

แบบฟอร์ม
ผลงานคุณภาพ
ภายใต้หัวข้อ “พลเมืองเข้มแข็งเพื่อพัฒนาสังคม”

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อกลุ่ม ARIT พิတ်หัวใจบริการ

สัญลักษณ์



คำขวัญ

หัวข้อผลงานที่เข้าประกวด

สวท. บริการด้วยใจ รู้ใช้เทคโนโลยี

LIBRARY TOUR : เที่ยวห้อง...ห้องสมุด

ใบสมัคร

การแสดงความจำนงเข้าร่วมประกวด ผลงานคุณภาพ

ภายใต้หัวข้อ “พลเมืองเข้มแข็งเพื่อพัฒนาสังคม”

โครงการวันประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 7

(7th Chandrakasem Rajabhat University, Quality Assurance Day; 7th CRU QA Day)

ข้อมูลผู้สมัคร

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ชัดเจน

ประเภท

ผลงานนักศึกษา

ผลงานบุคลากร

ชื่อผลงาน ภาษาไทย เทียบ ท่อง...ห้องสมุด

ภาษาอังกฤษ LIBRARY TOUR

ชื่อ - สกุล (ผู้ประสานงาน) นางอัญชญา พิศโสระ ตำแหน่ง บรรณารักษ์

หน่วยงานที่สังกัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทรศัพท์ 02-942-6800 ต่อ 1719 โทรสาร 02-513-6784 มือถือ 084 387 0798

ที่อยู่ 39/1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

Email anchana.p@chandra.ac.th

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติพงษ์ ยอดเยี่ยมแกร)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่งใบสมัครทาง Email : qa@chandra.ac.th หรือ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

(สำนักประกันคุณภาพการศึกษา อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 6) เลขที่ 39/1 ถนนรัชดาภิเษก

แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ตั้งแต่วันที่ ถึงวันพุธที่ 3 เมษายน 2562

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 6 โทรศัพท์ 02-942-6800 ต่อ 7049 – 7050, 9020 – 9025

มือถือ คุณณัฐนันท์ ทองอินทร์ โทร 098-069-8631 หรือ คุณอัจฉรา หัมพานนท์ โทร 062-269-6144

สมาชิกกลุ่ม

ชื่อ - นามสกุล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติพงษ์ ยอดเยี่ยมแกระ		ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ (ที่ปรึกษา)
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชาติ หาจัตร์รัส		ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ (ที่ปรึกษา)
3. นางสาวดารัตต์	มุกดาอุดม	ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ (ที่ปรึกษา)
4. นางชมพูนุช	ต้นพานิช	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงาน (ที่ปรึกษา)
5. นางอัญชานา	พิศโสระ	ตำแหน่ง บรรณารักษ์ (หัวหน้ากลุ่ม)
6. นางภูวรา	มัสตุล	ตำแหน่ง บรรณารักษ์
7. นางสาวรัชณี	ต้นพันเลิศ	ตำแหน่ง บรรณารักษ์
8. นางสาวรัตนภรณ์	แสนดวง	ตำแหน่ง บรรณารักษ์
9. นางสาวภัสสร	เกตุบัวหลวงชัย	ตำแหน่ง บรรณารักษ์
10. นางสาวศุภิสรา	พิทักษ์เทพสมบัติ	ตำแหน่ง นักเอกสารสนเทศ
11. นางสาวสมศรี	ถิ่นแสง	ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
12. นางสาวธิดารัฐ	วันตา	ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
13. นางสาวทิพวัลย์	สาสาย	ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
14. นางสาวสุนทรี	รักซ้อน	ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
15. นางสาวมาริษา	พรหมจันทร์	ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
16. นางสาวรภิตพร	เสตะปุระ	ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
17. นายสหะ	นาคเดช	ตำแหน่ง พนักงานซ่อมเอกสาร
18. นางสาวดารัตน์	ดอนหัวร่อ	ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
19. นางสาวชนิสรา	ประโหมด	ตำแหน่ง พนักงานธุรการ
20. นางกัญยรัตน์	ภาคาเขต	ตำแหน่ง พนักงานธุรการ
21. นายธีรพร	พงษ์พุด	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
22. นางสาวสุมาลี	ถวายนินธุ์	ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
23. นางสาวสกนธ์รัตน์	ชัยศรีรักษ์	ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
24. นางสาวปราณี	จิตเย็น	ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
25. นายกฤษฎา	พูลรัตน์	ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
26. นายทวิช	บุญสวัสดิ์	ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
27. นายนิรชา	เสื่อนาค	ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
28. นายชัชวาล	ถาวรสุทธิ	ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
29. นายจิรวุฒิ	เชยกลิ่น	ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
30. นายสมพร	ดวงเกษ	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
31. นายเสนีย์	แนวทัศน์	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

32. นายวิรัช	ฝึกเหลียง	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
33. นายจตุรันต์	เหมือนสุดใจ	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
34. นายอภิชาติ	รักพานิช	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
35. นายณรงค์ฤทธิ์	ใจรักษ์	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
36. นายศราวุฒิ	ทองขาว	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
37. นายพิสิษฐ์	ผอุนรัตน์	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
38. นายสุรสินธุ์	วัฒนจริยา	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
39. นางสาวพิมพ์พิศา	สหะวรกุลศักดิ์	ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
40. นางสาวมนসা	กำกับกิจ	ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา
41. นางสาวจันทนา	มิตยานนท์	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
42. นางสาวประวีตา	กันตังพันธ์	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
43. นายสังสรรค์	แก้วหน่อ	ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ชื่อผู้ประสานงาน นางอัญชญา พิศโสระ
 เบอร์โทรศัพท์ 02-942-6800 เบอร์ภายใน 1719 มือถือ 084 387 0798
 E-mail address anchana.p@chandra.ac.th

1. บทสรุป

กิจกรรม Library Tour : เทียวท่อง...ห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อสอนการสืบค้นข้อมูลเบื้องต้น แนะนำการใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และส่งเสริมการเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 300 คน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ กิจกรรมในครั้งนี้ จัดขึ้นตั้งแต่เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2561 ณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการดำเนินงานพบว่า มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 819 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้ คณะวิทยาศาสตร์เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 257 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 410 คน และคณะศึกษาศาสตร์เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 152 คน โดยทำการจัดตาราง Library Tour : เทียวท่อง...ห้องสมุด พร้อมทั้งผู้รับผิดชอบในแต่ละช่วงวันและเวลา จำนวนนักศึกษากลุ่มละไม่เกิน 50 คน วันละ 2 รอบ รอบละ 2 กลุ่ม และมีผู้ดูแลกลุ่มละ 2 คน รอบเช้า เวลา 09.30-12.00 น. และรอบบ่าย เวลา 13.30-16.00 น. โดยมีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลความพึงพอใจกิจกรรม จำนวน 646 คน ผลการดำเนินงานกิจกรรมสรุปได้ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม Library Tour : เทียวท่อง...ห้องสมุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 642 คน มีสถานะภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 441 คน ส่วนมากกำลังศึกษาที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 259 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกรายการ รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากอันดับแรกคือ สำนักฯ มีสถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการและสภาพแวดล้อม สีสน ภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ สามารถค้นหาสารสนเทศได้จาก Web OPAC คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าคุณภาพให้คำแนะนำได้ดีมาก บุคลากรควรยิ้มแย้มมากกว่านี้ ควรปรับปรุงเก้าอี้ห้องมัลติมีเดียให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น ต้องการให้ห้องเสียงตามประสงค์มีเพลงใหม่ๆ ขยายเวลาเปิดบริการในช่วงสอบ เพิ่มไมโครโฟนที่ห้องเสียงตามประสงค์ และเพิ่มจำนวนห้องเสียงตามประสงค์ ควรเพิ่มจำนวนห้องเสียงตามประสงค์ห้องมัลติมีเดีย และห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม

จากการสังเกตพบว่า หลังการจัดกิจกรรม Library Tour : เทียวท่อง...ห้องสมุด มีสถิติการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC การยืม-คืนหนังสือด้วยเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นจากก่อนการจัดกิจกรรม Library Tour : เทียวท่อง...ห้องสมุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถิติการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC ก่อนการจัดกิจกรรม จากสถิติเดือนตุลาคม 2560-มีนาคม 2561 จำนวน 13,608 ครั้ง หลังการจัดกิจกรรม มีสถิติการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC จากสถิติเดือนตุลาคม 2561-มีนาคม 2562 จำนวน 17,608 ครั้ง มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นหลังการจัดกิจกรรม จำนวน 4,000 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4

สถิติการยืมหนังสือด้วยเครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ ก่อนการจัดกิจกรรม จากเดือนตุลาคม 2560-มีนาคม 2561 จำนวน 257 รายการ หลังการจัดกิจกรรม มีสถิติการยืมหนังสือด้วยเครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ จากเดือนตุลาคม 2561-มีนาคม 2562 จำนวน 1,234 รายการ มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นหลังการจัดกิจกรรม จำนวน 978 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติการคืนหนังสือด้วยเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ ก่อนการจัดกิจกรรม จากเดือนตุลาคม 2560-มีนาคม 2561 จำนวน 1,043 รายการ หลังการจัดกิจกรรม มีสถิติการคืนหนังสือด้วยเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ

จากเดือนตุลาคม 2561-มีนาคม 2562 จำนวน 3,476 รายการ รายการ มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นหลังการจัดกิจกรรม จำนวน 2,433 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จากข้อมูลสถิติที่ได้กล่าวเบื้องต้น หลังการจัดกิจกรรม Library Tour : เทียวท่อง...ห้องสมุด มีปริมาณผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC การยืมคืนหนังสือด้วยเครื่องยืมคืนอัตโนมัติเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งผลประเมินความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จึงนับได้ว่ากิจกรรมดังกล่าวส่งผลให้นักศึกษารู้จักห้องสมุดมากขึ้น มีการเรียนรู้ สามารถสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC สามารถใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ยืมและคืนหนังสือได้ด้วยตนเอง ซึ่งการเรียนรู้จะทำให้เป็นพลเมืองที่มีความเข้มแข็งต่อไป

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

กิจกรรม	ตัวชี้วัด			ผลดำเนินงาน		
	ชื่อตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดประเภท			หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย
		ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ผลกระทบ (Impact)		
3. LIBRARY TOUR : เทียวท่อง... ห้องสมุด	เชิงปริมาณ -จำนวนนักศึกษาใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรม	✓			คน	819
	-ผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น		✓		ร้อยละ	100
	เชิงคุณภาพ -ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม		✓		ระดับ	มาก
	เชิงเวลา -ตุลาคม 2561-มีนาคม 2562				เดือน	6
	เชิงต้นทุน -ไม่ใช้งบประมาณ				-	-

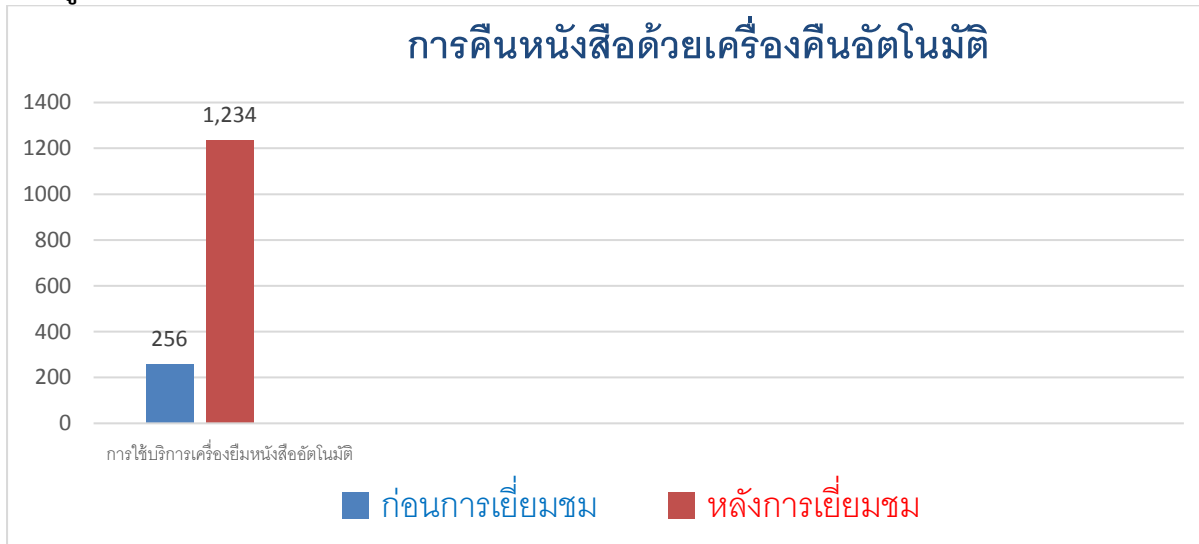
ตารางที่ 2 สถิติการใช้บริการ

รายการ	ก่อนการเยี่ยมชม	หลังการเยี่ยมชม	ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น
	เม.ย. 60-ก.ย. 61 (6 เดือน)	ต.ค. 61-มี.ค. 62 (6 เดือน)	ร้อยละ
การสืบค้นข้อมูล OPAC	13,608	17,608	29.4 (4,000 คน)
การใช้บริการเครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ	256	1,234	382 (978 คน)
การใช้บริการเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ	1,043	3,476	233.26 (2,433 คน)

แผนภูมิที่ 1 สถิติการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC



แผนภูมิที่ 2 สถิติการยืมหนังสือด้วยเครื่องยืมอัตโนมัติ



แผนภูมิที่ 3 สถิติการคืนหนังสือด้วยเครื่องคืนอัตโนมัติ



2. ที่มาและความสำคัญ

แม้ว่าในปัจจุบันสถิติการอ่านหนังสือของคนไทยจะมีแนวโน้มที่ดีขึ้น แต่การค้นคว้าและการอ่านนั้น ส่วนหนึ่งไม่ได้มาจากการค้นคว้าและการอ่านในห้องสมุด ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งซึ่งเป็นเสียงสะท้อนจาก อาจารย์ผู้สอนเมื่อได้รับรายงานการค้นคว้าจากนักศึกษาพบว่า แหล่งข้อมูลส่วนใหญ่มาจากเว็บไซต์ต่างๆ ซึ่งไม่น่าเชื่อถือไม่ปรากฏผู้แต่ง และเป็นการคัดลอกเป็นทอดๆ จึงกล่าวได้ว่าห้องสมุดยังคงเป็นแหล่งค้นคว้าที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด อีกทั้งในปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือที่ทุกท่านทราบดีว่า หมายถึงห้องสมุด ก็ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น มีระบบออนไลน์ มีความหลากหลายทางด้านการบริการเพิ่มมากขึ้น มีการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น สร้างบรรยากาศภายในให้มีความสวยงามทันสมัย และล่าสุดในปีงบประมาณ 2561 ได้ทำการติดตั้งระบบบริการห้องสมุดอัตโนมัติอันประกอบไปด้วย ระบบซอฟต์แวร์ ระบบความปลอดภัย ระบบบริการยืมคืนอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นแนวหน้าหรือห้องสมุดประชาชนชั้นนำทั่วไป

การปรับปรุงทั้งหมดที่ได้กล่าวมานี้ เพื่อปรับเปลี่ยนระบบห้องสมุดให้สอดคล้องกับยุคสมัยให้ได้มากที่สุด ทำให้ห้องสมุดที่ดีกว่าห้องสมุด (Better Library) ซึ่งได้ลงทุนทั้งงบประมาณ แรงงาน ความคิด ลงไปจำนวนมาก จะไม่มีประโยชน์เลยหากผู้ใช้บริการไม่เข้าใช้บริการห้องสมุดหรือมีการใช้บริการในปริมาณน้อย สำนักวิทยบริการฯ ก็ประสบปัญหาผู้ใช้บริการลดลง การส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง กิจกรรม “เที่ยวท่อง ห้องสมุด (Library Tour)” คือการนำนักศึกษาเข้าเยี่ยมชม เพื่อแนะนำบริการแบบกลุ่มย่อย โดยวิทยากรที่มาจากงานบริการของสำนักวิทยบริการฯ นั่นเอง ซึ่งจะให้นักศึกษาทราบว่าสำนักวิทยบริการฯ มีบริการอะไรบ้างและจะใช้บริการนั้นได้อย่างไร เป็นการสร้างความคุ้นเคยสามารถใช้บริการได้ง่าย ทราบแหล่งค้นคว้า วิธีการค้นคว้า วิธีการใช้งานระบบอัตโนมัติที่ทันสมัย และแน่นอนว่าทำให้ทุกอย่างง่ายขึ้น ซึ่งจะมีผลให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นตามมา ซึ่งการเรียนรู้จะทำให้เป็นพลเมืองที่มีความเข้มแข็งของประเทศต่อไป

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อแนะนำการใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และบริการอื่นๆ
- 3.2 เพื่อส่งเสริมการเข้าใช้บริการห้องสมุด

4. เป้าหมาย

ตารางที่ 3 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยนับ
เชิงปริมาณ		
-จำนวนนักศึกษาใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรม	300	คน
-ผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น	30	ร้อยละ
เชิงคุณภาพ		
-ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม	มาก	ระดับ

5. รูปแบบและแนวทางของการทำงานต่อการสร้างความเป็นพลเมืองเข้มแข็งเพื่อพัฒนาสังคม

“การอ่าน ย่อมก่อให้เกิดการเรียนรู้” ซึ่งสามารถพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นบุคคลคุณภาพของสังคม กลายเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอดเพื่อพัฒนาสังคม แนวทางคือ

1. สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีแหล่งเรียนรู้และมีทรัพยากรการเรียนรู้ที่หลากหลาย
2. สร้างบุคลากรที่คอยสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ
3. ส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดด้วยกิจกรรม “เที่ยวห้อง...ห้องสมุด (Library Tour)”
4. ผู้ใช้บริการอยู่ในห้องสมุดทำให้เกิดการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้า
5. ผู้ใช้บริการเป็นพลเมืองคุณภาพ มีความรู้มีภูมิคุ้มกันและทันต่อการเปลี่ยนแปลงโลก
6. สังคมพัฒนาจากพลเมืองที่มีความรู้และมีคุณภาพ

แม้ความรู้ต่างๆ พลเมืองสามารถหาแสวงหาได้ในโลกอินเทอร์เน็ต แต่ห้องสมุดยังคงเป็นคลังความรู้ที่สำคัญและเชื่อถือได้ ดังจะเห็นได้ว่าในประเทศที่กล่าวได้ว่าพัฒนาแล้ว มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและคุณภาพชีวิต ยังคงมีห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าที่สำคัญของสถานศึกษา ชุมชน และประเทศเหล่านั้น พลเมืองยังคงเป็นพลเมืองที่รักการอ่านอยู่นั่นเอง กิจกรรม “เที่ยวห้อง ห้องสมุด (Library Tour)” จึงเป็นกิจกรรมตั้งต้นของการสร้างพลเมืองที่รักการอ่านและสังคมจะพัฒนาด้วยพลเมืองที่มีคุณภาพนี้เอง

6. การดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA

กิจกรรม Library Tour : เที่ยวห้อง...ห้องสมุด ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีช่วงระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2561 โดยไม่ใช้งบประมาณ มีแผนการดำเนินงานดังขั้นตอนต่อไปนี้

6.1 การวางแผน (PLAN)

- 6.1.1 ประชุมบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินงาน
- 6.1.2 ดำเนินโครงการ
- 6.1.3 เก็บรวบรวมข้อมูล
- 6.1.4 วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลการให้บริการ
- 6.1.5 สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผล นำผลการประเมินมาปรับปรุงบริการนำชมห้องสมุด

ในครั้งต่อไป

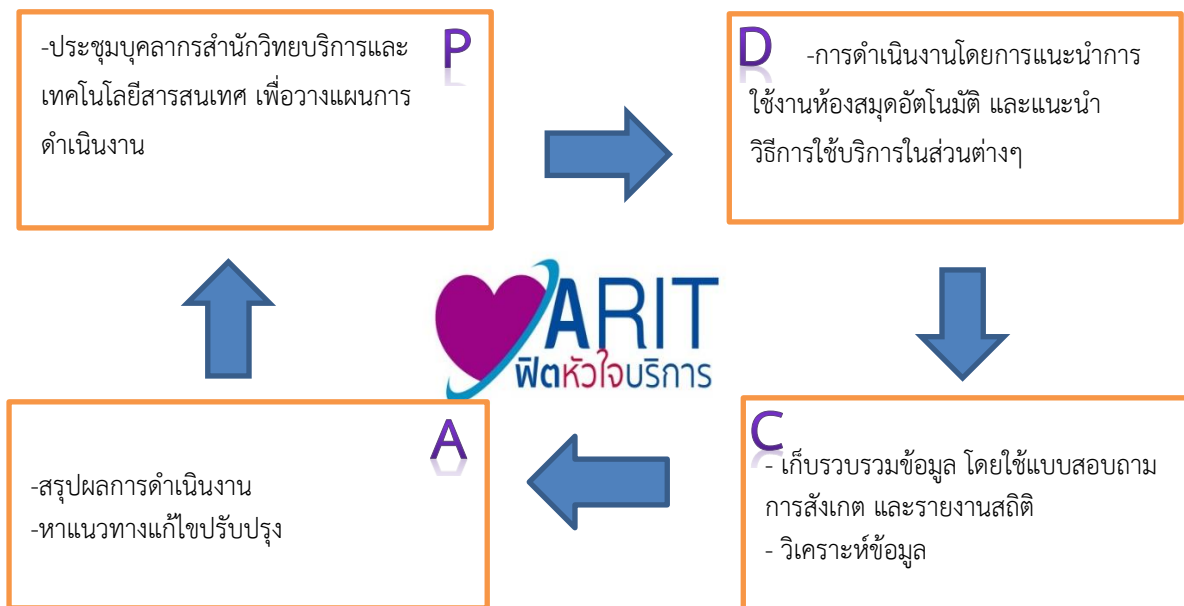
ตารางที่ 4 แผนการดำเนินงาน Library Tour : เที่ยวห้อง...ห้องสมุด

ขั้นตอนที่	การดำเนินงาน	2561				2562
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.
1	ประชุมบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินงาน	←→				
2	ดำเนินงาน		←→→→			
3	เก็บรวบรวมข้อมูล					←→
4	วิเคราะห์ข้อมูล					←→
5	สรุปผลการดำเนินงาน รายงานผล					←→

6.2 การดำเนินงาน (DO)

กิจกรรม Library Tour : แนะนำการใช้ห้องสมุดนักศึกษาใหม่ ได้ดำเนินการโดยใช้หลักการของการประกันคุณภาพในการพัฒนาการบริการ โดยใช้กระบวนการการประกันคุณภาพ PDCA ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 1 กิจกรรม Library Tour : เกี่ยวห้อง...ห้องสมุด โดยใช้กระบวนการการประกันคุณภาพ PDCA



6.3 การติดตาม ตรวจสอบ/ประเมินผล (CHECK)

6.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สถิติการใช้บริการ

6.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบประเมินความพึงพอใจมาหาค่าระดับความพึงพอใจ

6.3.3 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล คือระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

6.4 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา (ACT)

จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามทางสำนักฯ ได้วางแผนดำเนินงานจัดทำห้อง study room และห้องมัลติมีเดียฯ เพิ่มขึ้น ปรับปรุงห้องเสียงตามประสงค์ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้ยิ้มแย้มต้อนรับผู้เข้าใช้บริการ และปรับปรุงกระบวนการ PDCA โดยเพิ่มสื่อมัลติมีเดียแนะนำในส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนงานเทคโนโลยีการศึกษา และส่วนงานศูนย์ภาษา เพื่อให้ข้อมูลการบริการแก่นักศึกษา

นอกจากนี้สมาชิกกลุ่มมีความเห็นว่าควรปรับกิจกรรม เกี่ยวห้อง...ห้องสมุด (ARIT Tour) ให้มีขอบเขตครอบคลุมภาระงานของสำนักฯ โดยแนะนำให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักการบริการของงานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานเทคโนโลยีการศึกษา และงานศูนย์ภาษา

7. ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ตารางที่ 5 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

กิจกรรม	ตัวชี้วัด			ผลดำเนินงาน		
	ชื่อตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดประเภท			หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย
		ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ผลกระทบ (Impact)		
3. LIBRARY TOUR : เทียวห้องห้องสมุด	เชิงปริมาณ					
	-จำนวนนักศึกษาใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรม	✓			คน	819
	-ผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น		✓		ร้อยละ	100
	เชิงคุณภาพ	✓			ระดับ	มาก
	-ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม					
เชิงเวลา						
-ตุลาคม 2561-มีนาคม 2562				เดือน	6	
เชิงต้นทุน						
-ไม่ใช้งบประมาณ				-	-	

8. ปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดความสำเร็จ

ปัจจัยภายใน

- บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจิตบริการที่ดี (Service Mind)
- ผู้บริหารให้การสนับสนุน

ปัจจัยภายนอก

- ความร่วมมือจากคณะต่างๆ ในการจัดนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม

9. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

- 9.1 ปัญหาอุปสรรค คือ นักศึกษามาเยี่ยมชมไม่ตรงเวลาตามที่กำหนด
- 9.2 แนวทางแก้ไข คือ มีการจัดเตรียมบุคลากรวิทยากรนำชมไว้รองรับนักศึกษาที่มาไม่ตรงเวลา

10. แนวทางพัฒนาสู่ความยั่งยืน

- 10.1 จัดทำเป็นแผนพัฒนาการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 10.2 เสนอมหาวิทยาลัยให้เป็นกิจกรรมบังคับของมหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษาใหม่

11. มาตรฐานระบบงานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

PDCA คือวงจรหรือแนวคิดการบริหารงานคุณภาพประเภทหนึ่งที่ถูกคิดค้นโดย วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) โดยที่ PDCA นั้นเป็นตัวย่อของศัพท์ภาษาอังกฤษที่ประกอบไปด้วย P (Plan) คือการวางแผน D (Do) คือการลงมือปฏิบัติ C (Check) คือการตรวจสอบ และ A (Action) คือดำเนินการปรับปรุง

แก้ไขส่วนที่มีปัญหา กิจกรรม “Library Tour : เที่ยวห้อง...ห้องสมุด” ได้นำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. Plan (P) การวางแผน

1.1 ประชุมบุคลากรเพื่อทบทวนกระบวนการนำชมและเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการนำชม

1.2 กำหนดจำนวนวิทยากรผู้นำชม

- จำนวนผู้ขอเยี่ยมชม 1-25 คน วิทยากรผู้นำชม 2 คน
- จำนวนผู้ขอเยี่ยมชม 1-50 คน วิทยากรผู้นำชม 4 คน โดยแบ่งผู้เยี่ยมชมออกเป็น 2 กลุ่ม และแยกกันเยี่ยมชม เวียนตามจุดที่กำหนดไว้
- จำนวนผู้ขอเยี่ยมชม 1-100 คน แบ่งเวลาในการเยี่ยมชมเป็น 2 ช่วง แยกเวลาออกจากกันให้ชัดเจน โดยแบ่งผู้เยี่ยมชมช่วงละ 50 คน แยกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 25 คน โดยมีวิทยากรผู้นำชม กลุ่มละ 2 คน

1.3 กำหนดเส้นทางในการนำชม ทั้งหมด 11 จุดนำชม

- จุดที่ 1 เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 แนะนำภาพรวมของสำนักฯ
- จุดที่ 2 แนะนำห้องหนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล โครงการนักศึกษา และวารสารเย็บเล่ม
- จุดที่ 3 แนะนำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 3 มุมหนังสือคุณธรรม ห้องหนังสือกฎหมาย หนังสือหมวดเบ็ดเตล็ด หนังสือหมวดปรัชญา หนังสือหมวดศาสนา หนังสือหมวดสังคม
- จุดที่ 4 แนะนำห้องหนังสืองานวิจัย และวิทยานิพนธ์ หนังสือหมวดภาษาศาสตร์ หนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ หนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และหนังสือหมวดศิลปะ
- จุดที่ 5 แนะนำมุมเย็นศิระเพราะพระบริบาลของรัชกาลที่ 9 ห้องหนังสือนิยายเรื่องสั้น หนังสือเยาวชน หนังสือหมวดวรรณคดี หนังสือหมวดท่องเที่ยว หนังสือหมวดประวัติศาสตร์ และหนังสือหมวดภาษาอังกฤษ
- จุดที่ 6 แนะนำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศน์ ชั้น 6 บริการสื่อโสตทัศน์ทุกประเภท ห้องชมสื่อมัลติมีเดีย ห้องเสียงตามประสงค์ ห้องคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต
- จุดที่ 7 แนะนำห้องมินิมัลติมีเดีย (ห้องชมภาพยนตร์ขนาด 50 ที่นั่ง)
- จุดที่ 8 แนะนำห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ มุมหนังสือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มุมสมเด็จพระเทพฯ มุมสืบค้น e-Magazine และ e-book พระราชนิพนธ์ในสมเด็จพระเทพฯ
- จุดที่ 9 แนะนำห้องอาเซียนศึกษา
- จุดที่ 10 แนะนำมุมหนังสือใหม่ แนะนำและสาธิตการใช้งานเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ
- จุดที่ 11 แนะนำและสาธิตการใช้งานเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ

1.4 กำหนดรายละเอียดการนำชม อธิบายรายละเอียดในแต่ละจุดนำชม

- จุดที่ 1 เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 เป็นจุดลงทะเบียนผู้เข้าเยี่ยมชมและรับเอกสาร วิทยากรผู้นำชมกล่าวแนะนำตนเองและกลุ่มวิทยากรผู้นำชม กล่าวต้อนรับ และกล่าวถึงการให้บริการพื้นฐานต่างๆ แนะนำการใช้ประตูอัตโนมัติ โดยการสาธิตสแกนบัตร RFID ให้ดูและให้

นักศึกษาใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาของตนเองสแกนเข้าและออกประตูอัตโนมัติ และผู้นำขมนำนักศึกษาเข้าชมตามจุดต่าง ๆ

- จุดที่ 2 ห้องหนังสืออ้างอิง วิทยาผู้นำชมแนะนำทรัพยากรแต่ละประเภท อธิบายรายละเอียดของหนังสืออ้างอิง วารสารเย็บเล่ม โครงการนักศึกษา สิ่งพิมพ์รัฐบาลและนำชมหนังสือหมวดต่าง ๆ บนชั้น
- จุดที่ 3 เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 3 วิทยากรนำชมแนะนำทรัพยากรแต่ละประเภท การแบ่งประเภทของหนังสือ การค้นหาหนังสือบนชั้น สิทธิการยืมหนังสือแต่ละประเภท การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจาก OPAC ทดลองให้นักศึกษาค้นหาหนังสือที่ต้องการจาก OPAC การค้นหาหนังสือบนชั้น และให้นักศึกษายืมหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ด้วยตนเอง
- จุดที่ 4 วิทยากรนำชมแนะนำทรัพยากรแต่ละประเภท อธิบายรายละเอียดของงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือหมวดภาษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ หนังสือหมวดศิลปะ และนำชมหนังสือหมวดต่าง ๆ บนชั้น
- จุดที่ 5 วิทยากรนำชมแนะนำมุมเย็นศิระเพราะพระบริบาลอธิบายความเป็นมาและรายละเอียดต่าง ๆ แนะนำทรัพยากรแต่ละประเภท อธิบายรายละเอียดหนังสือนิยาย เรื่องสั้น หนังสือเยาวชน หนังสือวรรณคดี หนังสือหมวดการท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ และหนังสือภาษาอังกฤษ และนำชมหนังสือแต่ละประเภทในชั้นหนังสือ
- จุดที่ 6 วิทยากรนำชมแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นอินเทอร์เน็ต การใช้บริการห้องเสียงตามประสงค์ ห้องมัลติมีเดีย การค้นหาสื่อโสตทัศนพื้นฐานข้อมูล OPAC การใช้บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศน และนำชมห้องบริการในส่วนต่าง ๆ
- จุดที่ 7 วิทยากรนำชมแนะนำห้องมินิมัลติมีเดีย รายละเอียดการขอใช้บริการและนำชมภายในห้องมินิมัลติมีเดีย
- จุดที่ 8 วิทยากรนำชมอธิบายรายละเอียดของมุมหนังสือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มุมสมเด็จพระเทพฯ ประเภทวารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูล e-Magazine e-Book หนังสือวิทยานิพนธ์ของสมเด็จพระเทพฯ การสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูล และให้นักศึกษาทดลองค้นข้อมูลจากฐาน e-Magazine และ e-Book พระราชนิพนธ์ของสมเด็จพระเทพฯ
- จุดที่ 9 วิทยากรนำชมแนะนำรายละเอียดต่าง ๆ ภายในห้องอาเซียนศึกษา ประเภทของทรัพยากรภายในห้อง การใช้บริการ สื่อมัลติมีเดีย และให้ทดลองใช้งานสื่อต่าง ๆ ด้วยตนเอง
- จุดที่ 10 วิทยากรนำชมแนะนำรายละเอียดต่าง ๆ สาธิตการใช้เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และให้นักศึกษาทดลอง ยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง
- จุดที่ 11 วิทยากรนำชมแนะนำรายละเอียดเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ สาธิตการคืนหนังสือด้วยตนเอง และให้นักศึกษาทดลองคืนหนังสือด้วยตนเอง

2. Do (D) การลงมือปฏิบัติ

- 2.1 การจัดเตรียมสถานที่ การจัดเตรียมสิ่งของเช่น เอกสารแนะนำสำนักฯ เอกสารใบเซ็นชื่อ
- 2.2 ดำเนินการนำชมตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

วิทยาการผู้นำชมกล่าวแนะนำตนเองและสมาชิกในกลุ่มนำชม พร้อมทั้งกล่าวแสดงความยินดีที่ได้มีโอกาสต้อนรับผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุดก่อน จากนั้นจึงพาชมห้องสมุดและอธิบายรายละเอียดตามจุดที่กำหนดไว้ มีการทดสอบการนำชม โดยการตั้งคำถามให้ตอบ การทดสอบให้ค้นหาหนังสือจากฐานข้อมูล OPAC การทดสอบการยืมและการคืนหนังสือโดยเครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ และก่อนจบการนำชม มีการกล่าวเชิญชวนให้ผู้เยี่ยมชมกลับมาห้องสมุดอีกครั้ง ในโอกาสต่อไป และถ่ายภาพร่วมกัน

3. Check (C) การตรวจสอบ

การประเมินการนำชมห้องสมุด เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการนำชมห้องสมุดในครั้งต่อไป โดยใช้การประเมิน 2 รูปแบบดังนี้

- แบบประเมินความพึงพอใจ
- การสังเกต การทดสอบปฏิบัติจริงหลังการสอน

4. Action (A) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา

หลังจากทราบผลการประเมินแล้ว ห้องสมุดก็จะทำการปรับปรุงบริการ ที่เกี่ยวข้อง...ห้องสมุด ให้ดียิ่งขึ้น โดยวนกลับไปปรับปรุงตั้งแต่กระบวนการแรกตามหลักวงจร PDCA เพื่อให้บริการนำชมมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้เยี่ยมชมมากที่สุด

12. ร่องรอยหลักฐาน ข้อมูล รูปภาพต่างๆ

สถิติการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 6 สถิติการสืบค้นบนเว็บ OPAC ก่อนการจัดกิจกรรม

เดือน/พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)
ตุลาคม 2560	1,947
พฤศจิกายน 2560	2,853
ธันวาคม 2560	2,914
มกราคม 2561	1,984
กุมภาพันธ์ 2561	1,995
มีนาคม 2561	1,915
รวม	13,608

ตารางที่ 7 สถิติการสืบค้นบนเว็บ OPAC หลังการจัดกิจกรรม

เดือน/พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)
ตุลาคม 2561	2,947
พฤศจิกายน 2561	2,853
ธันวาคม 2561	2,914
มกราคม 2562	2,984
กุมภาพันธ์ 2562	2,995
มีนาคม 2562	2,915
รวม	17,608

ตารางที่ 8 รายงานสถิติการยืมคืนหนังสือด้วยเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ (Sip2 Sip2) ก่อนการจัดกิจกรรม

รายงานสถิติการให้บริการตามชื่อของผู้ใช้						
ตั้งแต่ 1 เม.ย. 2561 ถึง 30 ก.ย. 2561						
สาขาห้องสมุด	ชื่อผู้ใช้	ยืม	คืน	จอง	จ่ายค่าปรับ	แจ้งหาย
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ						
	Sip2 Sip2	257	1,043	0	0	0
	นายกฤษฎา พูลยรัตน์	29	25	0	0	0
	นางกัญรัตน์ ภาคเกษตร	0	0	0	0	0
	นายจักรราช พลอยเพชร	0	0	0	0	0
	นางสาวจินตนา ทาธง	0	0	0	0	0
	นายชัชวาลย์ ถาวรสุทธิ	0	0	0	0	0
	นายชัยยุทธ ต้าหนก	55	39	0	0	0
	นายทวิช บุญสวัสดิ์	0	0	0	0	0
	นางสาวทิพวัลย์ สาสาย	390	361	0	46	0

ตารางที่ 9 รายงานสถิติการยืมคืนหนังสือด้วยเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ (Sip2 Sip2) หลังการจัดกิจกรรม

รายงานสถิติการให้บริการตามชื่อของผู้ใช้						
ตั้งแต่ 1 ต.ค. 2560 ถึง 31 มี.ค. 2562						
สาขาห้องสมุด	ชื่อผู้ใช้	ยืม	คืน	จอง	จ่ายค่าปรับ	แจ้งหาย
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ						
	Sip2 Sip2	1,234	3,476	0	0	0
	นายกฤษฎา พูลยรัตน์	147	121	0	0	0
	นางกัญรัตน์ ภาคเกษตร	0	0	0	0	0
	นายจักรราช พลอยเพชร	0	0	0	0	0
	นางสาวจินตนา ทาขง	0	0	0	0	0
	นายชัชวาลย์ ถาวรสุทธิ	1	2	0	0	0
	นายชัยยุทธ คำหนัก	182	136	0	0	0
	นายทวิช บุญสวัสดิ์	0	0	0	0	0
	นางสาวทิพวัลย์ สาสาย	2,002	1,921	0	233	1

รูปภาพกิจกรรม Library Tour : เกี่ยวห้อง...ห้องสมุด

ตุลาคม-ธันวาคม 2561

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

















