

สรุปผลการดำเนินกิจกรรมการสัมมนาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดยุคใหม่”
 โครงการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
 ณ โรงแรมแซนด์ ดูนส์ เจ้าหลาว บีช รีสอร์ท อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ
 ระหว่างวันที่ 29 – 31 พฤษภาคม 2562

1. รายงานสรุปผลการเมินกิจกรรม

ผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาฯ จำนวน 71 คน ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ โดยตอบแบบสอบถามออนไลน์กลับมา จำนวน 71 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสองด้าน ดังนี้ ด้านการจัดกิจกรรมวิชาการและนันทนาการ ($\bar{x} = 4.11$) ด้านคุณภาพของการจัดการสัมมนา ($\bar{x} = 3.93$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่ม ($\bar{x} = 4.38$) ระยะเวลาในการสัมมนามีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.14$) และ สถานที่พักสะอาด มีบรรยากาศดี ($\bar{x} = 4.11$) (ดังรายละเอียดในตาราง)

ตารางแสดงความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการสัมมนาฯ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	SD.	แปลผล
ด้านการจัดกิจกรรมวิชาการและนันทนาการ	4.11	0.56	มาก
1. หัวข้อการบรรยายน่าสนใจ	4.06	0.69	มาก
2. ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่ม	4.38	0.64	มาก
3. รูปแบบการจัดกิจกรรมนันทนาการ	4.03	0.89	มาก
4. ท่านสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	3.99	0.83	มาก
ด้านคุณภาพของการจัดการสัมมนา	3.93	0.80	มาก
5. ระยะเวลาในการสัมมนามีความเหมาะสม	4.14	0.72	มาก
6. สถานที่พักสะอาด มีบรรยากาศดี	4.11	0.93	มาก
7. อาหาร /อาหารว่าง	3.57	1.16	มาก
8. โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการสัมมนาครั้งนี้	3.92	0.96	มาก
รวมทุกด้าน	4.02	0.61	มาก

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ดังนี้

1. ด้านกิจกรรมวิชาการและนันทนาการ

1.1 กิจกรรมที่จัดเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ขอบคุณคณะกรรมการนันทนาการที่เห็นดเห็น้อย และจัดกิจกรรมได้สนุกสนานมาก (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 1 คน)

1.2 ควรจัดกิจกรรมวิชาการที่สำนักหอสมุดกลาง 1 วัน เพราะหากบุคลากรบางคนไม่สามารถเดินทางไปร่วมกิจกรรมได้ จะได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมบ้าง (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 1 คน)

1.3 กิจกรรมนันทนาการที่จัดควรจัดให้กระชับไม่ยืดเยื้อ และทุกคนควรมีส่วนร่วมและเข้าร่วมในการทำกิจกรรม (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 1 คน)

1.4 ควรให้หัวหน้างานของแต่ละฝ่ายงานพูดถึงงานในภาพรวม เพื่อให้บุคลากรทุกท่านเข้าใจในงานของแต่ละฝ่าย ขอบกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองและสร้างความผูกพันในองค์กร (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 1 คน)

1.5 ระยะเวลาการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม แต่อยากให้แจ้งรายละเอียดล่วงหน้ามากกว่านี้ (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 1 คน)

1.6 อยากให้ทุกคนเห็นความสำคัญของการไปสัมมนาประจำปี ทุกคนควรมีส่วนร่วม รวมทั้งเป็นการฝึกการเป็นผู้นำองค์กรและความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นแบบอย่างที่ดีอันเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 1 คน)

2. ด้านที่พักและอาหาร

2.1 ควรมีอาหารหลากหลาย มีอาหารทะเล และอาหารพื้นเมืองบ้าง (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 10 คน)

2.2 ที่พัก ไม่ค่อยสะอาด และอยู่ไกลทะเลเกินไป (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 4 คน)

2.3 การจัดห้องพักรวมควรจัดให้อยู่ในโซนเดียวกัน (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 2 คน)

2.4 ควรจัดค้างคืนเพียงคืนเดียว (จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 1 คน)

2. รายงานการใช้งบประมาณในโครงการ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งบรายจ่ายอื่น แผนงาน: พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ผลผลิต: ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการทั้งสิ้น 340,194.60 บาท

3. การดำเนินกิจกรรมในโครงการ

กิจกรรมในโครงการครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่

3.1 กิจกรรมวิชาการเรื่อง แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุด

รูปแบบการจัดกิจกรรม คือ แบ่งบุคลากรออกเป็น 10 กลุ่มๆ ละประมาณ 6-7 คน โดยให้แต่ละคนนำเสนอความคิดเห็นของตนเองลงในกระดาษ Post-it และนำไปติดบนกระดาน ทั้งนี้ ได้กำหนดหัวข้อต่างๆ ที่ให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นจำนวน 12 หัวข้อ โดยให้ครอบคลุมเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ

บุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความสุขในองค์กร สรุปรูปข้อคิดเห็นที่ได้รับในแต่ละหัวข้อ ได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 หัวข้อ “เราจะทำอย่างไรให้การจัดหาทรัพยากรห้องสมุดโดนใจผู้ใช้”

- 1) มีช่องทางให้ผู้ใช้เสนอแนะหนังสือที่ต้องการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ หรือแบบฟอร์มเสนอแนะ
- 2) มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์สถิติการสืบค้นว่า ผู้ใช้สืบค้นค่าใดมากที่สุดหรือสถิติการยืมทรัพยากรหมวดวิชาใดมากที่สุด

3.1.2 หัวข้อ “วิธีการเข้าถึงทรัพยากรที่สะดวกแก่ผู้ใช้น่าจะเป็นอย่างไรดี”

- 1) ควรมีระบบสืบค้นที่สามารถค้นหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค้นหาหนังสือในห้องสมุดต้องพบทุกเล่ม แสดงรายละเอียดหนังสือถูกต้อง ชัดเจน
- 2) จัดทำคู่มือแสดงวิธีการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด
- 3) จัดทำช่องทางการติดต่อให้ครบทุกช่องทาง (ผู้ใช้ชอบแบบไหน จัดให้ตรงกับความต้องการ)
- 4) จัดทำเว็บไซต์ของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีสีสันสวยงาม
- 5) บริการอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3.1.3 หัวข้อ “เราจะทำให้การยืมคืนทรัพยากรห้องสมุดสะดวกและรวดเร็วได้อย่างไร”

- 1) เรื่องระบบ : มีเครื่องยืมอัตโนมัติ มีระบบเครือข่ายและ wifi ที่ดี
- 2) เรื่องบริการ : ควรบริการให้แบบ One stop service และเพิ่มจุด circulation จัดทำช่องทางยืมด่วน
- 3) เรื่องความสะดวก : จัดให้มีบริการ Book delivery และทำคู่มือแสดงขั้นตอนการยืม รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

3.1.4 หัวข้อ “เราจะช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้ที่ไม่รู้ว่าจะค้นหาคำตอบที่เขาต้องการอย่างไรดี”

- 1) เจ้าหน้าที่ต้องเดินไปสอบถามความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงแนะนำวิธีการสืบค้น
- 2) ควรมี Chat Bot ช่วยเจ้าหน้าที่ตอบคำถามเบื้องต้นให้กับผู้ใช้บริการ หรือควรมีเนื้อหา แสดงขั้นตอนการใช้บริการเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจน

3.1.5 หัวข้อ “มีวิธีการอะไรบ้างที่จะทำให้ผู้ใช้อยากใช้ทรัพยากรที่เรามีให้ได้มากที่สุด”

- 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรที่ห้องสมุดมี และบริการของห้องสมุดผ่านทางช่องทางที่หลากหลาย เช่น ไปสเตอร์ เฟสบุ๊ก อีเมล
- 2) ทำการตลาดเชิงรุก จัดกิจกรรมส่งเสริมการยืมคืนและมีโปรโมชั่น เช่น การยืมไม่จำกัดจำนวนให้รางวัลแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีสถิติการยืมมากที่สุด
- 3) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น มี Application ห้องสมุด Webpage แนะนำหนังสือใหม่

4) มีทรัพยากรที่หลากหลาย เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล หนังสือ สื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวก เข้าถึง ได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา ไร้รอยต่อ

3.1.6 หัวข้อ “คิดว่าบุคลิกของคนให้บริการในห้องสมุดน่าจะเป็นแบบไหน”

ยิ้มแย้มแจ่มใส มีสุขภาพจิตดี อธิบายคดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ smart พูดจาสุภาพ ไพเราะ แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีไหวพริบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตอบคำถามผู้ใช้ให้ ตรงประเด็น มีความตั้งใจให้บริการและพร้อมให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน มีความเป็นผู้นำ เป็นตัว ของตัวเอง มีความเป็นกลางและเสมอภาค มีจิตสำนึกให้บริการ ไม่เอาอารมณ์เป็นที่ตั้ง ไม่ใช้อารมณ์กับผู้ใช้บริการ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ได้รับความกดดันได้ มีความเป็นมิตร ใช้หลักทศพิศราธรรม

3.1.7 หัวข้อ “ความรู้ ประสบการณ์ หรือความเชี่ยวชาญที่เรามี มากพอแล้วหรือยัง ต้องพัฒนา ตัวเองด้านไหนอีก”

- 1) พัฒนาจิตใจในด้านการให้บริการ
- 2) ความรู้ยังไม่พอ ให้อบรมให้ตรงกับหน้าที่ของตนเอง
- 3) พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา สม่ำเสมอ พัฒนาทุกด้าน
- 4) พัฒนาทั่วทั้งองค์กร ไม่จำกัดเฉพาะงานบรรณารักษ์
- 5) พัฒนาด้านการพูดต่อที่ชุมชนและพัฒนาภาษา

3.1.8 หัวข้อ “คิดว่าผู้ใช้ชอบพื้นที่ในห้องสมุดแบบไหน เราน่าจะปรับให้หน้าตาเป็นอย่างไร”

- 1) รับประทานอาหารได้ นอนได้ มี Wifi ใช้เสียงดังได้
- 2) เปิดตลอด 24 ชั่วโมง
- 3) มีลักษณะเป็น Living library มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง เหมือนอยู่ที่บ้าน
- 4) มีโอฟ้าสำหรับนั่ง นอนกว้างๆ สบายๆ มีมมดูหนัง พื้นที่ที่ทันสมัย ตกแต่งภายในดูดี
- 5) ปรับเปลี่ยนโต๊ะ เพิ่มแสงสว่าง พื้นที่โปร่ง ใช้สีที่ดูธรรมชาติ สบายตา
- 6) เพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย Working space
- 7) มีร้านกาแฟ พื้นที่ทานอาหาร
- 8) มีโซนใช้เสียง โซนเงียบ

3.1.9 หัวข้อ “เรายังขาดเครื่องมือหรืออุปกรณ์อะไรอีกบ้างที่ผู้ใช้อยากได้”

- 1) ด้านพื้นที่ : มีพื้นที่นั่งอ่านที่เงียบเหมาะสำหรับการอ่าน มีห้องประชุมกลุ่มย่อยที่ทันสมัยและ เก็บเสียง โต๊ะญี่ปุ่นควรมีทุกชั้น มีห้องนั่งเล่น ห้องนอน
- 2) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก : มีเครื่องยืมอัตโนมัติ มีคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น มี โน้ตบุ๊กและไอแพด
- 3) อื่นๆ : มีสัญญาณ wifi ที่รวดเร็วและเสถียร มีอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น ปลั๊กไฟ หูฟัง เครื่องเล่น ที่ ชาร์จ เป็นต้น มีร้านกาแฟ ร้านขนม มีอุปกรณ์ประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย

3.1.10 หัวข้อ “ลองคิดว่าน่าจะทำอะไรใหม่ๆ ที่ทำให้งานสะดวกขึ้นและมีประโยชน์แก่ผู้ใช้”

- 1) แ่งเทคโนโลยี : นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น
 - 1.1) ตอบคำถามออนไลน์ liveสด chat bot เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้

ตลอดเวลา

- 1.2)ระบบแนะนำหนังสือ โดยผู้ใช้เสนอหนังสือที่ต้องการแล้ว ระบบจะแนะนำหนังสือ

กลับไปยังผู้ใช้

- 1.3) Application บริการยืมคืน คิดค่าปรับ เพื่อบริการความสะดวกแก่ผู้ใช้

- 2) แ่งจัดบริการ : จัดบริการใหม่ๆ ให้บริการรวดเร็ว ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ถึงผู้ใช้

- 3) แ่งกระบวนการทำงาน :

- 3.1) ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น หรือซ้ำซ้อนออกไปเพื่อให้การทำงานสะดวก

รวดเร็วขึ้น

- 3.2) ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- 3.3) ปรับปรุง พัฒนาตนเองและงานที่ต้องทำ

- 3.4) จัดประชุม พูดคุยเพื่อปรึกษาหารือ หาแนวทางการทำงานร่วมกัน

4) แ่งกายภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวก : จัดให้บริการร้านกาแฟ มุมนั่งกิน ร้านอาหาร มุมนั่งอ่าน ห้องพยาบาล ห้องประชุมระยะไกล ลานกิจกรรมสำหรับผู้ใช้หลังเลิกเรียน ย้ายเคาน์เตอร์ตอบคำถามของห้องสมุด ประสานมิตรไปไว้ที่ชั้น 1 เพื่อความสะดวกของผู้ใช้

3.1.11 หัวข้อ “ทำอย่างไรดี ถึงจะมีความสุขในที่ทำงาน”

หลักการและแนวคิด : รักงานที่ทำ ทำงานอย่างมีความสุข มีทัศนคติที่ดี คิดบวก ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ปรับเปลี่ยน mindset และความคิดของตนเอง ทำงานร่วมกันแบบพี่น้อง และเพื่อนที่ดีต่อกัน เข้าใจและใส่ใจซึ่งกันและกัน จริงใจต่อกัน และทำงานด้วยความสามัคคี ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างจริงใจ

สิ่งที่ต้องการ เงินเดือน OT เพิ่มขึ้น สวัสดิการดี เพื่อนร่วมงานดี รักและสามัคคี จริงใจต่อกัน ความรัก และความหวังใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมและที่ทำงานที่ดี มีร้านอาหาร มีห้องพักผ่อน ทุกตำแหน่งได้รับความสำคัญเท่าเทียมกัน

3.1.12 หัวข้อ “คิดว่าองค์กรหรือห้องสมุดทำอะไรกับเราบ้าง เราถึงอยากทำงานให้”

- 1) ด้านสวัสดิการ : เงินเดือน OT ค่ารักษาพยาบาล ค่าตอบแทนต่างๆ
- 2) ด้านบรรยากาศ : ได้ความรัก มิตรภาพ คุณภาพชีวิต ความสุข ความสะดวก ความผูกพัน
- 3) ด้านบุคคล : ได้ความก้าวหน้า ความภาคภูมิใจ ความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม

ความสามารถ ความยุติธรรมในการทำงาน

3.2 กิจกรรมทัศนศึกษา ณ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

3.3 กิจกรรมสันทนาการ

แบ่งบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่มๆ ละ 32 คน เพื่อแข่งขันเกมริมชายหาด จำนวน 5 เกม ได้แก่

1) เกมเป็นห่วงน้ำ 2) เกมอย่าจับไข่นะจ๊ะ 3) เกมระวังน้ำแตก 4) ห่วงหาพาโชค 5) ไปไหนดี

4. ปัญหา-อุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม

-

5. ข้อเสนอแนะ

-

6. ภาพประกอบ

6.1 ภาพกิจกรรมวิชาการเรื่อง แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุด





6.2 ภาพกิจกรรมทัศนศึกษา ณ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี





6.3 ภาพกิจกรรมสันทนาการ

