

Evaluation of Library Service Effectiveness

Pimrumpai Premsmi

One of major questions that librarians often ask themselves is "how well is our service?". Evaluation can be useful activity to answer such questions. This article provides the rationales for conducting evaluation, noting evaluation process, criteria and measures employed as well as the selection of measurement. It also demonstrates how the evaluation of library services can be done, citing the evaluation of reserve system in a university library. Data collection forms used in the evaluation are appended.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร. 0-2218-4000 โทรสาร 0-2218-4001

วิทยบริการ

โครงการพัฒนาระบบ

สารสนเทศ (สวทช.)

ศูนย์บริการ

การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด

พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธ์*

การให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นภารกิจหลักของห้องสมุด และเป้าหมายที่สำคัญของห้องสมุดคือการตอบสนองความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้ ผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดอาจจะเคยตั้งคำถามว่า บริการของห้องสมุดเป็นเช่นไร ผู้ใช้พึงพอใจหรือไม่ และควรจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร วิธีการหนึ่งที่จะสามารถไขข้อข้องใจนั้นได้คือ การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด

การประเมิน (evaluation) เป็นกิจกรรมที่ได้รับการกล่าวถึงมากขึ้นในปัจจุบัน นักวิชาการบางท่านระบุว่า การประเมินนี้เป็นสาขาหนึ่งของการวิจัย คือ เป็นการใช้ 'วิธีการทางวิทยาศาสตร์' เพื่อพิจารณาว่ากิจกรรมหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นมีความคุ้มค่าหรือไม่ นักวิชาการหลายท่านได้เน้นถึงประโยชน์ปฏิบัติของการประเมิน โดยระบุว่า การประเมินนั้น เป็นกระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวมและให้สารนิเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่าง ๆ (Lancaster 1988, 1) การประเมินจะประกอบด้วย การเปรียบเทียบ 'สิ่งที่เป็นอยู่' กับ 'สิ่งที่ควรจะเป็น' และถือว่าการประเมินนี้เป็นเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัยตัดสินใจ (Van House, Weil, และ McClure 1990, 3) การประเมินนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นงานทางด้านบริหารที่จะพิจารณาว่ากิจกรรมหรือการดำเนินงาน

ในหน่วยงานดีหรือไม่อย่างไร การประเมินต้องอาศัยองค์ประกอบทางด้านการวางแผนในการดำเนินการ ในขณะที่เดียวกันการวางแผนก็ย่อมจะสามารถนำผลของการประเมินมาใช้ได้เช่นกัน

เหตุผลที่ต้องมีการประเมิน

ห้องสมุดส่วนใหญ่มักจะให้ความสนใจ และเป็นห่วงเป็นใยกับคุณภาพของบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมของห้องสมุดในปัจจุบัน ซึ่งแปรเปลี่ยนไป ทำให้ห้องสมุดยิ่งหันมาให้ความสนใจกับการปรับปรุงการทำงานและบริการห้องสมุด การปรับปรุงที่ว่านี้จำเป็นจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าสามารถทำได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ควรแก้ไขที่จุดไหนอย่างไร

การประเมินได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ในฐานะที่เป็นสิ่งที่ประกันว่าได้มีการใช้ทรัพยากรอย่างเฉลียวฉลาด และเป็นกลไกในการที่จะรับรองว่าได้มีการตัดสินใจที่ดีถูกต้อง และหากตัดสินใจไม่ดีก็จะมี การปรับเปลี่ยนได้เช่นไร (Cenzer and Gozzi 1991, 1)

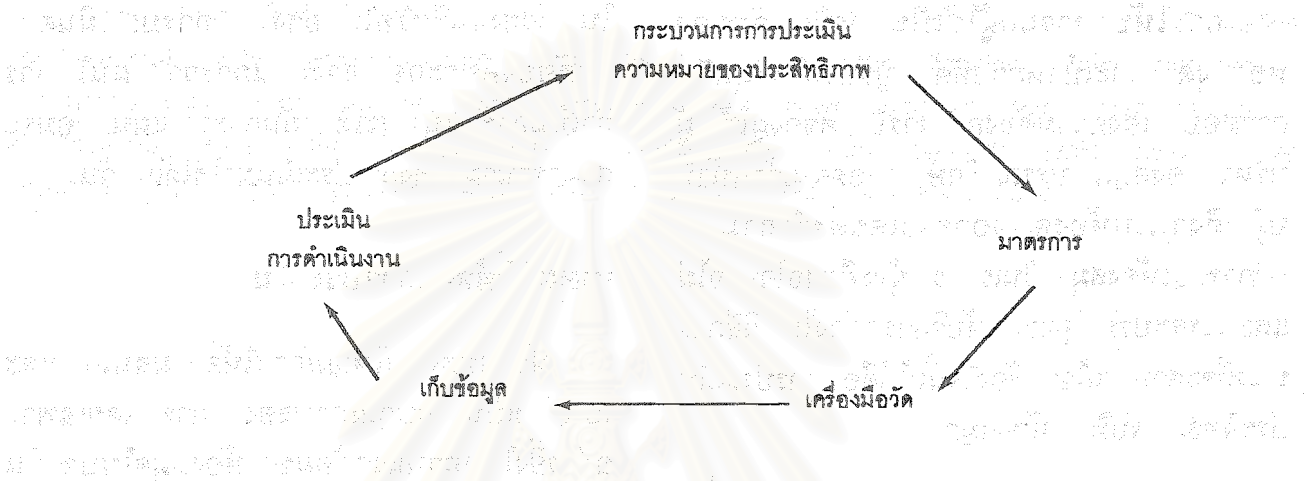
เหตุผลที่สำคัญของการประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุดก็เพื่อทำให้เห็นเหตุผลของการดำรงอยู่ของห้องสมุด โดยพยายามให้เห็นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการที่ดี คู่กับการลงทุนลงแรงไป

*พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธ์ อ.บ. (เกียรตินิยม), อ.ม. (ประวัติศาสตร์), M.S., D.A. (Library and Information Science) อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดังได้กล่าวแล้วว่าการประเมินนั้นกลายเป็นองค์ประกอบของการบริหารที่ประสบความสำเร็จในหลาย ๆ องค์การ เช่นเดียวกับการวางแผนที่ดี ถึงแม้กิจกรรมการประเมินนี้กล่าวกันว่าเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เวลาก็ตาม

กระบวนการของการประเมิน

กระบวนการของการประเมิน ที่เน้นในเรื่องเป้าหมายและประสิทธิภาพจะเห็นได้จากภาพที่ 1 (Van House, Weil, McClure 1990, 4)



เมื่อพิจารณาจากภาพที่ 1 จะเห็นว่า

- ขั้นตอนแรกก็คือ ต้องระบุความหมายของประสิทธิภาพที่จะใช้เป็นพื้นฐานของการประเมิน ประสิทธิภาพนี้พิจารณาได้จากระดับที่บริการนั้นสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้

- เป้าหมายคือ สิ่ง que คิดว่า 'ควรจะเป็น' ใช้เป็นเกณฑ์ในการที่จะพิจารณาการดำเนินงานว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่

- เมื่อทราบเป้าหมายและความหมายของประสิทธิภาพแล้วก็เริ่มพัฒนาเกณฑ์พิจารณาซึ่งเป็นกรณีวัดประสิทธิภาพ และสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ เช่น การใช้ทรัพยากรห้องสมุด อัตราการยืม-คืนเอกสาร เป็นต้น

- เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมาใช้ในแต่ละเกณฑ์พิจารณาประสิทธิภาพ นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายเพื่อประเมินการดำเนินงาน คือ เปรียบเทียบระหว่าง 'สิ่งที่เป็นอยู่' กับ 'สิ่งที่ควรจะเป็น'

- กระบวนการก็กลับไปสู่การพิจารณาว่าได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ เกณฑ์พิจารณา และเครื่องมือวัดที่เหมาะสมเพียงไรตลอดจนพิจารณาการดำเนินงานและบริการด้วย

เกณฑ์พิจารณาประสิทธิภาพบริการ

การวัดประสิทธิภาพการให้บริการ คือ การเก็บรวบรวมวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเชิงปริมาณ การวัดประสิทธิภาพนี้ไม่ได้กระทำเพียงระบุว่าจะห้องสมุดนั้นดีหรือเลว แต่เพียงเพื่อดูว่าห้องสมุดนั้น ๆ เป็นเช่นไร (Van House, et. al. 1987, 1) จะสังเกตได้ว่าในการวัดประสิทธิภาพบริการนั้น นักวิจัยส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) มากกว่าข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) อาจจะเป็นเพราะข้อมูลเชิงปริมาณนั้นสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์วิจัยได้ง่าย และที่สำคัญคือ สอดคล้องกับการเก็บรวบรวม ได้มีผู้ที่พยายามชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการประเมินผลเชิงคุณภาพ แต่ปัญหาที่ประสบก็คือ จะทำได้อย่างไร และคำตอบที่

ได้รับก็ค่อนข้างที่จะแสดงให้เห็นว่าแทบจะเป็นไปไม่ได้ที่จะทำการประเมินลักษณะดังกล่าว (Pack and Pack 1988, 80) ดังนั้นเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพการให้บริการจึงพัฒนาขึ้นมาโดยพิจารณาจากข้อมูลเชิงปริมาณของห้องสมุดเป็นสำคัญ

การวัดประสิทธิภาพนั้น สมองวัตถุประสงค์ของห้องสมุดในการ (VanHouse, Weil, และ McClure 1990, 1)

- ประมาณการระดับการปฏิบัติงานในห้องสมุดในปัจจุบัน
- วินิจฉัยปัญหาในด้านต่าง ๆ
- เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานในอดีตปัจจุบันและที่พึงปรารถนา
- ดูแลสังเกต ความก้าวหน้าต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพันธกิจ (mission) เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของห้องสมุด

การเลือกเกณฑ์พิจารณาประสิทธิภาพ

Van House, Weil และ McClure (1990) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับเกณฑ์พิจารณาประสิทธิภาพที่ดีว่าจะต้องสมเหตุผล (valid) เชื่อถือได้ (reliable) ใช้ในทางปฏิบัติได้ (practical) และมีประโยชน์ (useful)

เกณฑ์พิจารณาที่สมเหตุผลจะสะท้อนให้เห็นภาพที่แท้จริงของสิ่งที่ต้องการจะวัดประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การจ่าย-รับ เป็นเกณฑ์ที่มีเหตุผลในการวัดจำนวนทรัพยากรที่ยืมออกไปภายนอกห้องสมุด แต่จะไม่ใช่เกณฑ์ที่สมเหตุผลในการวัดจำนวนการใช้ทรัพยากรทั้งหมดเพราะไม่ได้รวมถึงการใช้ทรัพยากรในห้องสมุด (in-library use) เป็นต้น

เกณฑ์พิจารณาจะเป็นที่น่าเชื่อถือ ถ้าหากว่าใช้ในการวัดสิ่งเดียวกันด้วยวิธีเดียวกันตลอดเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ไม่มีความสม่ำเสมอถูกต้องจะทำให้ได้ผลลัพธ์ต่างกัน ไม่ใช่ประสิทธิภาพการดำเนินงานของห้องสมุดนั้นต่างกัน เพื่อที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่แน่นอน วิธีการวัดจะต้องเหมือนกันและมีความแน่นอน

เกณฑ์พิจารณาที่ใช้ในทางปฏิบัติได้ดี จะเป็นเกณฑ์ที่ใช้ได้ง่ายและไม่ยุ่งยาก มีลักษณะตรงไปตรงมาไม่ซับซ้อน เกณฑ์ที่มีประโยชน์จะให้ข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจ การที่จะเลือกเกณฑ์พิจารณาใดในการวัดประสิทธิภาพให้พยายามตั้งคำถามเสียก่อนว่าจะนำข้อมูลไปใช้ในการทำอะไรหรือตัดสินใจเรื่องใด

ประโยชน์ของข้อมูลที่จะได้รับขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการคือ (Van House, Weil, และ McClure 1990, 15)

- บริการใดที่มีความสำคัญมากเป็นพิเศษของห้องสมุด
- ห้องสมุดมีปัญหาอะไรที่ทำให้ต้องการข้อมูลมากขึ้น
- มีการตัดสินใจ ความเปลี่ยนแปลง หรือโอกาสอะไรบ้างที่คาดว่าจะมีขึ้นในอนาคตอันใกล้
- ข้อมูลวัดประสิทธิภาพจะช่วยให้ได้อย่างไร

ตัวอย่างเกณฑ์พิจารณา

Evans, Borko และ Ferguson (1976) ได้รวบรวมเกณฑ์พิจารณาที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพของห้องสมุดและแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่ม	เกณฑ์พิจารณา
I การเข้าถึง (accessibility)	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนบริการและระดับการบริการแก่กลุ่มผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ 2. อัตราระหว่างบริการที่ผู้ใช้ต้องการต่อบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้ 3. อัตราจำนวนทรัพยากรที่มีต่อจำนวนผู้ใช้ (จำนวนที่แท้จริงและจำนวนของผู้ที่จะเป็นผู้ใช้)
II ค่าใช้จ่าย (cost)	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนบุคลากร 2. ทักษะและคุณสมบัติของบุคลากร 3. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย 4. อัตราของงบประมาณจัดซื้อต่อผู้ใช้
III ความพึงพอใจของผู้ใช้ (user satisfaction)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการที่มี 2. จำนวนกิจกรรมของผู้ใช้ในห้องสมุด 3. จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรที่ได้รับการระบุไว้ในบัญชีตรวจสอบ (checklist) 4. จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรตามประเภทของทรัพยากร (อาทิ หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รายงาน) 5. จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรตามประเภทของทรัพยากร เปรียบเทียบกับประเภทของผู้ใช้ 6. คุณค่าของทรัพยากรตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ 7. อัตราของจำนวนเอกสารที่ใช้ต่อจำนวนที่มีผู้ต้องการใช้
IV ระยะเวลาตอบสนอง (response time)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรวดเร็วของการให้บริการ 2. อัตราของจำนวนบริการที่ให้ต่อระยะเวลาตอบสนองโดยเฉลี่ยของบริการ 3. อัตราของระยะเวลาตอบสนองในการหาเอกสารให้ต่อเวลาทั้งหมดที่เอกสารนั้นยังคงมีคุณค่า 4. อัตราของจำนวนทรัพยากรที่มีต่อเวลาสนองตอบ

V อัตราค่าใช้จ่ายต่อผลตอบแทน
(cost/benefit ratio)

1. อัตราของบริการที่ให้ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด
2. อัตราของค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้
3. อัตราของค่าใช้จ่ายของวัสดุสารนิเทศแต่ละรายการต่อคุณค่า/หรือคุณประโยชน์ของรายการนั้น ๆ
4. อัตราของจำนวนบริการต่อค่าใช้จ่ายในเรื่องการตอบสนอง

VI การใช้ (use)

1. การใช้บริการทั้งหมด (จำนวนการตอบคำถาม หรือจำนวนบรรณานุกรมที่ทำเสร็จ เป็นต้น)
2. อัตราของจำนวนผู้ใช้จริงต่อจำนวนผู้ที่อาจจะเป็นผู้ใช้
3. การใช้ห้องสมุดทั้งหมด (จำนวนผู้เข้าใช้บริการ)
4. อัตราของงานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด
5. อัตราของการใช้บริการทั้งหมด ต่อจำนวนบริการที่มีให้
6. จำนวนร้อยละของการใช้วัสดุสารนิเทศตามประเภทของบริการและประเภทของผู้ใช้
7. อัตราของเอกสารที่หยืมแก่ผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ
8. อัตราของเอกสารที่หยืมต่อจำนวนผู้ใช้
9. อัตราของการใช้ทั้งหมดต่อทรัพยากรทั้งหมดของห้องสมุด
10. รายการ-การใช้-วัน (เป็นเกณฑ์พิจารณาจำนวนของรายการทรัพยากรที่ใช้ต่อเวลา 24 ชั่วโมง)

ในการวัดประสิทธิภาพการประเมินประสิทธิภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (Van House, Weil และ McClure 1987) ได้มีการจัดกลุ่มของเกณฑ์พิจารณาออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. ทั่วไป

- การสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป

2. การมีวัสดุสารนิเทศให้ผู้ใช้ และการใช้

- การจ่าย-รับ
- การใช้ทรัพยากรภายในห้องสมุด
- การใช้ทรัพยากรทั้งหมด
- การมีทรัพยากรให้ใช้

- ความล่าช้าในระหว่างการขอใช้และการให้บริการวัสดุ

3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้ห้องสมุด

- การเข้าใช้
- การใช้จากระยะไกล (remote use)
- การใช้ทั้งหมด
- อัตราการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- การใช้จุดให้บริการ
- การใช้อาคาร

4. บริการสารสนเทศ

- การให้บริการเอกสารสนเทศ
- การสำรวจความพึงพอใจในบริการเอกสารสนเทศ
- การประเมินผลการสืบค้นออนไลน์

การจะนำเกณฑ์พิจารณาแต่ละเกณฑ์ไปใช้ถามความประสงค์ บรรณารักษ์จำเป็นจะต้องทราบว่าเกณฑ์นั้น ๆ มีวัตถุประสงค์จะใช้วัดอะไร มีวิธีการในการใช้เกณฑ์เช่นไร จะต้องเก็บข้อมูลอะไรและอย่างไร ตัวอย่างเช่น เกณฑ์พิจารณาประเมินผลการสืบค้นออนไลน์นั้น เป็นการให้ผู้ใช้รายงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของตนต่อประสิทธิภาพของตัวกลางการสืบค้น ในที่นี้คือผู้สืบค้น ผลของการสืบค้นและความพึงพอใจโดยรวมต่อการสืบค้น วิธีการในการเก็บข้อมูลก็คือ ให้ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มที่จะแจกให้เมื่อผู้ใช้ได้รับผลการสืบค้น และเสนอแนะการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้อย่างน้อย 100 ราย (ตัวอย่างแบบฟอร์มโปรดดูภาคผนวกที่ 1)

วิธีการประเมินประสิทธิภาพ

เมื่อจะประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุดโดยอาศัยเกณฑ์พิจารณาประสิทธิภาพต่าง ๆ สิ่งแรกที่ต้องประเมินต้องทำคือ ถามตนเองเสียก่อนว่า

อยากทราบอะไร มีปัญหาอะไรที่ต้องการคำตอบเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุด ต่อมาคือพิจารณาว่าจะใช้เกณฑ์อะไรเป็นเครื่องช่วยในการวัดประสิทธิภาพและศึกษามาตรการนั้นโดยที่ถ่วง ดูวิธีการเก็บข้อมูลที่จะนำมาใช้ เลือกระยะเวลาการเก็บข้อมูล วิเคราะห์และนำเสนอผลตลอดจนข้อเสนอแนะจากการประเมิน

ตัวอย่างรายงานการประเมินที่จะนำเสนอต่อไปนี้จะพอทำให้เห็นถึงวิธีการประเมิน ตลอดจนรูปแบบการนำเสนอผลในกรณีที่บรรณารักษ์ต้องการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานในห้องสมุดของตน

ตัวอย่าง

การศึกษาระบบสำรอง (reserve system) ในห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยยก.

ภูมิหลังและที่มาของปัญหา

ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยยก. เป็นห้องสมุดที่ให้บริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียน การสอน และสนองตอบหลักสูตรของมหาวิทยาลัย บริการที่นักศึกษาและอาจารย์ใช้มากคือบริการวัสดุสำรอง

ห้องสมุดมีวัสดุสำรองจากรายวิชาจำนวน 50 รายวิชา ที่จริงแล้ว ทรัพยากรที่จัดสำรองไว้ไม่ได้มีเฉพาะวัสดุตีพิมพ์คือ หนังสือ และบทความวารสารเท่านั้น หากรวมไปถึงโปรแกรมสำเร็จรูป และ CD-ROM ที่ให้นักศึกษาใช้ประกอบการเรียน มีทั้งสิ้น 2,100 รายการ ซึ่งจัดเก็บอยู่ในบริเวณต่างหากภายในห้องสมุด และสำรองให้ใช้ในเวลา 3 ชั่วโมง และใช้วัสดุสำรองได้ครั้งละ 1 รายการ เจ้าหน้าที่วัสดุสำรองจะเป็นผู้ดูแลการหยิบเอกสารตาม que ผู้ใช้ต้องการ ตลอดจนการยืม-คืนด้วย มีผู้ใช้ทรัพยากรนี้เป็นจำนวนมาก จากสถิติปีการศึกษาที่ผ่านมา มีการใช้รวมทั้งสิ้น 13,456 รายการหรือประมาณ 1220 รายการต่อเดือน

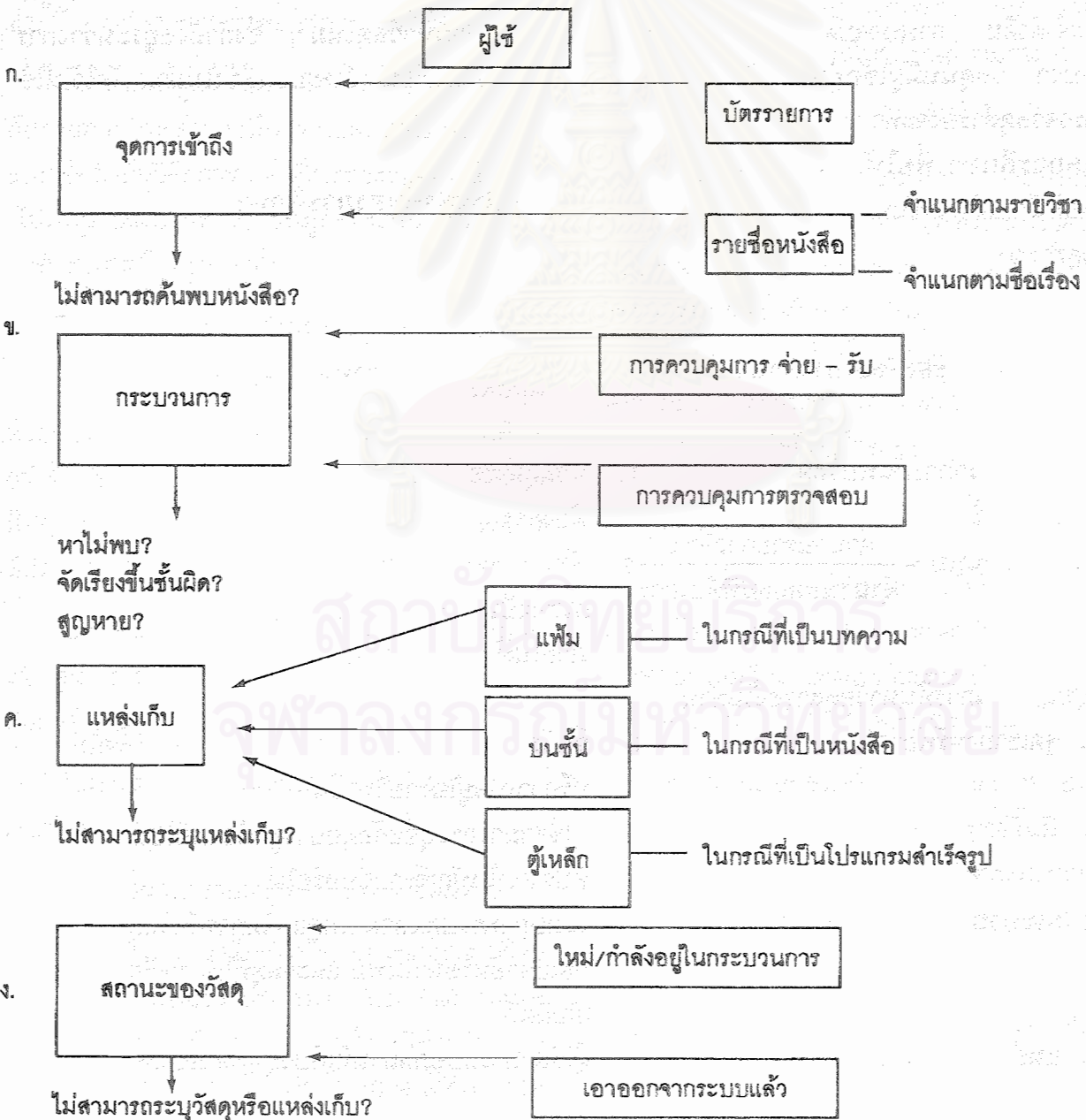
ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ นักศึกษามีข้อร้องเรียนว่า ในบางครั้งไม่สามารถเข้าถึงวัสดุที่ต้องการได้ ทำให้มีอุปสรรคในการร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน และอาจารย์ได้แจ้งปัญหานี้มาให้ห้องสมุดได้ทราบ ห้องสมุดจึงมีความจำเป็นในการที่จะสำรวจและศึกษาระบบสำรอง การสำรวจจะทำให้ได้มีโอกาสทราบถึงโครงสร้างของระบบการจองโดยเฉพาะจุดเข้าถึงทรัพยากร (access point) กรรมวิธี

ในการควบคุมหนังสือของตลอดจนสถานะของหนังสือสำรองด้วย การศึกษาเรื่องนี้จะเป็ประโยชน์ในการพิจารณาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้บริการวัสดุสำรอง

ผลของการศึกษาจะช่วยในการตัดสินใจของบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการวัสดุสำรอง รวมทั้งในการริเริ่มเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

กรอบทฤษฎี (theoretical framework) ของการศึกษาระบบสำรอง

แผนภูมิจากล่างนี้จะแสดงให้เห็นถึงระบบการสำรองที่ได้รับการสำรวจและประเมิน



ก. จุดเข้าถึงทรัพยากร

ในปัจจุบันการเข้าถึงสามารถกระทำได้โดยใช้รายชื่อที่จัดทำไว้ 2 ชุดคือ รายชื่อจำแนกตามรายวิชาและรายชื่อจัดเรียงตามชื่อเรื่อง นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถใช้บัตรรายการซึ่งจะมีข้อความระบุว่าวัสดุนั้น ๆ เป็นวัสดุสำรอง

ข. กระบวนการควบคุมวัสดุสำรอง

มีกระบวนการ 2 อย่างในการควบคุมวัสดุที่ไม่พบ จัดเรียงขึ้นชั้นผิด และสูญหาย คือ การดูบัตรประจำวัสดุ เมื่อผู้ใช้ต้องการใช้วัสดุ จะต้องหีบบัตรประจำตัวเอาไว้ที่เจ้าหน้าที่และเซ็นยืมในบัตรประจำหนังสือ เมื่อนำวัสดุมาคืนจึงจะได้บัตรประจำตัวคืน การตรวจบัตรประจำวัสดุจะช่วยให้ทราบว่า วัสดุนั้นมีผู้ใช้อยู่หรือว่าได้สูญหายไป การสำรวจวัสดุสำรองจะทำ 3 ครั้งต่อปี ในระหว่างปิดภาคการศึกษาเพื่อให้แน่ใจว่าวัสดุอยู่ในที่ที่ควรจะอยู่ มีการสำรวจชั้นทุก ๆ เดือน โดยเจ้าหน้าที่ดูแลวัสดุสำรอง

ค. แหล่งเก็บวัสดุสำรอง

มีสถานที่ที่จัดเก็บหนังสือของอยู่ 3 ที่คือ บทความจะเก็บไว้ในแฟ้มแยกแต่ละบทความ หนังสือจะจัดเรียงไว้บนชั้น และโปรแกรมสำเร็จรูปจะเก็บไว้ในตู้เหล็ก ทั้งหมดนี้จัดเรียงตามหมายเลขรายวิชา

ง. สถานะของวัสดุสำรอง

สถานะในที่นี้คือ การระบุว่าวัสดุนั้นอยู่ในระบบหรือนำออกนอกระบบไปแล้ว เนื่องจากผู้ใช้จะตรวจสอบได้จากบัญชีรายชื่อ หากรายชื่อนั้น ๆ ไม่มีความทันสมัย ไม่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล อาจทำให้เจ้าหน้าที่หาวัสดุที่ต้องการไม่พบและผู้ใช้อาจจะถามหาวัสดุใหม่ ๆ ซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการเพื่อนำเข้าระบบแต่ยังไม่นำมาจัดไว้ให้ใช้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา	คำถาม
1. เพื่อระบุอัตราการค้นพบวัสดุที่ต้องการใช้ $\text{อัตราการค้นพบ} = \frac{\text{จำนวนรายการที่พบ}}{\text{จำนวนรายการที่ต้องการ}}$	1. มีวัสดุสำรองจำนวนเท่าไรที่สามารถหาพบเมื่อต้องการ 2. อัตราการค้นพบดีหรือไม่ (ควรจะเป็น 100% เพราะเป็นทรัพยากรจัดไว้พิเศษและให้ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น)
2. ระบุปัญหาในการค้นหาวัสดุสำรองในด้าน ก. จุดเข้าถึงทรัพยากร	1. ชื่อวัสดุที่ต้องการอยู่ในบัญชีรายชื่อถูกต้องหรือไม่ หรือว่าไปอยู่ในรายวิชาอื่น 2. ผู้ใช้สามารถระบุชื่อวัสดุอย่างถูกต้องเหมือนที่ปรากฏในบัญชีรายชื่อหรือไม่
ข. กระบวนการควบคุมวัสดุสำรอง	1. ระบบการควบคุมสามารถดูแลจัดการกับวัสดุที่สูญหายหรือหาไม่พบ และวัสดุที่ใช้แล้วเรียงเก็บผิดที่
ค. แหล่งเก็บวัสดุสำรอง	1. ผู้ใช้สามารถบอกสถานที่เก็บวัสดุที่ตนเองต้องการ

ง. สถานะของวัสดุสำรอง

วิธีการศึกษา

ส่วนที่ 1 : อัตราการค้นพบวัสดุสำรองที่ต้องการใช้

เจ้าหน้าที่ดูแลวัสดุสำรองได้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายการวัสดุสำรองที่หาพบและหาไม่พบโดยใช้แบบฟอร์มที่ผู้วิจัยกำหนดให้ในระยะเวลา 2 สัปดาห์ (โปรดดูภาคผนวกที่ 2) ข้อมูลที่ได้รับนำไปคำนวณหาอัตราการค้นพบหนังสือ

ส่วนที่ 2 : ปัญหาในการค้นหาวัสดุสำรอง

1. สัมภาษณ์ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาขอใช้วัสดุสำรองทุก ๆ คนที่ 5 ว่าได้สิ่งที่ต้องการหรือถ้าไม่ได้เป็นเพราะเหตุใดหรือมีปัญหาอะไร การสัมภาษณ์จะทำในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ ใช้เวลา 6 ชม. ต่อสัปดาห์

นอกจากนั้นยังมีสถิติที่เป็นกลุ่มควบคุมจำนวน 22 คน ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ถึงประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้วัสดุสำรอง

ในการสัมภาษณ์จะใช้แบบฟอร์มที่เตรียมเอาไว้ (โปรดดูภาคผนวกที่ 3)

2. ตรวจสอบรายการสำรอง โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนหนังสือของ 2,100 รายการ ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม Stat Pac และได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ± 5 โดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 324

ได้หรือไม่

2. การเก็บวัสดุ แยกกันเป็น 3 ที่จะเป็นปัญหาในการเข้าถึงหรือไม่
1. มีรายการใดบ้างที่อยู่ในระหว่างดำเนินการหรือนำออกไปจากระบบแล้ว
2. มีระเบียบของรายการที่กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ หรือนำออกจากระบบก็รายการต้องใช้เวลาเท่าไรในการดำเนินการนำวัสดุสำรองเข้าระบบ

รายการ แต่เมื่อตรวจสอบกับบัญชีรายชื่อวัสดุสำรองแล้วจะใช้ตัวอย่างได้เพียง 295 รายการ (โปรดดูแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลที่ภาคผนวก 4)

3. เก็บข้อมูลจากบรรณารักษ์

ผู้วิจัยได้รับบัญชีรายชื่อเอกสารหายที่รวบรวมจากการสำรวจครั้งล่าสุด เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ในส่วนที่ 2 ข้อ ข. คือ กระบวนการควบคุมวัสดุสำรอง และได้รวบรวมข้อมูลสำหรับ ข้อ ง. ว่ามีรายการจำนวนเท่าใดที่อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือออกจากระบบสำรอง และจะใช้เวลาเท่าไรในการดำเนินการนำวัสดุเข้าระบบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมทางสถิติคือ Stat Pac ในการหาค่าร้อยละ และการกระจายความถี่ ผลของการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้ :

-อัตราการค้นพบวัสดุสำรอง

จากการเก็บข้อมูลในระยะเวลา 2 สัปดาห์ จำนวนรายการที่หาพบตามต้องการทั้งสิ้นมี 1,737 รายการ หาไม่พบ 25 รายการ มีจำนวนรายการที่ค้นหาทั้งสิ้น 1,762 รายการ การคำนวณหาอัตราการค้นพบมีดังนี้

- (1) รายการที่ค้นหาและหาพบ 1,737 รายการ
- (2) รายการทั้งหมดที่หาไม่พบ 25

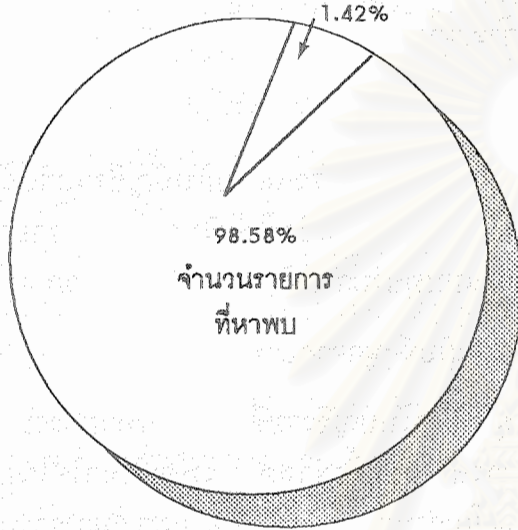
(3) จำนวนรวมทั้งสิ้นที่ค้นหา

$[(1)+(3)]$ 1,762 รายการ

(4) อัตราการค้นพบ

$[(1)÷(3)×100]$ 98.58%

ภาพที่ 2 : อัตราการค้นพบวัสดุสำรอง



จำนวนรายการที่ค้นหา	=	1762	รายการ
จำนวนรายการที่หาพบ	=	1737	รายการ
จำนวนรายการที่หาไม่พบ	=	25	รายการ
อัตราการค้นพบ	=	98.58%	

ผลปรากฏว่าอัตราการค้นพบนั้นสูงมาก อย่างไรก็ตามบรรณารักษ์ยังมองเห็นว่าที่จริงแล้วอัตราควรจะต้องเป็น 100% เพราะวัสดุสำรองจะต้องมีให้ใช้และไม่สูญหายไป

ปัญหาในการค้นหาวัสดุสำรอง

ในขณะนี้ วิธีการที่ใช้คือ การสัมภาษณ์ ค้นหาวัสดุโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บข้อมูลจากบรรณารักษ์

ก. จุดของการเข้าถึงทรัพยากร

จากการสัมภาษณ์พบว่า มีนักศึกษา 9 คนที่ไม่สามารถได้นั่งโต๊ะที่ต้องการ และ 3 ราย (ร้อยละ 33.3) ระบุว่ามีปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากร เนื่องจากไม่สามารถระบุชื่อของรายการที่ต้องการได้ รวมทั้งไม่พบรายชื่อในบัญชี

สำหรับปัญหาเช่นนี้ จะเป็นปัญหาที่ตัวผู้ใช้งานมากกว่าระบบเพราะไม่สามารถระบุชื่อวัสดุที่ต้องการได้ อย่างไรก็ตามมีข้อวิจารณ์จากผู้ได้รับการ

สัมภาษณ์ว่า ถึงแม้จะได้เอกสารที่ต้องการแต่เจ้าหน้าที่ใช้เวลามากในการค้นหา

ข. กระบวนการในการควบคุมวัสดุสำรอง

ผู้ได้รับการสัมภาษณ์ 2 ราย ที่ไม่ได้วัสดุที่ต้องการระบุว่า เป็นเพราะวัสดุนั้น ๆ หายไป เจ้าหน้าที่หาเอกสารไม่พบและไม่มีบัตริยม ในจำนวนรายการที่หาไม่พบทั้งสิ้น 36 รายการ มี 12 รายการ (ร้อยละ 33.3) เป็นรายการที่หายไป และไม่มีการคัดชื่อออกจากบัญชีรายชื่อ บางส่วนได้รับการยืมไปใช้และหายไป ผู้วิจัยได้จัดทำรายชื่อหนังสือสูญหาย นอกจากนั้นยังมีรายการจำนวน 31 รายการ ที่จัดเก็บผิดที่ ส่วนมากจะสลับที่ในรายวิชาเดียวกัน

ถึงแม้การจ่าย-รับ และการตรวจสอบวัสดุ จะช่วยระบุรายการที่สูญหายหรือจัดเก็บผิดที่ แต่จากการสำรวจพบว่ายังคงมีปัญหาเช่นนี้อยู่ จึงควรมีขั้นตอนการแก้ไขซึ่งจะกล่าวต่อไปในข้อเสนอนี้

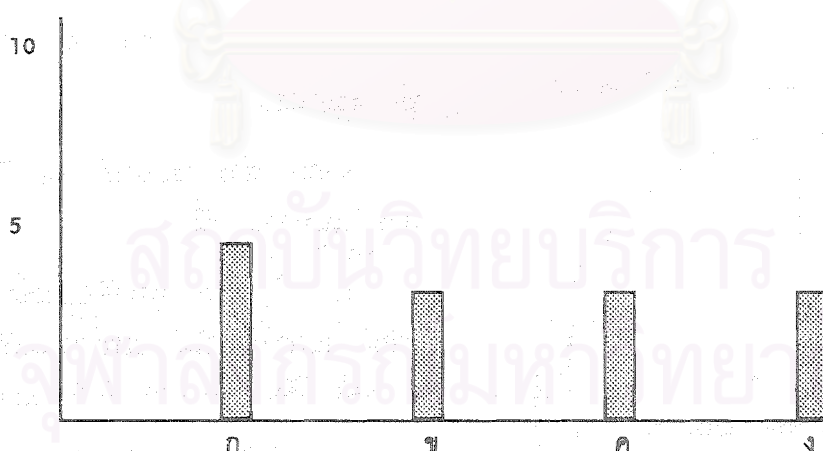
ค. แหล่งเก็บวัสดุ

ผู้ได้รับการสัมภาษณ์ 3 ราย ระบุว่าไม่สามารถจะบอกแหล่งจัดเก็บที่ถูกต้องได้ มี 2 รายที่ได้หนังสือ แต่ต้องรอและกลับมาภายหลังเมื่อเจ้าหน้าที่หาหนังสือที่ต้องการพบ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่สิ่งที่ต้องการนั้นเป็นหนังสือ บทความหรือโปรแกรมสำเร็จรูป

ที่จริงแล้วระบบสำรองมีเครื่องมือช่วยระบบแหล่ง คือ บัญชีรายชื่อ ถ้าเป็นหนังสือจะอยู่บนชั้นจัดเรียงตามรายวิชา ถ้าเป็นบทความจะเก็บแยกแฟ้มไว้ และถ้าเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปจัดแยกในตู้เก็บเอกสาร ปัญหาเกิดจากผู้ใช้และเจ้าหน้าที่มากกว่าเป็นข้อบกพร่องของระบบ

ภาพที่ 3 : ผลการสัมภาษณ์

เปรียบเทียบปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ (จากผู้ได้รับการสัมภาษณ์ 9 ราย ที่ไม่ได้วัสดุสำรองตามต้องการ



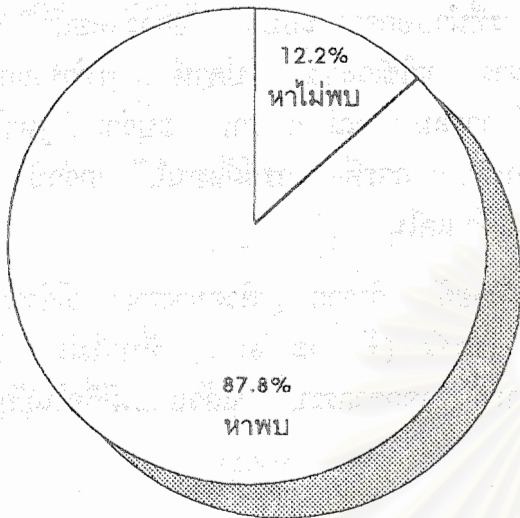
- ก = จุดเข้าถึงทรัพยากร
 ข = กระบวนการควบคุมวัสดุสำรอง
 ค = แหล่งเก็บวัสดุสำรอง
 ง = สถานะของวัสดุสำรอง

ง. สถานะของวัสดุ

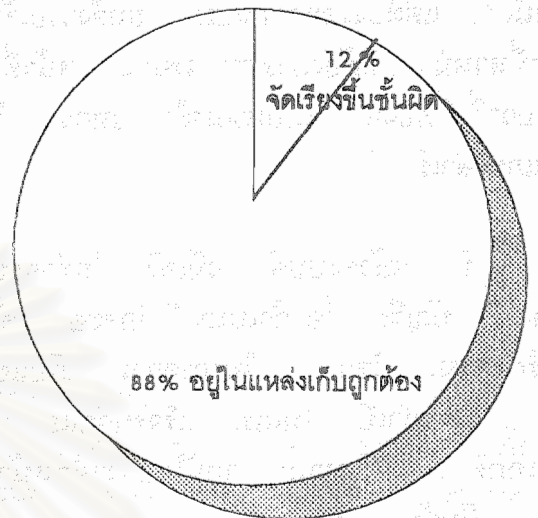
จากข้อมูลที่ได้จากบรรณารักษ์ ในภาคการศึกษานี้มีรายการเพิ่มใหม่ 170 รายการ และรายการที่นำออกจากระบบ 26 รายการโดยปกติแล้วบรรณารักษ์จะใช้เวลา 2-3 สัปดาห์ในการทำรายการ ผู้ได้รับการสัมภาษณ์ 2 ราย ระบุว่ามีปัญหาในการค้นหารายการที่อาจารย์ผู้สอนได้บอกให้นำเข้าระบบแล้ว แต่ไม่มี

ผู้วิจัยยังพบว่าจากกลุ่มตัวอย่างรายการมีจำนวน 23 รายการ (ร้อยละ 63.9) ที่หาไม่พบเป็นรายการที่นำออกจากระบบไปแล้วแต่ยังมีชื่อในบัญชี

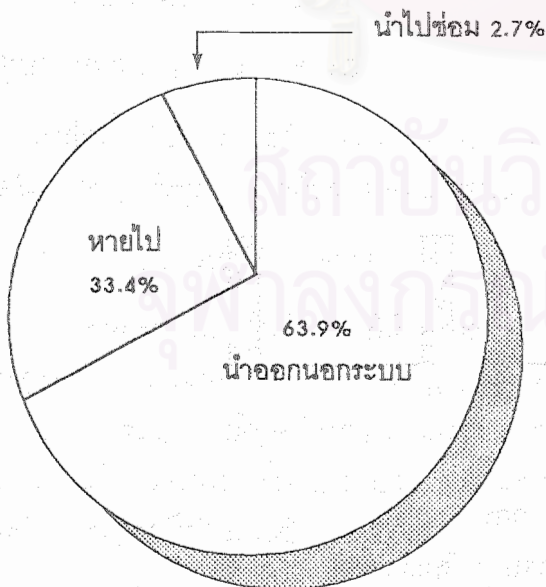
ภาพที่ 4 : การค้นหาวัสดุสำรองโดยวิธีสุ่มตัวอย่าง



ก. จำนวนร้อยละของวัสดุสำรองที่หาพบและหาไม่พบ



ข. วัสดุสำรองที่หาพบ



ค. วัสดุสำรองที่หาไม่พบ

ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจระบบสำรอง มีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานดังนี้

1. ให้สำรวจหนังสือบนชั้นบ่อยขึ้น เนื่องจากมีรายการที่หาไม่พบเพราะจัดเรียงผิดที่ จึงควรสำรวจให้ถี่ขึ้นเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด
2. ให้ปรับปรุงระเบียบในบัญชีรายชื่อบ่อยขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับรายการที่ต้องการ

ภาคผนวกที่ 1

แบบฟอร์มการประเมินผลการสืบค้นออนไลน์

(Van House, Weil และ McClure 1990, 110)

กรุณาบอกให้เราทราบว่าเราทำงานดีหรือไม่เช่นไร กรุณาระบุความพึงพอใจของท่านต่อการสืบค้นออนไลน์ด้านต่าง ๆ โดยการวงกลมล้อมรอบระดับต่อไปนี้

ท่านมีความพึงพอใจอย่างไรต่อ :

1. ความเข้าใจของผู้สืบค้นกับคำขอสืบค้นของท่าน (ดูจากแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการวางกลยุทธ์สืบค้น)

ไม่พึงพอใจ 1 2 3 4 5 พึงพอใจมาก

2. ความละเอียดถี่ถ้วน ของผู้สืบค้นในการเลือกฐานข้อมูลที่เหมาะสมและใช้คำหรือวลีที่ถูกต้องในการค้น

ไม่พึงพอใจ 1 2 3 4 5 พึงพอใจมาก

3. สารนิเทศที่มีให้ นั้นตรงกับความต้องการ

ไม่พึงพอใจ 1 2 3 4 5 พึงพอใจมาก

4. จำนวนของสารนิเทศที่มีให้ (จากความรู้ของท่านเกี่ยวกับจำนวนสารนิเทศในแหล่งตีพิมพ์)

ไม่พึงพอใจ 1 2 3 4 5 พึงพอใจมาก

(น้อยเกินไป มากเกินไป) (จำนวนพอดี)

5. ความทันสมัยของสารนิเทศ

ไม่พึงพอใจ 1 2 3 4 5 พึงพอใจมาก

6. เวลาที่ใช้ในการทำบรรณานุกรม

ไม่พึงพอใจ 1 2 3 4 5 พึงพอใจมาก

7. โดยทั่วไปแล้วท่านพึงพอใจกับการสืบค้นออนไลน์

ไม่พึงพอใจ 1 2 3 4 5 พึงพอใจมาก

เพราะ _____

8. ท่านเป็น

_____ 1 นิสิตปริญญาตรี _____ 3 คณาจารย์ _____ 5 บุคลากรอื่น ๆ

_____ 2 นิสิตปริญญาโท _____ 4 นักวิจัย _____ 6 อื่น ๆ _____

9. จะใช้สารนิเทศนี้เพื่อ

- _____ 1 การเรียนรายวิชา _____ 3 สอน _____ 5 หลายวัตถุประสงค์
 _____ 2 วิจัย _____ 4 ข่าวสารทันสมัย _____ 6 อื่นๆ

ภาคผนวกที่ 2

ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ก.

วันที่ _____

เวลา	รายการวัสดุตำรอง ที่ค้นหาพบ	รายการที่ค้นหาไม่พบ	จำนวนผู้ใช้
8.00			
9.00			
10.00			
11.00			
12.00			
13.00			
14.00			
15.00			
16.00			
17.00			
18.00			
19.00			
20.00			
21.00			
รวมทั้งสิ้น			

ภาคผนวกที่ 3

แบบสัมภาษณ์

เลขที่ _____

1. พบวัสดุที่ต้องการหรือไม่

_____ พบ _____ ไม่พบ

2. ปัญหาในการค้นหาวัสดุสำรอง _____

3. ปัญหาด้านต่าง ๆ

_____ จุดเข้าถึงทรัพยากร (ไม่สามารถระบุวัสดุได้ว่าอยู่ในรายวิชาใดและไม่ได้ตรวจสอบจากบัญชีรายชื่อ)

_____ กระบวนการ (วัสดุนั้นจัดเก็บผิดที่หรือสูญหาย)

_____ แหล่งเก็บ (ไม่สามารถระบุแหล่งเก็บวัสดุ คือ บนชั้น ในแฟ้มหรือในตู้เหล็ก)

_____ สถานะของวัสดุ (วัสดุนั้นยังไม่เข้าระบบ หรือนำออกไปจากระบบแล้ว)

ภาคผนวกที่ 4

แบบเก็บข้อมูลวัสดุสำรอง

หมายเลข _____

1. พบวัสดุหรือไม่ _____ พบ _____ ไม่พบ _____

2. ถ้าพบ

วัสดุอยู่ในแหล่งเก็บถูกต้อง _____ ใช่ _____ ไม่ใช่ _____

วัสดุจัดเรียงเก็บผิด _____ ใช่ _____ ไม่ใช่ _____

3. ถ้าไม่พบ

_____ สูญหาย _____ อยู่ระหว่างการยืม _____ เอาออกนอกระบบแล้ว _____

_____ นำไปซ่อมแซม _____

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- Evans, Edward, Borko, Harold, and Ferguson, Patricia. 1976. Review of Criteria Used to Measure Library Effectiveness. in *A Reader in Library Management*, ed. by Ross Shimmom. London : Clive Bingley.
- Lancaster, F.W. 1988. *If You Want to Evaluate Your Library ...* 1988. Champaign, IL : University of Illinois Graduate School of Library and Information Science.
- Pack, Peter J., and Pack, F. Marian. 1988. *Colleges, Learning and Libraries: The Future*. London : Clive Bingley.
- Van House, Nancy A., Weil, Beth T., and McClure, Charles R. 1990. *Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach*. Chicago : American Library Association.
- Van House, Nancy A., et.al. 1987. *Output Measures for Public Libraries : a Manual of Standardized Procedures*. 2nd.ed. Chicago : American Library Association.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย