวจสอบผลงานด้วยโปรแกรม Turnitin เป็นกระบวนการหนึ่งของการสอบวิทยานิพนธ์มีผลปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 12 มกราคม 2558 เป็นต้นไป โดยมีสำนักวิทยบริการเป็นหน่วยงานที่จัดอบรมและให้บริการ (บัณฑิตวิทยาลัย, 2557)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงาน

1. บรรณารักษ์ควรมีความความชำนาญ สามารถ แนะนำกับผู้ที่ต้องการใช้งานโปรแกรมดังกล่าวได้เป็นอย่างดี และควรมีการเพิ่มพูนองค์ความรู้ของตนเองอย่างดียิ่ง สามารถเป็นที่ปรึกษาการใช้งานในเชิงลึกได้อย่างดีเยี่ยม และสามารถสอนหลักสูตรสำหรับนักศึกษาต่างชาติได้

2. สำนักวิทยบริการควรปรับปรุงเว็บไซต์การให้บริการเป็นภาษาต่างประเทศ เพื่อให้บริการนักศึกษาและนักวิจัยต่างชาติ

3. สำนักวิทยบริการควรจัดอบรมการใช้โปรแกรมนี้ให้กับกองบรรณาธิการวารสารที่ผลิตโดยมหาวิทยาลัยขอนแก่น

บรรณานุกรม

บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. เอกสารการประชุมคณะกรรมการประจำ

บัณฑิตวิทยาลัย ครั้งที่ 4/2557 วันที่ 5 กันยายน 2557. ขอนแก่น :

มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2557. (เอกสารอัดสำเนา)

สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สถิติการปฏิบัติงานรายไตรมาส ปี 2554.

ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย ขอนแก่น, 2554. (เอกสารอัดสำเนา)

สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สถิติการปฏิบัติงานรายไตรมาส ปี 2555.

ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย ขอนแก่น, 2555. (เอกสารอัดสำเนา)

สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สถิติการปฏิบัติงานรายไตรมาส ปี 2556.

ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย ขอนแก่น, 2556. (เอกสารอัดสำเนา)

สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ข้อตกลงสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

ขอนแก่นว่าด้วยการขอใช้โปรแกรม Turnitin. [ออนไลน์]. 2556. แหล่งที่มา :

http://www.library.kku.ac.th/user_turn. (10 กุมภาพันธ์ 2557)

ผลการเรียนแบบร่วมมือด้วยเทคนิคการแข่งขันร่วมกับการใช้
เว็บเควสท์ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ
ในรายวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของนักเรียนเตรียมทหาร
The Cooperative Learning Teams Games Tournament Learning
Techniques with the use of Webquest toward achievement
and reading skills in English for Pre-Cadet

ศศต์ภรณ์ นิตติภัยธรรม*

รศ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข**

ผศ.ดร.ปณิตา วรณพิรุณ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง วิธีการดำเนินเป็นแบบ One Group Pretest – Posttest Design มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้บทเรียนพัฒนาการอ่านบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และ 2) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนเตรียมทหารที่เรียนด้วยบทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียนเตรียม

* นักศึกษาปริญญาโท ศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

** อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

*** อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ทหารชั้นปีที่ 1 จำนวน 35 คน จากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เครื่องมือในการวิจัยคือ 1) บทเรียนพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน วิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และ 3) แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นของนักเรียนเตรียมทหารที่มีต่อการเรียน บทเรียนพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ t-test

ผลการวิจัย พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนเตรียมทหารที่เรียนด้วยบทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และความคิดเห็นของนักเรียนเตรียมทหารที่เรียนด้วยบทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

คำสำคัญ : ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ บูรณาการคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์

การเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน (TGT)

Abstract

The research was experimental research. The research design used is One Group Pretest – Posttest. The purpose of the research are : to the compare the learning achievement before and after using lessons learned to develop an integrated computer technology, and to evaluate the level of opinion of those students with reading skills lessons integrating computer technology. The samples of the study were 35 pre-cadet first years students of Armed Force Academy

Preparatory School in the second semester of the 2013 academic year by Custer Random Sampling. Instrument for this research are 1) development of English reading skill lessons integrated for Computer Technology 2) achievement tests before and after the learning of computer technology and 3) questionnaires opinion of pre-cadet towards learning English reading lessons development and integration of computer technology. The data were analyzed using the arithmetic mean, standard deviation and t-test dependent.

The results of this research indicated that the learning achievement after the study is significantly higher than the pre-study at .01 level and the opinion of the learners learn lessons to reading skills satisfaction is high.

Keywords : English Reading Skills Integration of Computer WebQuest

Teams Games Tournament (TGT)

1. บทนำ

เนื่องจากในอนาคตภาษาอังกฤษจะใช้เป็นภาษาในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกอาเซียน ซึ่งกำหนดไว้ในกฎบัตรอาเซียนข้อ 34 ไว้ว่า “The working language of ASEAN shall be English” หมายความว่า ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกอาเซียน ส่งผลให้ภาคการศึกษาให้ความสำคัญกับภาษาอังกฤษ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการศึกษา เช่น กระทรวงศึกษาธิการ ได้ตื่นตัวต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษของการศึกษาไทยโดยจัดตั้ง ASEAN University และ Cyber University เพื่อการเชื่อมโยงทางด้านการศึกษา และตั้งเป้าหมายให้นักเรียนที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้

การอ่านภาษาอังกฤษเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่จะก่อให้เกิดผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในการเรียนมากยิ่งขึ้น แต่สภาวะการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษในปัจจุบันไม่ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย เหตุจำเป็นที่นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาต้องมีทักษะเพราะว่า “ในปัจจุบันมีนักเรียนเป็นจำนวนมากที่ไม่ประสบความสำเร็จในการเรียน ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วสามารถสรุปได้ว่า ประการสำคัญเป็นผลมาจากการขาดความสามารถในการอ่าน” (มณีรัตน์ สุกโชติรัตน์, 2548 : 229) การอ่านเป็นการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งในโลกแห่งข้อมูลข่าวสารเปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถค้นคว้าเพิ่มพูนความรู้ได้ตลอดเวลาโดยใช้ดีดจำกัดทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน โดยใช้ทักษะการอ่านที่แตกฉานทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แต่นักเรียนมีความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษไม่ค่อยดี สาเหตุหลักของการที่ผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จในการอ่าน นอกจากจะมาจากกาที่ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถในการตัวภาษาจำกัดแล้ว อีกส่วนหนึ่งน่าจะมาจากผู้สอนและการจัดกระบวนการเรียนการสอนโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการสอนของครูเป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยตรง โดยพบว่าในห้องเรียนการสอนอ่านภาษาที่สอนส่วนใหญ่่มักเน้นการสอนคำศัพท์ อธิบายไวยากรณ์ โครงสร้างทางภาษาที่คาดว่าจะป็นปัญหาสำหรับผู้อ่าน (Bernhardt, E. B. and Kamil, M. L., 1995 : 33) ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจปัญหาการสอนอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนโรงเรียนรวมมิตรวิทยาปีการศึกษา 2550 (สิริรัตน์ นาคนิ, 2552 : 3) พบว่าการจัดการเรียนการสอนภาษา อังกฤษยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากนักเรียนมีปัญหาในด้านการอ่านภาษา อังกฤษ คือ ไม่เข้าใจเรื่องที่อ่าน ไม่สามารถจับใจความสำคัญและรายละเอียดของเรื่องที่อ่าน พบข้อสังเกตระหว่างการจัดการสอนโดยรูปแบบการพัฒนาการสอนอ่านแบบมีส่วนร่วม คือ นักเรียนสามารถสรุปใจความสำคัญจากเรื่องที่อ่านด้วยความคิดรวบยอดของตนเองได้ ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดการเรียนรู้ในช่วงเริ่มต้นที่มุ่งเน้นให้นักเรียนได้เรียนรู้จากการเลือกเนื้อหาสอดคล้องกับความสนใจของตนเอง เห็นความสำคัญในสิ่งที่จะ

อ่านโดยสร้างจุดประสงค์การอ่าน ให้นักเรียนรู้จุดมุ่งหมายและมีแรงจูงใจในการเรียน ใช้ ความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่ในการคาดเดาความหมายจากคำศัพท์ หรือคาดเดาเหตุการณ์จาก บทอ่าน ให้นักเรียนเกิดการกระตุ้นและท้าทายอยากอ่านด้วยตนเอง มีความพยายาม ปรับเปลี่ยนแนวความคิดให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะอ่าน และมีความกระตือรือร้น ที่จะแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ร่วมกันกับเพื่อน (สิริรัตน์ นาคนิ, 2552 : 60)

ทั้งนี้การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งการเรียนแบบร่วมมือแบบ แข่งขัน เป็นการใช้กระบวนการกลุ่มโดยเน้นเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้นักเรียน ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ และการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างความเข้าใจให้แก่กันเรียนด้วยการช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน โดยการสื่อสารด้วยภาษาในระดับเดียวกัน เนื่องจากนักเรียนเป็นวัยที่ใกล้เคียงกัน และการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน เป็นการเรียนร่วมกันโดยใช้เกมซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียน สนใจที่จะเรียน ใช้การแข่งขันหรือการต่อสู้ทางวิชาการ โดยผู้เรียนที่มีความสามารถต่างกัน ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยผู้เรียนที่มีความสามารถทางวิชาการเท่าเทียมกันเข้าตามกลุ่ม ต่างๆ ก่อให้เกิดความร่วมมือกันเพื่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Guthrie W. and other (2008) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการอ่าน ภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักเรียน จากการสอนโดยรูปแบบการพัฒนาการอ่านแบบ มีส่วนร่วม สอดคล้องกับ Nutta C. (1996) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การร่วมกิจกรรมการอ่านกับกลุ่ม เพื่อนจะช่วยสร้างแรงจูงใจ ให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมอย่างกระตือรือร้น ผู้เรียนจะได้ แลกเปลี่ยนและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้ตระหนักว่าผู้เรียนคนอื่นมีวิธีการอ่าน อย่างไรและจะช่วยกระตุ้นให้มีการใช้ความคิดในการอภิปรายเกี่ยวกับกลวิธีการอ่านและ ทักษะการอ่านต่างๆ

โรงเรียนเตรียมทหารเป็นสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดสถาบัน วิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทยมีภารกิจในการศึกษาอบรมนักเรียน

เตรียมทหาร ในด้านพุทธพิสัย จิตพิสัย ทักษะพิสัย กับวิชาทหารและวิชาตำรวจ เพื่อให้เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและทัศนคติพื้นฐาน พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความก้าวหน้าทั้งในด้านความรู้ อุบนิสัย และคุณสมบัติของผู้หน่วย สามารถศึกษาต่อในโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า โรงเรียนนายเรือ โรงเรียนนายเรืออากาศ และโรงเรียนนายร้อยตำรวจ (โรงเรียนเตรียมทหาร, 2556) ซึ่งในการศึกษาต่อในโรงเรียนดังกล่าวจะต้องมีพื้นฐานภาษาอังกฤษที่ดี นักเรียนเตรียมทหารยังไม่เห็นความสำคัญของวิชาภาษาอังกฤษ ดังคำกล่าวของ สุจินต์ สมุทรเสน อดีตรองเจ้ากรมเสมียนตรา ได้กล่าวว่า นักเรียนนายร้อยยังไม่ประสบความสำเร็จในการเรียนภาษาอังกฤษ เนื่องจากนักเรียนนายร้อยส่วนใหญ่ที่เข้าศึกษาในโรงเรียนนายร้อยนั้น จบมาจากสายวิทย์คณิต จึงไม่มีความถนัดและสนใจที่จะอยากจะเรียนทางด้านภาษา ทำให้นักเรียนนายร้อยไม่เห็นความสำคัญของวิชาภาษาอังกฤษ เพราะเห็นว่าเป็นเพียงวิชาประกอบเท่านั้น

จากปัญหาและความต้องการในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของนักเรียนในเหล่าทัพต่างๆ จะเห็นว่าการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อสร้างรากฐานความรู้สำหรับศึกษาต่อ และสำหรับการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ต้องเน้นทักษะการอ่าน ซึ่งงานวิจัยของกรรณิการ์ พวงเกษม (2535) กล่าวว่า ผู้เรียนจะประสบความสำเร็จในการเรียนวิชาต่างๆ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถจับใจความในเรื่องที่อ่าน และสามารถถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดจากเรื่องที่อ่าน เขียนขยายความจากที่อ่าน เขียนบรรยายสิ่งที่อ่าน เขียนประยุกต์โดยใช้ข้อมูลจากสิ่งที่อ่าน รวมกับความรู้สึนึกคิดของตน ซึ่งประสบการณ์ทางด้านการเขียนนั้น ต้องมีการอ่านมาประกอบกัน การฝึกเขียนควบคู่กันไปกับการอ่าน จะทำให้ผู้เรียนเขียนได้ชัดเจน และมักมีเหตุผล ดังนั้นผู้เรียนที่มีความสามารถในการอ่านจะประสบความสำเร็จในการเขียนมาก และมีจินตนาการในการใช้ภาษาดี เนื่องจากได้เรียนรู้แนวทางการใช้คำต่างๆ จากสำนวนภาษาในหนังสือที่ได้อ่าน วิธีการสอนร่วมมือแบบแข่งขันเป็นกระบวนการเรียนการสอนที่จะพัฒนาทักษะการอ่าน

ภาษาอังกฤษ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของผู้เรียนสูงขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ สำหรับนักเรียนเตรียมทหาร การเรียนโดยใช้ความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน โดยมีการเรียนแบบคละกลุ่มความสามารถ ให้รู้จักการช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้เรียนที่มีความสามารถแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยจะได้นำไปใช้พัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษให้เหมาะสมกับเนื้อหา ซึ่งจะส่งผลให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาทักษะการภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ที่ได้ศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 การเรียนแบบร่วมมือด้วยเทคนิคการแข่งขัน

การเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน เป็นการจัดให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ซึ่งขนาดของผู้เรียนเป็นองค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนแบบร่วมมือจะต้องคำนึงถึงขนาดผู้เรียนที่จะต้องมีความเหมาะสม และผู้สอนจะทำหน้าที่วางแผนการสอนให้มีลำดับขั้นตอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในการทำงานกลุ่ม และมีบทบาทหน้าที่ทางวิชาการเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในบทเรียน และเป็นผู้แนะแนวปฏิบัติพื้นฐานที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการทำงาน และมีทักษะทางสังคมซึ่งมีคุณค่าต่อการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพต่อไป

การจัดการการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค Team Games Tournament (TGT) เป็นการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจะใช้การแข่งขันกลุ่มด้วยเกมมาจัดการเรียนการสอน องค์ประกอบสำคัญของการเรียนการสอนเทคนิค TGT ได้แก่ การนำเสนอ

บทเรียนต่อทั้งชั้น ซึ่งครูจะใช้วิธีการสอนรูปแบบที่เหมาะสมกับเนื้อหาของบทเรียนแก่นักเรียนพร้อมกันทั้งชั้น หลังจากทีครูนำเสนอเนื้อหาต่อนักเรียนทั้งชั้น ผู้สอนแบ่งกลุ่มผู้เรียนเพื่อการเรียนกลุ่มย่อย ที่มีสมาชิกมีความสามารถแตกต่างกัน สมาชิกมีบทบาทเตรียมให้สมาชิกของกลุ่มมีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาที่เรียน รับผิดชอบงานกลุ่มร่วมกันโดยครูช่วยแก้ปัญหา สอนเพิ่มเติมและสรุปใจความสำคัญ (อรรถัย นพนิยม, 2548 : 81) สอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูณี สารสุวรรณ (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือรูปแบบทีมแข่งขัน (TGT) กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สำหรับช่วงชั้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือรูปแบบทีมแข่งขัน (TGT) มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.41/80.18 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ภายหลังจากการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่สร้างขึ้นร่วมกับเทคนิคการเรียนรู้แบบ TGT สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้เรียนมีความพึงพอใจในการเรียนด้วยบทเรียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นในระดับมาก และงานวิจัยของสุชานนท์ ใจธรรม (2551) พบว่า การวิจัยเรื่องผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือโดยใช้ทีมการแข่งขัน (TGT) เรื่องรูปเรขาคณิตสามมิติและปริมาตรของทรงสี่เหลี่ยมมุมฉากกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ผลการวิจัย พบว่าแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องรูปเรขาคณิตสามมิติและปริมาตรของทรงสี่เหลี่ยมมุมฉากมีประสิทธิภาพเท่ากับ 71.06/69.49 และมีดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.5143 หมายความว่านักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นจากก่อนเรียนคิดเป็นร้อยละ 51.43 และนักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้แบบกลุ่มแข่งขันอยู่ในระดับมาก

2.2 การเรียนโดยใช้เว็บควอสท์

เว็บควอสท์ เป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการสืบสอบด้วยตนเองเป็นหลัก (Inquiry - Oriented Activities) โดยผู้เรียนสืบค้นจากแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ที่

ผู้สอนได้คัดเลือกแล้วว่ามีเหมาะสม (Dodge B, 1997) ซึ่งองค์ประกอบของเว็บเควสท์ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ บทนำ (Introduction) ภารกิจ (Task) แหล่งข้อมูล (Information Resources) กระบวนการ (Process) คำแนะนำ (Guidance) ประเมินผล (Evaluation) และสรุป (Conclusion) รูปแบบกิจกรรมเว็บเควสท์สนับสนุนให้ผู้เรียนใช้กระบวนการคิดขั้นสูงอย่างการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล ผู้เรียนต้องแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง หรือใช้ความร่วมมือในกลุ่มผู้เรียนจากฐานข้อมูล World Wide Web และจากแหล่งข้อมูลที่ครูจัดเตรียมและเสนอแนะ ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนการสอนโดยแสวงหาคำตอบ วิเคราะห์คำตอบ และประยุกต์ใช้ความรู้เรียนรู้แบบร่วมมือ และกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน ผู้เรียนจะมีอิสระในการเรียน ผู้สอนเป็นผู้ชี้แนะ และช่วยเหลือผู้เรียนในการเรียนรู้มากกว่าเป็นผู้ป้อนความรู้เพียงอย่างเดียว (ดวงรัตน์ ศรีวงษ์ดล, 2550 : 35) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริรัตน์ สร้อยศรี (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบร่วมกันด้วยเว็บเควสท์เชิงสมรรถนะ (Competency – based Webquest) เพื่อพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการเรียนรู้แบบร่วมกันด้วยเว็บเควสท์เชิงสมรรถนะ มีลักษณะต่อเนื่องเป็นวงจร และมีการย้อนไปมา (Iterative Manner) ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ กับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนโดยมีแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้อยู่ส่วนกลาง ได้แก่ ขั้นนำ ขั้นภารกิจ ขั้นกระบวนการ ขั้นกระบวนการวางแผน ขั้นกระบวนการปฏิบัติจริงตามแผน ขั้นประเมินผล และขั้นสรุป ในการเริ่มต้นทุกหน่วยเรียน ผู้สอนมีบทบาทในการแนะนำและตรวจปรับในชั้นเรียนก่อนเข้าเรียนเว็บเควสท์เชิงสมรรถนะ และคะแนนการคิดอย่างมีวิจารณญาณหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคณะนิจ จิตตรง (2548) ได้ทำวิจัยเรื่อง การใช้ภาพยนตร์ประกอบการอภิปรายเพื่อส่งเสริมความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ ความสามารถในการเขียนเชิงสร้างสรรค์ และความคิดวิจารณญาณของนักเรียนเตรียมทหาร ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนเตรียมทหารมี

ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษหลังเรียนโดยใช้ภาพยนตร์ประกอบการอภิปรายผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไปถึงร้อยละ 80.65 อยู่ในระดับดีมาก และนักเรียนเตรียมทหารมีความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์หลังการเรียนโดยใช้ภาพยนตร์ประกอบการอภิปรายผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไปถึงร้อยละ 73.70 อยู่ในระดับดี

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

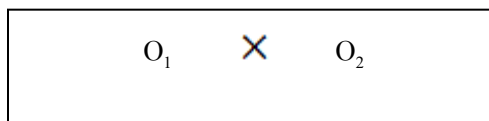
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาบทเรียนการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขันโดยใช้เว็บควอสท์
2. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้บทเรียนพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บควอสท์
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนเตรียมทหารที่มีต่อการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บควอสท์

4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง(Experimental Research) ใช้แผนที่มีกลุ่มทดลองกลุ่มเดียว มีการเก็บข้อมูลก่อนและหลังการทดลอง (One Group Pretest – Posttest Design) (William and Stephen,2009)



O₁ หมายถึง การทดสอบก่อนเรียน(Pretest)

X หมายถึง การเรียนด้วยบทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยใช้การเรียนการสอนเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์

O₂ หมายถึง การทดสอบหลังเรียน(Posttest)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือนักเรียนเตรียมทหารชั้นปีที่ 1 ของโรงเรียนเตรียมทหาร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 18 ห้องเรียน จำนวน 613 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนเตรียมทหารชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2556 โรงเรียนเตรียมทหารจำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 35 คน โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)โดยมีขั้นตอนในการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มตามความสามารถทางการเรียนภาษาอังกฤษตามเทคนิคการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน(TGT) โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สูง ปานกลาง อ่อน โดยพิจารณาจากคะแนนสอบแล้วแบ่งนักเรียนเป็นกลุ่มสูง จำนวน 7 คน กลุ่มปานกลาง จำนวน 21คน และกลุ่มอ่อน จำนวน 7 คน แบ่งนักเรียนออกเป็น 7 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน โดยให้ในแต่ละกลุ่มมีนักเรียนกลุ่มสูง จำนวน 1 คน กลุ่มปานกลาง 3 คน และกลุ่มอ่อน จำนวน 1 คน

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.3.1 บทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ สร้างบทเรียนเพื่อการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ด้วยโปรแกรม Moodle LMS สามารถเข้าถึงได้จาก www.elerning4cadet.com และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบการเรียนการสอนบนเว็บ

2.3.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เรื่องระบบเครือข่าย ให้สอดคล้องวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมและตัวชี้วัดที่กำหนด โดยสร้างเป็นข้อสอบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ ตรวจสอบแบบทดสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ด้านการจัดการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ และการสอนภาษาอังกฤษ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีประสบการณ์การสอน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ ลักษณะการใช้คำถาม ตัวเลือกตัวลวง ตลอดจนความถูกต้องด้านภาษา ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับแบบทดสอบที่สร้างขึ้น

2.3.3 แบบประเมินความเหมาะสมของบทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ ด้านเนื้อหา ผลการประเมินความเหมาะสมบทเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ด้านเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าระดับความเหมาะสมของบทเรียน ด้านเนื้อหา มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด

2.3.4 แบบประเมินคุณภาพบทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ที่ด้านการออกแบบเรียนการสอนบนเว็บ ผลการประเมินคุณภาพบทเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าบทเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีคุณภาพในระดับมากที่สุด

2.3.5 แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นของนักเรียนเตรียมทหารที่มีต่อการเรียนบทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ สร้างแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นของนักเรียนเตรียมทหาร แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยการนำข้อมูลในแบบประเมินมาแจกแจงความถี่ในแต่ละประเด็นคือเห็นด้วยมากที่สุดเห็นด้วยเห็นด้วยปานกลางเห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุดและหาค่าร้อยละของแต่ละข้อความเห็นแจกแจงในแต่ละประเด็น ตรวจแบบสอบถามโดยอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ

2.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.5.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการตรวจสอบผล การทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

2. 5.2 ให้นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน

2.5.3 มอบหมายและอธิบายขั้นตอนการใช้งานและเงื่อนไขต่างๆ ตามคู่มือ การใช้บทเรียนแก่นักเรียนเตรียมทหาร

2.5.4 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน เข้าศึกษาระยะเวลาในการดำเนินการทดลองทั้งสิ้น 3 วันระหว่างวันที่ 24-28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 วันละ 2 ชั่วโมงรวมทั้งสิ้น 6 ชั่วโมง

2.5.5 เมื่อผู้เรียนเรียนจบบทเรียนนั้นแล้วให้ทำแบบทดสอบหลังเรียน

2.5.6 ให้นักเรียนทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนเตรียมทหารที่มีต่อบทเรียน เพื่อการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วย การเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์

5. ผลการวิจัย และอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนก่อนและหลังเรียนโดยใช้บทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ก่อนเรียนและหลังเรียน เท่ากับ 15.83 และ 21.60 คะแนน ตามลำดับ (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าสถิติทดสอบที(t-test) ของคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน และหลังเรียนจากบทเรียน
พัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ด้วย
การเรียนรู้ร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บควอสท์

ผลสัมฤทธิ์ ทางการ เรียน	จำนวน (คน)	คะแนน เต็ม	คะแนนเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	t-test	Sig.
ก่อนเรียน (Pretest)	35	40	15.83	7.16	-4.77**	.00
หลังเรียน (Posttest)	35	40	21.60	8.98		

**p < .01

2. ผลการประเมินความคิดเห็นของนักเรียนเตรียมทหาร ที่เรียนโดยการเรียนด้วย
บทเรียนพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วย
การเรียนรู้ร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บควอสท์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักเรียนเตรียม
ทหารในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.66) (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความคิดเห็นของนักเรียนเตรียมทหาร

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านหลักสูตร และเนื้อหาวิชา			
1. เนื้อหาวิชาที่เรียนช่วยให้พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.49	0.56	มาก
2. เนื้อหาวิชาที่เรียนมีความทันสมัยเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน	4.60	0.55	มากที่สุด
3. เวลาเรียนที่กำหนดเหมาะสมกับเนื้อหา	4.23	0.60	มาก
4. เนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้	4.20	0.63	มาก
5. คำอธิบายชัดเจนเข้าใจง่าย	4.29	0.75	มาก
6. เนื้อหามีความเหมาะสม ไม่ยากเกินไป	4.20	0.76	
7. เนื้อหามีคำศัพท์ใหม่ๆ ให้ได้เรียนรู้	4.51	0.51	มากที่สุด
รวม	4.36	0.64	มาก
ด้านการออกแบบบทเรียน			
1. บทเรียนมีความสัมพันธ์กับชีวิตประจำวัน	4.31	0.76	มาก
2. มีภาพประกอบเหมาะสมกับเนื้อหา และช่วยเพิ่มความเข้าใจได้มากขึ้น	4.14	0.73	มาก
3. แบบฝึกหัดเหมาะกับเนื้อหาที่อ่าน	4.37	0.73	มาก
รวม	4.28	0.74	มาก
ด้านกิจกรรม			
1. คำสั่ง คำอธิบายกิจกรรมเข้าใจง่าย ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง	4.23	0.69	มาก
2. กิจกรรมนำเข้าสู่บทเรียนช่วยให้ทราบว่าเนื้อหาที่กำลังจะได้เรียนคือเรื่องใด	4.37	0.55	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ด้านกิจกรรม (ต่อ)			
รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. กิจกรรมพัฒนาการอ่าน ส่งเสริมให้ ข้าพเจ้ามีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากขึ้น	4.37	0.77	มาก
รวม	4.32	0.67	มาก
ด้านประโยชน์			
1. กิจกรรมการเรียนรู้ช่วยเพิ่มความสามารถ ด้านการอ่าน	4.46	0.56	มาก
2. นำความรู้จากกิจกรรมการเรียนรู้ไปใช้ ชีวิตประจำวันได้	4.29	0.71	มาก
3. กิจกรรมการเรียนรู้การสอนทำให้ข้าพเจ้ารู้ ถึงปัญหาการอ่านภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้อง กับตนเองมากขึ้น	4.65	0.54	มากที่สุด
รวม	4.47	0.62	มาก

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนเตรียมทหารก่อนเรียน และ
หลังเรียน โดยใช้บทเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยี
คอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้เว็บไซต์ พบว่านักเรียนเตรียมทหารที่
เรียนโดยใช้บทเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการอ่าน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หลังเรียนสูงกว่า
ก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจาก นักเรียนได้เรียนรู้ร่วมกัน
มีการฟังพาดอาศัยโดยการปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน นักเรียนได้
เรียนรู้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย อีกทั้งบทเรียนที่สร้างขึ้นเอื้ออำนวยต่อการเรียนของ
นักเรียนทั้งภาพและเสียง และกิจกรรมการเรียนรู้แบบแข่งขันเน้นให้นักเรียนร่วมกัน

สร้างความสำเร็จให้แก่กลุ่ม กระตุ้นให้นักเรียนเกิดการสนใจเรียนรู้มากขึ้น ส่งผลให้เกิด การความเข้าใจในความรู้ในเนื้อหาวิชามากขึ้น เพราะได้เรียนรู้ในขณะที่พร้อมที่จะเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Dodge B. (2001) ที่พบว่าหลังเรียนด้วยบทเรียนเว็บเคอร์สท์ สามารถช่วยพัฒนาทักษะการคิดที่จำเป็นในการขยายและกลั่นกรองความรู้ และทักษะการ คิดที่จำเป็นในการนำความรู้ไปใช้อย่างมีความหมาย ส่งผลถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ สูงขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาคริต อนันต์วัฒนวงศ์ (2549) ที่พบว่าบทเรียน ออนไลน์แบบเว็บเคอร์สท์ เป็นกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐาน ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนบนแหล่งต่างๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การแสวงหาสารสนเทศ สนับสนุนผู้เรียนในขั้นการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า ทั้งยังส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ จินตนาการ และทักษะการแก้ปัญหา โดยผู้เรียนจะต้องค้นพบคำตอบและสร้างสรรค์ด้วย ตนเอง ทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (วสันต์ อดิศักดิ์, 2546 : 52)

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนเตรียมทหารที่มีต่อบทเรียนพัฒนาทักษะ การอ่านภาษาอังกฤษบูรณาการวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการเรียนร่วมมือแบบแข่งขัน โดยใช้ เว็บเคอร์สท์ อยู่ในเกณฑ์ระดับเห็นด้วยมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การจัดการเรียนการสอน เปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลาทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เรียนรู้ และเข้าใจได้ด้วยตนเอง และสามารถทบทวนบทเรียนได้ตลอดเวลา มีแบบฝึกหัดที่มีการ ให้ผลสะท้อนกลับให้นักเรียนสามารถประเมินตนเองได้ทันที ทั้งนี้ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วย สอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีส่วนกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความตั้งใจ รวมทั้งการเรียนด้วย คอมพิวเตอร์เป็นสื่อการเรียนที่แปลกใหม่สำหรับผู้เรียน และบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย ที่สร้างขึ้นเน้นจุดสำคัญในการนำเสนอเนื้อหา การจัดกิจกรรม ให้ผู้เรียนช่วยเหลือกันในการเรียน และการแข่งขันประชันความรู้ที่ช่วยส่งเสริมความเข้าใจ ทางการเรียนแก่ผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้น (วิชุดิ สารสุวรรณ, 2551 : 112) สอดคล้องกับ Dorothy S. Lind (2001) ที่ระบุว่า การใช้รูปแบบบทเรียนออนไลน์แบบเว็บเคอร์สท์ มาใช้ในการเรียนการ

สอนส่งผลให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนมาก และให้ความร่วมมือในทุกๆ ด้าน ซึ่งแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อบทเรียนออนไลน์แบบเว็บเควสท์

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการสำรวจความคิดเห็นของนักเรียน พบว่า จะต้องมีการปรับปรุงด้านเนื้อหาของบทเรียน โดยปรับเนื้อหาให้ง่ายต่อเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น และให้เนื้อหาสามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานในชีวิตประจำวันของนักเรียน

2. จากผลการวิจัยพบว่าบทเรียนเว็บเควสท์เป็นสื่อการสอนรูปแบบที่สามารถนำมาใช้ประกอบการเรียนการสอนในห้องเรียนได้เป็นอย่างดี จะช่วยเสริมความเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้เพิ่มมากขึ้น จึงควรนำไปสร้างบทเรียนในเนื้อหาอื่นๆ ของรายวิชา โดยเฉพาะเนื้อหาวิชาที่ต้องการเรียนซ้ำหลายรอบเพื่อความเข้าใจ

3. เพื่อเป็นการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนทั้งรายวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ควรสร้างบทเรียนเว็บเควสท์ที่มีเนื้อหาครบทั้งหลักสูตร เพื่อให้ นักเรียนศึกษาเพิ่มเติมและทบทวนเนื้อหาด้วยตนเองทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ พวงเกษม. การสอนเขียนเรื่องโดยใช้จินตนาการสร้างสรรค์ในระดับ
ประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

คะนิงนิจ จิตตรง. การใช้ภาพยนตร์ประกอบการอภิปรายเพื่อส่งเสริมความสามารถ
ในการอ่านภาษาอังกฤษ ความสามารถในการเขียนเชิงสร้างสรรค์ และ
ความคิดวิจารณ์ของนักเรียนเตรียมทหาร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2548.

จิราวรรณ พุ่มต้นวงศ์. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนผ่านเว็บ วิชาการระบบ
ฐานข้อมูล ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิคทีมแข่งขัน.
ปัญหาพิเศษครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
ภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ, 2553.

ชาคริต อนันต์วัฒนวงศ์. ผลการใช้บทเรียนออนไลน์แบบเว็บควีสต์ ต่อผลสัมฤทธิ์
ทางการเรียนและปฏิสัมพันธ์ในการเรียน วิชาการถ่ายภาพทางการศึกษา.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา
ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ, 2549.

ดวงรัตน์ ศรีวงษ์ดล. “การเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ...กับกิจกรรมออนไลน์
แบบ WebQuest.” วารสารเทคนิคพัฒนา. 19 (เมษายน-มิถุนายน 2550) : 35-
36.

ทิพพารณ์ ชักชะโร และปรัชญนันท์ นิลสุข. “การพัฒนาเว็บช่วยสอนแบบร่วมมือโดยใช้เทคนิคบัซซ์กรุป (Buzz Group),” วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ. 4 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2551) : 27-28.

นริรัตน์ สร้อยศรี. การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบร่วมกันด้วยเว็บเควสต์เชิงสมรรถนะ(Competency-based Webquest) เพื่อพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2553.

พนิตนาฏ ชูฤกษ์. เทคนิคการอ่านแบบ Scanning. [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา : <http://dnfe5.nfe.go.th/localdata/webimags/story274scanning-reader.html>. (5 กันยายน 2555)

พลวัชร ปานทอง. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบมัลติมีเดียร่วมกับเทคนิคการเรียนรู้แบบ TEAM-GAMES-TOURNAMENT เรื่อง “ทฤษฎีบทพีทาโกรัส” ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการมัธยมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

มณีรัตน์ สุขโชติรัตน์. อ่านเป็น เรียนเก่ง สอนเก่ง. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค, 2548.

โรงเรียนเตรียมทหาร. หลักสูตรโรงเรียนเตรียมทหารพุทธศักราช 2546. กรุงเทพฯ : สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, 2556.

วสันต์ อดิศักดิ์. “WebQuest การเรียนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางบน World Wide Web,” วารสารวิทยบริการ. 14 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2546) : 52.

วิฑูณี สารสุวรรณ. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือรูปแบบทีมแข่งขัน (TGT) กลุ่มสาระการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์สำหรับช่วงชั้นที่ 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย สาขาวิชาเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ ภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.

สิริรัตน์ นาคิน. การศึกษาความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จากการสอนโดยรูปแบบการพัฒนาการอ่านแบบมีส่วนร่วม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2552.

สุชานนท์ ใจธรรม. ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือโดยใช้ทีมการแข่งขัน (TGT) เรื่องรูปเรขาคณิตสามมิติและปริมาตรของทรงสี่เหลี่ยมมุมฉากกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

สุเมธ แสงนาท. รูปแบบการสอนอ่านภาษาอังกฤษในระดับปริญญาตรีในสถาบันราชภัฏ : กรณีศึกษาในสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ. 20 วิธีจัดการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2545.

อรทัย นพนิยม. การพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เรื่องโครงสร้างและหน้าที่ของเซลล์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้เทคนิค TGT. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

Bernhardt, E. B. and Kamil, M. L. "Interpreting relationships between L1 and L2 reading : Consolidating the linguistic threshold and the linguistic interdependence hypothesis Applied Linguistics," **Oxford Journal**. 16 (1995) : 15-34.

Chuo, Tun-Whei Isabel. **The effect of the WebQuest Writing Instruction on EFL learners' writing performance, writing apprehension, and perception (China)**. Hong Kong : University of Hong Kong, 2004.

Dodge, B. **Some Thoughts About Webquests**. [Online]. 1997. Available : http://webquest.sdsu.edu/about_webquests.html. (27 August 2013)

Guthrie, W and others. **Classroom practice promoting engagement and achievement in comprehension**. [Online]. 1998. Available : <http://www.readingonline.org/articles/handbook/guthrie/index.html>. (27 August 2013)

Lind, Dorothy S. **Improving instructional practice : An action research study of the integration of technology into a grade four/five social studies curriculum**. Regina: The university of Regina, 2001.

Nuttal, C. **Teaching Reading Skills in Fore Language**. New York : Read Education and Professional Publishing, 1996.

Tsaic , S. **The effect of EFL reading instruction by using a WebQuest learning module as a CAI enhancement on college students' reading performance in Taiwan**. [Online]. 2005. Available : http://webquest.org/index_research.php. (27 August 2013)

การวัดและประเมินผลการใช้ Facebook Measurement and Evaluation of Facebook Usage

อภิชัย อารยะเจริญชัย *

วรัชยา สุนทรสารทูล **

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน Facebook กลายเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก ผลสำรวจในปี 2013 พบว่ามีจำนวนผู้ใช้งานมากกว่า 1 พันล้านราย จากทั่วโลก ซึ่งประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานมากเป็นอันดับที่สามของโลกด้วยจำนวน 26 ล้านราย มีองค์กรจำนวนมากที่นำ Facebook มาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน การประชาสัมพันธ์ จากความนิยมอย่างแพร่หลาย แทบทุกองค์กรจึงมี Facebook เป็นของตัวเองทั้งในรูปแบบ Fan Page หรือ Profile โดยมีจุดประสงค์ที่แตกต่างกันไป แต่ผู้ใช้ Facebook เหล่านี้มีความรู้ ความเข้าใจในองค์ประกอบต่างๆ ของ Facebook มากเพียงใด และได้นำข้อมูลที่ได้จาก Facebook มาทำการวิเคราะห์เพื่อสรุปผลหรือไม่ ทั้งที่ข้อมูลต่างๆ ที่ Facebook บันทึกไว้นั้นมีความสำคัญที่จะช่วยบ่งชี้ทิศทางการใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

* บรรณารักษ์ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

** หัวหน้างานสารสนเทศและห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

Currently, Facebook has become the social media that has been very popular in globally. Survey in 2013 found that there was more than 1 billion users around the world, Thailand is the third ranking in the world, with 26 million subscribers. Many organizations use facebook applications especially in PR. Because of the widespread popularity, almost every organization has its own Facebook Fan Page, or both in a Profile although the goal is different. However questions regarding use include: Are the facebook users understanding the various features of facebook? Here data obtain analyzed to draw conclusions from Facebook or not. The recorded information is important for facebook that will help identify the most effective way to use it.

การวัดและประเมินผลการใช้ Facebook

ปฏิเสธไปไม่ได้เลยว่าโลกในปัจจุบันได้พึ่งพาสื่อสังคมออนไลน์จนกลายเป็นสื่อหลัก และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อทุกๆ กิจกรรมของผู้คน หลังจากที่ก้าวเข้าสู่ สหัสวรรษใหม่ (ค.ศ. 2000) เทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด มีสื่อสังคม ออนไลน์ชนิดใหม่ๆ ถือกำเนิดเป็นจำนวนมาก ยิ่งเพิ่มโอกาสในการเชื่อมโยงมนุษย์ให้เข้าถึง กันได้แม้จะอยู่คนละมุมโลก

นักสื่อสารมวลชนได้ยกให้สื่อสังคมออนไลน์เป็น “สื่อใหม่” (New Media) ซึ่งจะมา แทนที่สื่อหลักเดิมที่คนทั่วไปคุ้นเคย อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ แต่หลังจากที่ สื่อสังคมออนไลน์พัฒนาอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ก็ได้กลายเป็น

สื่อหลักแทนที่สื่อเดิมในเวลาที่เราเร็วเกินคาด และยังเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตของผู้คนอย่างคาดไม่ถึง

Facebook สื่อที่ทรงอิทธิพลต่อการตลาดยุคใหม่

สื่อสังคมออนไลน์ได้ก้าวเข้ามาทำลายกำแพงข้อจำกัดทางการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นระยะทาง ช่วงเวลาในการนำเสนอ โอกาสในการเข้าถึงข้อมูล จำนวนของข้อมูลและผู้รับข่าวสาร ไปจนถึงการนำเสนอข้อมูล ทุกคนสามารถเป็นทั้งผู้รับสารและส่งสารในเวลาเดียวกัน การเดินทางของข้อมูลรวดเร็วจนแทบจะเป็นการนำเสนอแบบฉับพลันตามเวลาที่เกิดเหตุการณ์จริง (Real Time) และยังเปิดพื้นที่ในการวิพากษ์วิจารณ์ แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย จนเกิดผลกระทบต่อวัฒนธรรม การเมือง ธุรกิจ สังคม ฯลฯ และยังมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของประชาชน

ความพิเศษของสื่อสังคมออนไลน์จึงถูกนำมาประยุกต์เพื่อการตลาด จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนไปตามวิถีทางการเติบโตของเทคโนโลยีการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจบริโภคสินค้าหรือบริการ หลายองค์กรจึงอาศัยสื่อสังคมออนไลน์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในด้านต่างๆ โดยใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารการตลาด อาทิ การสร้างการรับรู้ของแบรนด์ (Brand Awareness) การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) ฯลฯ ด้วยความเป็นสื่อที่สามารถตอบโต้ได้ (Interactive Media) เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ทำให้เกิดการรับรู้และความผูกพันระหว่างแบรนด์กับผู้บริโภค สื่อสังคมออนไลน์จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในโลกของการตลาดยุคใหม่

การเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์แต่ละชนิดขององค์กรต่างๆ นั้น ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อาทิ ประเภทของสินค้าหรือบริการ กลุ่มเป้าหมาย กลวิธีการนำเสนอ ฯลฯ บางองค์กรเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์หลายชนิดพร้อมๆ กัน แต่สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดและมีผู้ให้บริการมากที่สุดในโลก คือ Facebook

Facebook ได้รับการพัฒนาขึ้นโดย Mark Zuckerberg เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน จากจุดเริ่มต้นที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในสังคมเฉพาะกลุ่มของนักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้เติบโตจนกลายเป็นเครือข่ายออนไลน์ที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดในโลก และกลายมาเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก

Facebook เริ่มใช้งานอย่างเป็นทางการในปี 2004 ภายในระยะเวลาไม่ถึงสิบปี ก็มีผู้ลงทะเบียนใช้งานมากเกินกว่า 1 พันล้านราย ในยุคแรกๆ Facebook เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งกับความสัมพันธ์ที่มีอยู่เดิมหรือการสร้างความสัมพันธ์ใหม่ หรือใช้เพื่อการสร้างอัตลักษณ์เฉพาะบุคคลในโลกออนไลน์ ทั้งเพื่อความบันเทิงหรือเพื่อจุดประสงค์อื่นๆ จนกระทั่งมีการนำมาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจาก Facebook มีข้อได้เปรียบอยู่ที่ความสามารถในการขยายเครือข่ายความสัมพันธ์ได้อย่างไร้ขีดจำกัด

การทำงานของ Facebook แบ่งออกได้เป็นสองรูปแบบ คือ แบบ **Profile** และแบบ **Fan Page** แบบ Profile เหมาะสำหรับการแสดงตัวตนแบบปัจเจกบุคคล ขณะที่แบบ Fan Page เหมาะสำหรับหน่วยงานหรือองค์กร อาจมีผู้ดูแลระบบ (Administrator) มากกว่าหนึ่งคน อีกทั้งแบบ Fan Page จะมีรูปแบบการใช้งานและประมวผลผลที่พิเศษกว่าโดยเฉพาะการบันทึกสถิติ การเข้าชมในส่วนต่างๆ ซึ่งจะไม่มีในแบบ Profile

การบันทึกสถิติต่างๆ ของแบบ Fan Page จะถูกรวบรวมไว้ในส่วนของ Facebook Insights เป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้ดูแลระบบ ควรให้ความสำคัญและหมั่นตรวจสอบความเคลื่อนไหวเป็นประจำ ข้อมูลใน Facebook Insights ประกอบด้วยสถิติการเข้าชมเพจ

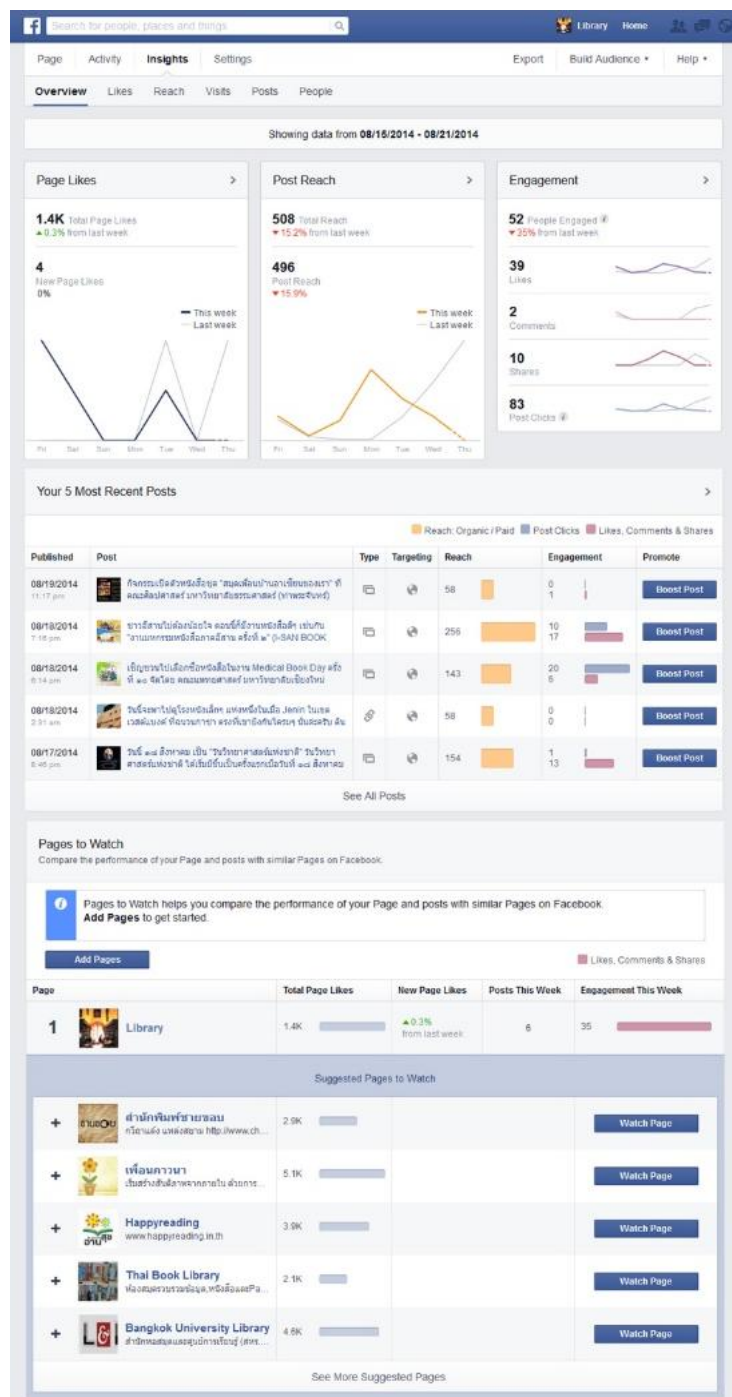
จำนวนผู้ติดตาม จำนวน ผู้เข้าถึงเนื้อหา ช่วงเวลาการเข้าชม ประเภทของผู้ติดตาม จำนวน การมีปฏิสัมพันธ์ ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้ผู้ดูแลระบบต้องนำมาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการใช้ Facebook ให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมายของหน่วยงาน

มีอะไรใน Facebook Insights

Facebook Insights คือ การแสดงผลข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าถึง Fan Page การแสดงผลการโพสต์ข้อมูล สถิติผู้เข้าชม สถิติการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ติดตาม ซึ่งสามารถนำมาใช้วัดผลเชิงปริมาณและคุณภาพสำหรับการประเมินการรับรู้ และการวางแผน การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานของ Facebook ซึ่งจะมีการปรับปรุงรูปแบบการวัดผลอย่างต่อเนื่อง

คำสั่งเข้าใช้งาน Facebook Insights จะอยู่บริเวณเมนูด้านบนของ Fan Page เมื่อเข้าสู่ Facebook Insights จะพบหน้าจอแสดงผลแบบ Overview คือ การแสดงผลข้อมูลสำคัญแบบย่อ ประกอบด้วย จำนวนการ Like จำนวนการ Reach จำนวนการ Engagement สถิติการเข้าถึงโพสต์ต่างๆ ฯลฯ โดยจะแสดงผลข้อมูลย้อนหลัง 7 วัน และสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของแต่ละเมนูได้โดยคลิกเลือกที่เมนูด้านบน (ภาพที่ 1) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- A คือ จำนวน Page Like Post Reach และ Engagement
- B คือ สถิติการโพสต์ข้อมูลและการเข้าชม 5 ครั้งหลังสุด
- C คือ การนำเสนอการเปรียบเทียบข้อมูลกับ Page อื่นๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือมีเนื้อหาใกล้เคียงกัน



ภาพที่ 1 หน้าจอแสดงผลแบบ Overview

ที่มา : <https://www.facebook.com/LibrariesThailand>

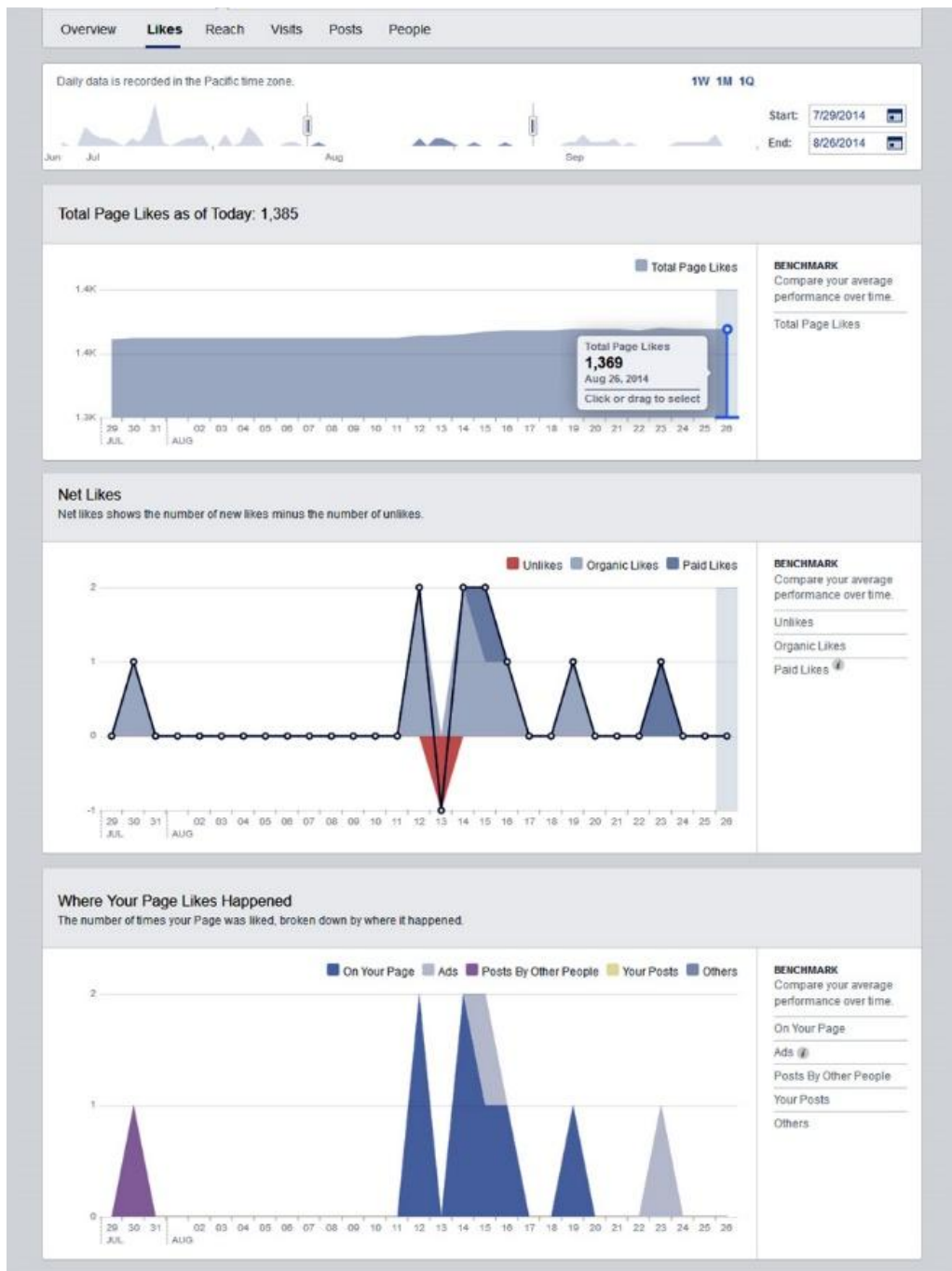
1. “Likes” หมายถึง การคลิก Like ที่หน้า Fan Page เพื่อแสดงว่าผู้ใช้ให้ความสนใจ และต้องการติดตามข่าวสารของ Fan Page (ภาพที่ 2) ประกอบด้วย

1.1 “Page Likes” คือ ข้อมูลแสดงจำนวนผู้ที่สนใจและต้องการติดตาม ข่าวสารจาก Fan Page แสดงผลย้อนหลัง 7 วัน โดยข้อมูลล่าสุดจะเป็นข้อมูลที่ย้อนจากวัน ปัจจุบันไปอีก 3 วัน ทั้งนี้สามารถขอข้อมูลทั้งหมดย้อนหลังได้มากที่สุด 3 ปี

1.2 “Total Page Likes” คือ ข้อมูลแสดงความเคลื่อนไหวของจำนวน Page Likes ในแต่ละวัน สามารถดูรายละเอียดในแต่ละวันได้ว่ามีจำนวนผู้ที่ทำการ Like เพิ่มหรือลดลงเพียงใด และในแต่ละวันมีการโพสต์ข้อมูลลงไปใน Timeline หรือไม่

1.3 “Net Likes : What Changed” คือ ข้อมูลแสดงผลเปรียบเทียบ การ Likes และการ Unlikes ในแต่ละวันว่ามีปริมาณเท่าใด โดยเฉพาะการ Unlikes เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นช่วงเวลาของเหตุการณ์เพื่อที่จะนำไปใช้วิเคราะห์ถึงสาเหตุของการ Unlikes นอกจากนี้การแสดงผลจำนวน Page Likes ยังสามารถจำแนกประเภทได้เป็น 2 ประการ ดังนี้ “Organic Likes” คือ การกด Like จากการเข้าถึงข้อมูลผ่านทาง New Feeds และ “Paid Likes” คือ การกด Like ผ่านการซื้อพื้นที่โฆษณา

1.4 “Where Your Page Likes Came From” คือ การแสดงข้อมูลช่องทางการ Like ของผู้ใช้งานว่ามาจากเส้นทางใด ได้แก่ “On Your Page” คือ การ Like ผ่าน Fan Page โดยตรง “Search” คือ การ Like ผ่านการค้นหาจาก Search Engine หรือเว็บไซต์ ต่างๆ “Posts By Other People” คือ การ Like ผ่านทางการโพสต์โดยผู้ใช้อื่นๆ “Ads and Sponsored Stories” คือ การ Like ผ่านทางการโฆษณาจากสื่อต่างๆ และ “Others” คือ การ Like ผ่านช่องทางอื่นๆ



ภาพที่ 2 หน้าจอแสดงผล Likes

ที่มา : <https://www.facebook.com/LibrariesThailand>

ข้อมูลใน Page Likes สามารถนำมาวิเคราะห์ทิศทางของการนำเสนอข้อมูล โดยพิจารณาได้จากหลายปัจจัย อาทิ ช่วงเวลาที่มีผลต่อการ Likes หรือ การ Unlikes ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าว ผู้ดูแลระบบได้โพสต์สิ่งใดลงไป และมีผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้หรือไม่ ผู้ดูแลระบบต้องพิจารณาเนื้อหาที่นำเสนอว่าได้รับผลตอบรับจากผู้ชมมากน้อยเพียงใด

สิ่งที่ควรคำนึงถึงเสมอในการโพสต์ คือ ความเกี่ยวพันของเนื้อหากับแบรนด์หรือวัตถุประสงค์ของการสร้าง Fan Page มักมีการสร้างกระแสด้วยกลวิธีต่างๆ เช่น สร้างแรงจูงใจด้วยของรางวัล การเล่นเกม นำเสนอเนื้อหาที่เป็นกระแสสังคม สร้างประเด็นให้เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ เหล่านี้ช่วยให้เกิดความสนใจเพียงชั่วคราวชั่วครั้งชั่วคราว ผู้ใช้อาจทำการ Like เพื่อติดตามข่าวสารตามกระแส แต่ไม่สนใจเนื้อหาหลักของแบรนด์ เมื่อเนื้อหาเหล่านั้นหมดกระแสความสนใจ ผู้ใช้ก็จะหมดความสนใจกับ Fan Page และมีโอกาสสูงที่จะทำการ Unlikes ในเวลาต่อมา

การได้มาซึ่งจำนวนในเมนู Page Likes สามารถวิเคราะห์ได้จากจำนวนการ Like ที่มาจาก Organic Likes หรือ Paid Likes หลายองค์กรเลือกที่จะซื้อพื้นที่โฆษณาโดยหวังจะเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตพบเห็น Fan Page ของตน แต่การซื้อพื้นที่โฆษณาเพียงอย่างเดียวอาจไม่ส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนในเมนู Page Likes หากไม่ปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาให้เป็นที่น่าสนใจและมีประโยชน์กับผู้ใช้ เพราะในบางกรณีการซื้อพื้นที่โฆษณาก็ไม่ใช่สิ่งจำเป็นเสมอไป ซึ่งข้อมูลในการตัดสินใจที่จะซื้อพื้นที่โฆษณาหรือไม่นั้นสามารถวิเคราะห์ได้จากข้อมูลใน Facebook Insights

2. “Post Reach” หมายถึง จำนวนการเข้าถึงเนื้อหาต่างๆ ที่โพสต์ลงไปใน Fan Page ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญมากกว่าจำนวนในเมนู Page Likes เนื่องจากเป็นการบ่งบอกถึงประสิทธิภาพการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทาง Fan Page จำนวน Post Reach ที่สูงหมายถึงปริมาณการเข้าถึงข้อมูลของแบรนด์สูงตามไปด้วย ผู้ที่มองเห็นข้อมูลบางครั้งอาจ

ไม่ใช่คนที่ทำการ Like แต่มองเห็นได้จากการแชร์หรือจาก Timeline ของเพื่อน ขณะที่ผู้ทำการ Likes อาจมองไม่เห็น หากไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับ Fan Page มากพอ อันเป็นผลจากระบบคัดกรองของ Facebook ดังนั้นการมุ่งเน้นที่จำนวน Page Likes จึงอาจไม่ใช่จุดหมายที่แท้จริงของความสำเร็จจากการใช้งาน Facebook (ภาพที่ 3)

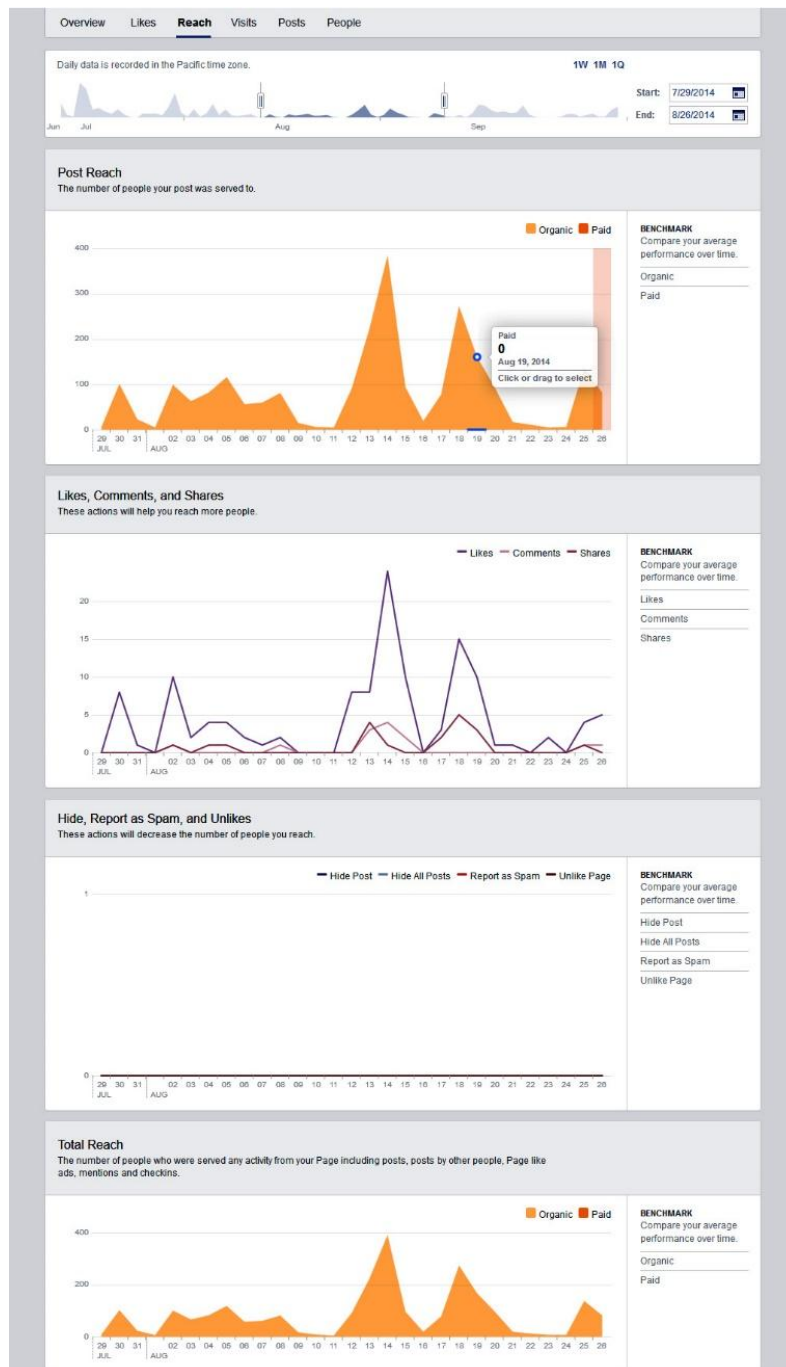
ข้อมูลของ Post Reach แบ่งออกเป็น 4 ประเภท

2.1 “Post Reach” เป็นการแสดงรายการจำนวนของการเข้าถึงเนื้อหาสามารถเลือกดูสถิติย้อนหลังได้ 3 ปี หรือเลือกดูเฉพาะช่วงเวลา คือ 1 สัปดาห์ 1 เดือน หรือ 3 เดือน (1W 1M 1Q) เมื่อเลือกช่วงเวลาที่ต้องการแล้ว กราฟด้านล่างจะเปลี่ยนการแสดงผล โดยจะแสดงผลสองรูปแบบคือ แบบ Organic คือ การเข้าถึงเนื้อหาจาก New Feed หรือ Timeline ตามปกติ และแบบ Paid คือ การเข้าถึงเนื้อหาผ่านการซื้อพื้นที่โฆษณา และในแต่ละช่วงเวลา สามารถคลิกที่กราฟเพื่อดูรายละเอียดจำนวน Post Reach และความเคลื่อนไหวในแต่ละวันได้

2.2 “Likes, Comments and Shares” เป็นการแสดงสถิติการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้ต่อเนื้อหาในรูปแบบต่างๆ คือ การแสดงความชื่นชอบหรือให้ความสนใจ (Likes) แสดงความคิดเห็น (Comments) และส่งต่อ (Shares) โดยแบ่งเส้นกราฟเป็นสีที่ต่างกันและสามารถเลือกดูเฉพาะรายการได้

2.3 “Hide, Report as Spam and Unlikes” เป็นการแสดงจำนวนการซ่อนโพสต์ จำนวน Spam (เนื้อหาที่ผู้ชมรู้สึกว่ารำคาญหรือรบกวน) และจำนวนผู้ทำการ Unlikes โดยแบ่งเส้นกราฟเป็นสีที่ต่างกันและสามารถเลือกดูเฉพาะรายการได้

2.4 “Total Reach แตกต่างจาก Post Reach” คือ จะเป็นการรวบรวมจำนวนครั้งที่ผู้เข้าถึงเนื้อหา รวมถึงจำนวน Activity ต่างๆ ที่มีผู้กระทำต่อ Fan Page เช่น การส่งข้อความ การ Check-In ดังนั้นตัวเลขในส่วนนี้จึงอาจจะมีมากกว่า Post Reach



ภาพที่ 3 หน้าจอแสดงผล Post Reach

ที่มา : <https://www.facebook.com/LibrariesThailand>

ข้อมูลของ Post Reach จะช่วยในการพิจารณาการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือกลวิธีการโพสต์ หากพิจารณาสถิติจำนวนผู้เข้าถึงเนื้อหา จะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของจำนวนที่เชื่อมโยงกับช่วงเวลาและจำนวนครั้งที่โพสต์ แม้ว่าสื่อออนไลน์สามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา แต่ผู้ใช้ไม่ได้รับข้อมูลจากเพียงแหล่งเดียว ในแต่ละวันจะมีเนื้อหาแนะนำเสนอผ่าน New Feed เป็นจำนวนมาก ขึ้นอยู่กับจำนวนของ Fan Page ที่ติดตาม หรือจำนวนความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงควรพิจารณาช่วงเวลาที่เหมาะสมที่คาดว่าผู้ใช้จะมองเห็น

จากเหตุผลเดียวกันนี้เอง การโพสต์ข้อความถี่จนเกินไปจึงอาจไม่ส่งผลต่อจำนวน Post Reach และถ้าเนื้อหาเหล่านั้นไม่ได้สร้างความสนใจแก่ผู้ใช้ได้มากพอ อาจสร้างความรำคาญ จนมีโอกาสที่ผู้ใช้จะทำการ Unlikes

จำนวนของ Report as Spam และ Unlikes ก็มีความสำคัญ ต้องทบทวนเนื้อหาที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกที่ไม่พอใจหรือเป็นการรบกวน ลดการโพสต์ข้อมูลประเภทนี้และกลับมาพิจารณาว่าเนื้อหาประเภทใดที่สร้างความประทับใจให้ผู้ใช้จนต้องทำการ Like หรือ ทำการ Share แต่ต้องไม่ละเลยว่ เนื้อหาเหล่านั้นต้องสอดคล้องกับแบรนด์และวัตถุประสงค์ของการสร้าง Fan Page

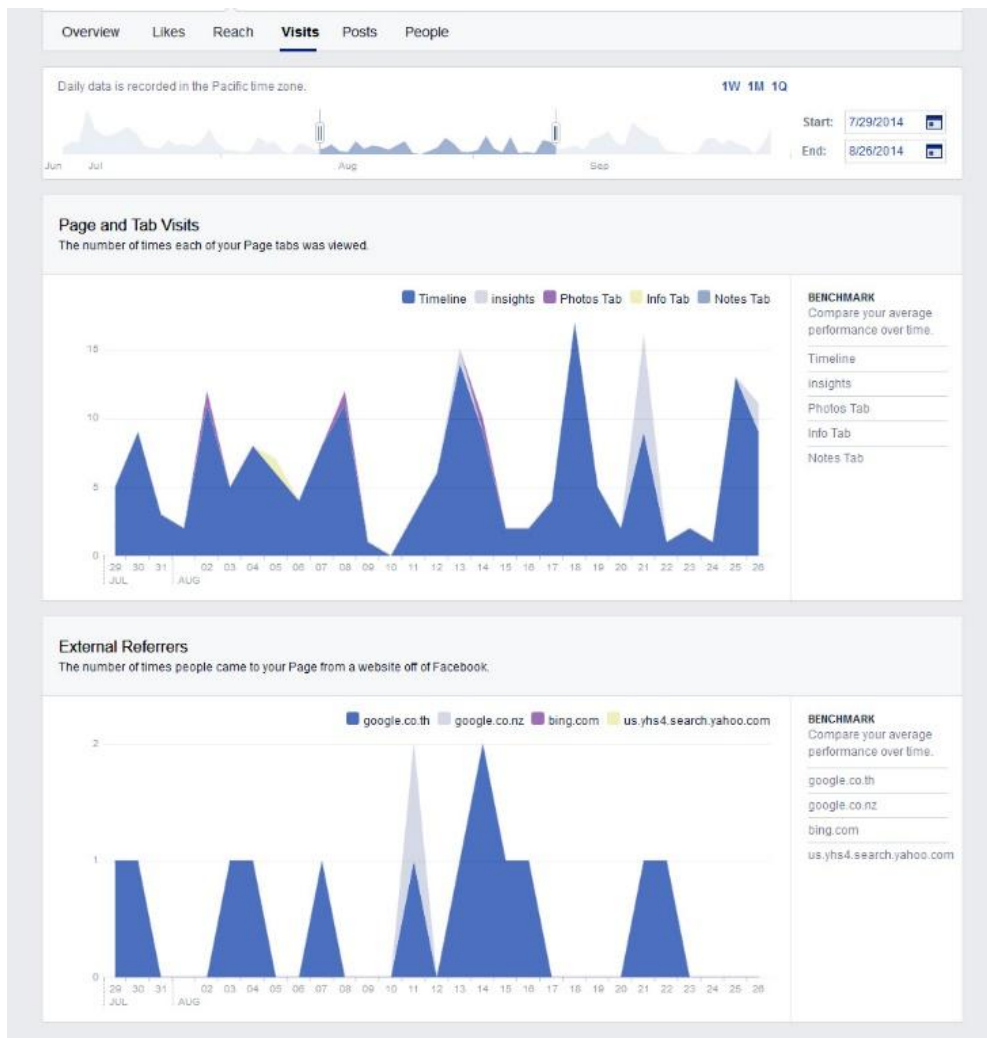
หลายแบรนด์มุ่งเน้นเฉพาะจำนวน Page Likes จนละเลยจำนวน Post Reach ซึ่งสำคัญมากกว่า จำนวนที่เพิ่มขึ้นของ Page Likes อาจเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวตามกระแสหรือเพียงเพราะผลของกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Marketing Promotion) ถ้าผู้ใช้ไม่สนใจจริงๆ ก็เสี่ยงที่จะทำการ Unlikes ได้ง่าย ขณะที่จำนวน Post Reach จะช่วยบอกได้ว่ายังมีผู้ใช้ที่สนใจเนื้อหาหรือไม่เพียงใด จำนวนการ Comments หรือจำนวนการ Share ยิ่งเป็นข้อพิสูจน์ที่ดีว่า เนื้อหาเหล่านั้นเป็นที่สนใจของผู้ใช้ ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถดูรายละเอียดเป็นรายวันได้ โดยการคลิกเลือกที่กราฟแสดงผล

3. “Visits” หมายถึง สถิติการเข้าเยี่ยมชมส่วนต่างๆ ของ Fan Page ผู้ดูแลระบบอาจเข้าใจว่าสิ่งที่โพสต์นั้นจะปรากฏที่หน้า News Feed หรือ Timeline เพียงเท่านั้น ความจริงแล้วผู้ใช้งานสามารถเข้าชมข้อมูลจากส่วนอื่นๆ ของ Fan Page ได้ เช่น Info Tab, Likes Tab, Photos Tab ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ช่วยให้ผู้ดูแลระบบใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงเนื้อหาได้ (ภาพที่ 4)

3.1 “Page and Tab Visits” เป็นการแสดงข้อมูลสถิติการเข้าชมส่วนต่างๆ ของ Fan Page ได้แก่ Timeline, Info Tab, Likes Tab, Photos Tab และ Others สามารถเลือกดูสถิติย้อนหลังได้ 3 ปี หรือเลือกเฉพาะช่วงเวลา คือ 1 สัปดาห์ 1 เดือน หรือ 3 เดือน (1W 1M 1Q) เมื่อเลือกช่วงเวลาที่ต้องการแล้ว กราฟด้านล่างจะเปลี่ยนการแสดงผล

3.2 “Other Page Activity” เป็นการแสดงผลการมีปฏิสัมพันธ์กับ Fan Page หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่เชื่อมโยงกับ Fan Page เช่น การ Tag การ Mention หรือการโพสต์ข้อความบน Fan Page โดยบุคคลอื่นๆ ที่อาจไม่ได้ Page Like

3.3 “External Referrers” เป็นการแสดงจำนวนช่องทางการเข้าถึง Fan Page เนื่องจาก Facebook สามารถเข้าถึงได้ผ่านทาง Search Engine หรือเว็บไซต์อื่นๆ ดังนั้น การทราบเส้นทางการเชื่อมต่อจึงมีส่วนสำคัญด้วยเช่นกัน



ภาพที่ 4 หน้าจอแสดงผล Visits

ที่มา : <https://www.facebook.com/LibrariesThailand>

ผู้ใช้ Facebook บางรายเข้าใจว่าทุกสิ่งที่โพสต์ขึ้นบนหน้าเพจนั้นคือส่วนของ News Feed หรือ Timeline เพียงอย่างเดียว ความจริงแล้ว Facebook แบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนๆ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้และผู้ดูแลระบบ ขณะที่ผู้ดูแลระบบบางท่านยังอาศัยการโพสต์เนื้อหาลงที่หน้า Timeline เพียงอย่างเดียว โดยที่อาจมองข้ามส่วนอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อจำนวนการเข้าชมหรือการเข้าถึงเนื้อหา เช่น Photo Note หรืออาจสร้าง Applications อื่นๆ เพิ่มเติมได้อีก ซึ่งข้อมูลจาก Visits จะบอกให้ทราบว่าผู้ใช้เข้าถึงเนื้อหาผ่านช่องทางใดของ Fan Page มากที่สุด อีกทั้งปัจจุบันเนื้อหาต่างๆ สามารถค้นหาได้ผ่านทาง Search Engine หรือเว็บไซต์ภายนอก การทราบข้อมูลว่าผู้ใช้เข้าถึงโดยผ่านช่องทางใดจึงอาจเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการตลาดได้

4. "Posts" เป็นการแจกแจงรายละเอียดของเนื้อหาที่โพสต์บน Fan Page ว่าอยู่ในรูปแบบใด มีจำนวนผู้พบเห็นเท่าใด (Post Reach) มีผลของปฏิสัมพันธ์เป็นอย่างไร สามารถจัดเรียงลำดับตามปริมาณได้เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลการใช้งานและเพื่อวางแผนการโพสต์ในอนาคต Posts จะแบ่งออกเป็นสามส่วน ได้แก่ (ภาพที่ 5)

4.1 "When Your Fans Are Online" เป็นการแสดงจำนวนของผู้ติดตามที่สัมพันธ์กับช่วงเวลาต่างๆ เพื่อชี้ให้เห็นว่าช่วงเวลาใดที่มีโอกาสเผยแพร่เนื้อหาข้อมูลได้มากที่สุด โดย Facebook จะแสดงสถิติย้อนหลัง 1 สัปดาห์ และสามารถดูสถิติรายวันได้โดยระบบจะแสดงข้อมูลในรูปแบบกราฟเส้น

4.2 "Post Types" การนำเสนอเนื้อหาที่หลากหลายจะช่วยส่งผลให้เกิดการรับรู้และเข้าถึงจากผู้ใช้ได้มากขึ้น โดยเนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ การโพสต์ข้อความต่างๆ (Status) การโพสต์หรือแชร์รูปภาพ (Photo) การโพสต์หรือแชร์ไฟล์มัลติมีเดีย (Video) และการโพสต์หรือแชร์ไปยังเว็บไซต์อื่นๆ (Link) ระบบจะแสดงสถิติการเข้าถึง

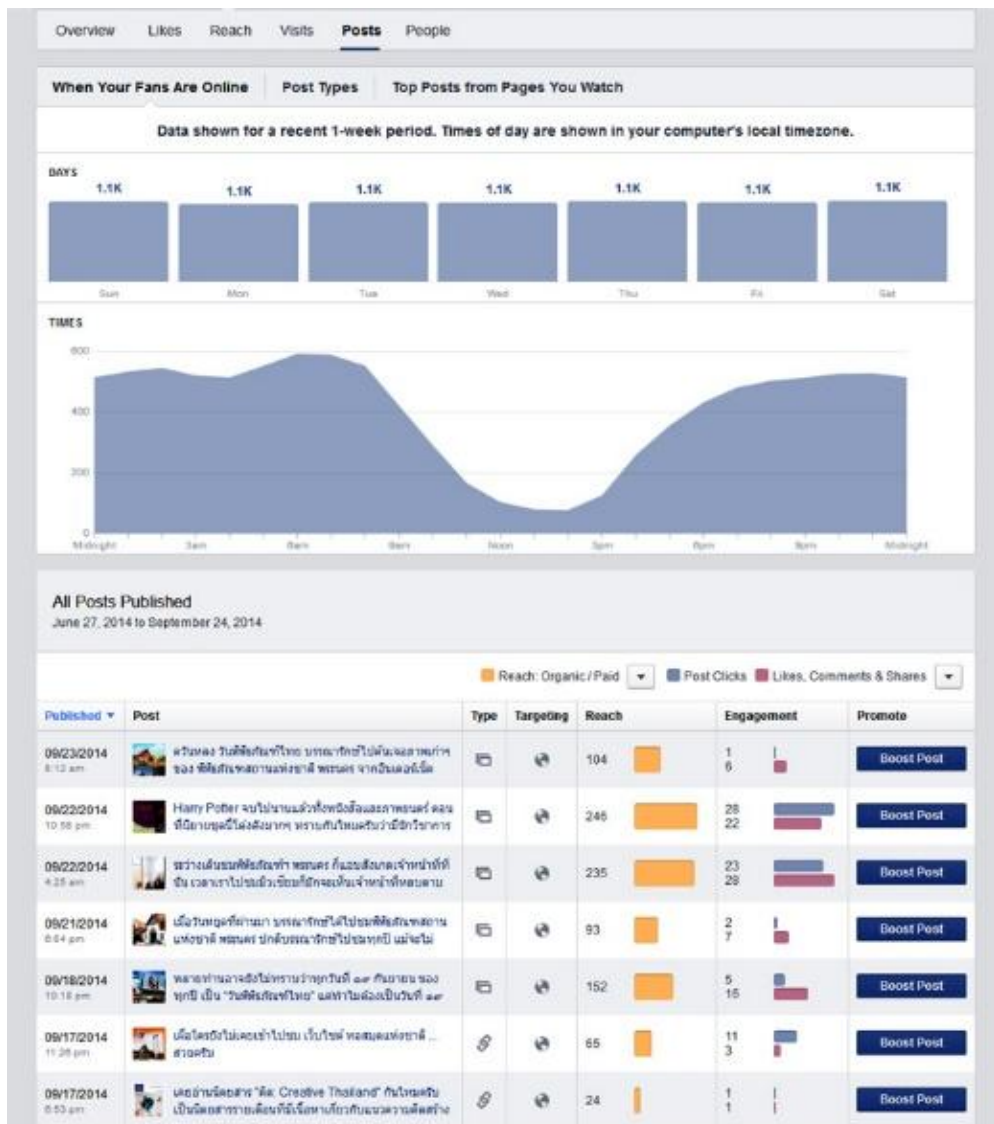
(Reach) ของแต่ละโพสต์โดยแสดงรายละเอียดได้แก่ รูปแบบของโพสต์ในแต่ละรายการ กลุ่มเป้าหมาย จำนวนผู้ชม ปริมาณของการมีปฏิสัมพันธ์ (Engagement)

ในส่วนของปริมาณ Engagement หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับแต่ละเนื้อหา นั้นจะแบ่งออกเป็นสองประเภท คือ การคลิกเข้ามาดูเนื้อหาในแต่ละโพสต์ ไม่ว่าจะเป็นการอ่าน Status ดูรูปภาพ หรือคลิก Link และการกด Like แต่ละเนื้อหา การแสดงความคิดเห็น (Comments) และการส่งต่อ (Shares)

4.3 “Top Posts from Pages You Watch” เป็นการแสดงข้อมูลการโพสต์ของ Fan Page อื่นๆ เพื่อใช้เปรียบเทียบหรือสังเกตการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ โดยที่ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มหน้าเพจสำหรับติดตามได้สูงสุด 4 เพจ ซึ่งการติดตามข้อมูลในส่วนนี้ควรเลือก Fan Page ที่มีเนื้อหาใกล้เคียงหรืออยู่ใน กลุ่มเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนหรือต่าง และเนื้อหาที่ใช้ในการโพสต์

การโพสต์เนื้อหาครั้งละมากๆ โดยขาดการวิเคราะห์พิจารณาว่าเนื้อหาใดเข้าถึงผู้ใช้ได้มากกว่ากัน แทบจะเป็นการทำงานแบบเสียเปล่า ผู้ดูแลระบบควรติดตามข้อมูลจาก Posts เพื่อตรวจสอบว่าเนื้อหาใดที่มีผู้ใช้ให้ความสนใจหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยมากที่สุด รูปแบบของเนื้อหาก็มีส่วนสำคัญ บางเนื้อหาเหมาะสำหรับโพสต์ด้วยรูปภาพเพื่อให้ผู้ใช้เห็นแล้วเข้าใจได้ทันที ขณะที่บางครั้งต้องอาศัย Status หรือข้อความสั้นๆ เพื่อดึงดูดความสนใจ

ขณะที่ช่วงเวลาในการออนไลน์ของกลุ่มเป้าหมายก็มีส่วนสำคัญ ต้องไม่ลืมว่าผู้ใช้ทุกคนไม่ได้กด Like เพจเพียงแห่งเดียว หากโพสต์เนื้อหาในช่วงเวลาที่ผู้ใช้ไม่ได้ออนไลน์ โอกาสที่โพสต์จะถูกกลบทับจากโพสต์อื่นๆ ก็มีอยู่สูง



ภาพที่ 5 หน้าจอแสดงผล Posts

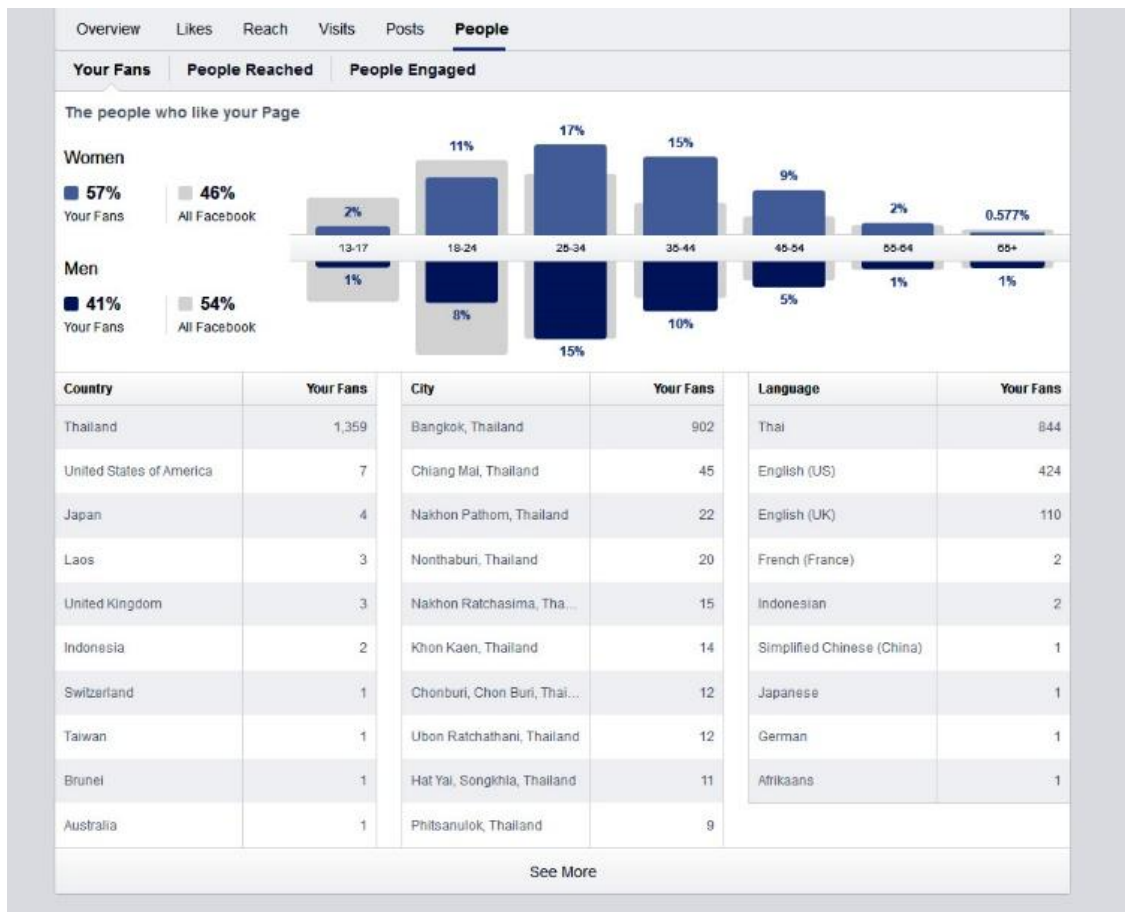
ที่มา : <https://www.facebook.com/LibrariesThailand>

5. “People” เป็นการแสดงข้อมูลของบุคคลที่ติดตาม Fan Page จำแนกตามคุณลักษณะและที่อยู่ นอกจากนี้ยังนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับข้อมูลส่วนอื่นๆ เพื่อประกอบการวางแผนการใช้งานได้ (ภาพที่ 6)

5.1 “Your Fans” เป็นการแสดงข้อมูลของผู้ที่ติดตาม Fan Page โดยจะแสดงผลเปรียบเทียบจากเพศและช่วงอายุ และแสดงจำนวนของผู้ติดตามว่ามาจากแหล่งใด โดยแยกตามประเทศ เมือง และภาษาที่ใช้

5.2 “People Reached” เป็นการแสดงข้อมูลเปรียบเทียบของการเข้าถึงข้อมูล (Reach) กับจำนวนผู้ติดตาม Fan Page แยกตามเพศและอายุ และแสดงจำนวนของผู้ติดตามที่เข้าถึงข้อมูลว่ามาจากแหล่งใด โดยแยกตามประเทศ เมือง และภาษาที่ใช้

5.3 “People Engaged” เป็นการแสดงข้อมูลเปรียบเทียบของผู้ติดตาม Fan Page กับการมีปฏิสัมพันธ์กับ Fan Page แยกตามเพศและอายุ และแสดงจำนวนของผู้ติดตามที่เข้าถึงข้อมูลว่ามาจากแหล่งใด โดยแยกตามประเทศ เมือง และภาษาที่ใช้



ภาพที่ 6 หน้าจอแสดงผล People
 ที่มา : <https://www.facebook.com/LibrariesThailand>

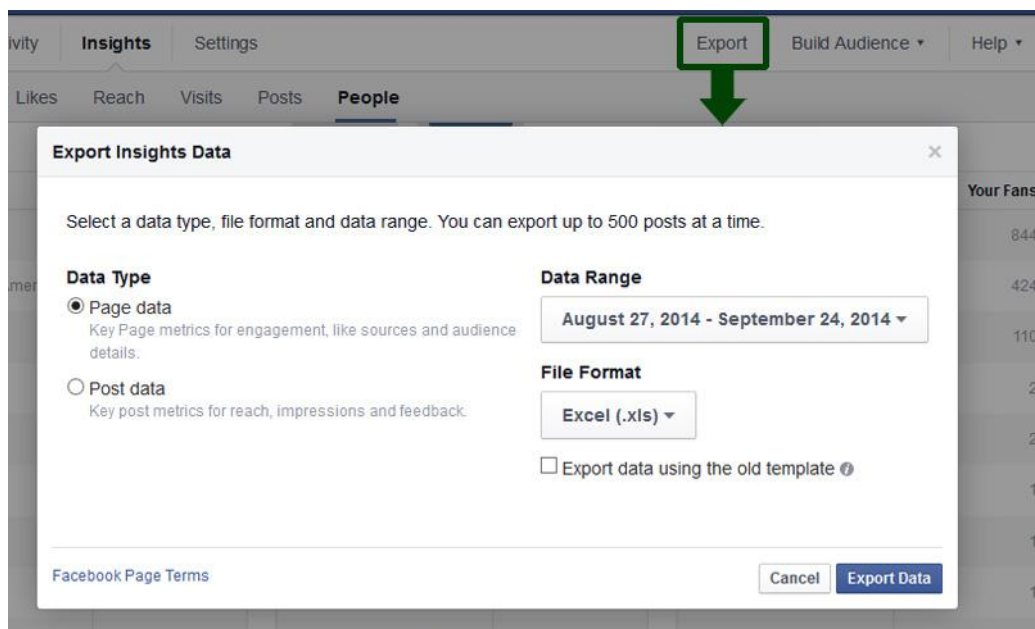
ข้อมูลที่ได้จากหน้า People อาจดูว่ามีความคล้ายกันค่อนข้างมาก แต่เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้วจะเห็นว่าในแต่ละส่วนสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต่างกัน โดยเฉพาะหากพิจารณาจากผู้ติดตาม ถ้า Fan Page มีกลุ่มเป้าหมายที่เจาะจง แต่ปรากฏว่าผู้ติดตามส่วนใหญ่กลับมีคุณสมบัติตรงข้าม ก็แสดงให้เห็นว่าอาจมีความผิดพลาดบางอย่างทำให้กลุ่มเป้าหมายเบี่ยงเบนไป เช่น กลวิธีการนำเสนอ เนื้อหาที่น่าสนใจ หรือ กระทั่งภาษาที่ใช้ หากสามารถหาข้อสรุปถึงภาษาที่ผู้ติดตามส่วนใหญ่ใช้ ก็จะสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างเนื้อหาเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้ติดตามใหม่ๆ เพิ่มได้ด้วย

การ Export ข้อมูลของ Fan Page โดยละเอียด

หากผู้ดูแลระบบต้องการเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดอย่างละเอียดเพื่อนำเสนอต่อหน่วยงาน หรือเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ของ Fan Page สามารถดึงข้อมูลได้จากฟังก์ชัน Export ซึ่งอยู่ส่วนบนด้านขวาของหน้า Facebook Insights ซึ่งจะแบ่งออกเป็น Page Data และ Post Data โดยแสดงในรูปแบบไฟล์ Excel (ภาพที่ 7)

1. “Page Data” เป็นการรวบรวมข้อมูลตัวเลขความเคลื่อนไหวต่างๆ จากผู้เข้าชม แยกเป็นรายวัน โดยในแต่ละวันจะแสดงข้อมูลที่สำคัญ อาทิ จำนวนผู้กด Like ของ Fan Page จำนวนการมีปฏิสัมพันธ์ จำนวนผู้มองเห็น เนื้อหา ฯลฯ นอกจากนี้ยังนำข้อมูลในรอบสัปดาห์ รอบ 28 วัน และยอดรวมทั้งหมด มาแสดงเปรียบเทียบกับจำนวนตัวเลขในแต่ละวัน เป็นการมุ่งประเด็นไปที่ภาพรวมความเคลื่อนไหวของหน้าเพจแบบรายวัน

2. “Post Data” เป็นการแสดงข้อมูลความเคลื่อนไหวของแต่ละโพสต์ อาทิ จำนวนผู้เข้าถึงเนื้อหา (Reach) ทั้งที่เข้าถึงโดยตรง (Organic Reach) และการซื้อพื้นที่โฆษณา (Paid Reach) สถิติการมีปฏิสัมพันธ์กับแต่ละโพสต์ (Engagement) โดยสรุปรายการโพสต์ทั้งหมดภายในหนึ่งไฟล์ ทำให้ไม่ต้องเข้าไปในหน้า Facebook Insight ทีละหน้า ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเหมาะสำหรับการสรุปผลเพื่อวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวและประเมินแผนการใช้งาน Facebook ขององค์กร



ภาพที่ 7 การ Export สถิติ

ที่มา : <https://www.facebook.com/LibrariesThailand>

การประเมินผล

ประเมินผลเพื่ออะไร

การนำ Facebook มาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้นมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกันออกไป แต่ผลของการใช้งานจะช่วยตอบโจทย์ในสิ่งที่องค์กรต้องการหรือไม่ขึ้นอยู่กับนโยบายและเป้าหมายของการใช้งาน ในบางกรณี ตัวเลขที่ได้จากการใช้งาน Facebook ก็อาจไม่ได้ตอบคำถามทุกอย่างที่องค์กรต้องการ เช่น การที่ตัวเลขของผู้เข้าชม Facebook สูง แต่ผลประกอบการกลับตรงกันข้าม แสดงให้เห็นว่า Facebook ไม่ได้เข้ามาช่วยในการทำธุรกิจขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงต้องตั้งเป้าหมายให้ได้เสียก่อนว่าจะใช้ Facebook เพื่ออะไร

จุดประสงค์ใหญ่ที่องค์กรต่างๆ นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ แบ่งออกได้ 3 ประการ

1. สร้างความเข้าใจหรือการรับรู้ (Cognitive / Awareness) เพื่อให้ผู้ชมได้รับทราบข้อมูลขององค์กร รับรู้ถึงคุณสมบัติ การดำเนินงาน กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ ฯลฯ ขององค์กร
2. สร้างความรู้สึก (Affective) สร้างความประทับใจหรือทัศนคติที่ดี ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ เชื่อมั่น หรือศรัทธาขององค์กร
3. ก่อให้เกิดพฤติกรรม (Behavior) เมื่อสร้างกระบวนการรับรู้และทัศนคติที่ดีแก่ผู้ใช้แล้ว จึงก่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ เช่น การเลือกบริโภค การเลือกใช้บริการ การเข้าร่วมกิจกรรม แต่บางกรณีอาจใช้กลวิธีทางการตลาดเพื่อสร้างพฤติกรรมเลียนแบบที่ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบตามมาภายหลัง

เพื่อผลลัพธ์ดังกล่าว หลายองค์กรจึงเลือกใช้ Facebook เป็นเครื่องมือสำหรับการทำการตลาด ด้วยเหตุผลที่ว่าเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้มากที่สุด จึงมีโอกาสูงที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งไม่เพียงแต่องค์กรทางธุรกิจเท่านั้น องค์กรที่ไม่แสวงหารายได้ อาทิ สถาบันมูลนิธิ ห้างสมุด ฯลฯ ต่างก็เลือกใช้ Facebook เช่นกัน นอกจากนี้ด้วยเหตุผลของความต้องการประหยัดงบประมาณสำหรับการใช้สื่อก็มีส่วนสำคัญ แต่ความคิดนี้กำลังจะเปลี่ยนไป เพราะพฤติกรรมของผู้ใช้ Facebook ที่อาจแปรเปลี่ยนไปจากแนวคิดเดิม การใช้งานที่ผิดวัตถุประสงค์ สร้างความเสียหายหรือก่อวินาศกรรมเป็นส่วนตัว ทำให้ Facebook เข้ามาจัดการประเด็นเหล่านี้อย่างจริงจัง

ในช่วงปี ค.ศ. 2013-2014 นั้น Facebook มีนโยบายใหม่ในการแสดงผลบนหน้า News Feed โดยมีระบบคัดกรอง แทนที่จะแสดงผลทั้งหมดเหมือนในอดีต ส่งผลให้จำนวน Reach ของแต่ละ Fan Page ลดลงจากเดิมโดยเฉลี่ยอย่างน้อยร้อยละ 16 แต่ถึงแม้จะไม่มีระบบดังกล่าวนี้ขึ้น การมองเห็นเนื้อหาในแต่ละวันของผู้ใช้ก็เป็นไปไม่ได้ที่จะเห็นครบทั้งหมด โดยเฉลี่ยสำหรับผู้ใช้นี้แต่ละคนจะมีจำนวนเนื้อหาบน News Feed สูงถึง 1,500 โพสต์ ในหนึ่งวัน อาจมากหรือน้อยกว่านี้ตามแต่จำนวน Friends หรือการกด Like หน้าเพจ

ดังนั้นจึงมีเนื้อหาอีกจำนวนมากที่ผู้ชมไม่เห็น Facebook จึงคิดค้นระบบที่จะทำการแสดงผลเฉพาะเท่าที่จำเป็นตามความสนใจหรือตามพฤติกรรมการใช้งาน Facebook ของแต่ละบุคคล

ระบบการคัดกรองของ Facebook เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์อย่างมาก เนื่องจากทำให้จำนวน Reach ของแต่ละ Fan Page ลดลง สำหรับ Fan Page ที่มีผู้ติดตามจำนวนมาก อาจจะไม่ส่งกระทบนัก แต่สำหรับ Fan Page ขนาดเล็กหรือที่เกิดขึ้นใหม่จะมีผลกระทบอย่างเห็นได้ชัด ทำให้มีการตั้งข้อสงสัยว่า Facebook กำลังพยายามปิดกั้นการแสดงผลเพื่อชี้ชวนให้ซื้อพื้นที่โฆษณา แต่จากแถลงการณ์ของ Advertising Product Marketing Team ได้ชี้แจงว่า การคัดกรองนี้ส่งผลดีมากกว่าผลเสีย โดยเชื่อว่าผู้ใช้ Facebook จะเห็นเฉพาะเนื้อหาที่ตรงกับความสนใจหรือมีความเกี่ยวข้องกับตัวผู้ใช่มากที่สุด ลดการแสดงผลของโพสต์ที่เป็น Spam ขณะที่ผู้ดูแลระบบก็ต้องระมัดระวังการโพสต์เนื้อหาที่ไม่เกิดประโยชน์หรือเป็นโฆษณาชวนเชื่อที่สร้างความรำคาญ เป็นการแข่งขันในเชิงคุณภาพของเนื้อหา มากกว่าจะสร้างกระแสหรือการโพสต์อย่างไม่มีนัยสำคัญ และยังเป็นโอกาสที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ได้มากกว่าการสุ่มโพสต์อย่างไม่มีจุดหมาย

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดกรองการแสดงผลบนหน้า News Feed นั้น จะพิจารณาจากความนิยมของโพสต์ในรูปแบบต่างๆ หรือค่า Engagement (จำนวน Likes, Shared, Comments หรือ Clicks) นอกจากนี้ยังพิจารณาจากทางฝั่งของผู้ใช้ด้วย ว่าผู้ใช้แต่ละราย นิยมที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับการโพสต์ในรูปแบบใด (Status, Photo, Link, Video) ซึ่งผู้ใช้แต่ละรายอาจจะชอบไม่เหมือนกัน การโพสต์แต่ละครั้งจึงอาจส่งผลให้ผู้ใช้ทั้งหมดมองเห็นหรือไม่เห็นแตกต่างกันออกไป

ที่สำคัญที่สุดคือ Facebook จะจัดลำดับความสำคัญของ Fan Page ที่ผู้ใช้ให้ความสนใจมากที่สุดก่อน หมายความว่าหากผู้ใช้มีค่า Engagement กับ Fan Page ใดสูง โพสต์ของ Fan Page นั้นจะถูกแสดงบน News Feed อย่างสม่ำเสมอ ขณะที่ Fan Page ที่ผู้ใช้

มองเพียงผ่านๆ ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์ใดๆ โอกาสที่จะแสดงบน News Feed จะลดลงเรื่อยๆ จนกระทั่งไม่แสดงอีกเลย

ซึ่งเป็นเหตุผลว่าทำไม Fan Page ต่างๆ จึงควรหันมาใส่ใจกับตัวเลขสถิติเหล่านี้เพื่อตรวจสอบสถานะของตนบนโลกออนไลน์ หลายหน่วยงานโพสต์โดยที่ไม่ได้คัดกรองสิ่งที่นำเสนอ ไม่สนใจว่าสิ่งที่โพสต์ลงไปมีประโยชน์หรือผลใดๆ ต่อผู้ใช้หรือหน่วยงานของตน หลายแห่งพุ่งเป้าเพียงแค่จำนวน Page Likes โดยไม่เคยตรวจสอบว่าเกิดอะไรขึ้นกับ Fan Page ของตน เช่นนี้จะกลายเป็นว่าสิ่งที่ทำมานั้นสูญเปล่า ผู้ดูแลระบบจึงควรสนใจความเคลื่อนไหวของตัวเลขเหล่านี้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุง วางแผนการใช้งาน Facebook ให้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ มิใช่เพียงแค่มี Facebook ใช้ตามกระแส หรือโพสต์เรื่อยเปื่อยโดยไม่มีสาระใดๆ

ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่ผู้ดูแลระบบทุกท่านต้องการคำตอบอย่างมาก คือ จะทำอย่างไรเพื่อรักษาสถานะของเพจในโลกออนไลน์ ไม่ให้เลื่อนหายไปจาก News Feed ของผู้ใช้

คงไม่มีคำตอบที่ชัดเจน แม้ว่านักการตลาดและนักวิชาการหลายท่านจะแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะมากมาย ประเด็นที่น่าสนใจ คือ พฤติกรรมที่ไม่แน่นอนของผู้บริโภค หน่วยงานไม่อาจคาดเดาได้เลยว่าผู้ใช้ต้องการสิ่งใดจาก Fan Page การทำการตลาดเพื่อกำหนดพฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นไปได้เพียงชั่วคราว กระแสสังคมหรือความสนใจของมวลชนสามารถแปรเปลี่ยนไปได้เพียงชั่วข้ามคืน หาก Fan Page นำเสนอเข้าไปเพียงหนึ่งวันก็อาจตกกระแสทันที

ผู้ดูแลระบบควรวางแผนหรือกำหนดนโยบายให้ชัดเจนว่าสร้าง Fan Page ขึ้นมาเพื่อสิ่งใดกันแน่ Facebook ช่วยสร้างการรับรู้ สร้างกระแส ช่วยประชาสัมพันธ์ แต่ Facebook จะส่งผลที่เป็นรูปธรรมกับหน่วยงานเพียงใดยังเป็นปัญหา เช่น ค่า Engagement

ต่อกิจกรรมต่างๆ บน Facebook ไม่ได้เป็นข้อพิสูจน์ว่าผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์เหล่านั้นจะมาร่วมกิจกรรม จำนวนผู้สนใจกับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมจริงอาจไม่สอดคล้องกัน ซึ่งไม่แน่นอนเสมอไปว่า Facebook จะช่วยเพิ่มปริมาณผู้เข้าร่วมงานได้มากจริง

มีการสำรวจพบว่า ภายใน 1 นาที สามารถเกิดอะไรได้มากมายบน Facebook (ภาพที่ 8) อาทิ มีการโพสต์รูปภาพมากกว่า 240,000 ภาพ มีการ Link Shared 50,000 ครั้ง มีการกด Like มากกว่า 3,000,000 ครั้ง ส่งข้อความถึงกัน 150,000 ครั้ง หรือมีสมาชิก Facebook เพิ่มขึ้น 500 ราย เป็นต้น เหล่านี้แสดงให้เห็นชัดเจนว่ามีเนื้อหาที่สร้างใหม่และถูกถ่ายโอนหมุนเวียนเป็นจำนวนมหาศาล ต่อให้ Facebook จะไม่มีระบบคัดกรอง แต่โอกาสในการเข้าถึงผู้ใช้อีกยากขึ้น เพราะจะถูกเนื้อหาใหม่ๆ ทับจนมองไม่เห็น



ภาพที่ 8 ความเคลื่อนไหวของ Facebook ใน 1 นาที
(ที่มา www.insidefacebook.com)

จากปัญหาการคัดกรอง News Feed ของระบบ Fan Page หลายแห่งจึงเลือกใช้วิธีเพิ่มความถี่ในการโพสต์เพื่อทดแทนส่วนที่หายไป ซึ่งวิธีการนี้ก็ไม่ได้ช่วยเพิ่มจำนวน Post Reach สิ่งที่เราควรคำนึงถึงน่าจะประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยหลัก

1. ความน่าสนใจของ Contents คือ หัวใจสำคัญที่จะสร้างความพอใจให้ผู้ใช้นั่นเอง เนื้อหาที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจจะกระตุ้นให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่า Fan Page มีคุณค่า น่าติดตาม และจะเกิดการส่งต่อหรือแสดงความเห็น ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้จะช่วยกระจายข้อมูลออกไปได้มาก การโพสต์แบบเลื่อนลอยหรือไม่มีประเด็นที่ชัดเจน นอกจากจะสร้างความรำคาญให้ผู้ใช้งานแล้ว ยังอาจสร้างภาพลักษณ์ในด้านลบต่อหน่วยงานได้ การโพสต์ในนามหน่วยงานต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ต้องพิจารณาทั้งเนื้อหาและความเหมาะสมก่อนโพสต์ และไม่จำเป็นต้องแทรกโฆษณาไปเสียทุกครั้ง การนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่นๆ ก็สามารถสร้างความประทับใจและชวนติดตามได้เช่นกัน

เนื้อหาที่น่าสนใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้ Like หรือ Unlike แต่ต้องไม่ลืมว่าผู้ใช้ไม่ได้ติดตาม Fan Page ของเราเพียงแห่งเดียว ในโลกของสื่อออนไลน์มีข้อมูลมากมายมหาศาลถ้าหากเราเข้าไปในมุมมองของผู้ใช้เองแล้วคิดว่าตนมีสิทธิ์ที่จะเลือกรับหรือไม่รับเนื้อหาใด ดังนั้นการเลือกนำเสนอสิ่งที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์น่าจะได้เปรียบกว่า

2. ข้อมูลที่ได้จาก Facebook Insights ควรพิจารณาความเป็นไปได้จากข้อมูลทั้งหมดประกอบเป็นแนวทางการใช้ Facebook ของหน่วยงาน เช่น รูปแบบการโพสต์ ควรสังเกตว่าการโพสต์ประเภทใดเหมาะสมกับหน่วยงานหรือมีผู้ติดตามมากที่สุด จากสถิติพบว่า Facebook รูปแบบ Profile การโพสต์ Status จะได้ผลดีที่สุด แต่กับ Fan Page แล้ว การโพสต์รูปภาพของ Link จะมีผลดีกว่า แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาจากสถิติการใช้ประกอบ เพราะรูปแบบของการโพสต์ในแต่ละ Fan Page อาจมีผลลัพธ์ที่ต่างกัน

องค์ประกอบอื่นๆ ที่ได้จาก Facebook Insights ก็ไม่ควรมองข้าม อาทิ ช่วงเวลาที่ผู้ติดตามออนไลน์ หากโพสต์ในช่วงเวลาเดียวกัน โอกาสที่ผู้ใช้จะเห็นจึงมีมากกว่า หรือการสังเกตถึงที่มาของการเข้าถึงหน้า Fan Page เพราะปัจจุบันสามารถค้นหาข้อมูลของ Facebook ได้จาก Search Engine จึงเป็นช่องทางที่น่าสนใจที่จะเข้าถึงผู้ใช้ให้ได้มากขึ้น

3. ผู้ดูแลระบบต้องยึดแนวทางหรือนโยบายของหน่วยงานกับการใช้ Facebook บางครั้งเมื่อเกิดปฏิกิริยาบางอย่างกับ Fan Page เช่น จำนวนผู้ติดตามไม่เพิ่มขึ้น จำนวน Post Reach ลดลง เหล่านี้เป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้กับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ไม่ควรตกใจไปกับตัวเลขที่ลดลง ควรยึดมั่นตามแนวทางที่ตั้งไว้แต่เดิมว่าต้องการอะไรจาก Facebook กันแน่ บางหน่วยงานเลือกที่จะใช้การซื้อพื้นที่โฆษณา แต่นั่นไม่ได้ช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในระยะยาว หากเป็นหน่วยงานทางธุรกิจอาจจะส่งผลดี แต่หน่วยงานที่ไม่หวังผลทางธุรกิจแทบไม่มีความจำเป็นต้องลงทุนกับการโฆษณา แต่สามารถกระตุ้นความสนใจจากผู้ใช้ได้ด้วยเนื้อหาสาระ นอกจากนี้ต้องคำนึงเสมอว่า Facebook หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ เป็นเพียงสะพานเชื่อมโยงหรือนำพาข้อมูลข่าวสารไปถึงผู้ใช้ แต่สาระหลักยังคงต้องอาศัยเว็บไซต์เป็นสำคัญ ดังนั้นจึงไม่ควรทุ่มเทไปกับการใช้ Facebook เพียงอย่างเดียว ต้องพิจารณาสื่อประเภทอื่นๆ ที่อาจจะเหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อช่วยต่อยอดหรือส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ณัฐฐา อุ่มมานะชัย. “ผู้ทรงอิทธิพลในโลกออนไลน์กับพลังการบอกต่อ : Online Influencer and the Power of Word-of-Mouth,” วารสารนักบริหาร. 33, 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2556) : 47-51.
- ดวงกมล เจียมเรือน. **เครือข่ายสังคมออนไลน์กับการสื่อสารทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม : กรณีศึกษาธุรกิจโชดาพรีนติ้ง.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.
- ดวงกมล ซาติประเสริฐ และ ศศิธร ยุวโกศล. “พฤติกรรมและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์เครือข่ายสังคม เฟซบุ๊ก,” วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 21, 36 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2556) : 35-56.
- นภดล ร่มโพธิ์. “ตัววัดผลในการสื่อสารข้อมูลของ Facebook Page,” วารสารบริหารธุรกิจ. 35, 136 (ตุลาคม-ธันวาคม 2555) : 4-8.
- นลิน ตั้งพานิชย์. “ศักยภาพของ Facebook ในแง่ของเครื่องมือส่งเสริมการตลาด,” วารสารวิจัยรามคำแหง (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 15, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2555) : 15-36.
- อลิสา เจริญพานิช. **การศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อ Facebook Fan Page : The Study of Consumer Behavior and Attitudes Toward the Facebook Fan Page.** รายงานการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555.

Boland, Brian. Organic Reach on Facebook: Your Question Answered. [Online].

2014. Available : <http://www.facebook.com/business/news/Organic-Reach-on-Facebook>. (7 August 2014)

Ernoul, Emeric. Guide to Facebook Reach: What Marketers Need to Know.

[Online]. 2014. Available : <http://www.socialmediaexaminer.com/facebook-reach-guide>. (7 August 2014)

Facebook Engagement Rate คืออะไร และสำคัญอย่างไร. [ออนไลน์]. 2557.

แหล่งที่มา : <http://smejump.com/facebook-ads/calculation-engagement-rate>
(7 สิงหาคม 2557)

Infographic : What happens in a Facebook minute? [Online]. 2014. Available :

<http://www.insidefacebook.com/2014/06/09/infographic-what-happens-in-a-facebook-minute-2>. (7 August 2014)

Nuttaputch Wongrenthong. คู่มือใช้งานและวิเคราะห์ New Facebook Insights.

[ออนไลน์]. 2013. แหล่งที่มา : <http://www.nuttaputch.com/white-paper-facebook-insights>. (10 มกราคม 2557)

การจัดการเนื้อหาสินทรัพย์ดิจิทัล : ความท้าทายขององค์กร ในยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้

Digital Content Asset Management : The Challenge for
Organizations in the Knowledge based Economy and Society

ดร.จิรัชมา วิเชียรปัญญา*

บทคัดย่อ

สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ เป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์ บริหารจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศที่มีเป็นจำนวนมาก และพยายามที่จะแปลงข้อมูลสารสนเทศและความรู้เหล่านั้นให้เป็นนวัตกรรม สินค้า บริการ และสินทรัพย์เพื่อสร้างรายได้ให้กับองค์กร รวมทั้งเพื่อการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ผลดังกล่าวก่อให้เกิดความพยายามที่จะบริหารจัดการกับข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเป็นจำนวนมากขององค์กรให้สามารถนำมาใช้เพื่อการวางแผน ควบคุม หรือตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตรงตามความต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งในบทความนี้ขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการเนื้อหาและการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล โดยจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับความหมาย องค์ประกอบ กระบวนการ ขั้นตอน และแนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการสินทรัพย์ดิจิทัลขององค์กร

* อาจารย์ประจำสาขาวิชามัลติมีเดีย คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Abstract

Knowledge-based Economy and Society is a kind of societies that focuses on the creativity, and management of a large amount of data and information. Attempts to transfer information and knowledge innovation, products, services as well as assets in order to make revenue for an organization. Moreover, KES is aims at improving quality and efficiency of working processes. This drive creates an effort in data management, particularly in terms of a huge amount of the organizational digital data. In this way, the organization can use it for planning, controlling, and decision making among executive staffs as well as subordinates conveniently and quickly. This article proposes the concept of Content Management Systems (CMS) and Digital Asset Management (DAM) including the definitions, components, processes, procedures and guidelines for enterprises digital asset management.

บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางแล้วว่า การพัฒนาของสังคมโลกเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งโลกคือพัฒนาอยู่ภายใต้สังคมที่เรียกว่า “สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้” (Knowledge based Economy and Society) สังคมดังกล่าวเป็นสังคมที่ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่งขององค์กร ในระบบเศรษฐกิจจะให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนความรู้เป็นนวัตกรรมโดยอาศัยเทคโนโลยีระดับสูง ซึ่งลักษณะของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ที่สำคัญมี 4 มิติ ดังนี้

- 1) เกิดนวัตกรรมทางเทคโนโลยีนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของความรู้
- 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้เพิ่มความสำคัญมากยิ่งขึ้นในฐานะที่เป็นผู้สร้างผู้กระจาย และผู้นำความรู้ไปใช้
- 3) มีความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญสำหรับการจัดการข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ ซึ่งรวมถึงการประมวลผล การเก็บรักษา การถ่ายโอน และการสื่อสารข้อมูล และ
- 4) เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่หลากหลาย อาทิ การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของกระบวนการทำงาน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารในฐานะที่เป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่สามารถทำให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรอยู่บนพื้นฐานของการได้เปรียบในการแข่งขัน ฯลฯ เป็นต้น นอกจากนั้นสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ยังให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูล สารสนเทศและความรู้ และมีความพยายามที่จะแปลงข้อมูล สารสนเทศและความรู้เหล่านั้นให้เป็นนวัตกรรม สินค้า บริการ และทรัพย์สินเพื่อสร้างรายได้ให้กับองค์กร ซึ่งการเติบโตของโลกและสังคมดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยโดยจะเห็นได้จากการกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ที่สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนของประเทศเร่งพัฒนาศักยภาพในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของคนให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความรู้เท่าทันและสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของโลกและสังคมอีกด้วย ประกอบกับเกิดความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือไอซีที (Information and Communication Technology - ICT) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการทำงานในทุกสาขาอาชีพที่ทำให้เกิดพลานุภาพของการเชื่อมต่อและการติดต่อสื่อสารในโลกเสมือนจริงได้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งก่อให้เกิดการผลิตข้อมูล เนื้อหาสาระความรู้ในรูปแบบดิจิทัล (Digital Content) ที่หลากหลายและ

เป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งรูปแบบกระบวนการทำงาน (Work Process) และการให้บริการ (Services) ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหลากหลายประเภท ซึ่งหากองค์กรใดมีการจัดการเนื้อหาสาระที่อยู่ในการจัดการเนื้อหาดิจิทัล (Digital Content Management) ที่ดีแล้ว เนื้อหาดิจิทัลเหล่านั้นก็จะกลายเป็นทรัพย์สินทางธุรกิจที่มีค่ายิ่งขององค์กรซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านั้นเพื่อการตัดสินใจ และใช้เพื่อกำหนดทิศทางของการดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ทำให้สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้

ในโลกของการประกอบการทางธุรกิจนั้น มีความต้องการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการเนื้อหาที่มีอยู่ในองค์กรเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการเนื้อหาที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่มีอยู่อย่างหลากหลาย การมีระบบจัดการเนื้อหาดิจิทัลที่ดีจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถเข้าถึงและนำข้อมูล สารสนเทศและเนื้อหาเหล่านั้น มาช่วยเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการทำงานที่ตรงตามความต้องการในการใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วนั้นจึงเป็นที่มาของบทความนี้โดยผู้เขียนจะขอเสนอแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญสองประการ คือ ระบบการจัดการเนื้อหา (Content Management System หรือ CMS) และการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset Management - DAM) ในฐานะที่เป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่งประเภทหนึ่งขององค์กร รายละเอียดต่างๆ มีดังนี้

1. แนวคิดพื้นฐานของระบบการจัดการเนื้อหา

ระบบการจัดการเนื้อหา (Content Management System หรือ CMS) หมายถึง ระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการสร้างสรรค์เนื้อหา จัดเก็บและจัดหมวดหมู่ กำหนดเวอร์ชัน การเผยแพร่ และรวมไปถึงการเก็บเนื้อหาที่มีอยู่อย่างหลากหลายทั้งที่อยู่ในรูปแบบของข้อความ ภาพ เสียง หรือวิดีโอ ให้เป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกของการใช้งานที่ตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ระบบการจัดการเนื้อหา หรือ CMS สามารถจัดการเนื้อหาได้อย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาที่อยู่บนเว็บไซต์ทั่วไปหรือเว็บท่า (Portal Web) เนื้อหาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) เนื้อหาของการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Learning) หรือแม้กระทั่งเนื้อหาสิ่งพิมพ์ในลักษณะข้อมูลและสารสนเทศที่จัดเก็บในลักษณะข้อความ ภาพ และเสียงขององค์กร ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ได้ให้ความสนใจกับเรื่องดังกล่าวอย่างมากโดยมีระบบที่ใช้เรียกว่า *Enterprise Content Management* หรือ *ECM* ซึ่งเป็นเทคโนโลยี เครื่องมือ และวิธีการที่ใช้สำหรับการจัดการข้อมูลในส่วนที่เป็นข้อมูลสารสนเทศกึ่งโครงสร้าง (Unstructured Information) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจทั้งหมดภายในองค์กรให้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดของการดำเนินงานทางธุรกิจหลักๆ 4 ประการคือ **ประการแรก** ลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่เกิดจากการทำสำเนาเอกสารข้อมูลเป็นจำนวนมาก รวมทั้งสามารถลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บเอกสารข้อมูลลงได้ **ประการที่สอง** เพิ่มปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน เพราะผู้ปฏิบัติงานมีการวิเคราะห์งานจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเดียวกัน **ประการที่สาม** เพิ่มมาตรฐานของการดำเนินงาน เนื่องจากองค์กรจะผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่ประกาศให้ทราบในระบบ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และ**ประการสุดท้าย** เพิ่มความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจและป้องกันความเสี่ยงอันเนื่องจากการเกิดภัยพิบัติต่างๆ ที่ไม่ได้คาดหมายเกิดขึ้น ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลและเอกสารที่สำคัญขององค์กรถูกทำลาย ระบบจะมีการสำรองข้อมูลดังกล่าวไว้เพื่อการใช้งานได้ตลอดเวลา ทำให้การดำเนินธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องถึงแม้จะประสบภัยพิบัติต่างๆ ขึ้นก็ตาม

องค์ประกอบของระบบการจัดการเนื้อหา มีองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1. เครื่องมือจัดการเนื้อหา (Content Management Application - CMA) มีหน้าที่จัดการเนื้อหาทุกชนิด ตั้งแต่การสร้าง จัดเก็บ และทำลาย มีกระบวนการจัดการเนื้อหาที่เป็นลำดับขั้นตามลำดับงาน (Workflow)

2. เครื่องมือจัดการข้อมูลของเนื้อหา (Metacontent Management Application - MMA) ข้อมูลของเนื้อหา (Metacontent) หรือ ข้อมูลของข้อมูล (Metadata) เป็นข้อมูลที่ใช้อธิบายข้อมูลอีกทีหนึ่ง เช่น การอธิบายถึงข้อมูลที่สร้างขึ้นโดยใคร เมื่อไหร่ จัดเก็บไว้ที่ไหน หรือการจัดวางข้อมูลเป็นอย่างไร รวมทั้งยังช่วยในการควบคุมเวอร์ชันของเอกสารเนื้อหาอีกด้วย

3. เครื่องมือนำเสนอเนื้อหา (Content Delivery Application - CDA) มีหน้าที่หลักคือการนำเนื้อหาและแสดงเนื้อหาให้กับผู้ที่ต้องการใช้งานรวมทั้งยังสามารถกำหนดรูปแบบ ของการจัดวาง สี ช่องไฟ หรือการเชื่อมโยงต่างๆ ตามความต้องการให้แสดงผลอีกด้วย

2. แนวคิดพื้นฐานของการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล

องค์กรหรือหน่วยงานใดที่มีความประสงค์จะดำเนินการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล ผู้รับผิดชอบในการจัดทำจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจของคำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน อาทิ สินทรัพย์ดิจิทัล การจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล หรือระบบการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล รายละเอียดความหมายของคำต่างๆ มีดังนี้

สินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset - DA) หมายถึง ทรัพยากรที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจของหน่วยงานที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เช่น ไฟล์เอกสาร ไฟล์ภาพ ไฟล์วิดีโอ ไฟล์เสียง โลโก้ แอนิเมชัน เป็นต้น ซึ่งดิจิทัลไฟล์เหล่านั้นจะกลายมาเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าก็ต่อเมื่อใช้เป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลหรือสารสนเทศที่มีคุณค่าของหน่วยงาน

การจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset Management - DAM) หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการดิจิทัลไฟล์ต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งแต่การนำเข้า จัดเก็บให้เป็นระบบ การค้นหา รวมถึงการควบคุมเวอร์ชัน และการแปลงรูปแบบของไฟล์ข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้ข้อมูล

ระบบจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset Management System - DAMS) มีผู้ให้ความหมายที่หลากหลาย แต่สามารถสรุปได้ 2 ลักษณะดังนี้

ลักษณะที่หนึ่ง ระบบจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล หมายถึง การรวมกันของซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์ และการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล อันได้แก่ การจัดเก็บ การจัดการ และการสืบค้นสินทรัพย์ดิจิทัล

ลักษณะที่สอง ระบบจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล หมายถึง โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล โดยระบบจะสนับสนุนการจัดการในเรื่องการนำเข้า การจัดการ การค้นหา การบีบอัด รวมทั้งการควบคุมเวอร์ชัน และการแปลงรูปแบบของไฟล์ข้อมูล

2.1 องค์ประกอบของการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล (Component of Digital Asset Management) ประกอบด้วยกระบวนการหลักๆ ที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1. การจัดเก็บสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset Storage) เป็นการจัดเก็บสินทรัพย์ดิจิทัลที่มีหลากหลาย เช่น คลังภาพ สื่อเสียง วิดีโอ รวมถึงไฟล์การนำเสนอต่างๆ ในกรณีที่ข้อมูลสินทรัพย์ดิจิทัลนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร ระบบจะช่วยสร้างความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ

2. การบริหารจัดการ (Administration) ระบบจัดการสินทรัพย์ดิจิทัลจะมีการจัดการการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของสินทรัพย์ดิจิทัล เช่น ในกรณีที่มีสินทรัพย์ดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกันเป็นจำนวนมาก ระบบจะช่วยให้การควบคุมสินทรัพย์ใหม่ๆ ที่นำเข้ามา รวมทั้งจะมีการสร้างเมทาดาตาให้มีความสัมพันธ์กับตัวสินทรัพย์อีกด้วย

3. การจัดการให้เป็นระบบ (Organization) ระบบจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล จะมีเครื่องมือสำหรับจัดการกับข้อมูลซึ่งจะช่วยขยายรายละเอียดประเภทของไฟล์ที่อยู่ใน รูปแบบของสินทรัพย์ดิจิทัล

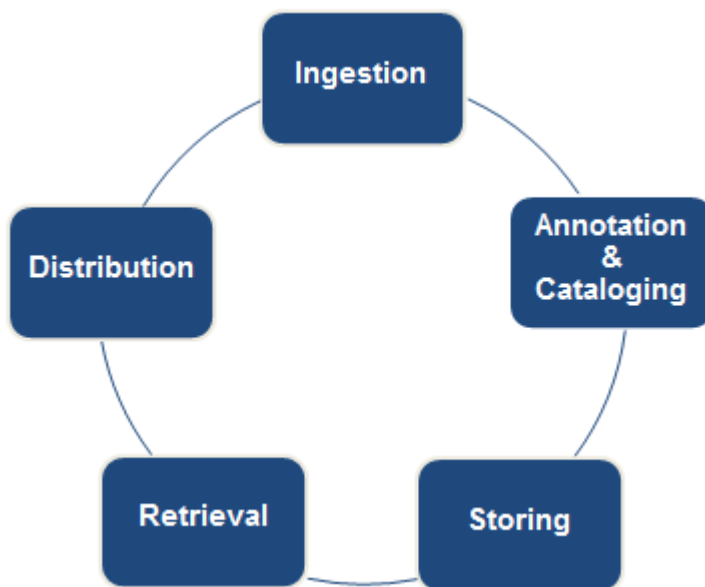
4. การแจกจ่ายและเผยแพร่ (Distribution) เป็นการแจกจ่าย เผยแพร่ รวมทั้งมีการจัดกลุ่มของสินทรัพย์ชนิดต่างๆ ที่มีการเผยแพร่หรือแจกจ่าย รวมทั้งจะช่วยให้ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลและสามารถนำข้อมูลกลับมาใช้งานใหม่ได้อย่างง่ายและสะดวกขึ้น

2.2 กระบวนการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset Management Process)

การจัดการคลังข้อมูลสินทรัพย์ดิจิทัลเป็นกระบวนการของการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และการตัดสินใจใน 5 กระบวนการหลักดังนี้

1. การแปลงข้อมูล (Ingestion) เนื่องจากข้อมูลดิจิทัลภายในองค์กรแต่ละประเภทมีหลากหลายรูปแบบซึ่งแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างแฟ้มข้อมูล ต้นฉบับ การจะใช้งานร่วมกันได้ทั้งองค์กรจำเป็นต้องมีกระบวนการแปลงข้อมูลดิจิทัลให้เป็น มาตรฐานเดียวกันเพื่อสะดวกต่อการเรียกดูข้อมูลร่วมกันทั้งนี้โดยจะมีการติดตั้งโปรแกรม เฉพาะที่ใช้สำหรับการเรียกดูแฟ้มข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น

2. การให้คำอธิบายและการจัดทำรายการข้อมูล (Annotation and Cataloging) ข้อมูลดิจิทัลเป็นข้อมูลที่ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อการค้นหาโดยใช้คำค้นที่คุ้นเคย การจะทำให้ข้อมูลดังกล่าวสามารถสืบค้นได้จำเป็นต้องมีการให้คำอธิบายข้อมูลสำหรับ ข้อมูลดิจิทัลนั้นๆ โดยเริ่มต้นจากการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล (Taxonomy) และมีการกำหนด คุณลักษณะ (Attribute) สำหรับข้อมูลแต่ละหมวดหมู่ เสร็จแล้วจึงให้คำอธิบายข้อมูลดิจิทัล แต่ละรายการในรูปแบบเมตาดาตา (Metadata) ซึ่งจะใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลต่อไป โดย ข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้โดยระบบจะเป็นเฉพาะข้อมูลที่ผ่านมาการอนุมัติแล้วเท่านั้น



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล

(ที่มา www.nesac.go.th/kms/Main_highlight)

3. การจัดเก็บ (Storage) ข้อมูลในคลังสินทรัพย์ดิจิทัลมี 2 ประเภทคือ ข้อมูลต้นฉบับ (Original File) ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความละเอียดสูง ต้องอาศัยโปรแกรมเฉพาะสำหรับเปิดใช้งาน เหมาะสำหรับการนำไปใช้ซ้ำหรือทำซ้ำในกระบวนการผลิตโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเท่านั้น และข้อมูลที่ผ่านการแปลง (Result File) ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีขนาดเล็ก ความละเอียดน้อย เหมาะสมกับผู้ใช้งานทั่วไป ไม่จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมเฉพาะในการเปิดดู ในการบริหารจัดการข้อมูลทั้งสองประเภทในระบบจำเป็นต้องมีโครงสร้างการจัดเก็บที่เหมาะสม

4. การสืบค้นข้อมูล (Retrieval) ข้อมูลดิจิทัลที่มีการกำหนดเมทาดาตาที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะเป็นข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ด้วยการใช้คำค้นหา หรือเลือกจากหมวดหมู่หลักและหมวดหมู่ย่อยตามลำดับ ในการสืบค้นข้อมูลจำเป็นต้องมีการออกแบบรูปแบบผลการสืบค้นเพื่อกำหนดคุณลักษณะที่ต้องการใช้แสดงในหน้าหลักของผลการ

สืบค้นและลักษณะการแสดงผลของข้อมูลดิจิทัลเมื่อเลือกรายการที่ต้องการ ซึ่งรูปแบบผลการสืบค้นจะแตกต่างกันตามประเภทของข้อมูลที่มี

5. การแจกจ่าย (Distribution) ข้อมูลดิจิทัลที่มีในระบบจะสามารถเข้าถึงได้โดยผู้ใช้งานทั่วไปในองค์กร แต่ไม่ได้ครอบคลุมถึงข้อมูลต้นฉบับที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงการผลิต ซึ่งการแจกจ่ายข้อมูลต้นฉบับจำเป็นต้องมีกระบวนการในการร้องขอและมีการอนุมัติเป็นกรณีไป ซึ่งต้องจัดทำด้วยความระมัดระวังเพราะข้อมูลดิจิทัลนี้ถือเป็นสินทรัพย์ (Assets) ที่มีค่าขององค์กร

2.3 ขั้นตอนของการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล (Steps of Digital Asset Management Process) การจัดการคลังข้อมูลสินทรัพย์ดิจิทัลขององค์กรมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. จำแนกหมวดหมู่ข้อมูลและกำหนดหมายเลขดิจิทัล (Digital ID) ให้กับข้อมูลดิจิทัล (Select Asset Type and Generate Digital ID)
2. บันทึกข้อมูลเพื่ออธิบายคุณลักษณะของข้อมูลดิจิทัลด้วยเมตาดาตา (Fill in Metadata)
3. เปลี่ยนชื่อแฟ้มของข้อมูลดิจิทัลต้นฉบับตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น (Rename Original Source File to Standard) โดยใช้หมายเลขดิจิทัลมาเป็นส่วนหนึ่งของชื่อ
4. นำไฟล์ที่เปลี่ยนชื่อเรียบร้อยแล้วไปจัดเก็บยังโฟลเดอร์ที่เตรียมไว้ที่เรียกว่า Hot Folder (Drop File into Hot Folder) รอจนกระทั่งมีการแปลงข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
5. ส่งให้ผู้ที่มีหน้าที่ทบทวนดำเนินการทบทวน (Review)
6. เมื่อตรวจสอบและทบทวนข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงส่งให้ผู้อนุมัติทำการอนุมัติ (Approve)
7. เปิดให้บริการสืบค้นและขอทำสำเนาต้นฉบับเมื่อข้อมูลผ่านการอนุมัติแล้วเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

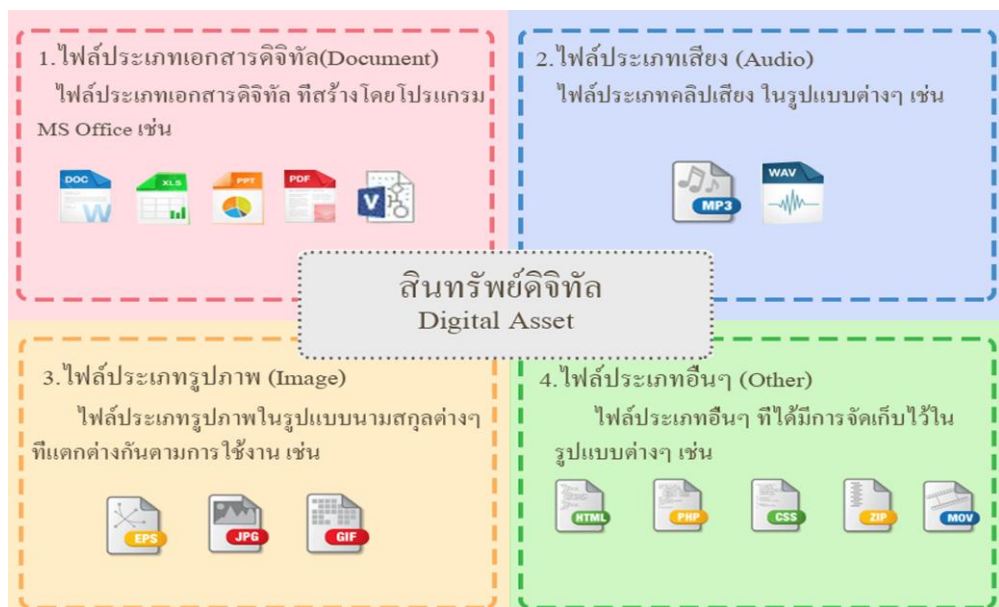
3. การประยุกต์ใช้งานการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัลขององค์กร

ผู้เขียนใคร่ขอเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้การดำเนินงานจัดการสินทรัพย์ดิจิทัลขององค์กรพร้อมตัวอย่างประกอบดังนี้

1. จัดทำแบบฟอร์มสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลสินทรัพย์ดิจิทัลขององค์กร
2. จำแนกสินทรัพย์ดิจิทัลขององค์กร การจำแนกประเภทของสินทรัพย์ดิจิทัล

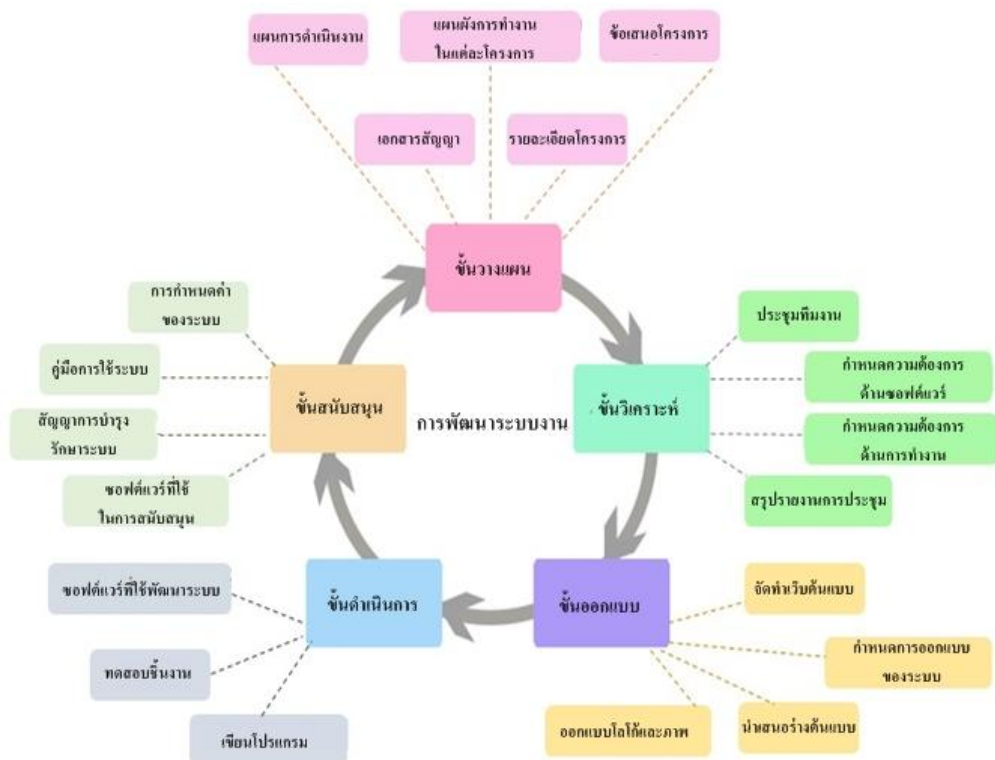
สามารถทำได้หลายลักษณะดังนี้

2.1 จำแนกตามประเภทของสินทรัพย์ดิจิทัล เช่น ไฟล์ประเภทเอกสาร เสียง ภาพ หรืออื่นๆ เป็นต้น ดังภาพที่ 2



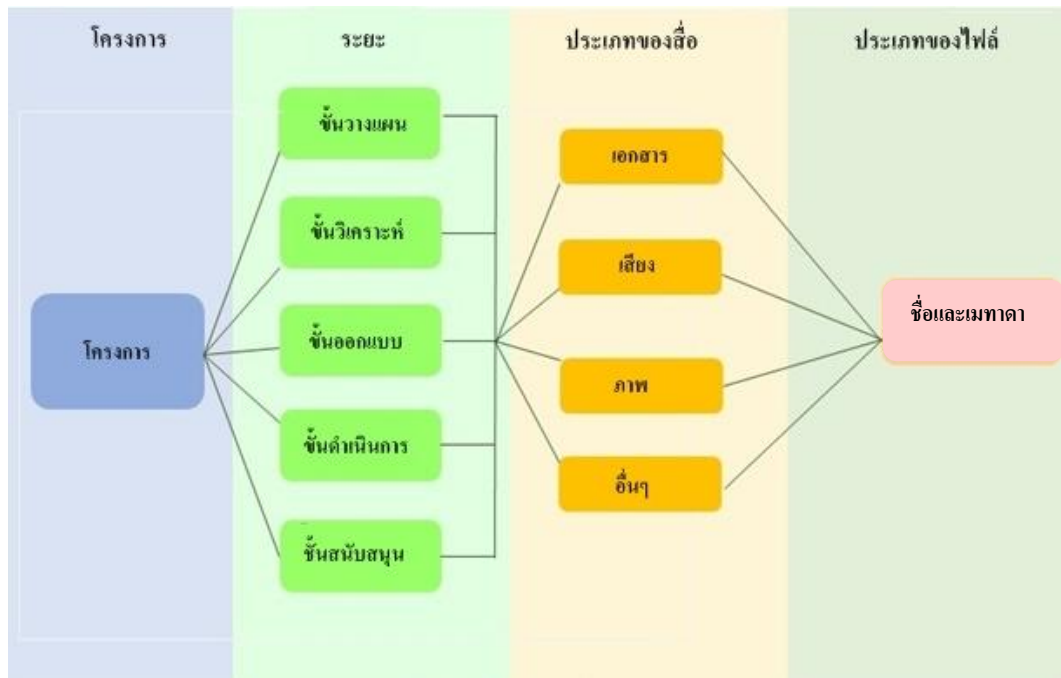
ภาพที่ 2 การจำแนกสินทรัพย์ดิจิทัลตามประเภทของสินทรัพย์ดิจิทัล

2.2 จำแนกตามลำดับขั้นการพัฒนางาน เช่น ขั้นวางแผน ขั้นวิเคราะห์ ขั้นออกแบบ
ขั้นดำเนินการ และขั้นสนับสนุน เป็นต้น ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การจำแนกสินทรัพย์ดิจิทัลตามลำดับขั้นการพัฒนางาน

2.3 จำแนกตามโครงการและขั้นตอนการดำเนินโครงการ เช่น ไฟล์ประเภทเอกสาร เสียง ภาพ หรืออื่นๆ เป็นต้น ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การจำแนกสินทรัพย์ดิจิทัลตามโครงการและขั้นตอนการดำเนินโครงการ

3. กำหนดประเภทหรือลักษณะของการสืบค้นภายในระบบการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล เช่น การสืบค้นจากรหัสของเอกสาร ชื่อเอกสาร ประเภทของเอกสาร ฯลฯ รวมทั้งกำหนดการเรียงลำดับของการสืบค้นด้วย เช่น เรียงลำดับตามตัวอักษร ตามระยะเวลา หรือเรียงตามแหล่งข้อมูลที่จัดเก็บ ฯลฯ เป็นต้น

4. บันทึกข้อมูลเพื่ออธิบายคุณลักษณะของข้อมูลดิจิทัลด้วยเมทาดาตา จำแนกตามประเภทต่างๆ เช่น ประเภทเอกสาร ไฟล์เสียง ไฟล์รูปภาพ หรือสื่อประเภทอื่นๆ เป็นต้น

5. บริหารจัดการสินทรัพย์ดิจิทัลตามขั้นตอนและวงจรของการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล

4. บทสรุปของการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล

ในโลกของการทำงานสมัยใหม่ ที่องค์กรสามารถสร้างความเป็นเลิศและแข่งขันได้ โดยอยู่บนพื้นฐานของ การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ทั้งภายนอกและภายในองค์กรเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลและสารสนเทศที่อยู่ภายในองค์กรเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งแนวคิดของการจัดการเนื้อหาและสินทรัพย์ดิจิทัลจะเป็นแนวทางของการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับสามารถสร้างสรรค์ จัดเก็บ สืบค้นและใช้สารสนเทศได้อย่างตรงตามความต้องการ มีความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรอันจะส่งผลต่อการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน และทำให้เกิดเป็นความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์กรได้ ดังนั้นก่อนที่องค์กรจะตัดสินใจนำระบบการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัลเข้ามาใช้ในหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบงานดังกล่าวควรมีการศึกษา ลักษณะและขั้นตอนของการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัลดังกล่าวเพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนอันจะนำไปสู่การวางแผนและออกแบบกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ก่อเกิดความผิดพลาดอันจะนำมาซึ่งความเสียหายด้านเวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กร

บรรณานุกรม

คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจ**

และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559). กรุงเทพฯ : 2555.

ภัทร บุญทรงชีกุล. **Media Asset Management.** [ออนไลน์]. 2557. แหล่งที่มา [http://www.](http://www.pinrangsi-group.com/products/media-alliance/mediaplayer-thai.pdf)

[pinrangsi-group.com/products/media-alliance/mediaplayer-thai.pdf](http://www.pinrangsi-group.com/products/media-alliance/mediaplayer-thai.pdf).

(22 สิงหาคม 2557)

วิมล ลีลาวัฒน์. **ศึกษาความต้องการซอฟต์แวร์ประเภท Enterprise Content Management (ECM) สำหรับบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศ**
ไทย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551

อรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง. **การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยระบบจัดการ**
งานเอกสารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2554.

Huff, Michelle and Dirking, Brian. **The Benefits of a Unified Enterprise Content**

Management Platform. [ออนไลน์]. 2010. แหล่งที่มา [http://www.oracle.com/](http://www.oracle.com/us/products/middleware/content-management/059406.pdf)

[us/products/middleware/content-management/059406.pdf](http://www.oracle.com/us/products/middleware/content-management/059406.pdf). (5 September 2014)

Sawarkar, Amit. **Digital Asset Management: White Paper.** [ออนไลน์]. 2001. แหล่งที่มา

[http://www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/PCM_WhitePaper_](http://www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/PCM_WhitePaper_Digital%20Asset%20Management.pdf)

[Digital%20Asset%20Management.pdf](http://www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/PCM_WhitePaper_Digital%20Asset%20Management.pdf). (5 September 2014)

แนะนำแอปพลิเคชัน “RSU Library eBook”

กัลยา ตันจะโร*

ประทีป ชินบดี**

บทคัดย่อ

บทความนี้แนะนำการใช้แอปพลิเคชัน “RSU Library eBook” ซึ่งได้พัฒนาขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิตกับบริษัท โอเพ่น เซิร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอ่านผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพา ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว บทความได้แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน “RSU Library eBook” โดยเริ่มตั้งแต่การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน การยืมและการคืนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 630 รายการ ครอบคลุมงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรังสิต วารสารวิชาการของมหาวิทยาลัยรังสิต หนังสือ พ็อกเก็ตบุ๊ก และนิตยสารทั่วไป บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน “RSU Library eBook” นี้เป็นหนึ่งในบริการเชิงรุกของสำนักหอสมุด เพื่อสนับสนุนนโยบายของมหาวิทยาลัยรังสิตที่มุ่งไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-University) และเพื่อสร้างสังคมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

* บรรณารักษ์ แผนกบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

** บรรณารักษ์ แผนกพัฒนา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

Abstract

This article introduces the RSU Library eBook application. The application was cooperatively developed by the Rangsit University Library and Open Serve Company Limited (Thailand). The RSU Library eBook application provides an electronic book reading service as well as electronic document development. The electronic information resources can be accessed and read via the Internet or portable or mobile devices. Thus, users can quickly access electronic books anywhere, anytime with ease. The RSU Library eBook provides instructions for downloading, reading and circulation. Presently, the electronic collection includes 630 titles of the university research report and journals, textbooks, pocket books and magazines. "RSU Library eBook" is one of the proactive library initiatives and services supporting the e-RSU University Policy and creating the lifelong and innovative learning society.

บทนำ

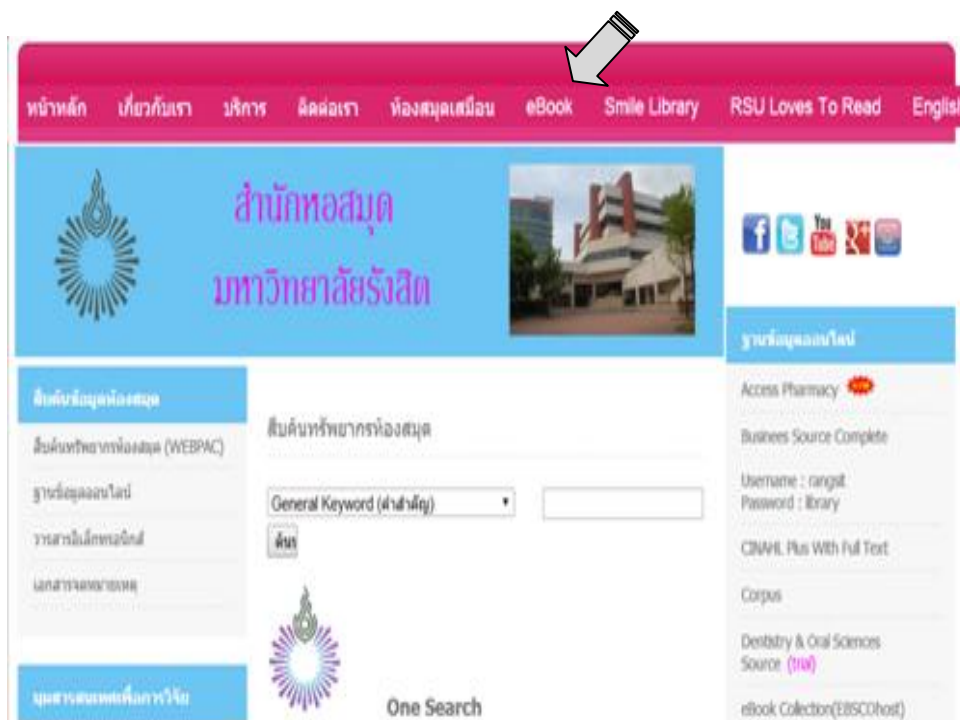
มหาวิทยาลัยรังสิต มีนโยบายที่มุ่งไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-University) ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการบูรณาการการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยรังสิตได้มีการแจกอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพา แท็บเล็ตระบบ Android ให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกคน ดังนั้น มหาวิทยาลัยและสำนักหอสมุดจึงหาทางให้บริการหนังสือผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพา เพื่อเผยแพร่ความรู้ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพสังคม

ในปัจจุบัน จึงร่วมกับบริษัท โอเพ่น เซิร์ฟ ใช้ซอฟต์แวร์ชื่อว่า I Love Library ดำเนินการจัดเก็บหนังสือในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (eBook) และพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน ชื่อว่า “RSU Library eBook” เพื่อให้บริการผ่านระบบ Android

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (eBook) หมายถึง หนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอ่านผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาได้ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในรูปแบบที่สามารถแสดงผลออกมาได้ โดยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์แต่ก็ให้มีลักษณะการนำเสนอที่สอดคล้องและคล้ายคลึงกับการอ่านหนังสือทั่วไปในชีวิตประจำวัน แต่จะมีลักษณะพิเศษ คือ สะดวกและรวดเร็ว ในการค้นหา และผู้อ่านสามารถอ่านพร้อมๆ กันได้ ทุกที่ทุกเวลา

มหาวิทยาลัยรังสิต และบริษัท โอเพ่น เซิร์ฟ ได้ร่วมกันจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการที่แอปพลิเคชันชื่อ “RSU Library eBook” ในระบบปฏิบัติการ Android บนอุปกรณ์แท็บเล็ต โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. Software Platform “I Love Library”
2. การนำหนังสือเข้าระบบ
3. การออกแบบ Interface
4. การทำการทดสอบ
5. การฝึกอบรมทีมบริหารระบบ/ ผู้ใช้
6. จัดทำคู่มือการใช้
7. ลงมือใช้ (1 ตุลาคม 2556)



ภาพที่ 1 หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

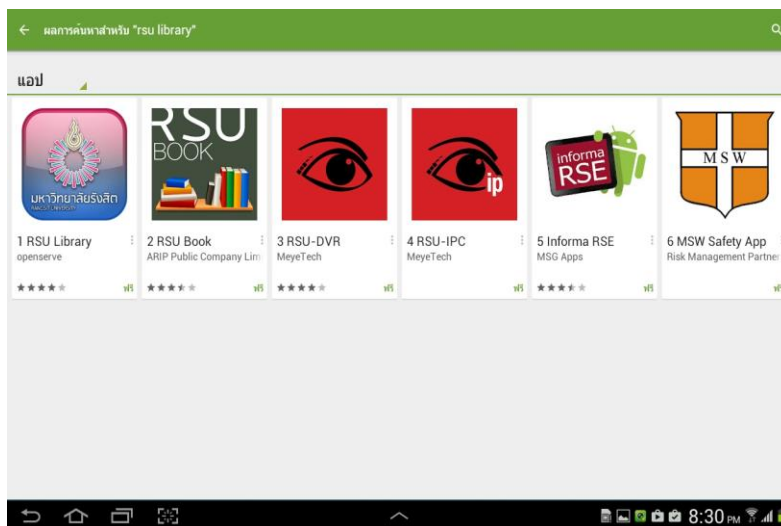
ส่วนประกอบหลักของ “RSU Library eBook”

1. Login เพื่อเข้าใช้งานหน้าเว็บไซต์ สามารถ Login ได้ตาม User และ Password เพื่อเข้าถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
2. ดาวน์โหลดคู่มือและโปรแกรมสำหรับเปิดอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการเลือกการจัดเรียงหนังสือในรูปแบบการจัดเรียงแบบหน้าปกหรือแบบสันหนังสือ
3. แสดงรายการหมวดของหนังสือ ส่วนนี้จะแสดงหมวดหลักของหนังสือทั้งหมด
4. แสดงรายการหมวดย่อยของหนังสือ เมื่อคลิกเลือกหมวดหลัก จะแสดงหมวดย่อยเพื่อสะดวกสำหรับการค้นหาหนังสือแต่ละหมวด

การเข้าใช้งานระบบ RSU Library eBook บน Tablet

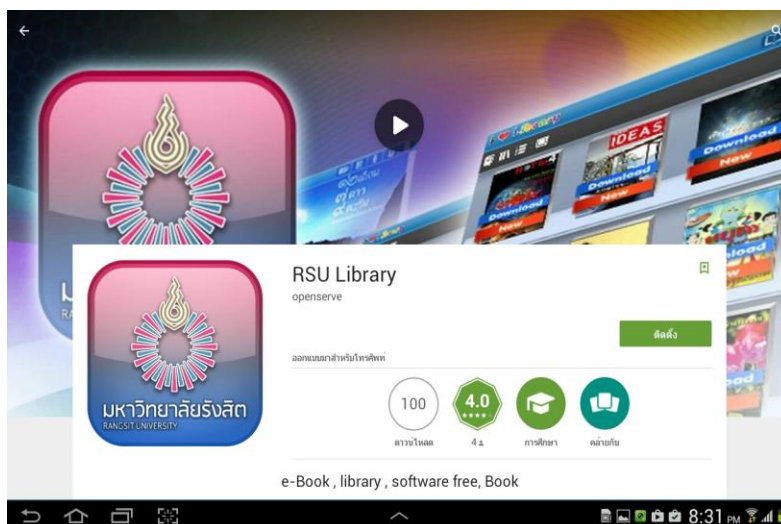
ขั้นตอนเข้าใช้งาน Android มีดังนี้

1. Download แอปพลิเคชัน RSU Library eBook แล้วติดตั้งเพื่อใช้งานจาก Play store



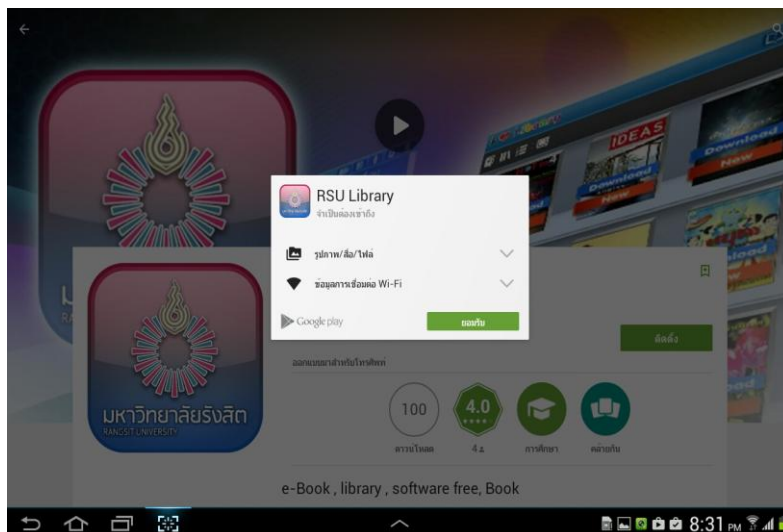
ภาพที่ 3 แอปพลิเคชัน RSU Library eBook จาก Play store

2. ทำการติดตั้ง แอปพลิเคชันจะแสดงที่หน้าจอ



ภาพที่ 4 การติดตั้งแอปพลิเคชัน RSU Library eBook จาก Play store

3. เลือก Accept & download



ภาพที่ 5 การ download แอปพลิเคชัน RSU Library eBook จาก Play store

4. แอปพลิเคชันจะแสดงที่หน้าจอ

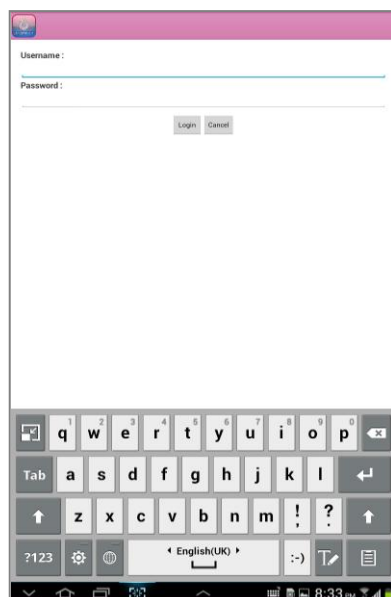


ภาพที่ 6 แอปพลิเคชัน RSU Library eBook

5. คลิกที่ icon

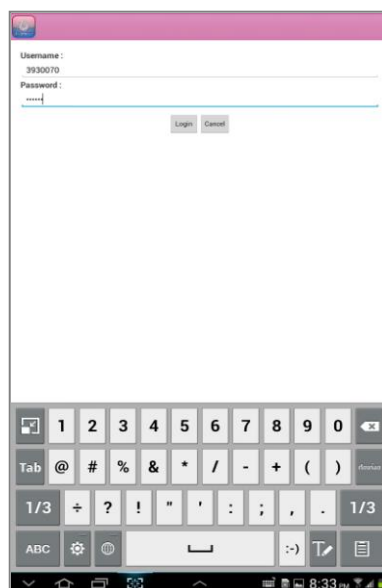


เพื่อเปิดแอปพลิเคชัน



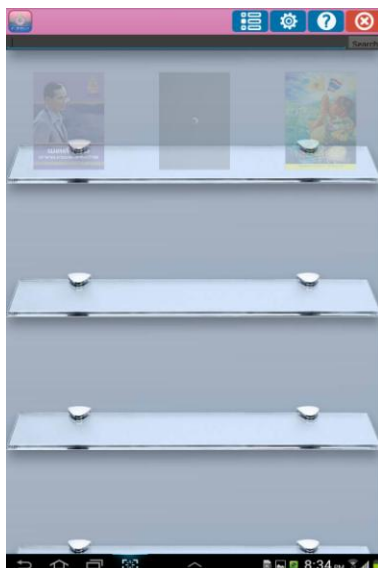
ภาพที่ 7 เปิดแอปพลิเคชัน RSU Library eBook

6. กรอกรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน



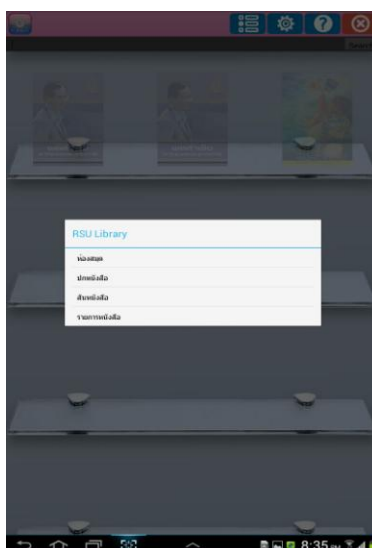
ภาพที่ 8 การกรอกรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน

7. เมื่อเข้าสู่ระบบจะปรากฏหน้าจอชั้นหนังสือ eBook คลิกที่ชั้นหนังสือมุมบนด้านขวา



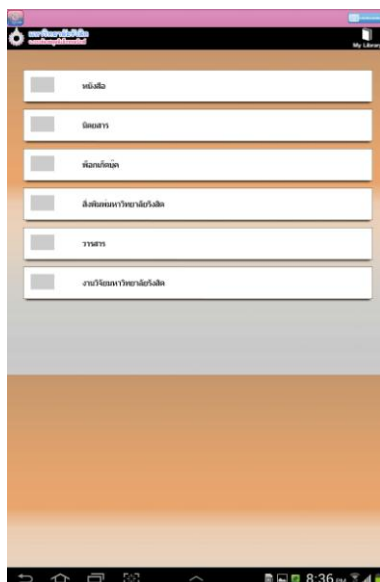
ภาพที่ 9 หน้าจอชั้นหนังสือ

8. จะปรากฏหน้าจอ RSU library eBook ประกอบด้วย ห้องสมุด ปกหนังสือ สันหนังสือ รายการหนังสือ เลือกรายการที่ต้องการให้แสดง เช่น เลือกห้องสมุด



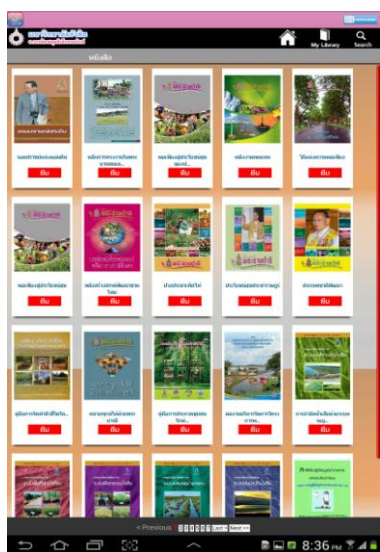
ภาพที่ 10 หน้าจอ RSU library eBook ให้เลือกรายการ

9. หน้าจอจะปรากฏประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีทั้ง หนังสือ นิตยสาร พ็อกเก็ตบุ๊ก สิ่งพิมพ์ วารสาร และงานวิจัยมหาวิทยาลัยรังสิต เลือกประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่สนใจ



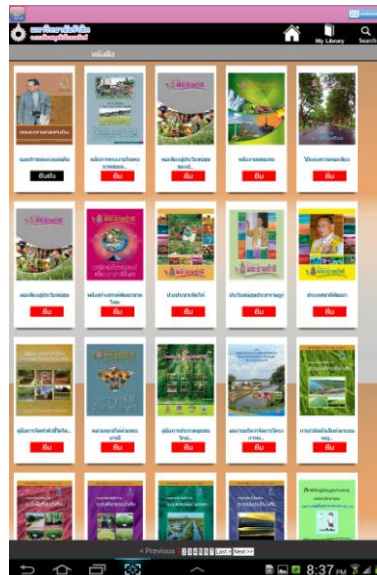
ภาพที่ 11 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์

10. กรณีที่เลือกประเภทหนังสือ จะปรากฏหน้า eBook ของหนังสือทั้งหมด



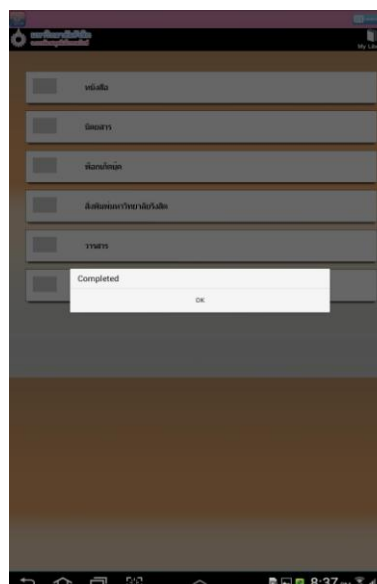
ภาพที่ 12 รายการหนังสือทั้งหมด

11. คลิกที่ “ยืม” เพื่อ Download หนังสือ โดยให้ข้อความ เปลี่ยนเป็นคำว่า “ยืนยัน” แล้วคลิกที่ “ยืนยัน” อีกครั้ง



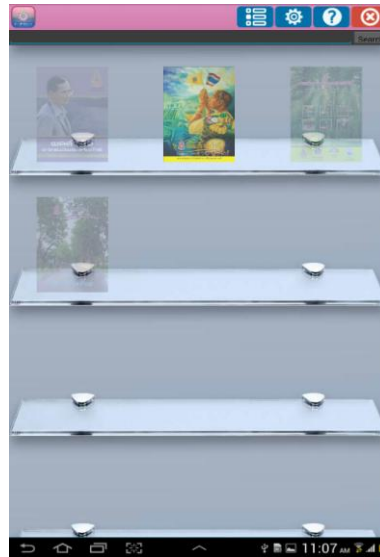
ภาพที่ 13 รายการหนังสือที่ยืม

12. ระบบจะแสดงข้อความว่า “Completed” คลิก “OK “แล้วย้อนกลับไปหน้าแรก



ภาพที่ 14 การDownload หนังสือที่ยืม

13. คลิกที่ “ปกหนังสือ” ระบบจะแสดงผลการ Download รวจนดาวน์โหลดครบ 100% คลิกที่ “ปกหนังสือ” อีกครั้ง เพื่อเปิดอ่าน



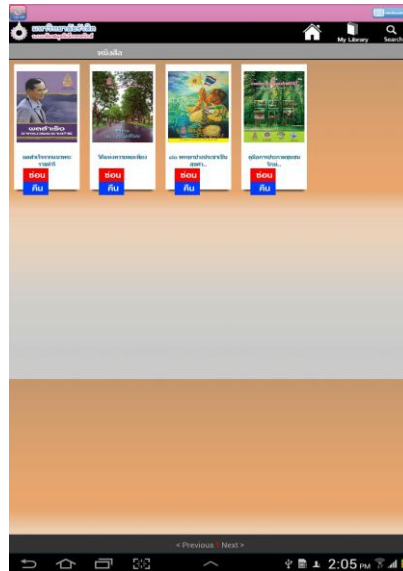
ภาพที่ 15 การDownload หนังสือเพื่ออ่าน

14. การเปิดอ่านสามารถใช้นิ้วแตะที่ปกหนังสือเพื่อพลิกหน้า



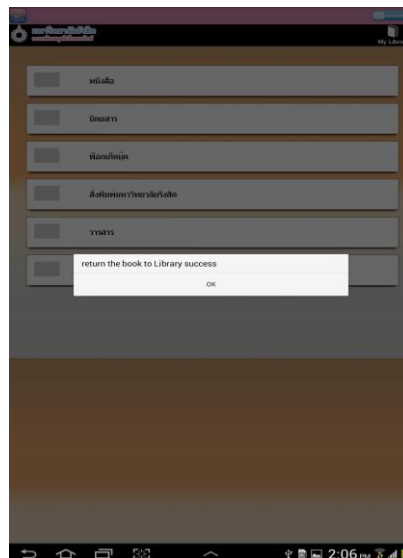
ภาพที่ 16 หนังสือที่ต้องการอ่าน

15. เมื่ออ่านจบแล้ว ต้องการที่จะคืน คลิกที่ “My Library” หน้าจอจะปรากฏหนังสือที่ยืมมาทั้งหมดให้คลิกที่ “คืน”



ภาพที่ 17 การคืนหนังสือ

16. ระบบจะทำการคืนหนังสือ จะปรากฏข้อความ “return the book to Library success” เมื่อคืนเสร็จเรียบร้อยแล้ว



ภาพที่ 18 การคืนหนังสือเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ใน “RSU Library eBook” มีจำนวนทั้งสิ้น 630 รายการ แยกประเภทออกเป็น งานวิจัยมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 72 รายการ วารสารของมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 18 รายการ พ็อกเก็ตบุ๊ก จำนวน 168 รายการ นิตยสาร จำนวน 65 รายการ และหนังสือ จำนวน 307 รายการ สถิติการเข้าใช้บริการมีการเข้าชมทั้งสิ้น 8,759 ครั้ง (สำรวจเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2557) การนำแอปพลิเคชัน “RSU Library eBook” มาใช้ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการอ่านหนังสือได้ทุกที่ ทุกเวลา อย่างสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ ห้องสมุดยังได้รับประโยชน์ คือ ลดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือ ลดแรงและเวลาในการจัดเรียงหนังสือ รวมทั้งไม่เสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมหนังสืออีกด้วย ในอนาคต สำนักหอสมุดมีแผนที่จะพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถใช้งานได้กับระบบปฏิบัติการ iOS

ในยุคที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพากำลังเป็นที่นิยม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ผู้ใช้บริการการเข้าถึงสื่อสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ใช้บริการ สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา และมีคุณลักษณะในการสนับสนุน ส่งเสริม ประสิทธิภาพให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างอิสระ ช่วยให้เข้าถึงแหล่งความรู้ที่หลากหลายได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามอัธยาศัย เทคโนโลยีเพื่อการจัดทำและเข้าถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความสนใจอ่านหนังสือเพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่การสร้างสังคมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตต่อไป

บรรณานุกรม

คู่มือโปรแกรมอ่านหนังสือ. [ออนไลน์]. 2557. แหล่งที่มา <http://ebook.rsu.ac.th/>

ilovelib/home.php (15 กันยายน 2557)

บุญเลิศ อรุณพิบูลย์. การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์. [ออนไลน์]. 2557. แหล่งที่มา

<http://stks.or.th/elearning/index.php> (15 กันยายน 2557)

รัตนภรณ์ กาศโอสถ. "RSU Library eBook." ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.

การสัมมนา PULINET วิชาการครั้งที่4" นวัตกรรม : เครื่องมือสำคัญของ

ห้องสมุดยุค Social Network". 300 - 302. พิษณุโลก : สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2557.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต. [ออนไลน์]. 2557. แหล่งที่มา <http://library.rsu.ac.th>

(15 กันยายน 2557)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2556

นฤมล พงษ์ศิลป์*

รัตนภรณ์ กาศโอสถ**

ความเป็นมา

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปี เพื่อต้องการสร้างความมั่นใจว่าสำนักหอสมุด ได้จัดบริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นเครื่องมือในการได้ข้อมูล มาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักหอสมุดได้ประยุกต์ใช้แนวทาง มาตรฐาน LibQUAL ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิจัยแห่งอเมริกัน ซึ่งประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการในด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

* รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

** หัวหน้าแผนกพัฒนา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 930 ชุด โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและได้รับแบบสำรวจกลับคืนจำนวน 811 ชุด

สถานที่ทำการสำรวจ

- กลุ่มผู้บริหาร และคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรังสิต ส่งแบบสำรวจไปให้ยังหน่วยงาน /คณะ ที่สังกัด
- กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี เก็บแบบสำรวจจากผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดบริเวณชั้น 2 ชั้น 3 และชั้น 5 ของอาคารหอสมุด
- กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ห้องสมุดศูนย์ศึกษาสาทรธานี และห้องสมุดศูนย์ศึกษาวิภาวดี

ระยะเวลาในการเก็บแบบสำรวจ

ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักหอสมุด และสามารถวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจได้ใช้แนวทางมาตรฐานของ LibQUAL ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ คำถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ลักษณะคำถามเป็นชนิดมาตราประมาณค่า โดยมีความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยวิเคราะห์ผลออกมาเป็นเกณฑ์ 3 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.01 – 5.00 มีค่าเท่ากับ ดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.00 – 4.00 มีค่าเท่ากับ ดี

ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.00 มีค่าเท่ากับ พอใช้

ตอนที่ 3 คำถามให้เลือกตอบโดยจัดอันดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ผลการสำรวจ

จากการแจกแบบสำรวจผู้ใช้ ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา
จำนวน 930 ชุด ได้รับแบบสำรวจกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 811ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 ของ
จำนวนแบบสำรวจทั้งหมด สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจและประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	18	2.22
อาจารย์	121	14.92
เจ้าหน้าที่	28	3.45
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	49	6.04
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	595	73.37
รวม	811	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 595 คน คิดเป็นร้อยละ 73.37 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 121คน คิดเป็นร้อยละ 14.92 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04

1.2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ความบ่อยในการเข้าใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	29	3.57
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	293	36.13
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	152	18.74
เดือนละ 1-2 ครั้ง	238	29.35
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	97	11.96
ไม่ระบุ	2	0.25
รวม	811	100.00

จากตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด พบว่าผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 293 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 1- 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ รองลงมา 238 คน คิดเป็นร้อยละ 29.35 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด เดือนละ 1-2 ครั้ง และเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 152 คน คิดเป็น 18.74% ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด 29 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 เข้าใช้ทุกวัน

1.3 เวลาที่ใช้สำหรับหอสมุด

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 8.30 – 11.00 น.	49	6.04
เวลา 11.00 – 13.00 น.	132	16.28
เวลา 13.00 – 16.00 น.	216	26.64
เวลา 16.00 – 21.00 น.	134	16.52
ไม่แน่นอน	276	34.03
ไม่ระบุ	4	0.49
รวม	811	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดมากที่สุด คือ ไม่แน่นอน จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 34.03 รองลงมา เข้าใช้สำนักหอสมุดในช่วงเวลา 13.00 - 16.00 น. จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 26.64 ช่วงเวลา 16.00 - 21.00 น. จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 16.52 และช่วงเวลา 11.00 – 13.00 น. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 ตามลำดับ สำหรับช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้น้อยที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04 คือ ช่วงเวลา 8.30 -11.00 น.

จากผลสำรวจจะเห็นว่าช่วงเวลาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด จะเป็นเวลาที่ไม่มีแน่นอน ซึ่งต่างจากในปีการศึกษา 2555 ซึ่งเป็นช่วงเวลาอยู่ในระหว่างเวลา 13.00-16.00 น. เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้สามารถมาใช้บริการห้องสมุดได้ทุกเวลา

ที่ต้องการ สำนักหอสมุดฯ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการจัดการในเรื่องให้บริการต่าง ๆ ที่เตรียมพร้อมและสามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการให้แก่ผู้ใช้ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ

1.4 การเข้าใช้ห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4 การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานะ

การให้บริการห้องสมุดผ่าน อินเทอร์เน็ตจำแนกตามสถานะ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	เคยใช้	14	1.73
	ไม่เคยใช้	4	0.49
เจ้าหน้าที่	เคยใช้	19	2.34
	ไม่เคยใช้	8	0.99
อาจารย์	เคยใช้	93	11.47
	ไม่เคยใช้	26	3.21
นศ.ระดับปริญญาตรี	เคยใช้	240	29.59
	ไม่เคยใช้	349	43.03
นศ.ระดับบัณฑิตศึกษา	เคยใช้	30	3.70
	ไม่เคยใช้	19	2.34
ไม่ระบุ		9	1.11
รวม	เคยใช้	396	48.83
	ไม่เคยใช้	406	50.06

จากตารางที่ 4 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีผู้ตอบว่า ไม่เคยใช้ สูงสุดจำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 50.06 จำแนกเป็นผู้บริหาร 4 คน อาจารย์ 26 คน เจ้าหน้าที่ 8 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 349 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 19 คน และผู้ที่ตอบว่าเคยใช้ มีจำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 48.83 จำแนกเป็นผู้บริหาร 14 คน อาจารย์ 93 คน เจ้าหน้าที่ 19 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 240 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 30 คน

จากผลจะเห็นว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของนักศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งมีจำนวนไม่เคยใช้มากกว่าเคยใช้ เช่นเดียวกับผลสำรวจในปีการศึกษา 2555 ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงควรมีวิธีการที่จะทำให้นักศึกษาในระดับปริญญาตรีทราบถึงวิธีการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น การประชาสัมพันธ์ด้วยช่องทางต่าง ๆ มีการจัดอบรมแนะนำวิธีการใช้บริการให้กับนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลสรุปผลเกี่ยวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
ผู้ให้บริการ			
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.29	0.66	ดีมาก
- มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.26	0.68	ดีมาก
- มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ	4.20	0.67	ดีมาก
- มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม	4.31	0.66	ดีมาก
- มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง	4.21	0.72	ดีมาก
- มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.35	0.63	ดีมาก
รวม	4.27	0.56	ดีมาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($X = 4.27$) ที่มีผู้ตอบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย ($X = 4.35$) รองลงมาได้แก่ มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ($X = 4.31$) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย ($X = 4.29$) ตามลำดับ ส่วน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ มีค่าเฉลี่ย ($X=4.20$)

ซึ่งจากผลสำรวจในปีการศึกษา 2556 พบว่าด้านผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นกว่าในปี การศึกษา 2555 (ซึ่งมีค่าเฉลี่ย $X = 4.06$) และที่น่าสังเกต คือ ในด้านผู้ให้บริการในปีการศึกษา 2556 มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับดีมาก ทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า สำนักหอสมุด มีการปรับปรุงและให้ความสำคัญกับเรื่องบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้ มีการเน้นเรื่องความสัมพันธ์กับผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ยังคงมีจำนวนเท่าเดิมกับปีที่ผ่านมา

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
- มีความทันสมัย	3.88	0.86	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.76	0.85	ดี
- มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.80	0.85	ดี
รวม	3.82	0.75	ดี

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($X = 3.82$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย ($X = 3.88$) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม ค่าเฉลี่ย ($X = 3.80$) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย ($X = 3.76$)

เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2555 (มีค่าเฉลี่ย $X = 3.66$) พบว่า ในปีการศึกษา 2556 ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น ซึ่งอาจมาจากการที่ทางสำนักหอสมุดมีการปรับแนวทางในการจัดหา ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และมีการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ในคณะต่าง ๆ และปรับกลวิธีการดำเนินงานให้เกิดการซื้อที่รวดเร็วขึ้น รวมทั้งพยายามประชาสัมพันธ์ติดต่อกับคณะต่าง ๆ มากขึ้น แต่สิ่งที่ทางสำนักหอสมุดต้องนำไปพิจารณาและหาแนวทางในการแก้ไ้นั้น ได้แก่ในเรื่องของจำนวนหนังสือ และเนื้อหา โดยจะต้องพิจารณาแนวทางในการบอกรับเน้นทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอีก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้ และพยายามให้มีการประสานงานกับคณะต่าง ๆ มีการติดต่อกับอาจารย์อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการช่วยการคัดเลือกหนังสือต่าง ๆ ให้มีเนื้อหาการเรียนการสอนที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ รวมทั้งให้ผู้มีส่วนร่วมในการคัดเลือก หรือเสนอแนะหนังสือเพิ่มมากขึ้น

2.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
เครื่องมือและอุปกรณ์			
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ฐานข้อมูล WebPac มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.67	0.83	ดี
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.65	0.87	ดี
รวม	3.66	0.81	ดี

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($X = 3.66$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล webpac มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ($X = 3.67$) และเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการค่าเฉลี่ย ($X = 3.65$)

2.4 ด้านการเข้าถึงข้อมูล

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูล

ด้านการเข้าถึงข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
การเข้าถึงข้อมูล			
- ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด WebPac	3.91	0.77	ดี
- เว็บไซต์สำนักหอสมุด http://library.rsu.ac.th	3.96	0.79	ดี
- ค้นฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัยฯ	3.85	0.81	ดี
รวม	3.90	0.71	ดี

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงข้อมูลอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($X = 3.90$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับ คือ เว็บไซต์สำนักหอสมุด <http://library.rsu.ac.th> ค่าเฉลี่ย ($X = 3.96$) รองลงมาได้แก่ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (WebPac) มีค่าเฉลี่ย ($X = 3.91$) และฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Science Direct / Wiley Online Library/ ProQuest Dissertations & Theses/ มติชน ฯลฯ) ค่าเฉลี่ย ($X = 3.85$) ตามลำดับ

2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
- โฮมเพจของสำนักหอสมุด/Facebook/ จดหมายข่าวออนไลน์	3.78	0.79	ดี
- การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ	3.92	0.79	ดี
รวม	3.85	0.71	ดี

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($X = 3.72$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และโฮมเพจของห้องสมุด/ Facebook/ จดหมายข่าวออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

2.6 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
- มีที่นั่งอ่าน	4.13	0.82	ดีมาก
- มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.14	0.82	ดีมาก
- มีห้องบริการศึกษากลุ่ม (Group Study Room)	3.98	0.89	ดี
- มีอุณหภูมิ/แสงสว่างที่เหมาะสม	4.14	0.78	ดีมาก
- มีบรรยากาศในการอ่าน/การเรียนรู้	4.03	0.93	ดีมาก
- มีตู้น้ำดื่ม	3.83	1.05	ดี
- ห้องน้ำสะอาด	3.99	0.93	ดี
รวม	4.02	0.67	ดีมาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($X = 4.02$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา และมีอุณหภูมิ/ แสงสว่าง ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($X = 4.14$ เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ มีที่นั่งอ่านเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($X = 4.13$) และมีบรรยากาศในการอ่าน / การส่งเสริมการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย ($X = 4.03$) ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ มีตู้น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ย ($X = 3.83$)

สำหรับในด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ จะเห็นได้ว่าในปีการศึกษา 2556 มีค่าเฉลี่ยรวมที่เพิ่มขึ้นมากกว่าในปีการศึกษา 2555 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ได้แก่มิตู้น้ำดื่ม ทางสำนักหอสมุดฯ ควรที่จะมีการดำเนินการปรับปรุงจัดหาและตั้งจุดให้บริการน้ำดื่มเพิ่มมากขึ้น หรืออาจต้องมีจุดการให้บริการมุมบริการเครื่องดื่ม อยู่บริเวณใกล้กับห้องสมุด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้

จากการสำรวจผลความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.92 โดยแยกรายด้านทั้ง 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ

ด้านผู้ให้บริการ	อยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ย	4.27
ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ	อยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ย	4.02
ด้านการเข้าถึงข้อมูล	อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ย	3.90
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ย	3.85
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ย	3.66
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ย	3.66

ตอนที่ 3 สิ่งที่ผู้ใช้ต้องการให้สำนักหอสมุด ฯ ปรับปรุง โดยเรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับ ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์

สำหรับในปีการศึกษา 2556 จากผลสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้สำนักหอสมุดฯ ปรับปรุง ในเรื่องที่คิดว่าเป็นสิ่งสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	273.33	คะแนน
อันดับที่ 2	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	263.00	คะแนน
อันดับที่ 3	ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	202.67	คะแนน

การนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์

จากการสังเกต จะเห็นได้ว่าในอันดับที่ 1 และ 2 ที่ผู้ใช้ต้องการให้สำนักหอสมุดฯ มีการปรับปรุง คือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความสอดคล้องกับผลสำรวจที่เป็นรายชื่อ ซึ่งทั้ง 2 ด้านนี้มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด 2 อันดับ แม้ว่าค่าเฉลี่ยจะมีค่าสูงขึ้นมากกว่าปีการศึกษา 2555 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญในการใช้บริการทั้ง 2 ประเด็นนี้ สำนักหอสมุดจึงต้องมีการหาแนวทางและปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินการทั้ง 2 ด้านให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจต้องมีการทำสำรวจอย่างละเอียดว่าผู้ใช้มีความต้องการอย่างไร และไปในทิศทางใด เพื่อที่สำนักหอสมุดจะได้นำมาปรับปรุงวิธีการ และจัดหาทั้งทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ มาให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นอันดับ 3 ทางสำนักหอสมุดฯ ควรต้องมีการพิจารณาหาแนวทาง และช่องทาง รวมทั้งเครื่องมือต่าง ๆ ในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่จะเข้าถึงผู้ใช้ได้โดยเร็ว และอยู่ในความสนใจ

จากข้อสรุปดังกล่าวสำนักหอสมุดได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ในการปรับปรุงการบริการและการบริหารโดยได้นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด และได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

ผู้เขียนทั้งสองในฐานะผู้รับผิดชอบในการสำรวจครั้งนี้ ขอทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต ขอบพระคุณผู้ใช้บริการทุกท่าน ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
