

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน

☐รายบุคคล ☒กลุ่มบุคคล

ชื่อ - สกุล : นางสาวมัทนา บุญประเสริฐ	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
งาน : ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ - สกุล : นางสาวอิสยาห์ พันศิริพัฒน์	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
งาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ - สกุล : นางสาวสุจิตรา รัตนสิน	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
งาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ - สกุล : นางสาวศุภลักษณ์ ผลแก้ว	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
งาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อหลักสูตร : การสัมมนาวิชาการ เรื่อง “รู้เขา รู้เรา สู่การพัฒนาห้องสมุดอย่างยั่งยืน”	
วันเดือนปี : 8 มิถุนายน 2561 เวลา : 08.00 -16.00 น.	
สถานที่จัด : ห้องเสวนา ชั้น 6 สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ	
หน่วยงานผู้จัด : สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	
ค่าใช้จ่าย	☒ ไม่มี ☐ มี เบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☐ เงินรายได้ ☐ งบอื่นๆ (ระบุ).....
ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... ☒ ไม่มี

สรุปสาระสำคัญ

ห้องสมุดมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่เกิดจากการรวบรวมข้อมูลตัวเลขสถิติที่เกี่ยวกับงานห้องสมุดในด้านต่างๆ การเก็บรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด รวมถึงข้อมูลพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีความต้องการ/ความสนใจในเรื่องอะไร เพื่อนำมาใช้ในการวางแผน การตัดสินใจ การคาดการณ์ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต หรือใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ปรับปรุงการให้บริการที่มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มมูลค่าให้ห้องสมุด โดยสามารถสรุปข้อมูลที่ได้รับจากการอบรมดังนี้

8.30 – 09.00 น. พิธีเปิด โดย นายชนินทร์ เกตุปราษฎ์ ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและวิชาการ

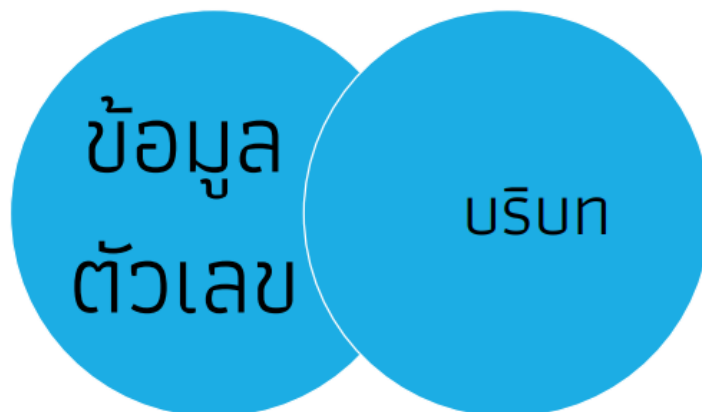


9.00 - 12.00 น. การบรรยายเรื่อง “สถิติและตัวชี้วัดในห้องสมุด: ความคาดหวังและความเป็นจริง”
โดย ผศ.ดร. ทรงพันธุ์ เจริมประยงค์ อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถิติ หมายถึง “หลักฐานที่รวบรวมเอาไว้เป็นตัวเลขสำหรับเปรียบเทียบหรือใช้อ้างอิง” (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

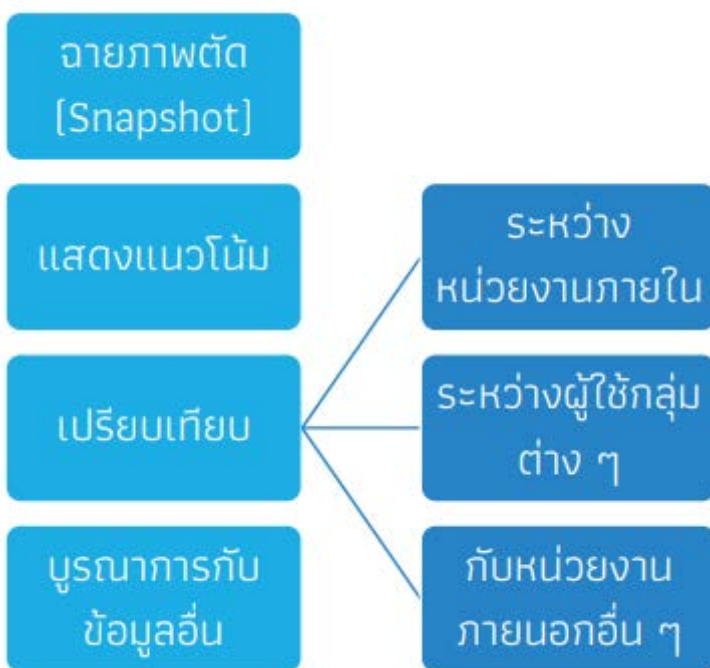
องค์ประกอบของสถิติ



บริบทของสถิติ

- หน่วย (อย่าตีไฮน์แค่ตัวเลข เช่น คน/ปี, หนังสือ/เล่ม)
- ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล (ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลนานแค่ไหน)
- ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล (เก็บข้อมูลตอนไหน เช่น เช้า, กลางวัน, เปิดเทอม, ปิดเทอม เป็นต้น เพราะระยะเวลามีผลต่อการเก็บข้อมูล ต้องมีกลยุทธ์ในการเก็บเพื่อให้ข้อมูลมีความเชื่อถือมากที่สุด)
- กลุ่มตัวอย่าง: ใคร จำนวนเท่าใด
- ตัวเลือกของคำตอบ/การจัดกลุ่มคำตอบ
- การไม่ตอบ/การตอบไม่ตรงคำถาม/การติดต่อไม่ได้
- ไม่นับ/ไม่มี

การใช้งานสถิติ



คุณภาพของสถิติ (คุณภาพของความน่าเชื่อถือ)

- ความแม่นยำ (validity) : ดูที่คำตอบ
- ความเที่ยงตรง (reliability): ดูที่คำถาม
- มีประสิทธิภาพ (efficiency)
- ความถูกต้อง (accuracy)
- สามารถนำไปปฏิบัติได้ (actionability)
- สามารถเปรียบเทียบได้ (comparability)
- ทันต่อการใช้งาน (timely)

ประโยชน์ของสถิติในงานห้องสมุด

- ช่วยประกอบการตัดสินใจ
- ช่วยเสนอแนะแนวทางการพัฒนา
- วัดการดำเนินงาน
- ตรวจสอบข้อผิดพลาดและความเข้าใจผิด
- สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงการตลาด)
- สะท้อนสังคม

ข้อควรระวังในการใช้สถิติ

- เข้าใจข้อมูล (รู้ที่มาที่ไป)
- รู้ข้อจำกัดข้อมูล
- ใช้วิธีการและเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม
- ชี้แจงความแม่นยำและเที่ยงตรง
- บ่งชี้จุดสำคัญและแจ้งเหตุผล
- ให้บริบทและความเข้าใจ

สถิติและตัวชี้วัดในฐานะเรื่องเล่า

สถิติและตัวชี้วัดเป็นเรื่องเล่า ไม่ใช่ตัวเลข สถิติเป็นตัวชี้วัดของคุณภาพ ความสำคัญของตัวเลขสถิติคือสามารถอ้างอิงได้ (ความน่าเชื่อถือ) สถิติเป็นเรื่องที่ปรับแต่งได้ขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้และมุมมอง

ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดของใคร?)

- คุณภาพ
- ความพยายาม
- สมรรถนะ
- ผลិតภาพ
- ความคาดหวัง

- สิ่งที่ได้รับ
- ผลกระทบ

ตัวชี้วัด

- ทรัพยากร
 - ต้นทุน
- กระบวนการ
 - การเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ
- ผลการดำเนินงาน (output)
 - การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ
- ผลลัพธ์ (outcome)
 - การเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้
- ผลกระทบ (impact)
 - ผลกระทบที่มีต่อสังคม



ตัวอย่าง

ตัวชี้วัด (การสอนการรู้ สารสนเทศ)

- ทรัพยากร
 - จำนวนบรรณารักษ์ที่มาสอน
 - งบประมาณที่ใช้
 - จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการสอน
- กระบวนการ
 - จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการเตรียมการสอน
 - ความครอบคลุมของเนื้อหา
- ผลการดำเนินงาน (output)
 - จำนวนผู้เข้ารับบริการ
- ผลลัพธ์ (outcome)
 - ความรู้เพิ่มเติมที่ได้จากการเรียน
 - จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา
- ผลกระทบ (impact)
 - คุณภาพของบัณฑิต
 - ลดปัญหาการสักลอกทางวิชาการ



เชิงปริมาณ

ใคร
อะไร
ที่ไหน
อย่างไร

เชิงคุณภาพ

ใคร
ทำไม
อย่างไร

ทำไมจึงต้องวัดผลลัพธ์/ผลกระทบ

- สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง
- ข้อจำกัดด้านงบประมาณ
- เพื่อความอยู่รอด

การวัดผลลัพธ์/ผลกระทบความรู้ได้รับ/เพิ่มขึ้น/เปลี่ยนแปลง

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

- ได้ข้อมูลเชิงลึก บริบทเยอะมาก มีเรื่องเล่า นำเสนอความแตกต่างหลากหลายอาจเปรียบเทียบได้ยาก
- อาจไม่สามารถ generalize ไปถึงประชากรกลุ่มใหญ่ได้

แหล่งข้อมูลตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- การสังเกต (มีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม)
- การสัมภาษณ์
- การเขียนไดอารี่
- การคิดออกเสียง
- การทดสอบความสามารถในการใช้ได้
- ข้อคิดเห็นบนเว็บไซต์/สื่อสังคม
- ข้อมูลการใช้งาน
- การแสดงบทบาทสมมติ
- เครื่องมือทาง service design

ข้อมูลเชิงปริมาณ

ได้ข้อมูลที่ง่ายต่อการประมวลผลและรวบรวมเปรียบเทียบได้ง่ายนำเสนอประเด็นยอดนิยมหรือใกล้เคียงกันอาจสามารถ generalize ไปถึงประชากรกลุ่มใหญ่ได้ (แต่ต้องระมัดระวังเรื่องการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง และการตีความ) ข้อมูลเชิงบริบทมีจำกัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แหล่งข้อมูลตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

- การนับ
- การสังเกต
- กล้องวงจรปิด
- ประวัติการใช้บริการ
- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- Log ของเว็บไซต์
- ข้อมูลจากสำนักพิมพ์/ผู้ให้บริการ/ฝ่ายบริหาร
- แบบสอบถาม (กระดาษ/ออนไลน์/อีเมล)

- การทดสอบ/การทดลอง
- การวิเคราะห์การอ้างอิง

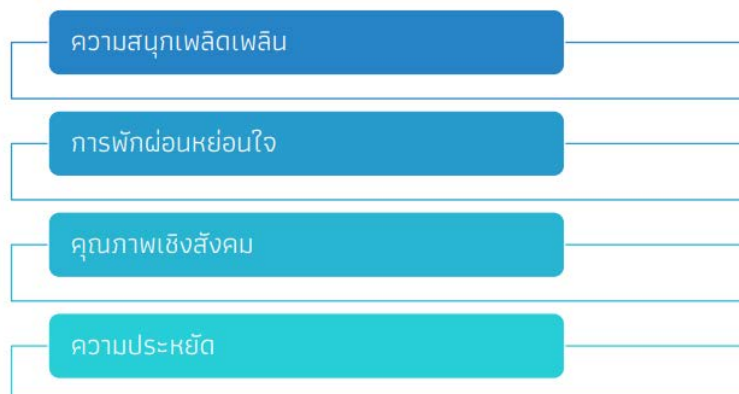
ตัวชี้วัดที่ดี S.M.A.R.T GOALS

1. S – Specific : The desired outcome or result is clearly defined. (อย่ากว้าง)
2. M – Measurable : Accomplishment can be charted and/or observed.
3. A- Attainable/Achievable :Goal is challenging but realistic.
4. R – Relevant : Results are In line with institutional goals and library vision.
5. T – Timely : Deadlines are set for accomplishment

คุณค่าของห้องสมุด

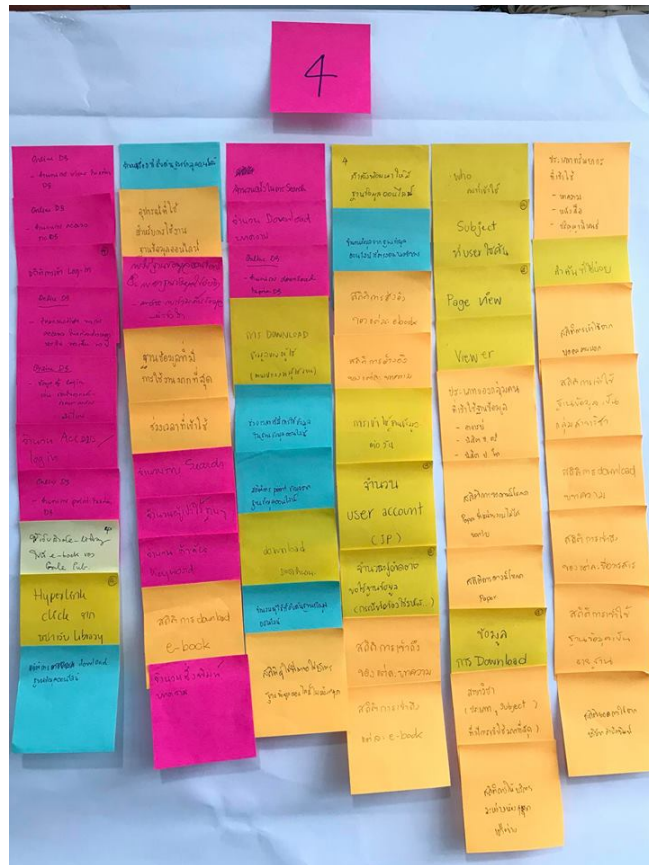
- เก็บรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้คงอยู่ยาวนาน
- สร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึง

คุณค่า(เพิ่ม)ของห้องสมุด



แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม Workshop โดยให้แต่ละกลุ่มคิดถึงการวิเคราะห์สถิติในการดำเนินงานต่างๆ ของห้องสมุด เช่น บริการฐานข้อมูลออนไลน์





ข้อคิด

- ตัวชี้วัดไม่มีผิดไม่มีถูก ทุกอย่างเป็นความคิดเห็น ใช้เหตุและผลเป็นสำคัญ
- เราอยากเอาสถิติมาตอบโจทย์อะไร
- สถิติไม่ว่าจะดีหรือไม่ดีควรเผยแพร่ให้คนอื่นรู้
- สถิติ คือข้อเท็จจริงที่ปรับแต่งได้ (สถิติเป็นเพียงความคิดเห็น)
- ความท้าทาย “มันจะง่ายมากที่เราจะตั้งเป้าหมายบนสิ่งที่มีอยู่แล้ว เราต้องตั้งเป้าหมายก่อนแล้วมาทำสถิติให้ได้ตามเป้าหมาย”
- การนำเสนอที่ดีต้องรู้ว่าข้อมูลตรงไหนคือส่วนที่สำคัญ ต้องการทำสถิติเพื่อยืนยันสิ่งที่คนอื่นรู้แล้ว, บอกในสิ่งที่ยังไม่เคยรู้หรือบอกในสิ่งที่คนคิดว่าใช่ แต่มันไม่ใช่

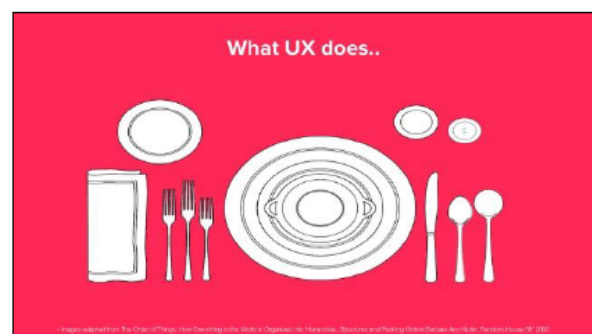
13.00 - 16.00 น. การบรรยายเรื่อง “User Experience (UX) in Libraries”

โดย ดร.สุพร พงษ์นุ่มกุล ผู้เชี่ยวชาญด้าน Human-Computer Interaction
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

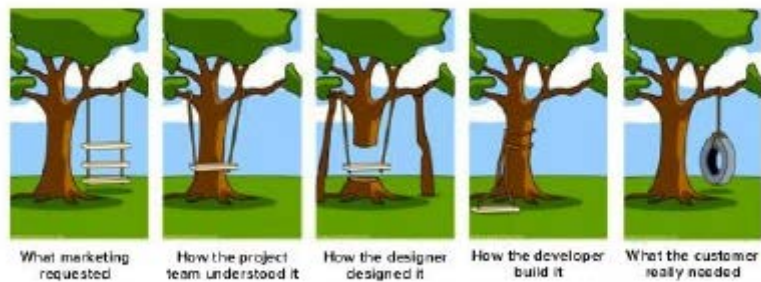


What is User experience (UX)?

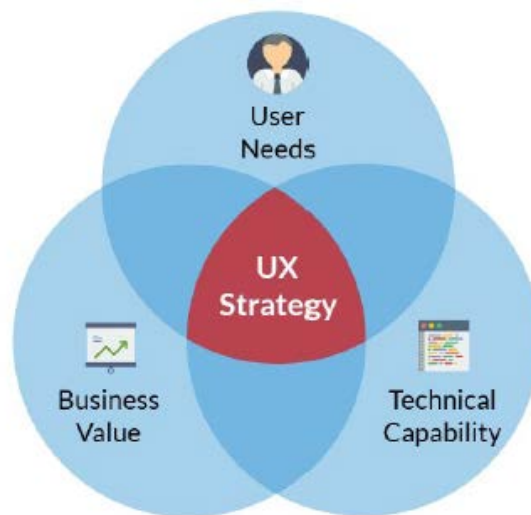
User experience (UX) คือ ประสบการณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งมีทั้งประสบการณ์ที่ดี และประสบการณ์ที่แย่ การเป็น
ผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึง User experience (UX) ของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจ
ต่อผู้รับบริการมากที่สุด



Because then this happens...



Design source: [Duke's Blog](#) - 設計のリアル (Revised 02-22-2009 by person, Internet Archive)



UX in Library

User experience (UX) กับบริบทของห้องสมุด เราสามารถนำ User experience (UX) มาปรับใช้หรือพัฒนาการออกแบบบริการ อาคาร สถานที่ หรือทรัพยากรของห้องสมุดได้ เพราะความต้องการของผู้ใช้บริการคือสิ่งสำคัญที่สุด

Not just website usability testing



ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้รับความรู้เกี่ยวกับสถิติและตัวชี้วัดเพื่อนำมาปรับใช้กับงานของห้องสมุด
2. ได้แนวคิดในการปรับการบริการที่ดีของห้องสมุดต่อผู้ใช้บริการ
3. ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุด

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง / พัฒนา ภายในวันที่
ข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้รายงาน.. (นางสาวมัทนา บุญประเสริฐ) ผู้รายงาน... (นางสาวอิสยาห์ พันศิริพัฒน์) วันที่ 26 กรกฎาคม 2561 ความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน ลงชื่อ..... (นางมณฑนา เจริญแพทย์) วันที่ 26 / 7.7. / 2561 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน ลงชื่อ..... (อาจารย์สาโรช เมลาณนท์) วันที่ 31 / 7.7. / 61	

- หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ภายใน 15 วัน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน
2. หัวหน้าหน่วยงานเสนอความเห็น ภายใน 3 วัน เสนอผู้บริหารที่กำกับดูแล
3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม รายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน
4. หัวหน้าหน่วยงานติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา