

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนางานบริการจองทรัพยากรสารสนเทศของ  
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

จัดทำโดย นางสาวสิริลักษณ์ ธรรมธร

ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ

สังกัด สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

## คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนางานบริการจองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ใช้บริการมาก มีการหมุนเวียนอย่างทั่วถึง อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ จะได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ เมื่อทรัพยากรสารสนเทศที่จองไว้มาส่งคืนห้องสมุดแล้วภายใน ๓ วัน ซึ่งเป็นการเพิ่มบริการทางเลือกให้มีบริการที่หลากหลาย และส่งผลให้งานบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณท่านวิทยากรที่ปรึกษานางสาวสุนีย์รัตน์ เตชาภิวัฒน์พันธุ์ เลขานุการสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และหวังว่ารายงานการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและผู้ทีศึกษาค้นคว้าต่อไป

สิริลักษณ์ ธรรมธร

๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
ชื่อเรื่อง	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๒
ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ	๒
- แนวคิดทางวิชาการ	๒
- นิยามศัพท์	๓
- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๐
ระยะเวลาการดำเนินการ	๑๑
งบประมาณ	๑๒
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๒
ข้อเสนอแนะ	๑๓
บรรณานุกรม	๑๔
ภาคผนวก	๑๕

## ๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนางานบริการจองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

### ๒. หลักการและเหตุผล

ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย และการศึกษาตลอดชีวิต เพราะเป็นสถานที่ให้บริการประชาชนทุกเพศทุกวัยได้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ทั้งยังส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน เพื่อนำไปพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ

กรุงเทพมหานครได้นำยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) โดยเน้นที่หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ผสมรวมเข้ากับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) วิสัยทัศน์ประเทศไทย ๔.๐ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน ประชาชนต้องใช้ข้อมูลในการดำรงชีวิตในด้านต่างๆ ทำให้คนในสังคมเกิดความต้องการแหล่งเรียนรู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสิ่งสำคัญ กรุงเทพมหานครตระหนักถึงความสำคัญด้านนี้ จึงเกิดเป็นแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ซึ่งสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักในคุณค่าและเอกลักษณ์ที่ดีของความเป็นไทย ส่งเสริมและสนับสนุน การให้บริการและจัดกิจกรรมทั้งด้านดนตรี กีฬา ห้องสมุด พัฒนาและส่งเสริม การท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยปัญหาและแนวทางดำเนินงาน และการพัฒนาด้านกีฬา นันทนาการ ศิลปะ และวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ภายใต้วิสัยทัศน์ คือเป็นองค์กรหลักด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคน กรุงเทพฯ ด้านกีฬา นันทนาการ ดำรงไว้ซึ่งคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และนำกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครด้านการท่องเที่ยวระดับโลก

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี เป็นห้องสมุดประชาชนแห่งแรกของกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่ในสวนลุมพินีพื้นที่บริเวณด้านหลังพระบรมราชานุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ ๖) ก่อสร้างขึ้นในปีพุทธศักราช ๒๔๙๘ และเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๔๙๙ มีลักษณะเป็นอาคารโครงสร้างเหล็กชั้นเดียว ขนาดพื้นที่ ๔๙๙ ตารางเมตร ต่อมาในปีพุทธศักราช ๒๕๓๔ ได้ปรับปรุงห้องสมุด โดยก่อสร้างอาคารใหม่เพิ่มเติมให้เป็นรูปตัวที (T) มีลักษณะอาคาร กิ่งชั้นใต้ดิน ขนาดพื้นที่ ๑๖๘ ตารางเมตร เปิดให้บริการวันอังคาร-วันเสาร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๒๐.๐๐ น. และวันอาทิตย์เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. หยุดทำการวันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์ มีบริการการอ่าน บริการยืม-คืน บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำ การอ่าน บริการสืบค้นฐานข้อมูล บริการข่าวสารทันสมัย บริการอินเทอร์เน็ต และบริการอื่นๆ

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการทุกระดับ เป็นงานที่ห้องสมุดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในด้านกรอ่าน การค้นคว้าหาความรู้ ส่งเสริมการอ่านให้กว้างขวางและทั่วถึง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการมากที่สุด รวมถึงการจัดบรรยากาศที่ดีในห้องสมุด ความเป็นระเบียบ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการของห้องสมุด ปัจจุบันห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีไม่มีบริการจองทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้เกิดปัญหาในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีผู้ใช้รายอื่นขอยืมออกจากห้องสมุดไปแล้ว ทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเวลามาถามหาทรัพยากรสารสนเทศ

ด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์มาสอบถามเจ้าหน้าที่ เพื่อต้องการทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกยืมไปคืนมาหรือยัง หรือบางครั้งคืนมาอยู่ในห้องสมุดแต่มาไม่ทันก็มีคนอื่นยืมไปแล้ว รวมถึงบางคนยืมต่อเล่มเดิมหลายครั้ง ทำให้หนังสือไม่หมุนเวียนในการใช้งาน บริการจองจึงเป็นบริการที่ให้ผู้ใช้บริการแสดงความจำนงในการจองต่อจากผู้ใช้รายที่ยืมไป เมื่อทรัพยากรสารสนเทศนั้นถูกส่งคืนมาที่ห้องสมุดเจ้าหน้าที่สามารถแจ้งผู้จองให้สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศนั้นได้ทันที

บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการที่ผู้ใช้มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากในขณะที่จำนวนของทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาหนึ่งที่ห้องสมุดต้องแก้ไขและริเริ่มนำบริการนี้เข้ามาใช้ในการพัฒนาห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อการพัฒนาห้องสมุดให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป โดยสอดคล้องกับการบริหารจัดการตามยุทธศาสตร์ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน มิติที่ ๓.๓ การศึกษาสำหรับทุกคน เป้าหมายที่ ๓.๓.๓ ประชาชนมีโอกาสศึกษาตลอดชีวิต เป้าประสงค์ที่ ๓.๓.๒.๑ ศึกษาและพัฒนาเนื้อหาการเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแต่ละช่วงวัย และกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ใช้บริการมาก มีการหมุนเวียนอย่างทั่วถึง

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ จะได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ เมื่อทรัพยากรสารสนเทศที่จองไว้มาส่งคืนห้องสมุดแล้ว

### ๔. เป้าหมาย

การจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Elib โดยมีการจัดส่งทรัพยากรที่ได้รับคืนมาที่ห้องสมุดให้แก่ผู้จอง ภายใน ๓ วัน รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และประชาสัมพันธ์บริการจองทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนางานบริการจองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ผู้จัดทำได้แนวคิด ทฤษฎี เรื่องการบริหาร และความรู้จากการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนี้

#### ๕.๑ แนวคิดทางวิชาการ

##### ๕.๑.๑ มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๐

หมวดที่ ๖ การบริการ คือ หัวใจของการบริหารจัดการและการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

(๑) ห้องสมุดประชาชนควรจัดบริการและกิจกรรมเชิงรุกโดยหลักการความเท่าเทียมและทั่วถึงให้ผู้ได้รับความสะดวกรวดเร็วสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสภาพท้องถิ่นและมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

(๒) ห้องสมุดประชาชนควรกำหนดชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสมให้สอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นและความต้องการของชุมชนโดยให้ครอบคลุมวันหยุดสุดสัปดาห์

(๓) ห้องสมุดประชาชนควรมีระเบียบการบริการเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้เป็นที่ทราบโดยทั่วกัน

(๔) ห้องสมุดประชาชนควรจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(๕) ห้องสมุดประชาชนควรจัดให้มีบริการสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกโดยคำนวณจากจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามรายหัวประชากรในท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการให้บริการ จำนวนประชากรต่ำกว่า ๕๐,๐๐๐ คน ควรมีคอมพิวเตอร์พีซี ๑ เครื่องต่อจำนวนประชากร ๕,๐๐๐ คน ถ้าจำนวนประชากรเกิน ๕๐,๐๐๐ คน ควรมีคอมพิวเตอร์พีซี ๑ เครื่องต่อจำนวนประชากร ๕,๐๐๐ คน ในจำนวนประชากร ๕๐,๐๐๐ คนแรกส่วนที่เกิน ๕๐,๐๐๐ คน ให้คำนวณคอมพิวเตอร์พีซี ๑ เครื่องต่อจำนวนประชากรที่รับผิดชอบ ๑๐,๐๐๐ คนและอย่างน้อยครึ่งหนึ่งของจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีควรเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครื่องพิมพ์

(๖) ห้องสมุดประชาชนควรจัดบริการและกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่โดยคำนึงถึงทั้งกลุ่มผู้มาใช้และผู้ไม่มีโอกาสมาใช้

(๗) บริการพื้นฐานที่ห้องสมุดประชาชนควรจัดให้มี ได้แก่ บริการการอ่าน บริการการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ บริการแนะแนวและส่งเสริมการอ่าน บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการสนับสนุนการจัดการศึกษา บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการนำส่งเอกสาร บริการข่าวสารทันสมัย บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และการให้คำปรึกษาแก่บุคคลและชุมชน บริการใช้สถานที่ห้องสมุด และบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

(๘) กิจกรรมพื้นฐานของห้องสมุดประชาชนควรเน้นกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและห้องสมุดโดยให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๙) ห้องสมุดประชาชนควรเน้นการให้การศึกษาผู้ใช้ให้มีความสามารถในการแสวงหาเข้าถึงสืบค้นและใช้สารสนเทศเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้และเป็นผู้รู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศ

(๑๐) ห้องสมุดประชาชนควรจัดประเมินคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลมาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน

## ๕.๒ นิยามศัพท์

**๕.๒.๑ บริการจอง** เป็นบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากในขณะที่จำนวนของทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ของผู้ใช้บริการห้องสมุด การจัดบริการจองมี ๒ แบบ คือ

(๑) การจอง (hold) เป็นการจองเมื่อมีผู้ร้องขอ เพื่อต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกยืมจากห้องสมุดและส่งคืนตามกำหนดเวลา กรณีที่ผู้ยืมนำมาคืนหรือยืมต่อจะปรากฏรายการจองแสดงไว้ไม่สามารถยืมต่อได้ ต้องนำหนังสือไปให้ผู้ที่ยืมก่อนหน้านั้น

(๒) การจองและเรียกคืน (hold and recall) เป็นการจองที่ห้องสมุดอาจกำหนดนโยบายไว้ล่วงหน้า เกี่ยวกับการเรียกคืนทรัพยากรสารสนเทศรายการใดรายการหนึ่งที่ถูกยืมแล้ว และมีผู้ร้องขอใช้บริการ โดยการเรียกคืนนั้นต้องพิจารณาจากเงื่อนไขต่างๆ เช่น ระเบียบ/ข้อบังคับการยืม-คืน ช่วงเวลาที่ผู้ยืมคนแรกได้ยืมจากห้องสมุดเป็นเวลานานเท่าใด และช่วงเวลาก่อนที่ทรัพยากรสารสนเทศจะถึงกำหนดส่ง เป็นต้น

**๕.๒.๒ ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)** คือ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ที่เป็นแก่นหรือเนื้อหาสำคัญที่ได้จำแนก ชี้แจง แสดงออกมาให้ปรากฏ โดยการกลั่นกรองเรียบเรียงและประมวลไว้โดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ รูปภาพ รหัส และอื่นๆ รวมทั้งบันทึกลงบนวัสดุหลายชนิด เป็นบ่อเกิดแห่งปัญญา แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

(๑) ทรัพยากรตีพิมพ์ (Printed materials) เช่น หนังสือ วารสาร รายงาน ประจำปี

(๒) ทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ (Non-printed materials) เช่น แถบบันทึกเสียง ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ลูกโลก แผนที่ สื่อวัสดุ คอมพิวเตอร์ต่างๆ

**๕.๒.๓ ผู้ใช้บริการ** คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวณลุ่มพินี และมีการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด เพื่อต้องการยืมทรัพยากรของห้องสมุดนำกลับไปที่บ้าน ซึ่งในปัจจุบันห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวณลุ่มพินีมีสมาชิกจำนวน ๑๗,๐๐๐ คน

**๕.๒.๔ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ** คือ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลงานด้านต่างๆ ของห้องสมุด ได้แก่ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานทำรายการวัสดุสารสนเทศ งานบริการ และงานยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อความสะดว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวณลุ่มพินีใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ชื่อ Elib (Electronic Library on Web) ของบริษัทบู๊คโปรโมชันแอนด์เซอร์วิสจำกัด

### ๕.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ๕.๓.๑ การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)

เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

S = Strengths คือ จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

W = Weaknesses คือ จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

O = Opportunities คือ โอกาสที่จะดำเนินการได้

T = Threats คือ อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงาน

ขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT เรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา)

รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกัน อุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis การวิเคราะห์ SWOT ครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนด กลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

(๑) การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร ที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการท างานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้าด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมอง ของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้นๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

(๒) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบายการเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม

เช่น ระดับการศึกษาและอัตราผู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

(๓) ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำ จุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับโอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบ ดังนี้

สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive -Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่างๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่างๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่างๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่นๆ แทน

การพัฒนางานบริการจองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้  
สวนลุมพินีมีแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ (SWOT Analysis) ดังนี้

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	
จุดแข็ง (STRENGTH)	จุดอ่อน (WEAKNESS)
๑. ห้องสมุดฯ มีสมาชิกที่เป็นผู้ใช้บริการมาก ๒. มีโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดมีความพร้อมในการเรียนรู้ตลอดเวลา	๑. ห้องสมุดไม่มีบริการจองทรัพยากรสารสนเทศ ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดไม่มีความรู้ด้านการจองทรัพยากรสารสนเทศ
การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร	
โอกาส (OPPORTUNITY)	อุปสรรค (THREAT)
๑. แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะยาว ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) กำหนดยุทธศาสตร์ให้ความสำคัญกับประชาชนมีโอกาสศึกษาตลอดชีวิต ๒. มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๐ ๓. การเชื่อมโยงฐานข้อมูล สามารถยืมระหว่างห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร	๑. ห้องสมุดเอกชนมีบริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

### ๕.๓.๒ หลักการบริหารงานด้วยวงจร PDCA

ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน เป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ได้ให้ความสำคัญเพียงแต่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรก โดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพอย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle”

**P คือ Plan** การวางแผน จัดวิธีขั้นตอน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ตั้งเป้าหมาย กำหนด ขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลาจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นทั้งในด้านบุคคล บอกรวัตถุประสงค์ ตั้งเป้าหมาย ที่เป็นรูปธรรม บอกตัวชี้วัดสำคัญที่สุดคือสามารถตรวจสอบได้ แผนงานนี้มี ๗ ขั้นตอน คือ ๑. การเตรียมข้อมูล ๒. การสำรวจชุมชน ๓. แร่งบันดาลใจ ๔. การระดมความคิด ๕. การเรียนรู้ร่วมกัน ๖. ลงมือปฏิบัติงาน ๗ สรุปข้อมูล ในการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติงาน กำหนดวันสรุปข้อมูลให้การต่อยอดองค์ความรู้ควรทำในรอบใหม่ของการเริ่มต้นวงจร PDCA การจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นคือ บุคคล และเครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนรู้ต่างๆ ตลอดจนงบประมาณ และกำหนดนัดหมายต่างๆ นั้น ควรได้มีการปรึกษาหารือในที่ประชุม

**D คือ Do การปฏิบัติ** โดยการทำความเข้าใจระบบการจูงใจทรัพยากรสารสนเทศ และลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งานให้เกิดความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเชี่ยวชาญ

**C คือ Check หรือ การตรวจสอบ** เพื่อติดตามความคืบหน้า และดูผลสำเร็จของงานเมื่อเทียบกับแผนที่วางไว้แล้วล่วงหน้าว่า “มีเป้าหมายอย่างไร แค่นั้น” เป้าหมายนี้ต้องมีตัวชี้วัด Indicators ที่เป็นรูปธรรมเข้าใจได้โดยคนทั่วไป เช่น ประชาชนสนใจบริการจองทรัพยากรสารสนเทศหรือไม่ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศในระดับใด หากต้องการตรวจสอบนี้ คือ “การวัดผลเชิงประจักษ์ Empirical Evaluation” ซึ่งบุคลากรทุกคนในองค์กร เป็นผู้ตรวจสอบโดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ที่ต้องตรวจสอบและ “ประเมินตนเอง Self-Assessment” ตลอดเวลาเพื่อให้รู้ถึงข้อต่อที่ยังควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาข้อดีให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการยิ่งขึ้น

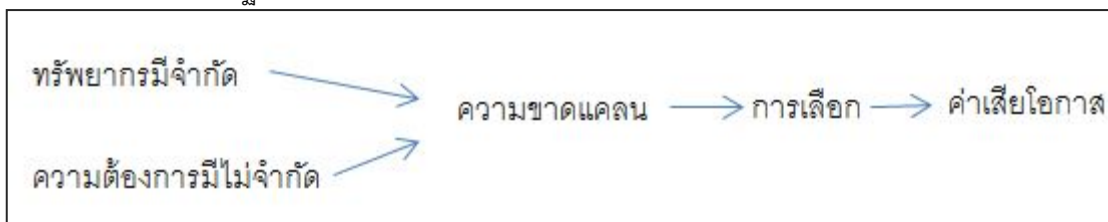
**A คือ Act หรือ Action การปรับปรุงจากขั้นตอนการตรวจสอบ** อาจพบความบกพร่องก็แก้ไขให้ถูกต้อง หากการปฏิบัติเป็นที่น่าพอใจ จัดให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางให้ปฏิบัติต่อไป ผู้ตรวจสอบในฐานะผู้ร่วมรับผิดชอบกับผู้ปฏิบัติงาน หากพบข้อบกพร่องอย่างใดก็ขอให้แก้ไขให้ถูกต้อง Action Request หลังการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นมาตรฐานแล้ว ก็ย้อนกลับขึ้นไป “วางแผนเพื่อยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้นไปเรื่อยๆ อย่างไม่หยุดยั้งที่จะดำเนินตามแนวทาง PDCA นี้

ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการบริการที่มีความรวดเร็ว ชัดเจน ทันต่อเวลา ห้องสมุดจึงได้วิเคราะห์ปัญหาภายในโดยใช้ SWOT จนทราบถึงจุดอ่อนที่ไม่มีบริการจองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ซึ่งมีแนวทางในการบริหารงานด้วยวงจร PDCA ดังนี้

การบริหารงานด้วยวงจร PDCA	
<b>P-Plan การวางแผน</b> ศึกษาคู่มือห้องสมุดอัตโนมัติ ELib เพื่อทำความเข้าใจในการนำระบบการจองทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	<b>D-Do การปฏิบัติ</b> สอนการใช้ระบบการจองทรัพยากรสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทดลองใช้เป็นเวลา ๒ สัปดาห์ และนำมาปฏิบัติงานจริง
<b>C-Check การตรวจสอบ</b> นำระบบการจองมาปฏิบัติงานเป็นเวลา ๑ เดือน และใช้แบบสังเกต แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจ และปัญหาที่เกิดขึ้น	<b>A-Act การปรับปรุงจากขั้นตอนการตรวจสอบ</b> รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปแก้ไขให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

**๕.๓.๓ ทฤษฎีการใช้ทรัพยากรที่จำกัด (Scarce Resource Theory)** เป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ทั้งที่เป็นงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เวลา ซึ่งองค์กรอาจเผชิญปัญหาการมีทรัพยากรไม่เพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องตัดสินใจเลือกทรัพยากรอื่นมาใช้ทดแทน โดยคาดการณ์ถึงทรัพยากรที่ถูกใช้กับผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนตลอดจนการเลือกใช้ ทรัพยากรนั้นจะคุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งปัจจุบันคนในสังคมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกวัน คนเหล่านี้มีความต้องการสินค้าและบริการ ทั้งที่จำเป็นและไม่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งจะต้องอาศัยทรัพยากรมาใช้เพื่อผลิตเป็นสินค้าและบริการสนองความต้องการดังกล่าว แต่เนื่องจากทรัพยากร

ในโลกนี้มีจำกัด จึงเกิดคำในทางเศรษฐศาสตร์ที่ควรรู้และเข้าใจในความหมาย อันเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจทางเศรษฐศาสตร์ ดังนี้



(๑) ทรัพยากรมีจำกัด ทรัพยากรในทางเศรษฐศาสตร์ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "ทรัพยากรผลิตหรือปัจจัยการผลิต" หมายถึง สิ่งที่นำมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ ได้แก่

(๑.๑) ที่ดิน คือ พื้นดิน รวมทั้งทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่บนผิวดิน ปะปนในดิน และในอากาศเหนือพื้นดิน

(๑.๒) แรงงาน คือ กำลังของมนุษย์ ทั้งกำลังกายและกำลังความคิดที่ใช้ในการผลิต

(๑.๓) ทุน ในความหมายทางเศรษฐกิจ หมายถึง สิ่งที่สามารถใช้ได้คงทน และผลิตสินค้าและบริการได้โดยตรง เช่น โรงงาน เครื่องจักร อุปกรณ์การผลิต ซึ่งแตกต่างจากความหมายทางธุรกิจที่หมายถึงเงินสด หรือเงินที่ใช้ในการดำเนินงาน

(๑.๔) ผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่ทำหน้าที่รวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ มาผลิตสินค้าและบริการ

(๒) ความต้องการมีไม่จำกัด โดยทั่วไปมนุษย์มีความต้องการหรือความอยากได้อะไรมีไม่จำกัด ทั้งสิ่งที่จับต้องได้เรียกว่า "สินค้า" และสิ่งที่จับต้องไม่ได้เรียกว่า "บริการ" ปัจจัยเหล่านี้มีทั้งที่มีความจำเป็น และไม่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต สำหรับสิ่งที่มีความจำเป็น ได้แก่ ปัจจัย ๔ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม อาหาร ยารักษาโรค ส่วนสินค้าฟุ่มเฟือย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย สิ่งที่ทำให้ความเพลิดเพลินบันเทิงใจ สิ่งที่จะเชิดหน้าชูตาและยกระดับฐานะทางสังคมของตนและอื่นๆ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องประดับ ความต้องการเหล่านี้ในทางเศรษฐศาสตร์ เรียกว่า "ความต้องการไม่จำกัด" ซึ่งเป็นที่มาของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการผลิต การกระจาย และการแลกเปลี่ยนเพื่อสนองความต้องการอันไม่จำกัดของคนในสังคม

(๓) ความขาดแคลน สภาวะที่สังคมมีความต้องการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำกัด แต่ทรัพยากรมีจำกัดหรือน้อย จึงทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างความต้องการใช้กับทรัพยากรที่มีอยู่ เราจึงเรียกความไม่สมดุลนี้ว่า "ความขาดแคลน"

(๔) การเลือก สังคมใดมีทรัพยากรที่นำมาใช้เพื่อผลิตสินค้าและบริการน้อยหรือมีจำกัด แต่มีความต้องการสินค้าและบริการไม่จำกัดหรือมีความต้องการไม่สิ้นสุด ในสถานการณ์ดังกล่าวย่อมทำให้สังคมนั้น ต้องตัดสินใจเลือกใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดนั้นไปใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยหลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรให้สิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็น ตัวอย่างเช่น เกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือขุดบ่อ เพื่อกักเก็บน้ำฝนใช้บริโภคในฤดูแล้ง ซึ่งมีปริมาณไม่มากนัก แต่หากเกษตรกรนำน้ำนั้นไปใช้ทำนาปรังซึ่งต้องใช้น้ำปริมาณมาก ก็อาจจะทำให้มีน้ำไม่เพียงพอที่จะใช้บริโภค ปัญหาดังกล่าวเกษตรกรจำเป็นจะต้องตัดสินใจเลือกใช้น้ำที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด

(๕) ค่าเสียโอกาส เมื่อมีการนำทรัพยากรจำนวนหนึ่งมาใช้ในทางใดแล้ว จะทำให้ไม่สามารถนำทรัพยากรนั้นไปใช้ในทางเลือกอื่นได้ เราจึงไม่ได้รับประโยชน์จากทางเลือกอื่น เราจึงไม่ได้รับประโยชน์จากทางเลือกอื่นที่ไม่ได้เลือก ประโยชน์ที่ไม่ได้รับดังกล่าวนี้เรียกว่า "ค่าเสียโอกาส" ตัวอย่างเช่น นายดำมีที่ดินอยู่แปลงหนึ่ง ถ้าให้เขาจะได้ค่าเช่าปีละ ๒๐,๐๐๐ บาท ถ้าปลูกผัก จะมีรายได้ปีละ ๑๒,๐๐๐ บาท และถ้าปลูกพืชไร่จะมีรายได้ปีละ ๑๐,๐๐๐ ดังนั้น

- ถ้าให้เช่า มีต้นทุนค่าเสียโอกาส เป็นรายได้จากการปลูกผักปีละ ๑๒,๐๐๐ บาท (รายได้จากการปลูกผักสูงกว่าการปลูกพืชไร่)

- ถ้าปลูกผัก มีต้นทุนค่าเสียโอกาส เป็นค่าเช่าปีละ ๒๐,๐๐๐ บาท (รายได้จากค่าเช่าสูงกว่ารายได้จากการปลูกผักและปลูกพืชไร่)

- ถ้าปลูกพืชไร่ มีต้นทุนค่าเสียโอกาส เป็นค่าเช่าปีละ ๒๐,๐๐๐ บาท (รายได้จากค่าเช่าสูงกว่ารายได้จากการปลูกผัก)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การนำที่ดินไปให้เขาจะได้รับค่าตอบแทนมากที่สุด คือ ๒๐,๐๐๐ บาท ต่อปี และถ้าปลูกพืชไร่จะได้รับค่าตอบแทนน้อยที่สุดคือ ๑๐,๐๐๐ บาทต่อปี ดังนั้นการใช้แนวคิดต้นทุนค่าเสียโอกาส ทำให้ทราบว่าได้นำปัจจัยการผลิตนั้นไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดหรือไม่ และควรเลือกวิธีใดจึงจะได้รับค่าตอบแทนสูงสุด และมีค่าเสียโอกาสน้อยที่สุด

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี จัดทำแผนการดำเนินงานโดยจัดการพัฒนางานบริการจองทรัพยากรสารสนเทศ มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

กรอบแนวทางการดำเนินการ		
ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<b>ขั้นตอนการเตรียมการ</b> ๑. ศึกษากระบวนการจองทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อดำเนินการตั้งค่าระบบการจองทรัพยากรสารสนเทศในระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Elib ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ สวนลุมพินี ๒. สร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานให้กับผู้ร่วมงานในห้องสมุด ทราบถึงรายละเอียดเบื้องต้น และทำข้อตกลงร่วมกันในการให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ	มีนาคม ๒๕๖๒          มีนาคม ๒๕๖๒	บรรณารักษ์          บรรณารักษ์

กรอบแนวทางการดำเนินการ (ต่อ)		
ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<b>ขั้นตอนการดำเนินงาน</b> ๑. เขียนโครงการเสนอและขออนุมัติโครงการ ๒. ดำเนินการตั้งค่าระบบการจองทรัพยากรสารสนเทศในระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Elib ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ๓. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีให้สามารถใช้ระบบการจองทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเชี่ยวชาญ ๔. ทดลองระบบการจองทรัพยากรสารสนเทศ ๒ สัปดาห์ ๕. นำระบบการจองทรัพยากรสารสนเทศไปปฏิบัติงานจริง	มีนาคม ๒๕๖๒  มีนาคม ๒๕๖๒  เมษายน ๒๕๖๒  เมษายน ๒๕๖๒  พฤษภาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๒	ผู้อำนวยการ สนส.  บรรณารักษ์  บรรณารักษ์  บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่  บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่
<b>ขั้นตอนการติดตามผล</b> ๑. ติดตามผลการปฏิบัติงานจากสถิติทุกเดือน ๒. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของสมาชิก ๓. สังเกตพฤติกรรมการพึงพอใจในการรับบริการ	พฤษภาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๒  พฤษภาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๒  พฤษภาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๒	บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่  บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่  บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่

### ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

กำหนดระยะเวลา ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

แผนและขั้นตอนการดำเนินโครงการ						
รายการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒					
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
๗.๑ ศึกษากระบวนการจองทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อดำเนินการตั้งค่าระบบการจองในระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Elib ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี	↔					

แผนและขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ						
รายการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒					
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
๗.๒ เสนอขออนุมัติโครงการการพัฒนางานบริการจอง ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ สวนลุมพินี	↔					
๗.๓ กำหนดระเบียบ/หลักเกณฑ์ในการจอง	↔					
๗.๔ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดเพื่อการ เรียนรู้สวนลุมพินี ให้สามารถใช้ระบบการจอง		↔				
๗.๕ ประชาสัมพันธ์ระบบการจอง		↔				
๗.๖ ทดลองระบบการจอง		↔				
๗.๗ นำระบบการจองทรัพยากรสารสนเทศไป ปฏิบัติงานจริง		↔			↔	
๗.๘ รวบรวมปัญหา และแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ						↔

#### ๘. งบประมาณ

ไม่มีงบประมาณ

#### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ผลผลิต (Output)

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
๑. จัดการตั้งค่าระบบการจอง ทรัพยากรสารสนเทศในระบบ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Elib ของห้องสมุดเพื่อการ เรียนรู้สวนลุมพินี	ระบบการจองทรัพยากร สารสนเทศไม่เกิดการซ้ำซ้อน ภายในโปรแกรม Elib ของ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ สวนลุมพินี	ตั้งค่าระบบการจองทรัพยากร สารสนเทศในระบบโปรแกรม ห้องสมุดอัตโนมัติ Elib ของ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ สวนลุมพินี
๒. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ- งานห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ สวนลุมพินี ให้สามารถใช้ระบบ การจองทรัพยากรสารสนเทศ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีทุกคน มีความพร้อม ความเข้าใจใน การนำระบบการจองทรัพยากร สารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงาน	อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุด ใช้ระบบการจอง ทรัพยากรสารสนเทศจนเกิด ความชำนาญ และจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงาน
๓. ประชาสัมพันธ์บริการ จองทรัพยากรสารสนเทศให้ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการ- เรียนรู้สวนลุมพินี	จำนวนสถิติการเข้าถึงสื่อ ประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการ เรียนรู้สวนลุมพินี	ประชาสัมพันธ์บริการจอง (๑) ป้ายประชาสัมพันธ์ (๒) เจ้าหน้าที่เชิญชวน (๓) สื่อออนไลน์ห้องสมุด เช่น Facebook และ Line

## ผลลัพธ์ (Outcome)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
๑. เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ใช้บริการมาก มีการหมุนเวียนอย่างทั่วถึง	บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้มีการหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนน้อย ๑๐๐%	(๑) เก็บสถิติบริการจองทรัพยากรสารสนเทศ (๒) เก็บสถิติการหมุนเวียนของทรัพยากรสารสนเทศ
๒. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ จะได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ เมื่อทรัพยากรสารสนเทศที่จองไว้มาส่งคืนห้องสมุดแล้วภายใน ๓ วัน	ผู้ใช้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ เมื่อมีการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศมายังห้องสมุดแล้ว ภายใน ๓ วัน ๑๐๐%	(๑) เก็บสถิติบริการจองทรัพยากรสารสนเทศ (๒) แบบสอบถาม แบบสังเกต (๒.๑) ความพึงพอใจในการรับบริการจองทรัพยากรสารสนเทศ (๒.๒) ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรนำบริการจองทรัพยากรสารสนเทศไปใช้กับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานครแห่งอื่นๆ

๑๐.๒ ควรเพิ่มและพัฒนาระบบบริการจองทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย และสามารถจองร่วมกันระหว่างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครแห่งอื่นๆ ได้

## บรรณานุกรม

- บุ๊กโปรโมชันแอนด์เซอร์วิส. (ม.ป.ป.). **คู่มือการใช้งานระบบการจองโดยบรรณารักษ์ = Hold by staff manual.** กรุงเทพฯ: บริษัท บুকโปรโมชันแอนด์เซอร์วิส จำกัด.
- วงศ์วรวิศ รัตนชัยสิทธิ์. (๒๕๕๒). **แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อการส่งเสริมบุคลากรใน อุตสาหกรรมสิ่งทอ.** ดุษฎีนิพนธ์การจัดการภาครัฐสถาบัน: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิเชียร วิทยอุดม. (๒๕๔๗). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. (๒๕๕๖). **กรุงเทพมหานครเมืองหนังสือโลก ๒๕๕๖.** กรุงเทพฯ: สำนัก.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ. (๒๕๕๖). **งานจัดตั้งและดำเนินงานห้องสมุด.** กรุงเทพฯ: สมาคมฯ.
- สมเดช มุ่งเมือง. (๒๕๔๘). **พฤติกรรมองค์กร.** เชียงราย: โรงพิมพ์สยามโฆษณาและการพิมพ์.
- อนิขวัง แก้วจันทง. (๒๕๕๒). **หลักการจัดการ.** สงขลา: สำนักพิมพ์นำศิลป์ โฆษณา.

ภาคผนวก



บริษัท บুকโปรโมชันแอนด์เซอร์วิส จำกัด

เลขที่ 8 ซอยกรุงเทพมหานคร 8 แขวง 8 ถนนกรุงเทพกรีฑา แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240



Tel : 0-2769-3888 Fax : 0-2379-5182

## ระบบการจองโดยเจ้าหน้าที่

(Hold by Staff)

ระบบการจองทรัพยากรห้องสมุดโดยเจ้าหน้าที่ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกที่ต้องการจองและยกเลิกการจองแต่ไม่สะดวกในการดำเนินการเอง

### การจองโดยเจ้าหน้าที่

1. เข้า Web Browser  หรือ  และใส่ชื่อเว็บไซต์ของทางห้องสมุด เช่น <http://127.0.0.1/elib/>
2. ปรากฏหน้าจอหลัก ELIB Web Gateway
3. จากนั้นคลิกที่ Hold by Staff เพื่อเข้าสู่ระบบการจองโดยเจ้าหน้าที่

<sup>web</sup>  
**ELIB.** Electronic Library on Web

OPAC:  

- [ELIB Web Gateway](#)

Catalogue:  

- [ELIB Web Catalogue](#)

Circulation On Web:  

- [Web Circ](#)
- [Web Register](#)
- [Hold by Staff](#)

User Empowerment:  

- [ELIB User Empowerment](#)

STAFF USES:  

- [User & Group Management](#)
- [Search bibid](#)
- [Search itemid](#)

Information:  

- [MARC 21 format for bibliographic data](#)

acquisition:  

- [Acquisition](#)



บริษัท บุกโปรโมชันแอนด์เซอร์วิส จำกัด

เลขที่ 8 ซอยกรุงเทพวิภา 8 แยก 8 ถนนกรุงเทพวิภา แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

Tel : 0-2769-3888 Fax : 0-2379-5182

4. เข้าสู่ระบบการจองโดยเจ้าหน้าที่ (Hold by Staff) ให้ระบุ Login Name และ Password โดย Login และ Password นี้เป็นรหัสเดียวกับการลงรายการ (Catalog)

5. ใส่เลขสมาชิก (Patron ID) และเลขรหัสตัวเล่ม (Item No.) จากนั้นคลิกที่ Submit Hold

6. หน้าจอนี้จะแสดงรายละเอียดของสมาชิก และแสดงรายการตัวเล่ม หากต้องการจองรายการตัวเล่มนี้ให้คลิกที่ Confirm Hold หรือ หากต้องการจองรายการตัวเล่มอื่นๆ ให้ใส่เลขรหัสตัวเล่มที่ต้องการในช่อง Item No. แล้วคลิกที่ Submit Item ระบบก็จะแสดงรายการตัวเล่มใหม่ขึ้นมา

Hold No.	Item Number	Title	Sequenced in Queue	Book Checkin	Expire Date
29	110001	พฤศจิกายน	1		
26	8859	Birds Gallery Calendar 2014	1		



บริษัท บุ๊คโปรโมชั่นแอนด์เซอร์วิส จำกัด

เลขที่ 8 ซอยกรุงเทพกรีฑา 8 แขวง 8 ถนนกรุงเทพกรีฑา แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

Tel : 0-2769-3888 Fax : 0-2379-5182

7. ระบบจะแสดงรายการที่จอง และลำดับการจอง ถ้าต้องการจองรายการต่อไปให้ใส่เลขรหัสตัวเล่มที่ต้องการ  
ในช่อง Item No. แล้วคลิกที่ Submit Item

### ELIB Web Circulation

Hold by Staff (Complete) Elib Web Circulation

Patron ID: 0001

Name: ดวงจันทร์ แจ่มใส

Patron Type: 01 (Staff)

Patron Level: NO (None)

Location: 0

Telephone: 083-305-2056

Email: doungjan@book.co.th

Expired Date: 2017-01-31

Last Activity: 2016-02-05

Last Message:

Item No: 115

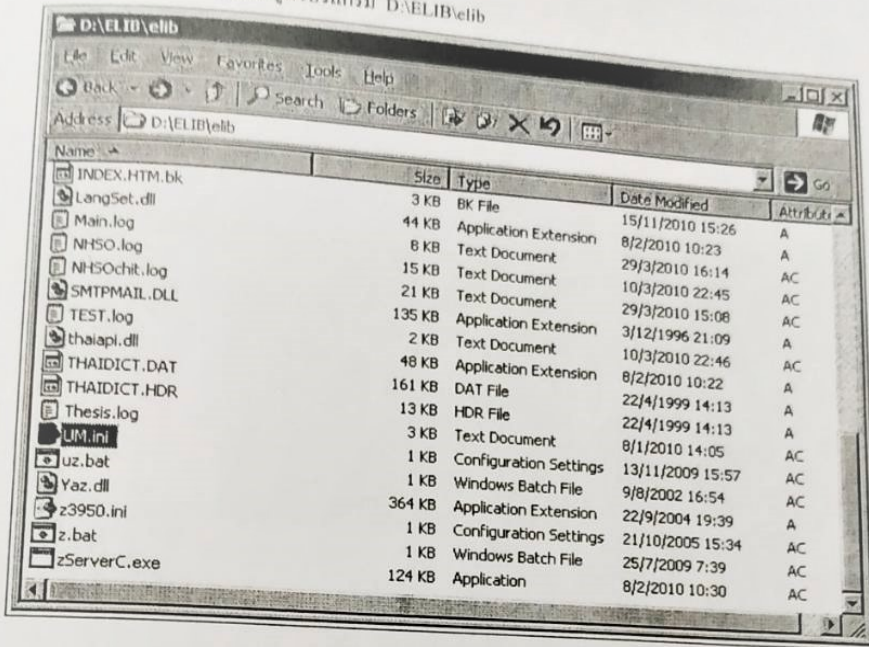
Hold belong to this patron

Item No	Barcode	Title	Quantity
30	115	Birds Gallery Calendar 2014	1
29	110001	นกศุภโลกาฬ	1
26	8859	Birds Gallery Calendar 2014	1

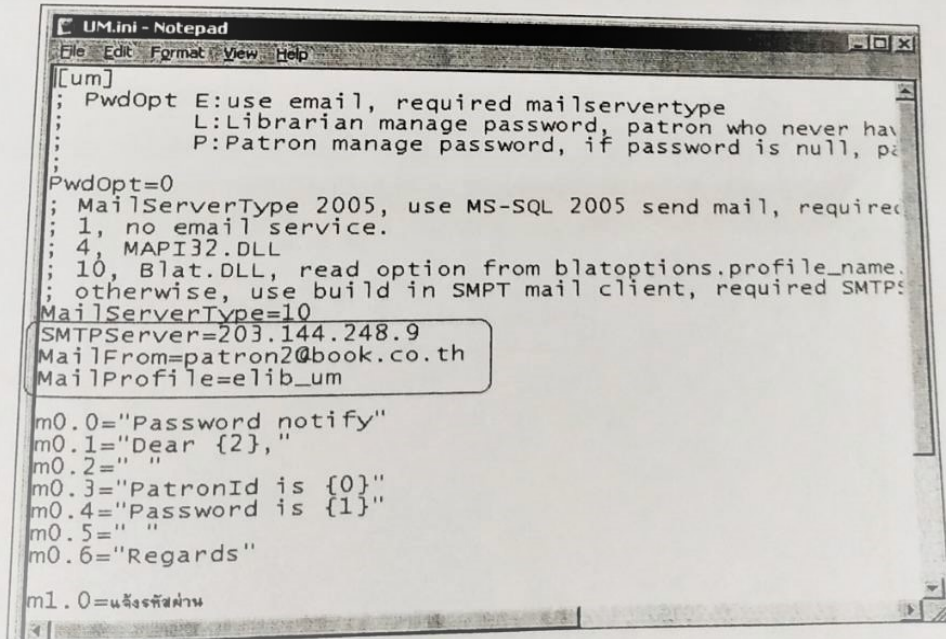


การตั้งค่าระบบ Mail งานห้อง

1. เปิด file UM.ini จัดเก็บอยู่ที่โปรแกรม DAELIB\elib

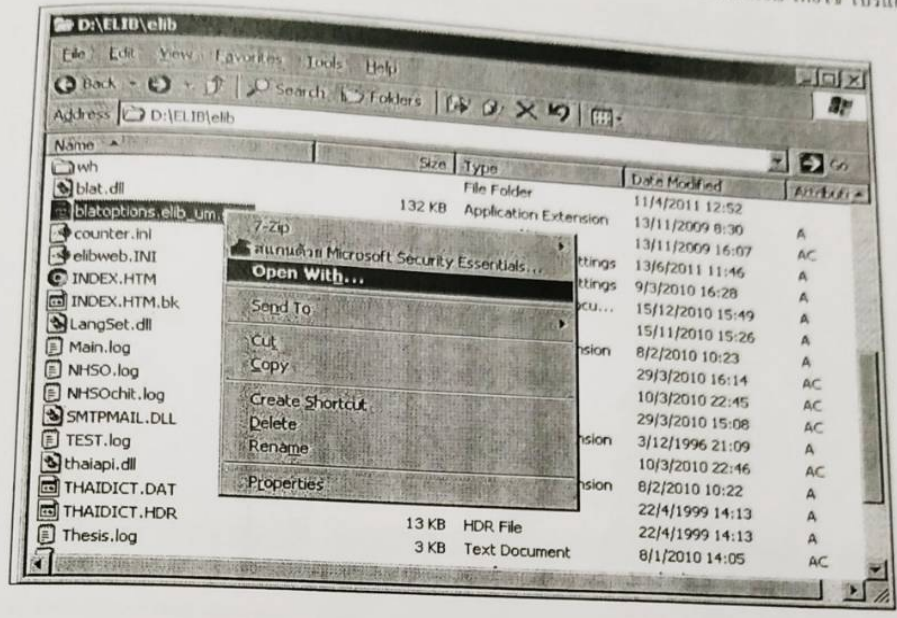


- แก้ไข
- SMTPServer : IP- Address หรือ Domain Name ของ Mail Server
  - MailFrom : E-Mail ห้องสมุด
  - MailProfile : elib\_um



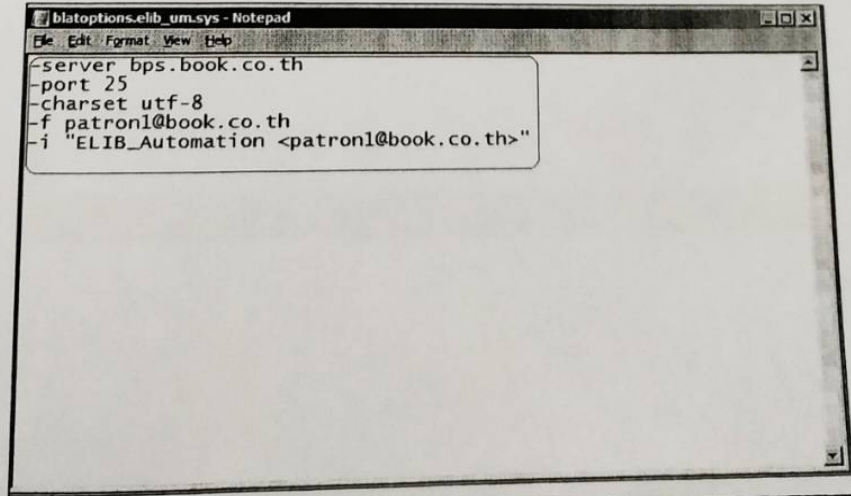


2. เปิดไฟล์ blatoptions.elib\_um.sys จะถูกจัดเก็บไว้ 2 ที่คือ DAELIB\elib และ DAELIB\tools โดยใช้โปรแกรมแก้ไขข้อความ เช่น Notepad



- แก้ไข Server : IP-Address หรือ domain Name ของ mail Server
- Port : พอร์ตของ SMTP Mail Server (Default: 25)
- charset : รูปแบบตัวอักษร (default: utf-8)
- f : E-Mail ของทางห้องสมุด
- i : ชื่อผู้ส่ง E-Mail

หมายเหตุ : เมื่อแก้ไขเสร็จ copy file ไปเก็บไว้ที่ D:\ELIB\tools

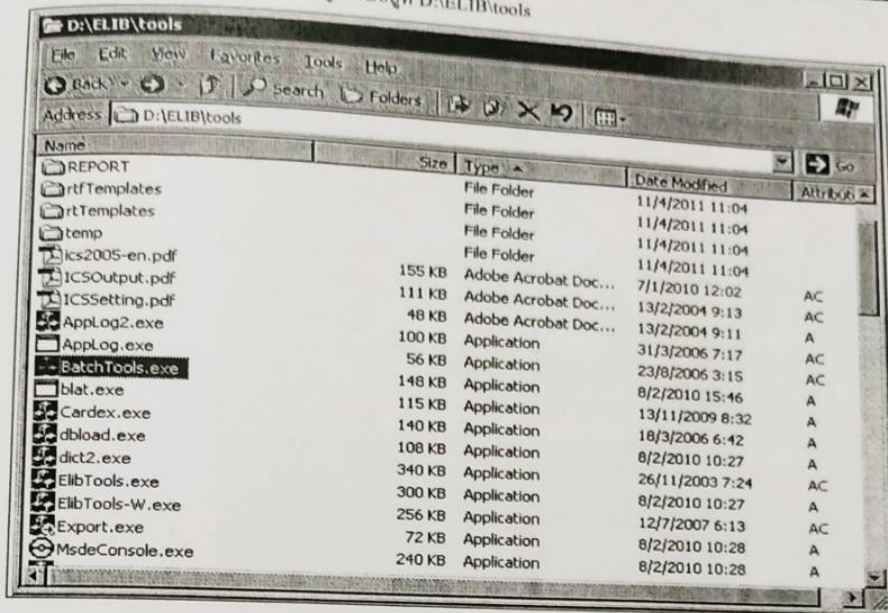




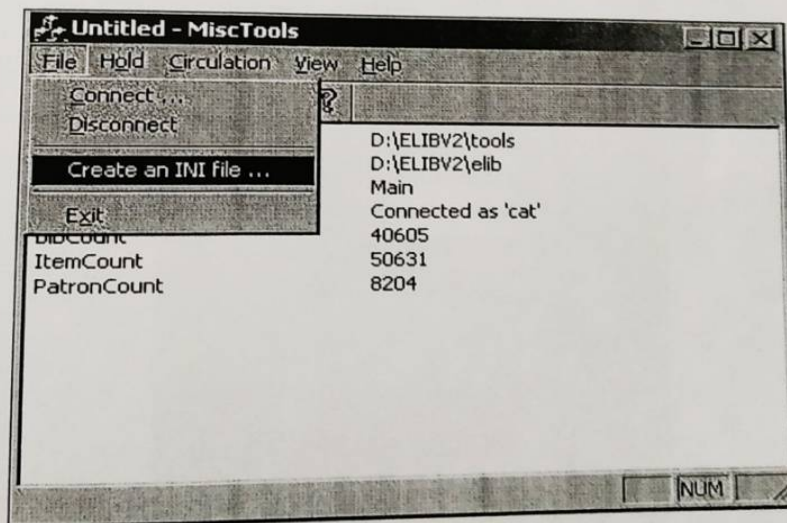
บริษัท บุกโปรโมชันแอนด์เซอร์วิส จำกัด

เลขที่ ๘ ซอยจตุรพักตรพิมาน ๘ แขวงจตุรพักตรพิมาน เขตจตุรพักตรพิมาน กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐  
Tel : 0-2769-3888 Fax : 0-2379-5182

3. เปิดโปรแกรม BatchTools.exe ถูกเก็บอยู่ที่ D:\ELIB\tools



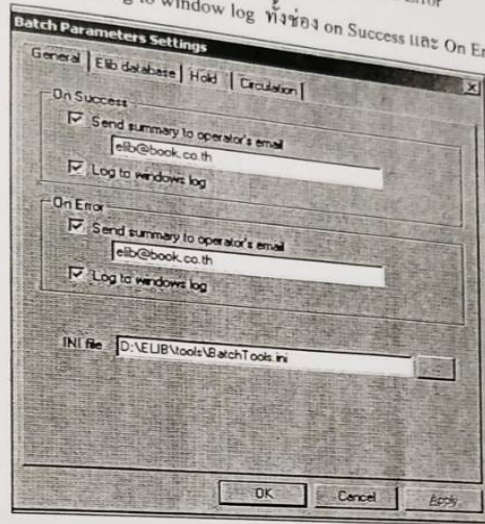
4. คลิก file > Create an ini file



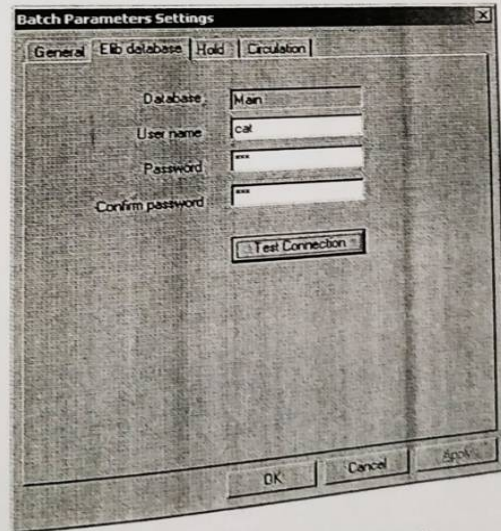


เลขที่ 8 ซอยกรุงเทพรวิธา 8 แขวง 8 ถนนกรุงเทพรวิธา แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240  
Tel : 0-2769-3888 Fax : 0-2379-5182

- 5. แถบ General ใส่ E-mail Address ของผู้ดูแลระบบ หรือ ห้องสมุด
  - 6. เลือก Send summary to operator's email ทั้งช่อง on Success และ On Error
- หมายเหตุ :** หากต้องการเก็บ log ให้เลือก Log to window log ทั้งช่อง on Success และ On Error



- 7. แถบ Elib database กรอกข้อมูล User name, Password (ของเจ้าหน้าที่) และ confirm password คลิก Test Connection เพื่อทดสอบการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล



- 8. แถบ Hold คือการติดตั้งค่าระบบการแจ้งข้อมูลระบบจอง มีสองตัวคือ Process Check In คือ แจ้งรับหนังสือที่จองไว้ Process Expired Hold คือ แจ้งหมดสิทธิ์ในการรับหนังสือจอง

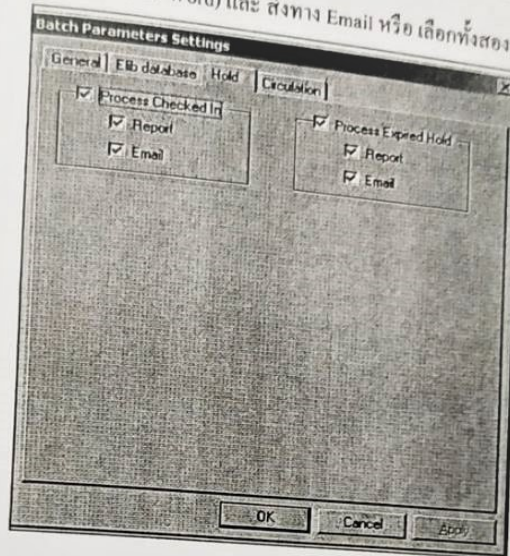


บริษัท บุกโปรโมชันแอนด์เซอร์วิส จำกัด

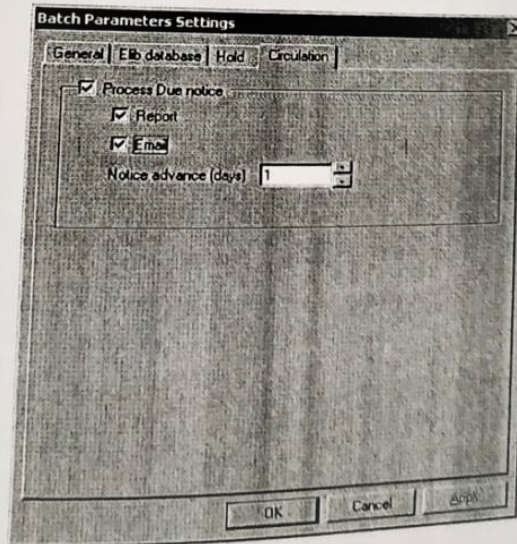
เลขที่ 8 ซอยกรุงเทพรักษา 8 แขวง 8 ถนนกรุงเทพรักษา แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

Tel : 0-2769-3888 Fax : 0-2379-5182

สามารถเลือกได้ 2 วิธี คือ รูปแบบรายงาน(MS Word) และ ส่งทาง Email หรือ เลือกทั้งสองรูปแบบก็ได้



- 9. แถบ Circulation คือการติดตั้งค่าระบบการแจ้งเตือนคืนหนังสือ
- คลิกที่ Process Due notice เพื่อเปิดการใช้งาน ระบบสามารถแจ้งได้ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบรายงาน (MS Word) และ Email
- Notice advance (day) คือ จำนวนวันที่กำหนดให้ระบบแจ้งก่อนถึงกำหนดส่งคืนหนังสือ



- 10. คลิก OK เพื่อยืนยัน เป็นการเสร็จสิ้นการติดตั้งระบบงานจอง