



รายงานสรุปและประเมินผล โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของ
บุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2551



สถาบันวิทยบริการ
คณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
คณะกรรมการประสานงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2551

สารบัญ

คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข-ค
ความสำคัญและความเป็นมาของโครงการ.....	1
วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	1
คณะทำงาน.....	1
แผนงาน.....	2
การดำเนินโครงการ.....	2
การประเมินโครงการ.....	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
• การเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	5
• การบรรยายพิเศษเรื่อง การบริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้งฟังพอใจ.....	8
• การสัมมนาพัฒนางาน พัฒนาคน สู่ความเป็นเลิศ.....	15
• กิจกรรม.....	24
สรุปการอภิปรายและการบรรยายพิเศษ.....	29
สรุปการติดตามและประเมินผล.....	34
ภาคผนวก	
ก โครงการประชุมเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	35
ข โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551.....	39
ค คำสั่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด.....	49
ง ภาพประกอบ.....	52

คำนำ

ในนามของประธานคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอกราบ
ขอบพระคุณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ได้ให้งบประมาณในการดำเนินงาน ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ
สถาบันวิทยบริการที่ได้ให้การสนับสนุน วิทยากรทุกท่านที่มาให้ความรู้และข้อคิดดีๆ ขอขอบคุณผู้เข้าร่วม
โครงการทุกคนที่ให้กำลังใจดีๆ ต่อกันและขอบคุณมากๆ ต่อกomiteทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดใน
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกคนที่ได้ร่วมแรงร่วมใจ ให้งานได้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้
ขอบคุณจริงๆ

ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวได้ว่าเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ที่มีความร่วมมือ
ในการพัฒนาเครือข่ายการทำงานอย่างเข้มแข็งและหนักแน่นมาตลอด ดังจะเห็นได้จากฐานข้อมูลใน
Chulalinet แต่การพัฒนาที่จะให้ยั่งยืนได้นั้น การพัฒนาคน พัฒนางานเป็นสิ่งสำคัญ หนังสือรายงานสรุป
และประเมินผลโครงการการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปี 2551 จึงได้รวบรวม เรียบเรียง วิเคราะห์ ประเมินผลโครงการให้เป็นหลักเป็นฐานในเชิงประจักษ์
และเป็นสัญญาณประชาคม ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่จะปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลัง
ความสามารถให้ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งอ้างอิงทางปัญญาของแผ่นดินตลอดไป

ดร.สุวิมล ธนะผลเลิศ

ประธานคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551 โดยคณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยตรง (2) เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรห้องสมุดทั้งสายวิชาชีพและปฏิบัติการ (3) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีรูปแบบการดำเนินโครงการและผลการดำเนินโครงการสรุปได้ดังนี้

(1) โครงการการประชุมเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง ปฏิรูปบริการห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ท่านต้องการอะไร สรุปได้ว่าห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีต้นทุนดี ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถค้นหาข้อมูล ควรจัดทำฐานข้อมูลทั้งในระดับสากลและความรู้พื้นถิ่น ควรแบ่งพื้นที่ในการใช้งานที่ต้องการความเงียบ และบางพื้นที่อนุญาตให้ใช้เสียงได้ หน้าเว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการไม่ควรเปลี่ยนแปลง ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องลิขสิทธิ์ หนังสือในห้องสมุดมีหนังสือเก่าๆ ห้องประชุมสำหรับนิสิตมีน้อยมาก ช่วงปิดเทอมควรให้นิสิตยืมหนังสือได้ ควรมีบริการใหม่ๆ เพิ่ม สำหรับผลการวิเคราะห์แบบสอบถามมีผู้ลงทะเบียน จำนวน 108 คน ตอบแบบสอบถามจำนวน 91 คน (ร้อยละ 84) พบว่า มีความพึงพอใจในหัวข้อเสวนา วิทยากร และได้รับประโยชน์ในระดับมาก ส่วนการจัดการในเรื่องการอำนวยความสะดวกของคณะผู้จัด คุณภาพ และความเหมาะสมของระบบโสตทัศนูปกรณ์ สถานที่จัดเสวนา เครื่องดื่ม- อาหารว่าง และระยะเวลาในการจัดเสวนาอยู่ในระดับมากทั้งหมด สำหรับหัวข้อเสนอแนะ ควรกำหนดกฎระเบียบ การแต่งกายของนิสิต และสิทธิการยืมหนังสือของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต ด้วยระเบียบที่เหมือนกันทุกคณะ ควรมินิสิตเป็นกรรมการบริหารห้องสมุดด้วย ควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่ห้องสมุดคณะต่างๆ ทำไว้อยู่ใน จุฬาลิเนตด้วย เสนอให้มีเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ ทุกห้องสมุด วารสารและหนังสือพิมพ์ควรจัดเป็นชั้นเปิด หน้าเว็บไซต์ อย่าเปลี่ยนแปลง ควรจัด กลุ่มสนทนา (Focus Group) เฉพาะสาขาหรือกลุ่มวิชา ควรจัดแบบนี้ทุก 6 เดือนหรือ ปีละครั้ง การจัดงานครั้งนี้ดีมาก

(2) โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดเป็น 2 ลักษณะ ประกอบด้วย

(2.1) การบรรยายพิเศษเรื่อง บริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้พึงพอใจ สรุปได้ว่า การทำงานบริการต้องถือแนวคิดว่างานของเราทำให้เขามีความสุข โดยมีหลัก 4 ประการ คือ มีความรัก และภาคภูมิใจในงานที่ทำ มีความคิดในเชิงบวก มีทักษะเป็นเลิศและมีศิลปะในการให้บริการ บริการเชิงรุก คือ การเข้าหาลูกค้า ป้องกันปัญหา และนำเสนอโดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ สร้างบริการเชิงรุก คือ ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ สำหรับผลการวิเคราะห์แบบสอบถามผู้เข้าร่วมฟังการบรรยายพิเศษที่ลงทะเบียน จำนวน 232 คน ได้ตอบแบบสอบถามจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 60.34

พบว่า หัวข้อการบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหา เทคนิควิธีการนำเสนอของวิทยากร และได้รับประโยชน์และความรู้ ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อเสนอแนะควรจัดบรรยายแบบนี้อีกเพราะได้รับทั้งความรู้และได้ผ่อนคลาย เวลาในการบรรยายน้อยไป จะนำไปใช้ในวิถีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

(2.2) การสัมมนา เรื่อง พัฒนางาน พัฒนาคน คู่ความเป็นเลิศ ที่ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี การสัมมนาประกอบด้วย การบรรยายพิเศษเรื่องพัฒนางานอย่างไรในช่วงเปลี่ยนผ่าน สรุปได้ 4 ประเด็น คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลง ห้องสมุดกับมหาวิทยาลัยในกำกับ วัฒนธรรมองค์กร และบริการ ปัจจัยความสำเร็จขององค์กรคือ การเอาใจใส่ลูกค้า เรียนรู้ ความคาดหวัง ทำงานเกินความคาดหวัง และรักษาไว้ซึ่งสัมพันธ์ภาพระยะยาว นอกจากนี้ได้มีกิจกรรมสัมมนากลุ่มย่อยและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ สำหรับผลการวิเคราะห์แบบสอบถามผู้เข้าร่วมสัมมนาที่ลงทะเบียน จำนวน 123 คน ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 พบว่า รูปแบบการจัดสัมมนา กิจกรรม บริการ และประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ ส่วนข้อเสนอแนะพบว่า ควรพัฒนาปรับปรุงงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ฐานข้อมูล ผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ และบริการเชิงรุก อย่างมีเป้าหมาย นอกจากนี้การพัฒนาศักยภาพของตนเองในเรื่อง บุคลิกภาพ ทักษะด้านภาษา และการเรียนรู้

กล่าวโดยสรุปผลการดำเนินโครงการได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กล่าวคือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยตรง จากตัวแทนผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย อาจารย์และนิสิตในเรื่อง การเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรห้องสมุดทั้งสายวิชาชีพและปฏิบัติการ โดยจัดให้ฟังบรรยายพิเศษจากวิทยากรให้รับรู้และเรียนรู้การบริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรในการพัฒนาคนและพัฒนางาน ตลอดจนการสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 29 แห่ง ที่ปฏิบัติงานด้านบริการทุกระดับ ได้มีโอกาสได้รู้จักกัน มีกิจกรรมการแก้ปัญหา และประสานสัมพันธ์ ถึงแม้การสัมมนาครั้งนี้จะเน้นงานบริการ ซึ่งถือเป็นหลักสำคัญของห้องสมุด ยังมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งของงานบริการที่ไม่สามารถเข้าร่วม ทั้งนี้ด้วยข้อจำกัดในการกิจของห้องสมุดที่ต้องเปิดให้บริการอีกทั้งงานในฝ่ายต่างๆ ที่ไม่ได้เข้าร่วม ซึ่งในปีต่อไปควรขยายโครงการให้ครอบคลุม เพราะทุกคนทุกงานในห้องสมุดล้วนเป็นผู้ขับเคลื่อนแหล่งความรู้ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสู่สังคมไทยและสังคมโลก สำหรับประชาคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสังคม

ความสำคัญและความเป็นมาของโครงการ

สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันกำลังเผชิญกับวิกฤตหลายประการอันสืบเนื่องมาจากปัจจัยการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ทั้งในประเทศและโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความก้าวหน้าในวิทยาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ในลักษณะก้าวกระโดด และเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของนักวิจัยจากการทำงานเดี่ยวไปสู่การทำงานในลักษณะเครือข่ายด้วย การที่หลายประเทศถือการศึกษาเป็นเสมือนสินค้าที่เป็นแหล่งรายได้สำคัญ ทำให้มีความต้องการที่จะแข่งขันในการให้บริการจัดการศึกษาเพิ่มขึ้น นำไปสู่รูปแบบและวิธีการจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างออกไป และสร้างความเข้มแข็งในการแข่งขันระหว่างมหาวิทยาลัยยิ่งขึ้น สำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแล้ว ความคาดหวังและความต้องการของสังคมที่มีต่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น นับได้ว่าอยู่ในระดับสูงกว่าความคาดหวังและความต้องการที่สังคมมีกับมหาวิทยาลัยอื่น จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องเตรียมการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการให้เพิ่มสูงขึ้นตลอดเวลา สามารถบูรณาการความรู้เพื่อสร้างประโยชน์ต่อประเทศชาติ สร้างบัณฑิตที่ดีและเก่งตลอดจนมีทักษะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ รวมทั้งทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและทำให้การพัฒนามหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการต่อเนื่องอย่างไม่หยุดยั้ง (สุชาติ กิระนันท์ และคณะ, 2551: 130-131)

คณะกรรมการการประสานงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet หรือ Chulalongkorn University Library Information Network) ซึ่งประกอบด้วย ห้องสมุดคณะ สำนักวิชา วิทยาลัย สถาบัน ศูนย์ฯ จำนวน 29 แห่ง ได้ตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการพัฒนางานพัฒนาคน จึงมีการจัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพ บริการของบุคลากรห้องสมุด เสนอต่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของปีงบประมาณ 2551

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการห้องสมุดโดยตรง
2. เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรห้องสมุดทั้งสายวิชาชีพและปฏิบัติการ
3. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะทำงาน

การดำเนินงาน โดยมีคณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้รับการเสนอชื่อในที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2550 ณ Rose Garden River Side จังหวัดนครปฐม โดยมีวาระ 1 ปี สำหรับ คณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประจำปีงบประมาณ 2551 ประกอบด้วย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ	ที่ปรึกษา
นางสุภัทรียา จิตรกร	ที่ปรึกษา
นางเสาวนีย์ นุชนาถนันท์	ที่ปรึกษา
ดร.สุวิมล ธนะผลเลิศ	ประธาน
นางสาวกฤษณา มุลานนท์	กรรมการ
นางภัทรภรณี จงเพ็องปริญญา	กรรมการ
นางกุลิณี วัชโรบล	กรรมการ
นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง	กรรมการ
นายสนอง วิคุณระพันธ์	กรรมการ
นางสุจิตรา บัวเข้ม	กรรมการ
นางสมร กรวิรัตน์	กรรมการและเลขานุการ

แผนงาน

คณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดแผนการดำเนินงาน	
ดังนี้	
กรกฎาคม 2550	จัดทำโครงการเสนอ ของบประมาณต่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยผ่านสถาบันวิทยบริการ
ตุลาคม 2550	รับทราบผลงบประมาณปี 2551
พฤศจิกายน-ธันวาคม 2550	ประชุมวางแผนดำเนินงานให้เป็นไปได้ตามโครงการที่ได้รับอนุมัติ
มกราคม-มีนาคม 2551	ดำเนินโครงการที่กำหนดไว้
เมษายน 2551	สรุปผลเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การดำเนินโครงการ

สืบเนื่องมาจาก โครงการสัมมนาบรรณารักษ์ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง บทบาทของบรรณารักษ์ในเครือข่ายจุฬาลงกรณ์ต่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีงบประมาณ 2550 ได้มีการเสนอให้จัดสัมมนาสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น คณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีโครงการย่อย 3 โครงการ ดังนี้

1. การเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง ปฏิรูปบริการห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ท่านต้องการอะไร ในวันอังคารที่ 29 มกราคม 2551 เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้องประชุม 105 อาคารมหาจุฬาลงกรณ์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การบรรยายพิเศษ เรื่อง บริหาร และบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้พึงพอใจ ในวันที่ พุธที่ 13 มีนาคม 2551 ณ ห้องประชุม ชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. การสัมมนา เรื่อง พัฒนางาน พัฒนาคน ผู้ความเป็นเลิศในวันที่ 14-15 มีนาคม 2551 ณ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี

การประเมินโครงการ

การประเมินโครงการ เป็นการประเมินผลรวมสรุป โดยอาศัยความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 3 ชุด สำหรับการประเมิน 3 โครงการ

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการและเก็บรวบรวมเมื่อเสร็จสิ้นแต่ละโครงการ

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการประเมินรวมสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินหลังจากสิ้นสุดโครงการ เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของโครงการ โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อกระทงของแบบสอบถามชนิดมาตราประเมินค่า 5 ช่วง ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

วิธีวิเคราะห์ โดยวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อคำถามที่เป็นมาตรฐานค่านั้นใช้เกณฑ์ ระดับคะแนนที่ (วรณี ชัยเฉลิมพงษ์, 2547: 95) ใช้ในการแปลความหมาย มาประยุกต์ใช้กับการแปลความหมายในแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาศักยภาพ
บริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551 ได้แก่

1. การประชุมเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
2. การบรรยายทางวิชาการ เรื่อง บริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้พึงพอใจ
3. การสัมมนา เรื่อง พัฒนางาน พัฒนาคนสู่ความเป็นเลิศ
4. กิจกรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม คำร้อยละ คำเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับ
ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จะใช้การวิเคราะห์สาระ และนำเสนอในแผนภาพเดนโดรแกรม

โดยมีหลักการเขียนภาพเดนโดรแกรมกล่าวคือ

การเขียนภาพเดนโดรแกรม (Dendrogram) เป็นการเสนอข้อมูลวิเคราะห์สาระประเภทหนึ่ง
ตามทฤษฎีของคริปเพนดอร์ฟ (Krippendorff, 1986) ซึ่งข้อมูลที่เสนอเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปสาระต่างๆ
ที่ได้จากการวิเคราะห์สาระของแต่ละเรื่อง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าในประเด็นนั้นประกอบด้วยประเด็นย่อยๆ
อะไรบ้าง ทำการลดทอนข้อมูลเรื่อยๆ เพื่อให้ได้ประเด็นหลักที่แท้จริงของแต่ละเรื่องซึ่งอาจจะเป็น
สาระ วิธีการ ผลกระทบ การปฏิสัมพันธ์ ฯลฯ ดังนั้น การเขียนภาพเดนโดรแกรมจึงเป็นวิธีที่สามารถ
แสดงให้เห็นประเด็นหลักและประเด็นรองย่อยๆ ของเรื่องที่อยู่ในกลุ่มเรื่องเดียวกัน

ขั้นตอนในการเขียนภาพเดนโดรแกรม มีดังนี้

(1.) อ่านและสรุปเอกสารในเรื่องที่ศึกษาโดยใช้เทคนิควิเคราะห์สาระ (Content Analysis) เพื่อ
ประมวลสรุปสาระที่สำคัญของเรื่อง แล้วเขียนสรุปสาระสำคัญให้ได้ประเด็นหลักและประเด็นรอง
ย่อยๆ ลงในแผ่นแบบสรุปการวิเคราะห์สาระ ทั้งนี้โดยใช้แผ่นแบบสรุปการวิเคราะห์สาระ 1 แผ่น ต่อ 1
รายการอ้างอิง

(2.) นำแผ่นแบบสรุปการวิเคราะห์สาระมาแยกแยะและจัดกลุ่มเรื่องเดียวกันไว้ด้วยกันในแต่ละ
กลุ่มเรื่องนั้น อ่านวิเคราะห์อีกครั้งเพื่อให้ได้ประเด็นหลักและประเด็นรองย่อยๆ ออกมาโดยการขีด
เส้นใต้คำเหล่านั้น แล้วนำคำเหล่านั้นมาเขียนภาพเดนโดรแกรมแต่ละเรื่องแต่ละแผ่นเป็นจำนวนมาก

(3.) นำภาพเดนโดรแกรมแต่ละเรื่อง แต่ละแผ่นนั้นมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของสาระ
หลังจากนั้นจึงจัดเป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อย

(4.) รวบรวมและจัดกลุ่มสาระที่เป็นเรื่องเดียวกัน แล้วทำการลดทอนข้อมูลและสรุปให้ได้
ประเด็นหลักที่เป็นแก่นแท้ของแต่ละเรื่องที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

โครงการที่ 1 การเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง ปฏิรูปบริการห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ท่านต้องการอะไร เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2551 เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้อง 105 อาคารมหาจุฬาลงกรณ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น

มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 สถานภาพปัจจุบัน		
ข้าราชการ	40	44.45
ลูกจ้าง	13	13.33
พนักงานมหาวิทยาลัย	38	42.22
รวม	91	100
1.2 งานที่สังกัดในห้องสมุด		
งานบริการ	44	48.35
งานเทคนิค	12	13.19
งานเทคโนโลยี	7	7.69
งานบริหาร-ธุรการ	4	4.40
รับผิดชอบรวมมากกว่า 1 งาน	24	26.37
รวม	91	100

จากตารางที่ 1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า เป็นข้าราชการมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 44.45 รองลงมาเป็น พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้าง สำหรับงานที่สังกัดในห้องสมุดพบว่า งานบริการมีมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.35 รองลงไป ได้แก่ รับผิดชอบรวมมากกว่า 1 งาน งานเทคนิค งานเทคโนโลยี และงานบริหาร-ธุรการตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็น

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็น

ประเด็นการพิจารณา	Mean (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ประเด็นในส่วนที่เกี่ยวกับเนื้อหา	4.13 (0.549)	มาก
2.1 ความพึงพอใจในหัวข้อเสวนา	4.18 (0.643)	มาก
2.2 ความพึงพอใจในวิทยากร	4.11 (0.623)	มาก
2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเสวนา	4.11 (0.657)	มาก
ประเด็นในส่วนของการจัดการ	3.91 (0.490)	มาก
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดเสวนา	3.79 (0.659)	มาก
2.5 ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดเสวนา	3.93 (0.663)	มาก
2.6 การอำนวยความสะดวกของคณะผู้จัดฯ	3.98 (0.577)	มาก
2.7 คุณภาพและความเหมาะสมของระบบ โสตทัศนอุปกรณ์ประกอบการเสวนา	3.96 (0.631)	มาก
2.8 ความเหมาะสมเรื่องเครื่องดื่ม-อาหารว่าง	3.90 (0.684)	มาก
รวม	3.71 (0.460)	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเชิงบวกต่อการจัดโครงการ เสวนา ครั้งนี้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดของประเด็นในส่วนที่เกี่ยวกับเนื้อหาเท่ากับ 4.13 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในส่วนของการจัดการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ประเด็นในส่วนที่เกี่ยวกับเนื้อหา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในหัวข้อเสวนามากที่สุด รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในวิทยากรและประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมเสวนา ประเด็นในส่วนของการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกของคณะผู้จัดเสวนามากที่สุด รองลงมาได้แก่คุณภาพและความเหมาะสมของระบบ โสตทัศนอุปกรณ์ประกอบการเสวนา ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดเสวนา ความเหมาะสมเรื่อง เครื่องดื่ม-อาหารว่าง และความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดเสวนา

ตอนที่ 3 ภาพแผนโคแกรมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สถาบันวิทยบริการ
 - ควรกำหนด (สิทธิการยืมของนิสิตระดับ ตรี โท เอก) และมีกฎระเบียบให้เหมือนกันทุกแห่ง (2)
 - ควรจัดวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลาเป็นชั้นเปิดทั้งหมด (1)
 - อย่าเปลี่ยนหน้า Website บ่อย (1)
 - ควรห้ามนิสิตแต่งกายไม่สุภาพเข้าใช้บริการ (1)
- คณะทำงานโครงการฯ
 - ควรจัดเป็น Focus Group เฉพาะสาขา หรือกลุ่มวิชา (2)
 - ควรเชิญผู้ใช้ห้องสมุดให้หลากหลาย และเป็น Heavy active user (1)
 - ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเข้าร่วมเสวนามากกว่านี้ (1)
 - ควรมีไมโครโฟน ให้เพียงพอกับวิทยากร (1)
 - ควรจัดแบบนี้ทุก 6 เดือน หรือ 1 ปี ต่อครั้ง (1)
 - การจัดงานครั้งนี้ดีมาก (1)
- ข้อเสนอแนะทั่วไป
 - ควรมีนิตินิตเป็นกรรมการบริหารห้องสมุด (1)
 - สรุปความคิดเห็นแล้วเวียนให้ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทราบด้วย (1)
 - ห้องสมุดคณะฯ ที่มีการจัดทำฐานข้อมูลเฉพาะ ไม่ได้เผยแพร่เข้าระบบกลาง ควรแนะนำให้สมาชิกได้ทราบเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (1)
 - งานบริการห้องสมุดเป็นงานทีมเวิร์ค ที่ต้องประสานความช่วยเหลือแบ่งปันความรู้ เทคโนโลยี และประสานความร่วมมือทุกฝ่ายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์และความรวดเร็ว ณ ปัจจุบันความร่วมมือดังกล่าวทำอย่างเต็มที่หรือยัง (1)
 - การจัดแสดงหน้าหนังสือใหม่ให้มีปริมาณมากขึ้น ส่วนมากหนังสือใหม่ถูกกลืนไปกับหนังสือเก่า (1)
 - ควรมีมาตรการเดียวกัน เพื่อมาตรฐานเหมือนกัน ยกเว้นแต่ละคณะต้องการทำเพิ่มขึ้น (1)
 - ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกแห่งได้พัฒนาการให้บริการ ดูแลช่วยเหลือผู้ใช้ทุกรูปแบบ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดก็เต็มใจให้บริการ (1)
 - ต้องการให้มีเครื่องยืมอัตโนมัติในทุกห้องสมุด (1)
 - การให้บริการที่ดี จะทำให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารคณะ (1)
 - ต้องการให้เครือข่ายทำ KM (1)

โครงการที่ 2 การบรรยายเรื่อง การบริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้พึงพอใจ เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2551 เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป (N = 140)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	12	8.57
หญิง	127	90.71
ไม่ระบุ	1	0.71
1.2 สถานภาพ		
ข้าราชการ	72	51.43
ลูกจ้าง	16	11.43
พนักงานมหาวิทยาลัย	45	32.14
ไม่ระบุ	7	5.00
1.3 วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	16.43
ปริญญาตรี	69	49.29
ปริญญาโท	35	25.00
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ระบุ	13	9.28
1.4 ปฏิบัติงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นระยะเวลา		
ต่ำกว่า 1 ปี – 10 ปี	47	33.57
11 – 20 ปี	33	23.57
21 – 30 ปี	34	24.29
31 – 40 ปี	16	11.43
ไม่ระบุ	10	7.14

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป (N = 140) (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
31 – 40 ปี	16	11.43
ไม่ระบุ	10	7.14
1.5 งานประจำที่รับผิดชอบในห้องสมุด		
งานบริการ	48	34.29
งานเทคนิค	25	17.86
งานเทคโนโลยี	13	9.29
งานบริหาร-ธุรการ	23	16.43
งานโสตทัศนูปกรณ์	4	2.86
1.6 ห้องสมุดสังกัดสาขา		
มนุษยศาสตร์	11	7.86
สังคมศาสตร์	45	32.14
วิทยาศาสตร์กายภาพ	12	8.57
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	12	8.57
สหสาขา	34	24.29
ไม่ระบุ	26	18.57

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 90.71 สถานภาพปัจจุบันพบว่าเป็นข้าราชการมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43 รองลงมา คือ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้าง และไม่ระบุ สำหรับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 ส่วนของการปฏิบัติงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นระยะเวลา พบว่า ต่ำกว่า 1 ปี -10 ปี มากที่สุด 47 คน คิดเป็นร้อยละ 33.57 สำหรับงานประจำที่รับผิดชอบในห้องสมุดพบว่า งานบริการมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 และห้องสมุดสังกัดสาขาสังคมศาสตร์มากที่สุด 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 รองลงไปเป็นสหสาขา วิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์สุขภาพ มนุษยศาสตร์และไม่ระบุสังกัด ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาการบรรยาย

ประเด็นการพิจารณา	พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี “ความสุขของเราคือการทำ ให้เรามีความสุข			ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ บริหารและบริหาร เชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้งพึงพอใจ		
	n	(S.D.)	ระดับความ คิดเห็น	n	(S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1.1 หัวข้อบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การบรรยาย	140	4.66 (0.61)	มากที่สุด	140	4.52 (0.70)	มากที่สุด
1.2 เนื้อเรื่องที่บรรยายเป็นเรื่องที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	140	4.70 (0.52)	มากที่สุด	140	4.41 (0.71)	มาก
1.3 ระยะเวลาในการบรรยายเป็นไปตามที่กำหนด	140	4.35 (0.85)	มาก	140	4.06 (0.96)	มาก
1.4 วิทยากรเปิดโอกาสให้ซักถามปัญหาตามความเหมาะสม	140	3.86 (0.93)	มาก	140	4.15 (0.87)	มาก
1.5 เอกสารประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม	133	3.86 (1.02)	มาก	139	4.24 (0.81)	มาก
รวม						

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพระมหาวุฒิชัย วชิรเมธีพบว่า เนื้อเรื่องที่บรรยายเป็นเรื่องที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบันมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.70 (0.52) หัวข้อบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสัมมนามากที่สุด ตามด้วย ระยะเวลาในการบรรยาย วิทยากรเปิดโอกาสให้ซักถามและเอกสารประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ พบว่า หัวข้อบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.52 (0.70) ส่วนเนื้อเรื่อง เอกสารประกอบการบรรยาย การเปิดโอกาสให้ซักถาม และระยะเวลาในการบรรยาย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากร

ประเด็นการพิจารณา	พระมหาอุทิศชัย วชิรเมธี “ความสุขของเราคือการทำ ให้เรามีความสุข			ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ “บริหารและ บริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้พึงพอใจ”		
	n	(S.D.)	ระดับความ คิดเห็น	n	(S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
2.1 หัวข้อบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสัมมนา	140	4.76 (0.46)	มากที่สุด	140	4.54 (0.73)	มากที่สุด
2.2 ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากร	140	4.77 (0.45)	มากที่สุด	140	4.54 (0.73)	มากที่สุด
2.3 เทคนิควิธีการนำเสนอของวิทยากร	140	4.76 (0.46)	มากที่สุด	140	4.53 (0.73)	มากที่สุด
2.4 วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วน	140	4.71 (0.52)	มากที่สุด	140	4.49 (0.74)	มาก
รวม						

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อพระมหาอุทิศชัย วชิรเมธี พบว่า ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหา หัวข้อบรรยาย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เทคนิควิธีการนำเสนอ และ การนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ พบว่า หัวข้อบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหา เทคนิควิธีการนำเสนอ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ

ประเด็นการพิจารณา	พระมหาฤทธิชัย วชิรเมธี “ความสุขของเราคือการทำ ให้เขามีความสุข			ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ บริหารและบริการ เชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้งพึงพอใจ		
	n	(S.D.)	ระดับความ คิดเห็น	n	(S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
4.1 ประโยชน์จากการเข้าร่วมฟังการบรรยายครั้งนี้	139	4.68 (0.54)	มากที่สุด	139	4.54 (0.62)	มากที่สุด
4.2 ความรู้ที่ได้จากการฟังการบรรยายสามารถนำไปใช้ได้จริง	140	4.69 (0.52)	มากที่สุด	140	4.52 (0.63)	มากที่สุด
4.3 สามารถนำความรู้ที่ได้จากฟังการบรรยายไปประยุกต์ใช้ในการ การทำงาน	140	4.65 (0.56)	มากที่สุด	140	4.51 (0.62)	มากที่สุด
4.4 ได้เรียนรู้เทคนิคการให้บริการเชิงรุก	140	4.56 (0.60)	มากที่สุด	140	4.54 (0.62)	มากที่สุด
รวม						

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ พระมหาฤทธิชัย วชิรเมธี พบว่า ประโยชน์จากการเข้าร่วมฟังการบรรยาย ความรู้ที่ได้รับจากการฟังบรรยายสามารถนำไปใช้ได้จริง สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฟังบรรยายไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ได้เรียนรู้เทคนิคการให้บริการเชิงรุกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ส่วน ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ

ประเด็นการพิจารณา	N	(S.D)	ระดับความคิดเห็น
5.1 สถานที่จัดสัมมนา สะอาด สะดวก สบาย	140	4.31(0.69)	มาก
5.2 โสตทัศนูปกรณ์เหมาะสม ทันสมัย	140	4.35(0.67)	มาก
5.3 อาหารและเครื่องดื่ม	138	4.17(0.70)	มาก
5.4 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่และผู้จัดสัมมนา	140	4.26(0.74)	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องบริการ ได้แก่ โสตทัศนูปกรณ์เหมาะสม ทันสมัย สถานที่จัดสัมมนาสะอาด สะดวก สบาย การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่และผู้จัด อาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมากทุกข้อ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

- วิทยากร
 - นำเสนอเนื้อหาสนุกน่าติดตาม ได้สาระความรู้ (2)
 - ขอบวิธินำเสนอของ ว.วชิรเมธี ควรนิมนต์มาบ่อยๆ (1)
 - บรรยายได้ผ่อนคลาย ไม่เครียด (1)
- รูปแบบการจัด
 - เวลาในการบรรยายน้อยไป (5)
 - ควรจัดบรรยายแบบนี้อีก ได้รับทั้งความรู้ และได้ผ่อนคลาย (4)
 - หัวข้อบรรยายดี (1)
- ประโยชน์ที่ได้รับ
 - ได้รับความรู้ แนวคิดเพื่อพัฒนาการบริการดียิ่งขึ้น (1)
 - ช่วยพัฒนาการเรียนรู้ ได้ขยายความคิดเห็นให้กว้างขวางขึ้น (1)
 - จะนำกลับไปใช้ในชีวิตการทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น (1)
- คณะทำงาน
 - ขอบคุณทีมงานที่สร้างสรรค์ทั้งพัฒนาคนและพัฒนางาน (2)
 - จัดงานได้ดีมาก (1)
 - ขอให้จัดแบบนี้ต่อไป (1)
 - ขอให้จัดแบบนี้ทุกปี ได้รับความรู้ และได้ผ่อนคลาย (1)
- อื่นๆ
 - เครื่องปรับอากาศหนาวมาก (1)
 - เสนอนิมนต์พระมหาสมปองในครั้งต่อไป (1)
 - สนใจดูงานห้องสมุดของท่าน ว.วชิรเมธี ที่เชียงราย (1)

โครงการที่ 3 การสัมมนา พัฒนางาน พัฒนาคคน สู่ความเป็นเลิศ เมื่อวันที่ 14-15 มีนาคม 2551 ณ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 77)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	11	14.29
หญิง	64	83.12
ไม่ระบุ	2	2.60
1.2 สถานภาพ		
ข้าราชการ	33	42.86
ลูกจ้าง	9	11.69
พนักงานมหาวิทยาลัย	30	38.96
ไม่ระบุ	5	6.49
1.3 วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	14.29
ปริญญาตรี	35	45.45
ปริญญาโท	27	35.06
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ระบุ	4	5.19

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=77) (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.4 ปฏิบัติงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นระยะเวลา		
ต่ำกว่า 1 ปี – 10 ปี	34	44.16
11 – 20 ปี	14	18.18
21 – 30 ปี	20	25.97
31 – 40 ปี	5	6.49
ไม่ระบุ	4	5.20
1.5 งานประจำที่รับผิดชอบในห้องสมุด		
งานบริการ	53	68.83
งานเทคนิค	18	23.38
งานเทคโนโลยี	42	54.55
งานบริหาร – ชุรการ	14	18.18
งานโสตทัศนูปกรณ์	2	2.60
ไม่ระบุ	3	3.90
1.6 ห้องสมุดของท่านสังกัดสาขา		
มนุษยศาสตร์	7	9.09
สังคมศาสตร์	18	23.38
วิทยาศาสตร์กายภาพ	7	9.09
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	15	19.48
สหสาขา	20	25.97
ไม่ระบุ	10	12.99

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 83.12 เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และไม่ระบุเพศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 สถานภาพปัจจุบันพบว่าเป็นข้าราชการมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างและไม่ระบุ ตามลำดับ สำหรับวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาโท ต่ำกว่าปริญญาตรี และไม่ระบุ ตามลำดับ สำหรับปฏิบัติงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นระยะเวลามากที่สุด ต่ำกว่า 1 ปี – 10 ปี จำนวน 34 คน รองลงมาช่วงระยะเวลา 21-30 ปี, 11-20 ปี และ 31-40 ปี และไม่ระบุ ตามลำดับ

สำหรับงานประจำที่รับผิดชอบในห้องสมุด งานบริการ มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 68.83 รองลงไปได้แก่ งานเทคโนโลยี งานเทคนิค งานบริหาร-ธุรการ ไม่ได้ระบุงาน และ งาน โสตทัศนูปกรณ์ ตามลำดับ สำหรับห้องสมุดสังกัดสาขา มากที่สุดได้แก่ สหสาขา จำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.97 รองลงไปได้แก่ สังคมศาสตร์ ไม่ระบุสาขา มนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์กายภาพ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้าร่วมสัมมนาครั้งนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการเข้าร่วมสัมมนาครั้งนี้

ประเด็นการพิจารณา	N	Mean (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
2.1 รูปแบบการสัมมนา			
2.1.1 หัวข้อการสัมมนาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสัมมนา	77	4.22 (0.75)	มาก
2.1.2 วิทยากรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาที่บรรยาย	77	4.31 (0.75)	มาก
2.1.3 มีโอกาสในการเรียนรู้บริการแต่ละห้องสมุด	77	4.06 (0.91)	มาก
2.1.4 ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์แต่ละห้องสมุด	77	4.10 (0.88)	มาก
2.2 กิจกรรม			
2.2.1 วิทยากรประจำกลุ่ม	77	4.25 (0.80)	มาก
2.2.2 การสัมมนากลุ่มย่อย	77	4.12 (0.76)	มาก
2.2.3 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์	77	4.05 (0.97)	มาก
2.2.4 การศึกษาดูงาน	73	4.00 (1.00)	มาก
2.3 บริการ			
2.3.1 สถานที่จัดสัมมนาสะอาดสะอ้านสบาย	77	4.26 (0.75)	มาก
2.3.2 โสตทัศนูปกรณ์เหมาะสมทันสมัย	77	4.29 (0.69)	มาก
2.3.3 อาหารและเครื่องดื่ม	77	4.17 (0.80)	มาก
2.2.4 การเดินทาง (รถบัส/คนขับ)	77	4.29 (0.74)	มาก

ประเด็นการพิจารณา	N	Mean (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
-------------------	---	-------------	------------------

2.4 ประโยชน์

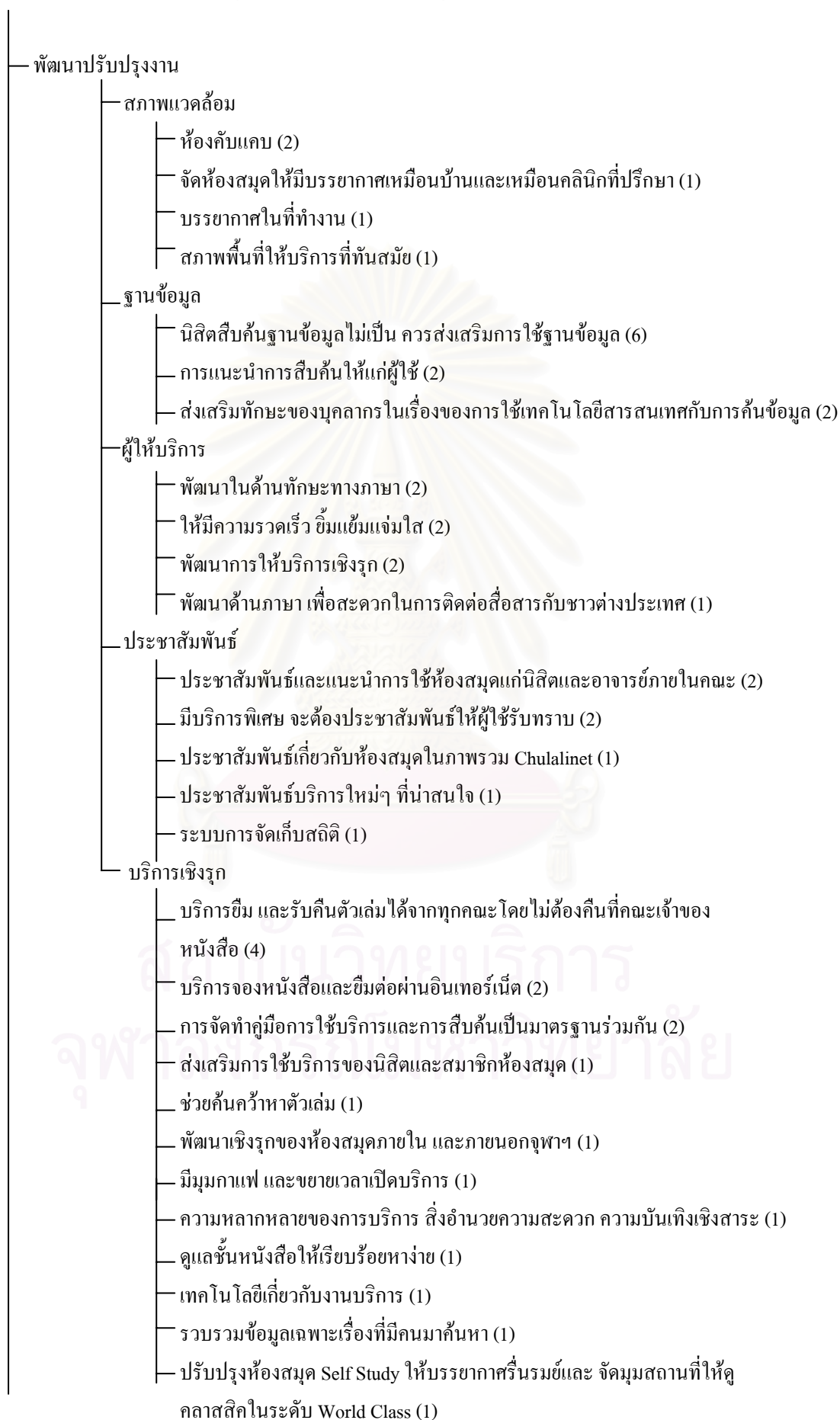
2.4.1 ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วม – สัมมนาครั้งนี้	77	4.31 (0.69)	มาก
2.4.2 ได้รับความรู้จากการแลกเปลี่ยน - เรียนรู้ระหว่างห้องสมุด	77	4.19 (0.78)	มาก
2.4.3 ได้รู้จักเพื่อนร่วมงานซึ่งนำไป - สู่การประสานการทำงานต่อไป	77	4.31 (0.73)	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องรูปแบบสัมมนาพบว่า วิทยากรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาที่บรรยายหัวข้อการสัมมนาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสัมมนา ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์แต่ละห้องสมุด และมีโอกาสในการเรียนรู้บริการแต่ละห้องสมุด อยู่ในระดับมาก สำหรับกิจกรรมพบว่า วิทยากรประจำกลุ่ม การสัมมนากลุ่มย่อย กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และการศึกษาดูงาน อยู่ในระดับมาก สำหรับบริการพบว่า โสตทัศนูปกรณ์เหมาะสมทันสมัย การเดินทาง (รถบัส/คนขับ) สถานที่จัดสัมมนาสะอาด สะดวก สบาย และอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก สำหรับประโยชน์ที่ได้รับพบว่า ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมสัมมนาครั้งนี้ ได้รู้จักเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนำไปสู่การประสานการทำงานต่อไป และได้รับความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างห้องสมุด ในระดับมากทั้งหมด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

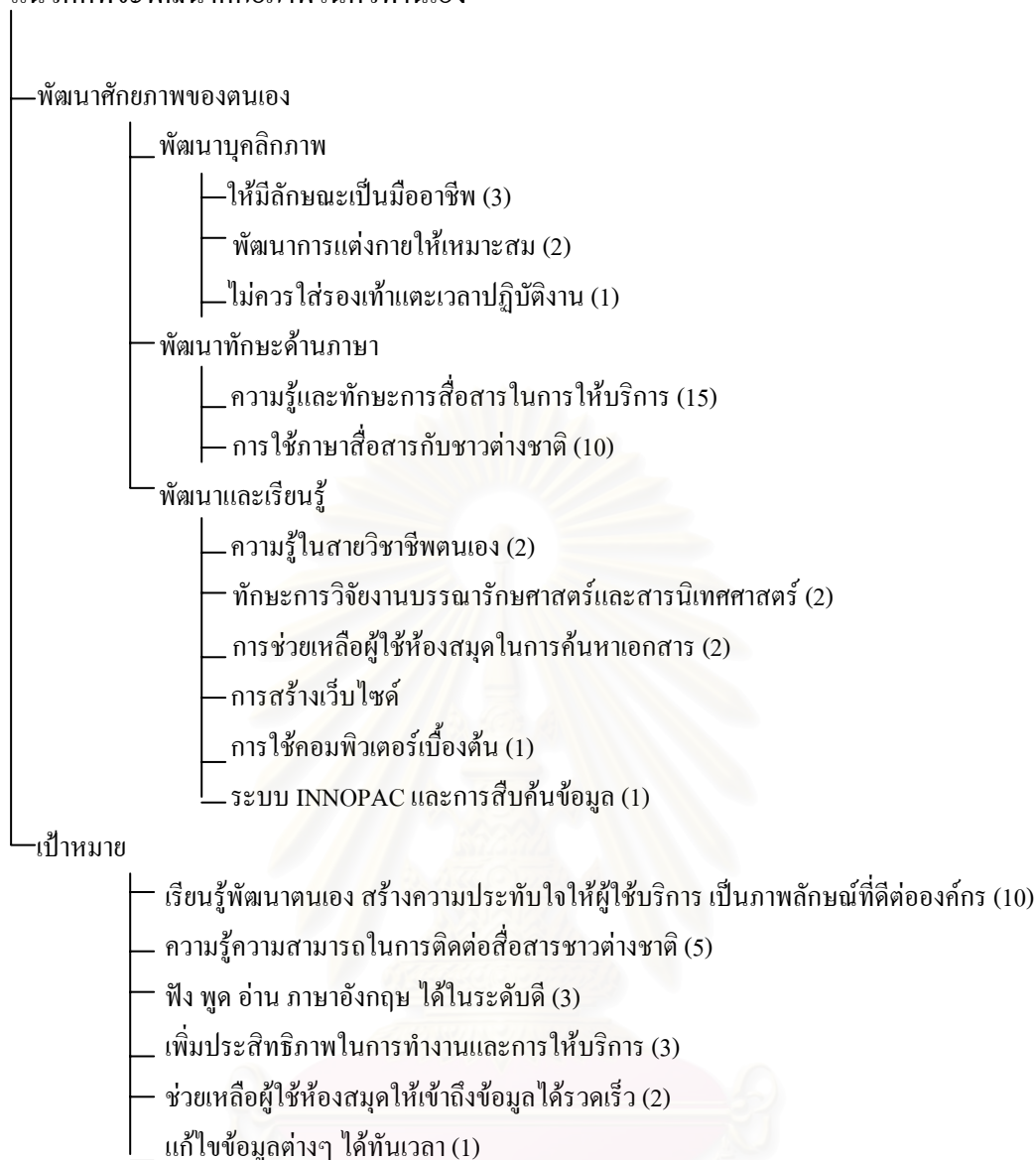
3.1 แนวคิดที่จะพัฒนาปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดท่าน



เป้าหมาย

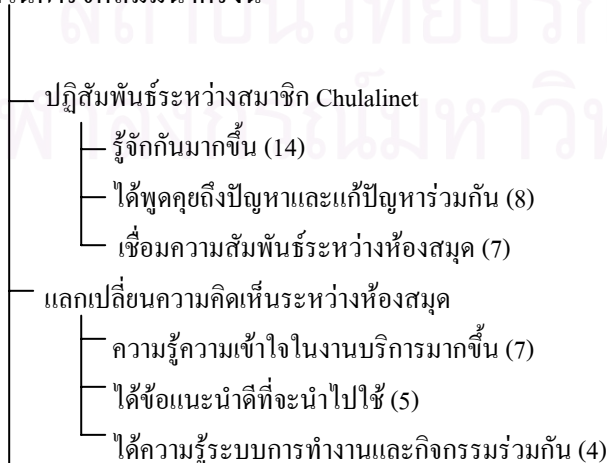
- สภาพแวดล้อม
 - มีสภาพพื้นที่บริการที่ทันสมัย (2)
 - ห้องสมุดเป็นระเบียบ มีบรรยากาศผ่อนคลาย ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุข (2)
- ฐานข้อมูล
 - สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศทุกประเภท (2)
 - มีคู่มือในการใช้บริการสืบค้น Chulalinet และ Web Opac (2)
 - วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ที่น่าสนใจและใหม่ๆ ทั้งรูปเล่ม CD-ROM (1)
 - หาหนังสือได้ง่าย ทันใจ (1)
- ผู้ให้บริการ
 - เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่/ เพื่อความรวดเร็วของการให้บริการ (2)
 - สื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ดียิ่งขึ้น (2)
 - เพิ่มความสุขให้กับผู้ใช้ (2)
 - ให้ความประทับใจกับผู้มาใช้ (2)
- ผู้ใช้บริการ
 - นิเทศสืบค้นฐานข้อมูลได้ (4)
 - นิเทศมีความชำนาญในการหาข้อมูลทาง Cufef (1)
 - นิเทศใช้ห้องสมุดเป็นและมีประสิทธิภาพ (1)
 - ผู้ใช้เข้าใจวิธีการสืบค้นด้วยตนเอง (1)
- บริการเชิงรุก
 - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้น (5)
 - สามารถให้บริการได้ สะดวกรวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น (4)
 - ให้ผู้ใช้และบุคลากรใช้ห้องสมุดอย่างมีความสุข (2)
 - ลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ (2)
 - การปฏิบัติงานที่เป็นระบบเดียวกัน (2)
 - มีการใช้ฐานข้อมูลอย่างคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน (1)
 - รับประทานหาข้อมูล ประกอบการเรียน การวิจัย การบ้านของนิสิต (1)
 - ต้องติดตามผลที่เสนอไปให้สำเร็จ (1)
 - จัดหาเงินรายได้ของห้องสมุดมาปรับปรุง (1)
 - มีระบบคืนหนังสือด้วยตนเองในห้องสมุดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ (1)

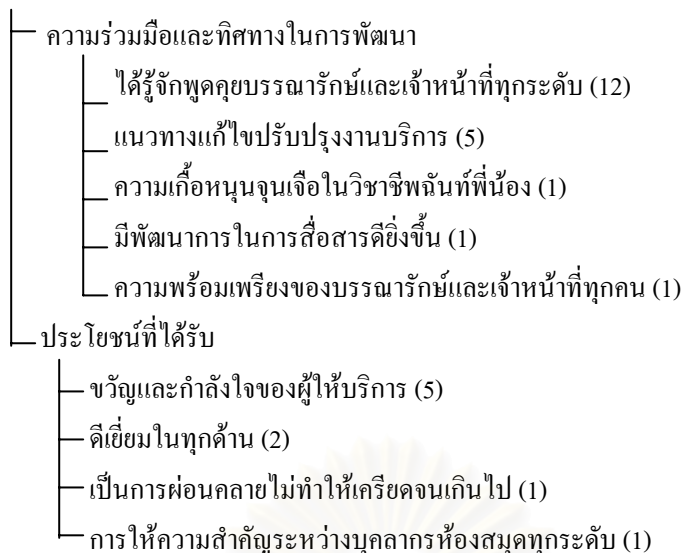
3.2 แนวคิดที่จะพัฒนาศักยภาพในตัวเอง



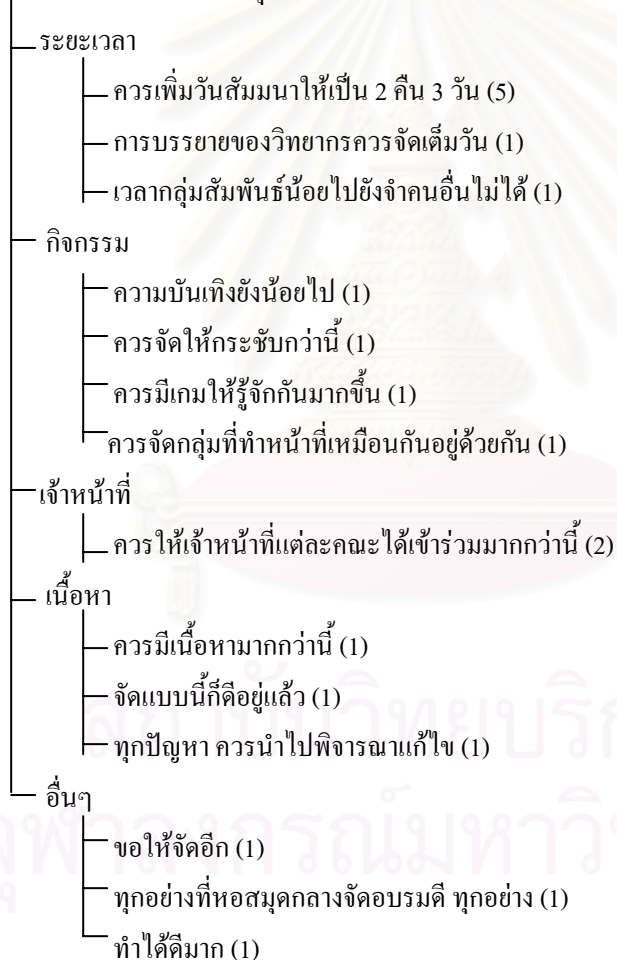
3.3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

3.3.1 ข้อดีในการจัดสัมมนาครั้งนี้

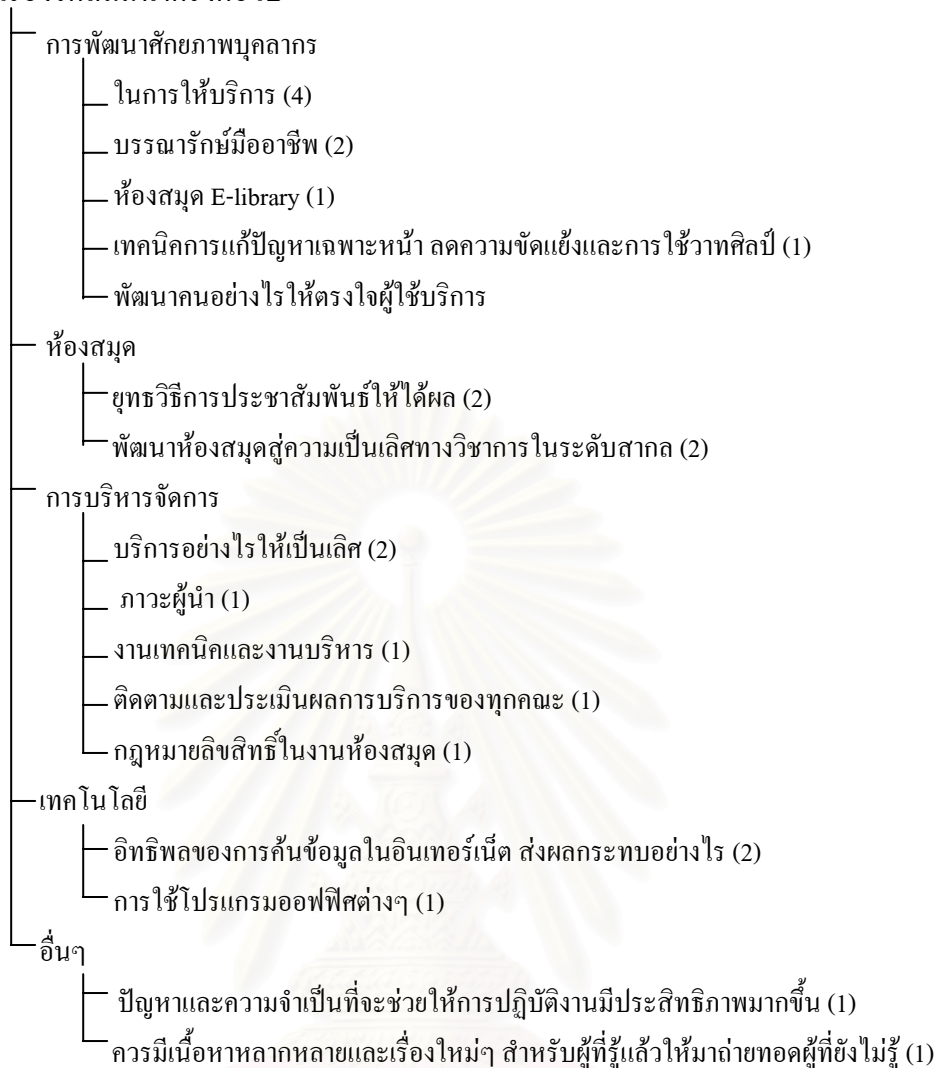




3.3.2 การสัมมนาครั้งนี้ควรปรับปรุงด้านใด



3.3.3 เสนอเรื่องจัดสัมมนาครั้งต่อไป



กิจกรรม

กิจกรรมการสัมมนาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การสัมมนากลุ่มย่อย เรื่อง การพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ดำเนินรายการโดย ดร.ศุวิมล ณะผลเลิศ และ นางภัทรภุรี จงเฟื่องปรัชญา ได้กล่าวถึง ความเป็นมาของการจัดการสัมมนา วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ต่อจากนั้น ได้จัดให้มีการแบ่งกลุ่มระดมสมองใน 2 หัวข้อคือ

กลุ่ม 1 เรื่อง พัฒนางาน โดยมี นางกุลิณี วัชรโรบล เป็นวิทยากรประจำกลุ่ม

กลุ่ม 2 เรื่อง พัฒนาดน โดยมี นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง เป็นวิทยากรประจำกลุ่ม

2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นการแนะนำบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมกับการเล่นเกมส์ สร้างความสนุกสนาน และสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน ผู้ดำเนินรายการ คือ นางสาวกฤษณา มุลานนท์ นางภัทรภุรี จงเฟื่องปรัชญา นางสุจิตรา บัวเข้ม และนางกุลิณี วัชรโรบล

3. กิจกรรม รำมวย เต้าเต๋อชิงซีเพื่อสุขภาพ นำโดย นางภัทรภุรี จงเฟื่องปรัชญา นางศุภลักษณ์ จันทรรักษ์ศรี และ นางสุพรรณิ ยงกิจเจริญลาภ

4. ทัศนศึกษาแนะนำห้องสมุดคณะ สำนักวิชา วิทยาลัย สถาบัน ศูนย์ฯ ทั้งหมด 29 แห่ง จัดทำ โดย ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สถาบันวิทยบริการ

5. ติดตามงานฐานข้อมูล COP และ CUIR โดย นางศุภลักษณ์ จันทรรักษ์ศรี

สรุปผลการสัมมนากลุ่มย่อย มีดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 พัฒนางาน มีสมาชิก 73 คน ได้เลือกประธานกลุ่มคือ นางสาวสุรารักษ์ พรหมยอด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมี นางกุลิณี วัชรโรบล เป็นวิทยากรประจำกลุ่ม จากนั้น กลุ่ม 1 ได้ระดมปัญหาที่แต่ละห้องสมุดพบได้จำนวน 12 เรื่อง คือ

1. นิสติดืมหนังสือได้น้อย ยากยืมได้มากกว่านี้
2. นิสิตนำอาหารเข้ามาทานในห้องสมุด
3. บัตรนิตยดืมอายุในแต่ละเทอม
4. นิสิตอยากคืนหนังสือที่ไหนก็ได้
5. นิสิตไม่ชอบฝากสิ่งของและกระเป๋า
6. ปัญหาการแต่งกายของนิสิต แต่งตัวไม่สุภาพ เช่น ขาสั้น สายเดี่ยว
7. หนังสือหาย
8. ผู้ใช้ส่งเสียงดังมาก
9. ผู้ใช้ส่งหนังสือเกินกำหนดส่ง

10. นิสิตยังสืบค้นฐานข้อมูลไม่เป็น

11. ผู้เข้าใช้บริการไม่เข้าอบรม การส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูล

12. เก็บค่าเข้าใช้บริการของแต่ละคณะ

ต่อจากนั้นให้ออกเสียงเลือกปัญหาที่จะช่วยกันหาแนวทางแก้ปัญหา ผลปรากฏว่า เสียงส่วนใหญ่ได้ออกเสียงเลือก เรื่อง ที่กลุ่มสนใจและจะนำมาแก้ไข จำนวน 2 เรื่อง คือ

1. นิสิตใช้ฐานข้อมูลไม่เป็น 31 เสียง
2. คืบหนังสือต่างคณะ 16 เสียง

จากนั้นในกลุ่มได้ระดมความคิดเห็นเสนอแนวทางแก้ไขดังนี้

1. นิสิตใช้ฐานข้อมูลไม่เป็น แนวทางแก้ไข

- เสนอผู้บริหาร ให้นิสิตทุกระดับได้รับการสอน การใช้งานห้องสมุด
- สอนการใช้งานผ่าน Video On demand
- ทำ link การใช้งานแต่ละฐานของห้องสมุด
- ทำประชาสัมพันธ์
- ทำ cd-rom training

2. คืบหนังสือต่างคณะ

- จัดทำโครงการห้องสมุดที่จะร่วมทดลอง
- ข้อตกลงและมาตรการต่างๆ ที่จะใช้ร่วมกัน
- ให้ใช้อิงเกณฑ์ การยืมระหว่างห้องสมุดของอาจารย์
- ดำเนินการตกลงเรื่องค่าปรับ ถ้าส่งเกินกำหนดเวลาให้ปรับที่คณะรับคืน

กลุ่มที่ 2 พัฒนาการ มีสมาชิก 50 คนได้เลือกประธานกลุ่ม นายสมชาย ไชยเกษร จากคณะรัฐศาสตร์ โดยมี นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง เป็นวิทยากรประจำกลุ่ม ซึ่งได้วางกรอบแนวคิดเพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้ช่วยกันคิดและแนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ผลดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(กลุ่มที่ 2) แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<p>①</p> <p>ศักยภาพที่ต้องพัฒนา</p>	<p>②</p> <p>กิจกรรม</p>	<p>③</p> <p>ประโยชน์</p>	<p>④</p> <p>ทำอย่างไร</p>	<p>⑤</p> <p>ใครเข้าร่วมกิจกรรม</p>	<p>⑥</p> <p>ระยะเวลา</p>	<p>⑦</p> <p>งบประมาณ</p>
<p>1. พัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกาย - บุคลิกภาพ - กริยามารยาท - จิตใจ/ จิตสำนึก 	<ul style="list-style-type: none"> - เชิญสถาบันสอนบุคลิกภาพ เช่น John Robert Power มาสอนแนะนำบุคลิกให้แก่สมาชิก Chulalinet - มีการอบรมโน้มน้าวทางด้านจิตใจให้มีจิตสำนึกรักในงานบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) พร้อมให้บริการตลอดเวลา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ 2. สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ 3. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานของตนเอง ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการได้รับบริการที่ดี 4. สร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำโครงการเพื่อเสนอขอเรื่องอนุมัติ - จัดทำงบประมาณรายละเอียดของโครงการ 	<p>บุคลากรห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet ทุกหน่วยงาน</p>	<p>ทำเป็นระยะเวลารุ่นละ 30-50 คน</p>	<p>แล้วแต่เรื่องจะได้รับการอนุมัติในวงเงินเท่าไร?</p>

① ศักยภาพที่ต้องพัฒนา	② กิจกรรม	③ ประโยชน์	④ ทำอย่างไร	⑤ ใครเข้าร่วมกิจกรรม	⑥ ระยะเวลา	⑦ งบประมาณ
2. ความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสารกับชาวต่างชาติ	ควรจะมีการเรียน E-learning โดยให้สถาบันภาษาเป็นตัวกลางเชื่อมโยง โดยอาจจะขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการสถาบันฯ ให้ช่วยเหลือทางด้านนี้	บุคลากรสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้	ทำเรื่องเสนอที่ประชุม โดยให้สถาบันวิทยบริการเป็นตัวกลางประสานกับผู้อำนวยการสถาบันภาษาเพื่อจัดดำเนินการในรูปของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องสมุด ในการให้บริการแก่ผู้เข้าใช้ชาวต่างชาติ	บุคลากรในสมาชิกเครือข่าย Chulalinet ที่ทำหน้าที่ Public Relations	ก่อนเปิดเรียนภาคต้น	แล้วแต่เรื่องจะได้รับการอนุมัติ
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทางด้านทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น คือสามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ เช่น - คู่มืออุปกรณ์ PC - การทำ MSN, E-mail - การทำโปรแกรม office ต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน - การทำ Web ต่างๆ	- มีการอบรมและสอนวิธีการใช้ที่เป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้เข้ารับการอบรมแค่บรรดาสมาชิก Chulalinet ทุกท่านที่ขาดทักษะความรู้ทางด้านนี้	ช่วยให้สมาชิกชาว Chulalinet ทุกท่านที่เข้าร่วมอบรมได้ประโยชน์ และสามารถนำมาใช้ในการทำงาน	- จัดทำโครงการขึ้นแล้วขอเรื่องอนุมัติ - ทำเป็นหนังสือเวียนไปตามห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet ทุกห้องสมุด โดยหากลางจุฬาฯ เป็นตัวกลางประสาน	สมาชิก Chulalinet ที่มีปัญหาและขาดทักษะในเรื่องความรู้ทางด้านนี้สามารถเข้าร่วมอบรมได้	สามารถทำเรื่องได้ตลอดเวลา ทั้งนี้มีบุคลากรที่ชำนาญทางด้านนี้พร้อมอยู่แล้ว โดยให้สถาบันวิทยบริการเป็นผู้ประสานงานกันระหว่างห้องสมุดต่างๆ ในเครือข่าย Chulalinet	ไม่มี

การติดตามและประเมินผล

เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2551 ประธานคณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหารต่อที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ต่อมาวันที่ 4 กรกฎาคม 2551 ประธานคณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เชิญคณะทำงานประชุมเชิงสนทนาเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในส่วนของคณะทำงาน โดยมีประเด็นสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบการจัดโครงการทุกคนเห็นพร้อมว่า มีความเหมาะสม เห็นได้จากการที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่งานบริการทุกห้องสมุดได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการและได้รับความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาคน พัฒนางาน กล่าวคือ

1.1 เจ้าหน้าที่ต่างคณะฯ ได้รู้จักกันมากขึ้น ทำให้เมื่อต้องติดต่อกันในต่างห้องสมุดกัน จะอ้างอิงว่าได้เคยไปพบกันที่สัมมนา

1.2 บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ต่างก็มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน กล่าวคือ เป็นการให้โอกาสได้เข้าร่วมสัมมนาโดยเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่เคยมีแบบนี้มาก่อน

1.3 เจ้าหน้าที่บางคนเปลี่ยนทัศนคติ เข้าหาผู้ใช้มากขึ้น เสนอความช่วยเหลือ ยิ้มแย้ม จนได้รับคำชมจากผู้ใช้บริการ

2. ปัญหา และข้อเสนอแนะ

2.1 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แต่แบบสอบถามที่ได้รับคืนโดยเฉลี่ยได้รับคืนร้อยละ 68.98 เป็นข้อคิดควรใช้เวลาตอบแบบสอบถามและเน้นเรื่องตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งตามเก็บทันทีที่เสร็จสิ้นโครงการ

2.2 ควรจัดโครงการต่อเนื่องอีกเพราะยังมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่งานบริการ และงานอื่นๆ ที่ยังไม่ได้เข้าร่วม (มีห้องสมุดหลายแห่งไม่ได้เปิดบริการ)

2.3 การจองที่พัก (โรงแรม) ให้ระบุห้องที่ไม่สูบบุหรี่ไว้ด้วย

2.4 ข้อคิดเห็นต่างๆ ควรนำมาแก้ไขและติดตามผลต่อไปโดยผู้บริหารของแต่ละห้องสมุด

<p>4. กฎหมายลิขสิทธิ์</p>	<p>ขอความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ คณะนิติศาสตร์ เช่น อ.อรพันธ์ ได้มาให้ความรู้ทางด้านนี้แก่ บรรดาชาว Chulalinet ทุกท่าน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สมาชิกชาว Chulalinet เกิด ความรู้ความเข้าใจ กฎหมายลิขสิทธิ์ - ผู้ใช้บริการได้ ประโยชน์จาก กฎหมายลิขสิทธิ์ ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ 	<p>มีการอบรมในเรื่อง กฎหมายลิขสิทธิ์ใน ด้านที่เกี่ยวกับงานของ ห้องสมุดแก่ผู้ให้ บริการ</p>	<p>สมาชิกชาว Chulalinet ทุกท่าน</p>	<p>ระยะเวลาที่สะดวก</p>	<p>ไม่มี</p>
<p>5. วัฒนธรรมองค์กร จัดทำแผนพัฒนา วัฒนธรรมองค์กรของ ห้องสมุดของแต่ละแห่ง ให้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง และเป็นมาตรฐาน</p>	<p>มีการสร้างจิตสำนึกในเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ในเครือข่ายห้องสมุด Chulalinet ทุกแห่ง</p>	<p>ทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีผลทำให้เกิดการยอมรับของ บุคคลในองค์กร เดียวกัน เป็นปทัสถาน ร่วมกัน มีการ ดำเนินการไปตาม แนวทางเดียวกันตามที่ องค์กรได้วางไว้</p>	<p>เร่งสร้างจิตสำนึกในเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ของตัวเอง ให้ทุกๆ คน มีส่วนร่วม มีการ ดำเนินการร่วมกัน มีการวางแผนร่วมกัน และดำเนินการไปใน แนวทางเดียวกัน ตามที่องค์กรได้จัดทำ ขึ้น</p>	<p>สมาชิกในเครือข่าย ของห้องสมุดแต่ละ แห่งร่วมกันทำ กิจกรรมนี้ขึ้นมาโดยมี หัวหน้าบรรณารักษ์ เป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ</p>	<p>ระยะเวลาที่สะดวก</p>	<p>ไม่มี</p>

สรุปการอภิปรายและการบรรยายพิเศษ

การอภิปราย

เรื่อง ปฏิรูปบริการห้องสมุดจุฬาฯ ท่านต้องการอะไร...

เมื่อวันอังคารที่ 29 มกราคม 2551 ณ อาคารมหาจุฬา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ร่วมอภิปราย

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโน	คณะจิตวิทยา
พระกิตติภักดิ์ วิทยาภรณ์	นิสิตปริญญาเอก คณะครุศาสตร์
นาวาเอกกฤษฎ์ มีมุข	นิสิตปริญญาเอก คณะครุศาสตร์
นายสุนาถ ธนสารอักษร	นายก อบจ.
นางสาวยุพิน จันทร์เจริญสิน	ผู้ดำเนินรายการ

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยเก่าแก่ ผู้บริหารได้ตั้งเป้าหมายเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย จึงควรมีทรัพยากรให้พร้อมและทันสมัย จะเห็นได้ว่าห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทั้งระดับสถาบัน คณะ ภาควิชาและศูนย์ แสดงให้เห็นว่ามีต้นทุนดี ในฐานะผู้บริหาร การรวมห้องสมุดสาขาวิชาได้จะมีความเข้มแข็งมากกว่าจะปล่อยอิสระจะทำให้เกิดความไม่เพียงพอ ในฐานะผู้รับบริการ ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถช่วยค้นหาข้อมูล จัดทำฐานข้อมูลทั้งในระดับสากลและความรู้พื้นถิ่น เช่น ฐานข้อมูลภาษาไทยจะเป็นประโยชน์ ห้องสมุดควรมีรูปลักษณ์ที่ทันสมัย มีการแบ่งพื้นที่การใช้งานที่ต้องการความเงียบและบางพื้นที่อนุญาตให้มีเสียงได้ ทำอย่างไรให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นที่พึ่งของสังคม ตามวิสัยทัศน์ 100 ปี ข้อมูลที่มีมากมายควรทำให้เป็นรูปธรรมให้ได้ การพัฒนาทุกกระบวนการควรคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ การปรับปรุงแก้ไขปัญหาทุกคนต้องร่วมมือกันพัฒนาให้มหาวิทยาลัยก้าวหน้ายิ่งขึ้น ปัญหาการจัดหา Database ปริมาณการใช้งาน ทำให้เป็นที่ยอมรับ รวมกลุ่มกันซื้อและใช้งานพัฒนาด้วยระบบ บรรณารักษ์ทำวิจัยทุกกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ดีขึ้น ฐาน CUIR ทำให้เป็นรูปธรรมพัฒนาต่อเนื่องไปสู่ฐานต่างประเทศ

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโน

อาคารสถาบันวิทยบริการ มีมุมมาก ที่นั่งไม่เพียงพอ เสนอให้จ้างนิสิตหรือเจ้าหน้าที่เดินตรวจและประกาศไม่ให้มีการจองที่นั่ง ข้อเสนอทำไมหน้าเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเปลี่ยนบ่อยจนค้นหาไม่เจอ การจะเปลี่ยนควรคงของเดิมที่ดีๆ ไว้ด้วย และควรมีเจ้าหน้าที่มีอาชีพทำหน้าที่เรื่องขอลิขสิทธิ์ และขอขอบคุณที่มีการขยายจำนวน และเวลาการให้ยืมหนังสือเพิ่มขึ้นตามที่ได้ร้องเรียนไป

นาวาอากาศเอกกฤษฎ์ มีมุข

ได้มีโอกาสใช้บริการห้องสมุดหลายแห่ง หนังสือส่วนมากเกินไปต้องการให้มีหนังสือใหม่ๆ ห้องประชุมมีน้อยไป ชอบห้องสวนป่าของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา งานบริการส่วนใหญ่ของห้องสมุดให้บริการเกินร้อยดีมาก

พระกิตติภักดิ์ วิทยาภรณ์

เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความช่วยเหลือดี วิทยานิพนธ์ควรเป็นชั้นเปิดให้นิสิตหยิบใช้ได้เอง จัดให้มีมุมหนังสือธรรมะ ตำราเรียน เพิ่มห้องทำงานสำหรับนิสิต ควรมีห้องสำหรับผ่อนคลายอย่างห้องสวนป่าที่ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ควรมีบริการยืมหนังสือ ต่ออายุการยืมหนังสือในเว็บไซด์ด้วย รวมทั้งการจองหนังสือในเว็บไซด์ได้ด้วย สำหรับสื่อประสมควรระบุว่ามีชื่อเรื่องอะไรบ้าง การเข้าเว็บไซด์ของห้องสมุดกลางค่อนข้างซับซ้อนและเปลี่ยนบ่อย

นายสุนาด ธารสารอักษร

การยืม-คืน หนังสือด้วยเครื่องอัตโนมัติ ทำให้รวดเร็ว น่าจะมีเครื่องแบบนี้หลายๆ ในหลายๆ ห้องสมุดช่วงปิดเทอมน่าจะให้นิสิตยืมหนังสือได้ สัปดาห์เลือกหนังสือเข้าห้องสมุดน่าจะประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ สโมสรนิสิตยินดีช่วย หน้าเว็บไซด์สถาบันวิทยบริการใช้งานยาก นิสิตจะใช้ห้องสมุดน้อยชอบไปใช้ตามร้านกาแฟ เพราะไม่มีการกำหนดเวลาสามารถใช้ได้ทั้งวัน ดังนั้นเรื่องจัดโซนห้องสมุดสำคัญมาก เสนอให้มีบริการสแกนภาพ หรือบริการใหม่ๆ

การบรรยายพิเศษ เรื่อง บริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้งพึงพอใจ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2551 ณ ห้องประชุมชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิทยากรประกอบด้วย พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี (ว วชิรเมธี) และ ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ โดยมีนางทิพวรรณ แซ่ตั้ง ดำเนินรายการ

พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี ท่านได้ให้หัวข้อว่า **“ความสุขของเราคือการทำให้เขามีความสุข”** สรุปได้ดังนี้ ประเทศไทยมีต้นทุนทางปัญญาสูงมากคือ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงรักการอ่านเป็นอย่างยิ่ง สมัยที่ท่านยังเป็นเด็กอยู่จังหวัดเชียงรายจะมีห้องสมุดเล็กๆ ที่ท่านชอบเข้าไปอ่านหนังสือ ท่านเห็นว่าถ้ามีห้องสมุดดีๆ ที่ไหน จะมีคนดีเกิดขึ้น ในการทำงานบริการต้องถือแนวคิดที่ว่า งานของเราทำให้เขามีความสุข ถ้าทำงานพบปัญหาให้ถือว่าเป็นกำไรเสมอ โดยมีหลัก 4 ประการ

- (1) มีความรักและภาคภูมิใจ ต้องมีความรักความภาคภูมิใจความรับผิดชอบในงานที่ทำ ถ้าทำงานไม่มีความสุขให้ลาออก ทำงานให้มีคุณภาพ ชีวิตเราจะมีคุณภาพด้วย
- (2) มีทัศนคติเชิงบวก ทำให้เป็นภูมิคุ้มกันในการทำงาน กิ๊บบวกคือหาแง่ดี มองบวก หลายสิ่งหลายอย่างจะดำเนินต่อไปได้ กิ๊บบวก ชีวิตบวก (positive thinking positive life)

เวลาเจองานหนัก ให้บอกตัวเองว่า นี่คือโอกาสในการเตรียมพร้อมสู่ความเป็นมืออาชีพ
เวลาเจอปัญหาซับซ้อน ให้บอกตัวเองว่า นี่คือบทเรียนที่จะสร้างปัญญาได้อย่างวิเศษ
เวลาเจอความทุกข์หนัก ให้บอกตัวเองว่า นี่คือแบบฝึกหัดที่จะช่วยให้เกิดทักษะในการดำเนินชีวิต
เวลาเจอนายจอมลละเอียด ให้บอกตัวเองว่า นี่คือการฝึกคนให้เป็นคนสมบูรณ์แบบ
เวลาเจอคำตำหนิ ให้บอกตัวเองว่า นี่คือการชี้จุดทรัพย์มหาสมบัติ
เวลาเจอคำนิทา ให้บอกตัวเองว่า นี่คือการสะท้อนว่าเรายังเป็นคนที่มีความหมาย

(3) มีทักษะเป็นเลิศ การทำงานต้องฝึกหาความชำนาญ เพราะคนที่ไม่มีความชำนาญจะตัด
โอกาสตนเอง การทำงานต้องแสวงหาความเป็นเลิศในเนื้องานอย่ามัวแต่หาเงิน ต้องฝึกแสวงหาความ
เป็นเลิศในการให้บริการ เก็บเกี่ยวประสบการณ์ตลอดเวลา

(4) มีศิลปะในการให้บริการ พระพุทธเจ้าทรงสอน การปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก
มี 3 อย่าง คือ

บุคคลสำคัญที่สุดคือใคร คือบุคคลที่อยู่ต่อหน้าเรา
งานที่สำคัญที่สุดคืองานไหน คืองานที่ทำปัจจุบัน
เวลาที่ดีที่สุดคือเวลาไหน คือเวลาปัจจุบัน เวลาดี เวลาที่ไม่มีการหวนกลับมา และฝากข้อคิด
เรื่องปฏิสัมพันธ์ 3 ข้อ คือ เบิกบาน ทักก่อน อ่อนหวาน

ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ บรรยายเรื่อง “บริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้พึงพอใจ”
สรุปได้ดังนี้

การบริหารเชิงรุก คือ การเข้าหาลูกค้า มีการป้องกันปัญหาและนำเสนอโดยไม่ต้องขอร้อง
ห้องสมุดในพื้นที่ คือ ยืม-คืน หนังสือด้วยตนเอง สืบค้นแม่นยำ มีคอมพิวเตอร์ให้ใช้
บรรยากาศสบายผ่อนคลาย ไม่ต้องมีบัตรห้องสมุด หนังสือเอกสารหลากหลาย ความเป็นมิตร มือ
อาชีพ อีสาระในการเข้า-ออก

สร้างบริการเชิงรุก ทำห้องสมุดให้เท่ากับบ้าน คือมีมุมสบาย เอนกาย พักใจ แยกเป็นสัดส่วน
หิวก็มีให้ดื่ม รับประทาน แยกเป็นสัดส่วน ทำห้องสมุดให้เท่ากับสำนักงาน ทำงานได้พร้อม
หนังสือ เอกสาร วิทยุฟังงานได้พิมพ์ วิทยุฟังงานได้พรีน ทำห้องสมุดให้เท่ากับ edutainment มี
การศึกษา อ่าน เขียน พร้อมในบรรยากาศบันเทิง พักกาย พักสมอง ทำห้องสมุดมีชีวิตชีวา
เจ้าหน้าที่ หน้าตาสดใส สดชื่น ต้นไม้ตระการตา เสียงเพลง เสียงนก เสียงน้ำตก ชับกล่อม ที่นั่ง
outdoor อ่านไปสัมผัสธรรมชาติไป ห้องสมุดต้องรุกมิใช่รอ ส่งข่าวข้อมูล อยู่ที่ไหนก็อ่านได้
เคลื่อนที่วิ่งหากคน ห้องสมุดเป็นคลินิกปรึกษา มาห้องสมุดได้คำตอบแน่นอน การสร้างความพอใจ
ห้องสมุดมีดีอะไร ต้องสื่อสารให้ทราบ ทำบริการเชิงรุก ทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ สรุปการหาแนว
ทางการให้บริการเชิงรุก ต้องเริ่มจากสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ ค้นหาสิ่งที่ห้องสมุดเป็นอยู่สร้างบริการเชิงรุก
เพื่อให้ได้คำตอบว่าห้องสมุดของท่านตรงกับความต้องการผู้ใช้บริการหรือไม่

การบรรยายพิเศษเรื่อง “พัฒนางานอย่างไรในช่วงเปลี่ยนผ่าน”

เมื่อวันศุกร์ ที่ 14 มีนาคม 2551 ณ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์รายไพ เปรรมสมิทธิ์ สรุปรายประเด็นได้ดังนี้

การพัฒนางานในช่วงเปลี่ยนผ่านที่สำคัญมี 4 เรื่อง คือ

1. กระบวนการเปลี่ยนแปลงควรมีการเตรียมตัวรับการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ มีการเตรียม (Preparation) การยอมรับ (Acceptance) และพันธสัญญา (Commitment) โดยมีกรอบแนวคิดของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ โครงสร้าง (Organization) ผู้นำ (Leadership) สมรรถนะของคน (People Capability) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) วัฒนธรรม (Culture) ทั้งนี้ต้องมีการทบทวน เพื่อปรับปรุงการจัดลำดับแผน (Reordering priorities) การอบรมบุคลากร (Retraining staff) การจัดสถานที่ใหม่ (Reorganizing space) การปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ (Renewing equipment) การจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาใหม่ (Restructuring the hierarchy) และการปรับทรัพยากรการเงินใหม่

2. ห้องสมุดกับมหาวิทยาลัยในกำกับ

พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 ประเทศ เมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2551 ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สังกัด กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีผลกระทบต่ออาจารย์และบุคลากรในมหาวิทยาลัย ในเรื่องการทำงาน ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพของผลผลิต (นิสิต) จะมีกระบวนการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ปรับเปลี่ยนวิถีความคิดและการทำงานของคน และวัฒนธรรมองค์กรซึ่งในแผนพัฒนาวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2551-2555 ห้องสมุดอยู่ในกรอบแนวคิด การเป็นชุมชนวิชาการที่เข้มแข็งในเป้าประสงค์ ข้อ 4 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีโครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐานสากลซึ่งห้องสมุดจะอยู่ตรงนี้

3. วัฒนธรรมองค์กร คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลในองค์กรหนึ่งปฏิบัติเหมือนๆ กัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์กรนั้น เกิดจากการเชื่อมโยง ผสมผสานกันระหว่างเจตคติของบุคคล ค่านิยม ความเชื่อ ปทัสถาน และการกระทำของบุคคลของกลุ่มขององค์กร นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เทคโนโลยี สภาวะของกลุ่มความสำเร็จขององค์กร จนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์กร ยกตัวอย่าง วัฒนธรรมองค์กร เช่น มีความรับผิดชอบ ทำงานรวดเร็ว สำนึกในความต้องการของลูกค้า เปิดใจรับคำวิพากษ์วิจารณ์ ทำงานเป็นทีม ยึดถือระบบคุณธรรม มีการสื่อสารที่ดีในองค์กร ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์

ส่วนค่านิยม (Organizational Value) คือ เกณฑ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ใช้ในการตัดสินใจว่าอะไรควรทำและไม่ควรทำ เพื่อให้ได้รับผลอันถึงปรารถนาร่วมกัน ค่านิยมกำหนดพฤติกรรมและผลที่ติดตามมา ความเชื่อ หรือบรรทัดฐานร่วมกันของคนในองค์กรว่าพฤติกรรมการทำงานแบบใด ที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จ นอกจากนี้ความสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรนำไปสู่ความก้าวหน้า

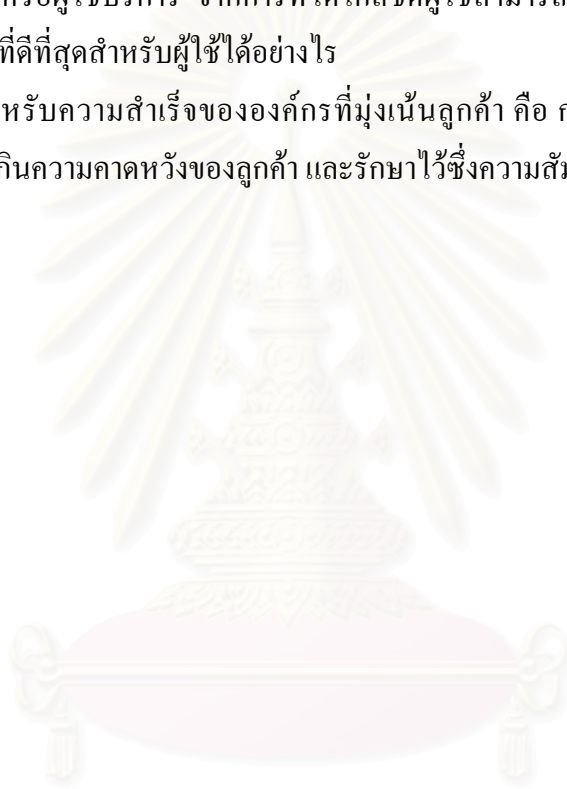
สมาคมห้องสมุดแห่งอเมริกา ได้กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาทั้งทางตรงและทางอ้อมของห้องสมุดในรูปแบบของเทคโนโลยี เป็นวิธีการส่งถึงที่อย่างพร้อมใช้ อย่างมีคุณภาพ การ

เข้าถึงเท่าเทียมกันให้ได้ชื่อว่าเป็นบริการห้าดาว และสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สมรรถนะให้เป็นวิชาชีพ

IFLA ได้กล่าวไว้ว่า การเข้าถึงสารสนเทศโดยเสรีไม่มีอะไรมาถ่วง ด้วยความเชื่อว่าประชาชน ชุมชน และองค์กรต้องการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อการศึกษา วัฒนธรรม ประชาธิปไตย และเศรษฐกิจ ที่ดีขึ้น นำส่งบริการที่มีคุณภาพสูง รับประกันคุณภาพในการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุด

4. บริการเป็นค่านิยมหลักต้องช่วยย้าเตือนผู้ปฏิบัติงานถึงภารกิจยิ่งใหญ่ คือ การให้บริการ ที่จะต้องสร้างผลผลิต ทำให้เกิดความคาดหวัง และรักษาไว้ความคาดหวัง คุณภาพบริการและความพึงพอใจ โดยคิดถึงลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ จากการทำที่ได้ใกล้ชิดผู้ใช้สามารถบอกได้ว่าสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้และสามารถทำสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้ได้อย่างไร

ปัจจัยหลักสำหรับความสำเร็จขององค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า คือ การเอาใจใส่คน เรียนรู้ความคาดหวังลูกค้า ทำงานเกินความคาดหวังของลูกค้า และรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระยะยาวและมีผลดี



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การติดตามและประเมินผล

เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2551 ประธานคณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหารต่อที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ต่อมาวันที่ 4 กรกฎาคม 2551 ประธานคณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เชิญคณะทำงานประชุมเชิงสนทนาเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในส่วนของคณะทำงาน โดยมีประเด็นสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบการจัดโครงการทุกคนเห็นพร้อมว่า มีความเหมาะสม เห็นได้จากการที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่งานบริการทุกห้องสมุดได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการและได้รับความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาคน พัฒนางาน กล่าวคือ

1.1 เจ้าหน้าที่ต่างคณะฯ ได้รู้จักกันมากขึ้น ทำให้เมื่อต้องติดต่อกันในต่างห้องสมุดกัน จะอ้างอิงว่าได้เคยไปพบกันที่สัมมนา

1.2 บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ต่างก็มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน กล่าวคือ เป็นการให้โอกาสได้เข้าร่วมสัมมนาโดยเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่เคยมีแบบนี้มาก่อน

1.3 เจ้าหน้าที่บางคนเปลี่ยนทัศนคติ เข้าหาผู้ใช้มากขึ้น เสนอความช่วยเหลือ ยิ้มแย้ม จนได้รับคำชมจากผู้ใช้บริการ

2. ปัญหา และข้อเสนอแนะ

2.1 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แต่แบบสอบถามที่ได้รับคืนโดยเฉลี่ยได้รับคืนร้อยละ 68.98 เป็นข้อคิดควรใช้เวลาตอบแบบสอบถามและเน้นเรื่องตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งตามเก็บทันทีที่เสร็จสิ้นโครงการ

2.2 ควรจัดโครงการต่อเนื่องอีกเพราะยังมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่งานบริการ และงานอื่นๆ ที่ยังไม่ได้เข้าร่วม (มีห้องสมุดหลายแห่งไม่ได้เปิดบริการ)

2.3 การจองที่พัก (โรงแรม) ให้ระบุห้องที่ไม่สูบบุหรี่ไว้ด้วย

2.4 ข้อคิดเห็นต่างๆ ควรนำมาแก้ไขและติดตามผลต่อไปโดยผู้บริหารของแต่ละห้องสมุด

ภาคผนวก ก

โครงการการประชุมเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง ปฏิรูปบริการห้องสมุดฯ ท่านต้องการอะไร...

1. หลักการและเหตุผล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความมุ่งมั่นสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยจะเห็นได้จากการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในแต่ละศาสตร์และให้ได้ระดับมาตรฐานสากล โดยใช้การวิจัยเป็นฐานของการพัฒนาศาสตร์ทุกสาขาวิชาทั้งนี้ปัจจัยหลักที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าวิจัย คือ งานบริการของห้องสมุด ซึ่งถือเป็นหัวใจที่สำคัญยิ่ง ดังนั้น การที่จะได้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยตรงจะเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ให้ตรงความต้องการยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจอันเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานประกันคุณภาพห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยตรง

3. สัมฤทธิ์ผลของโครงการ

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่รับทราบความต้องการของตัวแทนผู้รับบริการ อาทิ ผู้บริหาร อาจารย์ นักวิจัย ตัวแทนนิสิต และบุคคลภายนอก

4. ผู้เข้าร่วมโครงการ

คณะกรรมการประสานงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการงานห้องสมุด รวม 100 คน

5. สถานที่

สถาบันวิทยบริการ

6. ระยะเวลา

วันอังคารที่ 7 กุมภาพันธ์ 2551

7. งบประมาณ

1. ค่าตอบแทนวิทยากร จำนวน 7 คนๆ ละ 1,000 บาท	7,000 บาท
2. ค่าอาหารว่าง 100 คนๆ ละ 40 บาท	4,000 บาท
3. สำรองจ่ายทั่วไป	500 บาท
รวม	11,500 บาท

8. การประเมินผล

แบบสอบถามผู้เข้าร่วมโครงการ

9. ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะทำงาน โครงการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

10. กำหนดการ

วันอังคารที่ 7 กุมภาพันธ์ 2551

เวลา	13.00 - 13.30 น.	ลงทะเบียน
	13.30 - 14.30 น.	ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรพร อูวรรณโณ ร.พัชรวัลย์ วงศ์บุญสิน
	14.30 - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	14.45 - 15.45 น.	บุคคลภายนอก นายก อบจ. ตัวแทนนิสิต บัณฑิตศึกษา ผู้ดำเนินรายการ นางสาวยุพิน จันทร์เจริญสิน

11. ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 11.1 ได้รู้ความต้องการโดยตรงจากผู้ให้บริการห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 11.2 เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนางานบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต่อไป

กำหนดการ

โครงการเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เรื่อง ปฏิรูปบริการห้องสมุดจุฬาฯ ท่านต้องการอะไร...

ณ ห้องประชุม 105 อาคารมหาจุฬาลงกรณ์

วันอังคารที่ 29 มกราคม 2551 เวลา 13.00-16.00 น.

เวลา	13.00 – 13.30 น.	ลงทะเบียน
	13.30 – 14.30 น.	ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโน ผู้ดำเนินรายการ นางสาวยุพิน จันทร์เจริญสิน
	14.30 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	14.45 – 16.00 น.	ผู้รับบริการภายนอก นายสุนาด ธนสารอักษร (นายก อบจ.) พระกิตติภักดิ์ วิทยาภรณ์ (นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา) นาวาอากาศเอก กฤษณ์ มีมุข (นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา) ผู้ดำเนินรายการ นางสาวยุพิน จันทร์เจริญสิน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบประเมินผล

โครงการเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เรื่องปฏิรูปบริการห้องสมุดจุฬาฯ ท่านต้องการอะไร...

วันที่ 29 มกราคม 2551 เวลา 13.00 – 16.00 น.

ณ ห้อง 105 อาคารมหาจุฬาลงกรณ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. สถานภาพปัจจุบันของท่าน

ข้าราชการ

ลูกจ้าง

พนักงานมหาวิทยาลัย

2. งานที่สังกัดในห้องสมุด

งานบริการ

งานเทคนิค

งานเทคโนโลยี

งานบริหาร-ธุรการ

งานอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตามที่เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจในหัวข้อเสวนา					
2. ความพึงพอใจในวิทยากร					
3. ระยะเวลาในการจัดเสวนาเหมาะสมเพียงใด					
4. สถานที่ในการจัดเสวนาเหมาะสมเพียงใด					
5. การอำนวยความสะดวกของคณะผู้จัดการเสวนาคือเพียงใด					
6. ระบบโสตทัศนูปกรณ์ประกอบการเสวนามีคุณภาพและเหมาะสมเพียงใด					
7. เครื่องดื่ม-อาหารว่าง เหมาะสมเพียงใด					
8. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเสวนาในครั้งนี้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของท่านในการปรับปรุงงานบริการห้องสมุดในจุฬาฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โปรดส่งแบบประเมินผลที่โต๊ะลงทะเบียน

ขอขอบคุณ

ภาคผนวก ข

โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551

1. หลักการและเหตุผล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดวิสัยไว้ว่า จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งความรู้และอ้างอิงของแผ่นดิน เป็นผู้นำทางปัญญาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีเป้าหมายของการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ในส่วนของวิชาชีพบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้งหมดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 29 แห่ง จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ

ารบริการเชิงรุก โดยเรียนรู้หลักการยุทธวิธีและเทคนิคการให้บริการเชิงรุก อีกทั้งการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การประสานความร่วมมือร่วมใจในบริบทของแต่ละห้องสมุด อันจะก่อให้เกิดผลผลิตความเข้มแข็งของแหล่งความรู้ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเรียนรู้ หลักการยุทธวิธีและเทคนิคการให้บริการเชิงรุก
- 2.2 เพื่อให้บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานบริการได้มีโอกาส แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของแต่ละห้องสมุด
- 2.3 เพื่อให้บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

3. สัมฤทธิ์ผลของโครงการ

- 3.1 การพัฒนาปรับปรุงทัศนคติ การให้บริการเชิงรุกของบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานบริการ
- 3.2 ห้องสมุดคณะ/สถาบัน ได้ขอเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงงานบริการ

4. ผู้เข้าร่วมโครงการ

วันที่ 13 มีนาคม 2551 9.00-12.00 น. ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประสานงานระหว่างห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด จำนวน 200 คน

วันที่ 14 -15 มีนาคม 2551 8.00 – 16.00 น. คณะกรรมการประสานงานระหว่างห้องสมุดใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานบริการ จำนวน 145 คน

5. สถานที่

- 5.1 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.2 CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี

6. ระยะเวลา

- 6.1 วันที่ 13 มีนาคม 2551 เวลา 9.00 – 12.00 น. การบรรยายพิเศษ ณ ห้องประชุมชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ
- 6.2 วันที่ 14 – 15 มีนาคม 2551 เวลา 8.00 – 16.00 การสัมมนา ณ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี

7. การประเมินผล

- 7.1 ประเมินผลการประชุมสัมมนา โดยแบบสอบถาม
- 7.2 ได้รับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

8. ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะทำงานพัฒนาบุคลากรห้องสมุดใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

9. ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 9.1 ได้รับรู้ยุทธวิธีและเทคนิคการให้บริการเชิงรุก
- 9.2 บุคลากรสายวิชาชีพบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การประสานงานความร่วมมือที่ดีต่อไป
- 9.3 ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการอย่างน้อย 1 ชื่อเรื่อง

10. กำหนดการ

วันที่ 13 มีนาคม 2551

- | | | |
|---------------|----|---|
| 08.00 – 08.45 | น. | ลงทะเบียน |
| 08.45 – 09.00 | น. | พิธีเปิด โดย ผศ.ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ ผู้อำนวยการสถาบันฯ |
| 09.00 – 10.30 | น. | บรรยายพิเศษเรื่อง บริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้พึงพอใจ โดย ดร. ชัยสมพล ชาวประเสริฐ กรรมการผู้จัดการ HIPO Training & Consultancy Co.,Ltd. |
| 10.30 – 10.45 | น. | พักรับประทานอาหารว่าง |
| 10.45 – 12.00 | น. | บรรยายพิเศษเรื่อง บริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้พึงพอใจ (ต่อ) |

แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการบรรยายพิเศษ
โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จัดโดย คณะทำงานโครงการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วันที่ 13 มีนาคม 2551 เวลา 9.00-12.00 น.
สถานที่ ห้องประชุมชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำในช่องว่างต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพ ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัย
3. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. ปฏิบัติงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นระยะเวลา..... ปี เดือน
5. งานประจำที่รับผิดชอบในห้องสมุด
6. ห้องสมุดของท่านสังกัดสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ สังคมศาสตร์
 วิทยาศาสตร์กายภาพ มนุษยศาสตร์
 สาขาวิชา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดสัมมนาในครั้งนี้โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อตามความเห็นที่เหมาะสม

ประเด็นการพิจารณา	พระมหาสุวดีชัย วชิรเมธี 9.00 – 10.30 น.					ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 10.30-12.00 น.				
	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด \Leftrightarrow มากที่สุด					น้อยที่สุด \Leftrightarrow มากที่สุด				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ส่วนที่ 1 เนื้อหาการบรรยาย										
1.1 หัวข้อบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การบรรยาย										
1.2 เนื้อเรื่องที่บรรยายเป็นเรื่องที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน										
1.3 ระยะเวลาในการบรรยายเป็นไปตามที่กำหนด										
1.4 วิทยากรเปิดโอกาสให้ซักถามปัญหาตามความเหมาะสม										
1.5 เอกสารประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม										

(ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	พระมหาอุทิศชัย วชิรเมธี 9.00 – 10.30 น.					ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 10.30-12.00 น.				
	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด \Leftarrow มากที่สุด					น้อยที่สุด \Leftarrow มากที่สุด				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ส่วนที่ 2 วิทยากร										
2.1 วิทยากรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาที่บรรยาย										
2.2 ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากร										
2.3 เทคนิควิธีการนำเสนอของวิทยากร										
2.4 วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วน										
ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับ										
3.1 ประโยชน์จากการเข้าร่วมฟังการบรรยาย										
3.2 ความรู้ที่ได้จากการฟังการบรรยายสามารถนำไปใช้ได้จริง										
3.3 สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฟังการบรรยายไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน										
3.4 ได้เรียนรู้เทคนิคการให้บริการเชิงรุก										

ส่วนที่ 4 บริการ	1	2	3	4	5
4.1 สถานที่จัดสัมมนา สะอาด สะดวก สบาย					
4.2 โสตทัศนอุปกรณ์ เหมาะสม ทันสมัย					
4.3 อาหารและเครื่องดื่ม					
4.4 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่และผู้จัดสัมมนา					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....






ขอขอบคุณทุกท่าน

โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ประจำปีงบประมาณ 2551

วันที่ 14-15 มีนาคม 2551 ณ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี

วันที่ 14 มีนาคม 2551

- 8.00 - 8.15 น. พร้อมกันที่ข้างโรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 8.15 - 10.00 น. ออกเดินทาง 
- 10.00 - 10.30 น. ถึง โรงแรม CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี
- 10.30 - 10.45 น. ลงทะเบียน
- 10.45 - 12.00 น. บรรยาย เรื่อง “พัฒนางานอย่างไรในช่วงเปลี่ยนผ่าน”
โดย ศศ. คร. ทิมพีร่าไพ เปรมสมิทธิ์
- 12.00 - 13.00 น.  ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ และประธานคณะกรรมการประสานงานระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯ พัก
- 13.00 - 15.00 น. สัมมนากลุ่มย่อย เรื่อง “การพัฒนาปรับปรุงงานบริการ”
ดำเนินรายการโดย ดร. สุวิมล ณะผลเลิศ ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ และนางภัทรฎี จงเฟื่องปรีญา หัวหน้าห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์
วิทยากรประจำกลุ่มโดย นางกุลินี วัชโรบล หัวหน้าห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และนางทิพวรรณ แซ่ตั้ง หัวหน้าฝ่ายบริการการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง
- 15.00 - 15.15 น. พัก 
- 15.15 - 16.00 น. สัมมนากลุ่มย่อย เรื่อง “การพัฒนาปรับปรุงงานบริการ” (ต่อ)
- 16.00 - 18.30 น. พักผ่อนตามอัชฌาศัย
- 18.30 - 21.00 น. พัก  กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ 

วันที่ 15 มีนาคม 2551

- 7.00 - 8.00 น. รับประทานอาหารเช้า
- 8.00 - 9.00 น. สรุปผลการสัมมนากลุ่มย่อย เรื่อง “การพัฒนาปรับปรุงงานบริการ”
ดำเนินรายการโดย ดร. สุวิมล ณะผลเลิศ และนางภัทรฎี จงเฟื่องปรีญา
- 9.00 - 10.30 น. ปัญหาและข้อเสนอแนะการทำงานในเครือข่ายฯ
ดำเนินรายการโดย ดร. สุวิมล ณะผลเลิศ และนางภัทรฎี จงเฟื่องปรีญา
- 10.30 - 10.45 น. พัก 
- 10.45 - 11.45 น. พักผ่อนตามอัชฌาศัย และคืนกุญแจห้องพัก
- 11.45 - 13.00 น. พัก 
- 13.00 - 13.30 น. ชมบ้านสุชาวดี
- 13.30 - 14.45 น. ซื้อของฝากที่ตลาดหนองมน
- 14.45 น. เดินทางกลับ
- 16.00 น. ถึงกรุงเทพฯ

แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการสัมมนา

โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จัดโดย คณะทำงานโครงการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่ 14-15 มีนาคม 2551 ณ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพ ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัย
3. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. ปฏิบัติงานห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นระยะเวลา ปี เดือน
5. งานประจำที่รับผิดชอบในห้องสมุด
6. ห้องสมุดของท่านสังกัดสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ สังคมศาสตร์
 วิทยาศาสตร์กายภาพ มนุษยศาสตร์
 สหสาขาวิชา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้าร่วมสัมมนาครั้งนี้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด		มากที่สุด		
	1	2	3	4	5
2.1 ความพึงพอใจในรูปแบบการสัมมนา					
2.1.1 หัวข้อการสัมมนาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสัมมนา					
2.1.2 วิทยากรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาที่บรรยาย					
2.1.3 มีโอกาสในการเรียนรู้บริการแต่ละห้องสมุด					
2.1.4 ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์แต่ละห้องสมุด					
2.2 ความพึงพอใจในกิจกรรม					
2.2.1 วิทยากรประจำกลุ่ม					
2.2.2 การสัมมนากลุ่มย่อย					
2.2.3 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์					
2.2.4 การศึกษาดูงาน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด		↔	มากที่สุด	
	1	2	3	4	5
2.3 ความพึงพอใจในบริการ					
2.3.1 สถานที่จัดสัมมนา สะอาด สะดวก สบาย					
2.3.2 โสตทัศนูปกรณ์ เหมาะสม ทันสมัย					
2.3.3 อาหารและเครื่องดื่ม					
2.3.4 การเดินทาง (รถบัส/คนขับ)					
2.4 ประโยชน์ที่ได้รับ					
2.4.1 ท่านได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมสัมมนาครั้งนี้					
2.4.2 ท่านได้รับความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างห้องสมุด					
2.4.3 ท่านได้รู้จักเพื่อนร่วมงานซึ่งนำไปสู่การประสานการทำงานต่อไป					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 แนวคิดที่จะพัฒนาปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดท่าน

เรื่อง

.....

เป้าหมาย.....

.....

3.2 แนวคิดที่จะพัฒนาศักยภาพในตัวท่านเอง

เรื่อง.....

.....

เป้าหมาย.....

.....

3.3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

3.3.1 การสัมมนาครั้งนี้มีข้อดีด้านใด

.....

3.3.2 การสัมมนาครั้งนี้ควรปรับปรุงด้านใด

.....

3.3.3 ถ้าจะมีการสัมมนาครั้งต่อไป ควรจัดประชุมในเรื่องใด

.....

ขอขอบคุณทุกท่าน

แบบแสดงความจำนงและตอบรับ

โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ระหว่างวันที่ 13 - 15 มีนาคม 2551

ณ สถาบันวิทยบริการ กรุงเทพฯ และ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี

1. ชื่อ - นามสกุล (นาย / นาง / นางสาว).....
2. ตำแหน่ง.....
3. หน่วยงาน.....
4. โทรศัพท์..... โทรสาร.....
5. การเข้าร่วมโครงการ
 - 5.1 วันพฤหัสบดีที่ 13 มีนาคม 2551 เวลา 9.00 - 12.00 น. ณ สถาบันวิทยบริการ กรุงเทพฯ
 - ยินดีเข้าร่วมสัมมนา
 - ไม่สามารถเข้าร่วมสัมมนา
 - 5.2 วันศุกร์ที่ 14 - 15 มีนาคม 2551 ณ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี
 - ยินดีเข้าร่วมสัมมนา
 - ไม่สามารถเข้าร่วมสัมมนา
6. ต้องการให้ผู้จัดดำเนินการจัดเตรียมอาหารต่อไปนี้ให้ท่าน
 - อาหารทุกประเภท อาหารมังสวิรัต
 - อาหารมุสลิม อาหารประเภท (โปรดระบุ).....
7. การเดินทาง (สำหรับผู้เลือกข้อ 5.2)
 - จะนำรถไปเอง
 - จะเดินทางร่วมกับรถปรับอากาศที่มหาวิทยาลัยจัดให้
รถปรับอากาศจอดรับ ณ บริเวณหน้าเรือนจุฬานฤมิต ด้านข้างโรงพิมพ์จุฬา
8. การจัดห้องพัก มหาวิทยาลัยได้จัดห้องพักสำหรับท่านเป็นห้องพักคู่ (สำหรับผู้เลือกข้อ 5.2)
 - ห้องพักร่วม 2 ท่าน (โปรดระบุ).....
 - ประสงค์จะพักเดี่ยว โดยข้าพเจ้ายินดีรับภาระค่าใช้จ่ายส่วนเกิน
- กรณีมหาวิทยาลัยจัดห้องพักเดี่ยวให้ท่านไม่ได้ เนื่องจากข้อจำกัดข้างต้น จะแจ้งให้ท่านทราบโดยเร็ว

ลงนาม.....
(.....)

ตำแหน่ง.....
.....

หมายเหตุ 1. แม้ท่านไม่สามารถเข้าร่วมการประชุมได้ ก็ใคร่ขอได้โปรดกรอกแบบแสดงความจำนงและตอบรับการเข้าร่วมโครงการและ
ส่งกลับคืนด้วย ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนในการสื่อสารและประโยชน์ในการเตรียมการต่อไป

2. โปรดส่งกลับคืนที่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ โทรสาร 82907 ภายในวันอังคารที่ 26 กุมภาพันธ์ 2551 ด้วย
จักเป็นพระคุณยิ่ง และหากประสงค์จะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวกรวิรัตน์ โทรศัพท์ 82918ม 82929

คำสั่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ ๑๗๓/๕ /๒๕๕๑

สถาบันวิทยบริการ	
เลขรับที่.....4๐8	
วันที่ 51.....	เวลา 15:11 น.

เรื่อง ให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด

ให้ ผู้ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้มีนามต่อไปนี้ ไปเข้าร่วมโครงการสัมมนาเรื่อง
บริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้งพึงพอใจ ของสถาบันวิทยบริการ ณ โรงแรม CHOLCHAN
Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี ระหว่างวันที่ ๑๔ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๑ คือ

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ๑. นางขวัญชน ศรีมงคล | ๒. นางชลธิชา ดวงขุ่ม |
| ๓. นางสาวเบญจา มโนธรรม | ๔. นางวลัยพร พรรณโน |
| ๕. นางสาวศรีไพร โชติจิรวัดมา | ๖. นางสาวสุภรณภา คุ่มสง |
| ๗. นางสาวสุรารักษ์ พรหมยอด | ๘. ดร.สุวิมล ธนะผลเลิศ |
| ๘. นางปิ่นทชนิด บุญมา | ๑๐. นางสาวรุ่งนภา ทะตะภาค |
| ๑๑. นางจงกล กล้วยแดง | ๑๒. นางบุษบา ศรีไทย |
| ๑๓. นางสาวบุษบา ไสตรศรีทิพย์ | ๑๔. นางสาววนิดา สำภา |
| ๑๕. นางสาวนิภา ไสธนนท์ | ๑๖. นางสาววรรณณี อุดมศิลป์จินดา |
| ๑๗. นางสาวจิรวรรณ วงษ์จุ | ๑๘. นางสาวชลธิสา อุนรุท |
| ๑๘. นางสาวอริตา อ่อนยิ้ม | ๒๐. นางกุลิณี วัชรโบล |
| ๒๑. นางสาวณัฐคนา รัตมีแสงเพชร | ๒๒. นางวรรณสว่าง นุ่มงาม |
| ๒๓. นางสาวอโนชา เล่าพิทักษ์ | ๒๔. นายเอกพล ภูพานาม |
| ๒๕. นางสาวกฤษณา มุลานนท์ | ๒๖. นางสาวกิริติกา ไทรจันทร์ |
| ๒๗. นายจักรพงษ์ ไชยเกษร | ๒๘. นายประสงค์ ธรรมจักร์ |
| ๒๘. นางสาวปรีญา ฤกษ์พันธ์ | ๓๐. นางวีณา พจนกิตติสิทธิ์ |
| ๓๑. นายสมชาติ ไทยประยูร | ๓๒. นางสาวสุจิตพร สิ้นศิริ |
| ๓๓. นางสาวสุมาลี เพ็งพินิจ | ๓๔. นางนฤมล กิจไพศาลรัตนา |
| ๓๕. นางรัศมี แสนใหม่ | ๓๖. นายสมชาย ไชยเกษร |
| ๓๗. นางสุเพ็ญศรี เมืองเจริญ | ๓๘. นางสาวอำนวยการ คงเพชร |
| ๓๘. นางดวงจันทร์ พัคคพันธ์ | ๔๐. นางสาวนาตยา เสียงสกุล |

๔๑. นางสุกานดา ไหญ่โสมมะนัง
 ๔๓. นายณวัฒน์ นิยมแสง
 ๔๕. นางภัทรภวี จงเฟื่องปริญญา
 ๔๗. นางอรบงกช ภูเกิด
 ๔๙. นางสาวเพ็ญพิศ นิมมานวัฒนา
 ๕๑. นางสาวสุพรรณณี จงจิตต์โพธา
 ๕๓. นางสาวนิตติยา แพเพ็ชร
 ๕๕. นางสาวกมลวรรณ ศรีประสงค์
 ๕๗. นางเครือวัลย์ พรหมงาม
 ๕๙. นายเวนิช แข็งแรง
 ๖๑. นางนิรชยานี จันทสังข์
 ๖๓. นางสุปริญญา ลุตตานนท์
 ๖๕. นายอัคริษฐ์ แวมามู
 ๖๗. นางสาวกุสุตา รัตนพจน์
 ๖๙. นางบำเพ็ญฤดี ประสมแสง
 ๗๑. นางสาวสุรดา สุวรรณปักษ์
 ๗๓. นางสาวพรรณนภา จินตศิริกุล
 ๗๕. นางสาวศันสนีย์ พรสวรรค์ศิริกุล
 ๗๗. นางสาวประทุม วิริยะจิตรัตน์
 ๗๙. นางสาวลัดดา มานวงค์
 ๘๑. นายสนอง วิลุนระพันธ์
 ๘๓. นางสาวกัลยา ยิ่งสุขยิ่ง
 ๘๕. นางกุนลาบ เข้มทอง
 ๘๗. นางฉัตรวรรณ สุดใจประภารัตน์
 ๘๙. นางพิภวรรณ แซ่ตั้ง
 ๙๑. นางสาวนงนุช กาญจนรุจี
 ๙๓. นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
 ๙๕. นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล
 ๙๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์วิภา ไพ ประมสมิทธิ์
๔๒. นายณานิน บำรุงจิตร
 ๔๔. นางสาวดวงแก้ว จิตรมงคล
 ๔๖. นางสุพรรณณี ยงกิจเจริญลาภ
 ๔๘. นางสาวศิริพร นัตถา
 ๕๐. นายสุเทพ สอนสุวรรณ
 ๕๒. นางนัยทิพย์ กิจพิพัฒน์
 ๕๔. นางสาวอนงค์ คุปตระกูล
 ๕๖. นางการุณ เสนชู
 ๕๘. นางสาวณัฐชยา วชิรปัทมา
 ๖๐. นางสาวกุลธิดา อรุณรัตน์
 ๖๒. นางรำเพย ธนีสันต์
 ๖๔. นางสาวอัญชลี ปริมาธิกุล
 ๖๖. นางสาวดาราวรรณ เจียมเพิ่มพูน
 ๖๘. นายอรุจน์ ศุทธากรณ์
 ๗๐. นางสาวปฤชณีน นาคกรทรรพ
 ๗๒. นางสุจิตรา บัวแซม
 ๗๔. นางสาวยุพา ปรีชานุกูล
 ๗๖. นายอดิศร เกียรติศักดิ์
 ๗๘. นางสาวรสสุคนธ์ ไกกุล
 ๘๐. นางไพลิน กล้าเอม
 ๘๒. นางสาวกนกกร กมลเพ็ชร
 ๘๔. นางกาญจนา วณิชดำรงศักดิ์
 ๘๖. นางจันฉิมภรณ์ ศิลา
 ๘๘. นางสาวฐิตยารัตน์ อินทวงศ์
 ๙๐. นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ
 ๙๒. นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์
 ๙๔. นางสาวปริญญา ธีรวัฒน์เสถียร
 ๙๖. นางสาวพิมพ์ คงมา
 ๙๘. นางภัทรนฤณ จินตะนา

๙๙. นางสาวมานิดา เวชพรานมณี
 ๑๐๑. นางระเบียบ แสงจันทร์
 ๑๐๓. นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา
 ๑๐๕. นางสาววาสนา อภิญาวงศ์
 ๑๐๗. นางสาววิภา จาริวงศ์ไพบูลย์
 ๑๐๙. นางวิไล อติชาติธเนศวร
 ๑๑๑. นางศุภกร เมาลานนท์
 ๑๑๓. นายสมชาย ยอดพิกุล
 ๑๑๕. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
 ๑๑๗. นางสุนิต กลิ่นพวงค์
 ๑๑๙. นางสุวรรณา บุญเสริม
 ๑๒๑. นางอนุรักษ์ มั่งมี
 ๑๒๓. นางสาวธิดิกานต์ พิชัยศรีแสง
 ๑๒๕. นางสาวตติยา ไทธิจักร์
 ๑๐๐. นางสาวมุจรินทร์ ศิริกิจ
 ๑๐๒. นางรุ่งฟ้า ฐิไณทัย
 ๑๐๔. นายวสันต์ สุขสุทธิ
 ๑๐๖. นางวิจิตรา จันทร์เทพา
 ๑๐๘. นายวิโรจน์ ลาภทรัพย์ทวี
 ๑๑๐. นางสาวศิริงาม แผลงชีพ
 ๑๑๒. นางศุภลักษณ์ จันทร์ราษฎร์
 ๑๑๔. นางสมร กรวิรัตน์
 ๑๑๖. นางสาวสุนทรี ศุภวงศ์
 ๑๑๘. นางสุภัทรีญา จิตรกร
 ๑๒๐. นางหรรษา พิสุทธิวงษ์
 ๑๒๒. นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์
 ๑๒๔. นางวลัยพร โกศลวัฒน์

สั่ง ณ วันที่ ๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๑



(ศาสตราจารย์ ดร.เกื้อ วงศ์บุญสิน)

รองอธิการบดี

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สถาบันวิจัยประชากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การอภิปราย ปฏิรูปบริการห้องสมุด จุฬาฯ ท่านต้องการอะไร
เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2551 ณ อาคารมหาจุฬา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ลงทะเบียน



ดร.สุวิมล ชนะผลเลิศ
กล่าวเปิดการอภิปราย



ผู้ร่วมอภิปราย

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ (รองอธิการฝ่ายวิจัย

รองศาสตราจารย์ ชีระพร อุวรรณโณ (คณะจิตวิทยา)

พระกิตติศักดิ์ วิชากรณ์ (นิสิตปริญญาเอก)

นาวาเอก กฤษณ์ มีมุข (นิสิตปริญญาเอก)

นาย สุนาด ชนสารอักษร (นายค ออมงม)

นางสาวอุทัย จันทร์เจริญสิน ผู้ดำเนินรายการ





ฟัง คิด ตามเขียน



จุดفالงกรรณมหาวิทยาลัย
เพิ่มพลังสู่การปฏิบัติ

การบรรยายพิเศษ เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2551 ณ ห้องประชุม ชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ลงทะเบียนและร่วมทำบุญ



ทิพวรรณ แซ่ตั้ง
ดำเนินรายการ



ผู้อำนวยการ สถาบันวิทยบริการ
กล่าวเปิดการประชุม



พระมหาอุทัย วชิรเมธี(ว.วชิรเมธี)
บรรยาย

“ความสุขของเรา คือการทำให้เขามีความสุข ”



รับพรพระ



ถวายบัตรทอง สมาชิกสถาบันวิทยบริการ



ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ

บรรยาย

“บริหารและบริการเชิงรุก
อย่างไรให้ผู้ใช้งพึงพอใจ”



ตั้งใจฟัง

การสัมมนา พัฒนางาน พัฒนาคน สู่วิทยาลัย

เมื่อ วันที่ 14 - 15 มีนาคม 2551 ณ CHOLCHAN PATAYA RESORT จังหวัด ชลบุรี



ลงทะเบียน



พัฒนางานอย่างไรในช่วงเปลี่ยนผ่าน
ศศ.ดร. พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์



พัฒนางาน พัฒนาคน

ผู้ดำเนินรายการ

ดร.สุวิมล ธนะผลเลิศ

นาง กัทธกรูรี จงเฟื่องปริญญา



วิทยากรประจำกลุ่ม 1 - 2

นางกุลิณี วัชรโรบล

นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง





สมชาย ง่าย และ ป้อม รายงาน



เตา เตอ ชิ่ง ซี

รักเมตตาทำความดี จิตผ่องใส ลดกิเลส
ถ่อมคนอ่อนโยน ทำดีเสมอต้นเสมอปลาย

สถาบันวิทยบริการ



เชื่อมความสัมพันธ์ ประสานกายใจ



คุณศุภลักษณ์ จันทรรักษ์ศรี
แจ้งความคืบหน้า



สามัคคี



เพื่อจุฬา

บริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ทีมงาน ' 51