

สรุปการประเมินผลการบรรยายทางวิชาการ
เรื่อง ตัวชี้วัดงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ณ ห้องประชุม 7 ชั้น 3 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วันอังคารที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2550

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการและห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการประเมินคุณภาพเป็นประจำ ต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ ที่ สอดคล้องกับการบริหารจัดการห้องสมุด โดยมีตัวชี้วัดกำกับผลการดำเนินงาน รวมทั้งเกณฑ์การวัด และประเมินผล ซึ่งในแต่ละปีสถาบันวิทยบริการและห้องสมุดต่างๆ จะต้องพิจารณาทบทวนตัวชี้วัดของ หน่วยงานให้มีความเหมาะสมกับกระบวนการปฏิบัติงานของห้องสมุด เพื่อให้ตอบสนองผลผลิต ความ คาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษาดูงาน

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานตัวชี้วัดในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีแนวคิดในการพัฒนาตัวชี้วัดที่ดี สามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติ
3. เพื่อให้ผู้ร่วมโครงการมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพัฒนาคุณภาพงานห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจในการฟังบรรยายในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านเนื้อหาการบรรยาย ด้านวิทยากร ด้านการบริการ ด้านการได้รับประโยชน์จากกิจกรรม รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพิ่มเติมของผู้เข้าร่วมโครงการ

ขอบเขตของการประเมินผล

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้ คือ ผู้เข้าฟังการบรรยายทางวิชาการ เรื่อง ตัวชี้วัดงาน บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ณ ห้องประชุม 7 ชั้น 3 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในวันอังคารที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2550 เวลา 9.00 – 12.00 น. จากสถาบันวิทยบริการ และ ห้องสมุดคณะ/สถาบัน อีก 21 หน่วยงาน รวม 65 คน

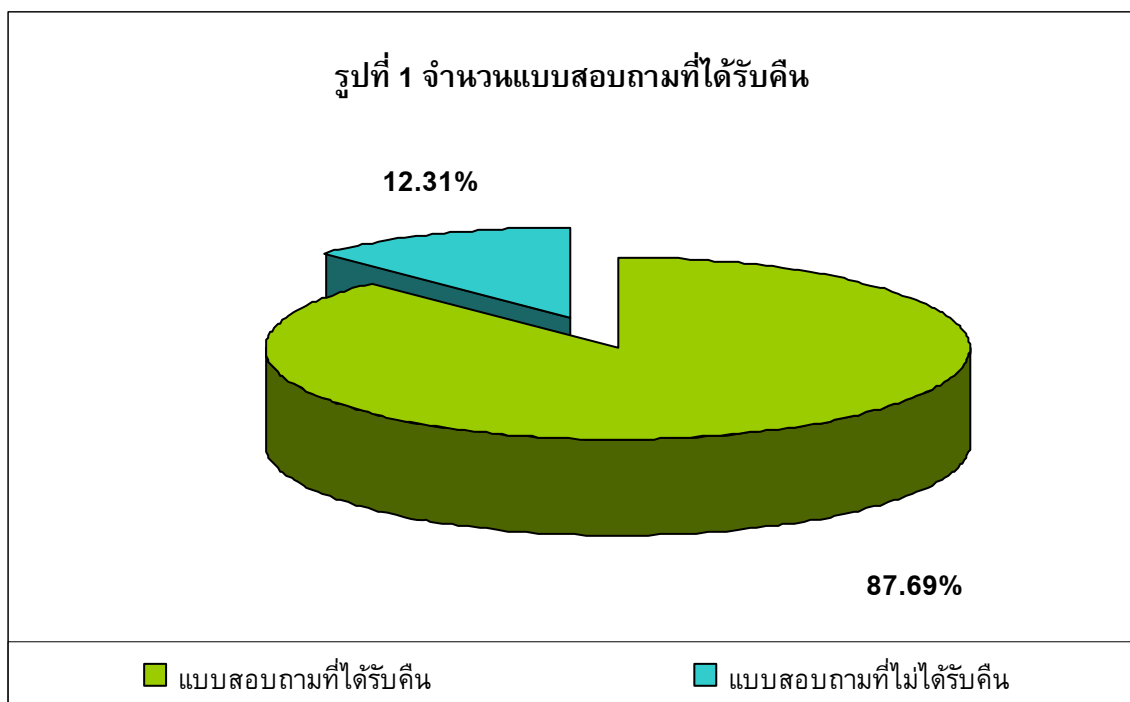
ข้อมูลในการประเมินผล คือ ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาการบรรยาย ด้านวิทยากร ด้านการบริการ ด้านการได้รับประโยชน์จากกิจกรรม รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

การรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบประเมินระดับความพึงพอใจในการฟังการบรรยาย เรื่อง ตัวชี้วัดงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีการประเมินในแต่ละด้าน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การเก็บข้อมูล

โดยการแจกแบบประเมินให้กับผู้ฟังบรรยายรวมทั้งสิ้น 65 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 57 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.67 ดังรูปที่ 1



การสรุปรวบรวมข้อมูล

การสรุปข้อมูลจากการประเมินผลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามชนิดมาตราประมาณค่า ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในเนื้อหาการบรรยาย วิทยากร การบริการ และการได้รับประโยชน์จากกิจกรรม นำมารวบรวมเพื่อแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด จะนำมาประมวลเข้าไว้ด้วยกัน

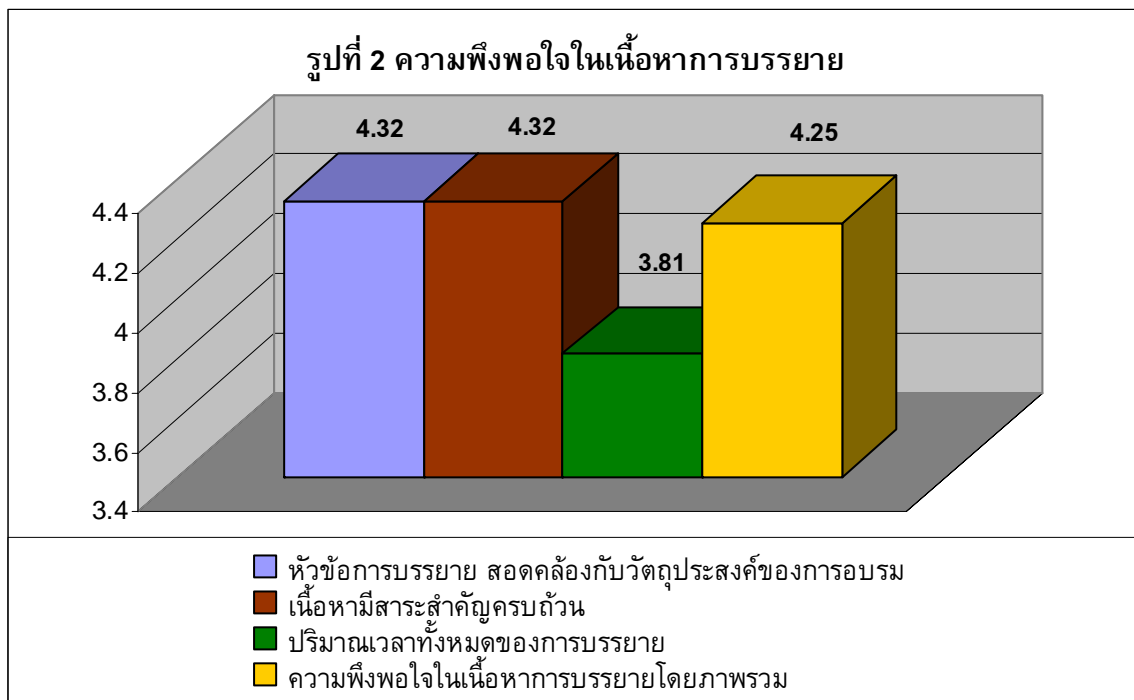
เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนมีดังนี้

ค่าเฉลี่ยรายข้อ	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรายข้อ	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก

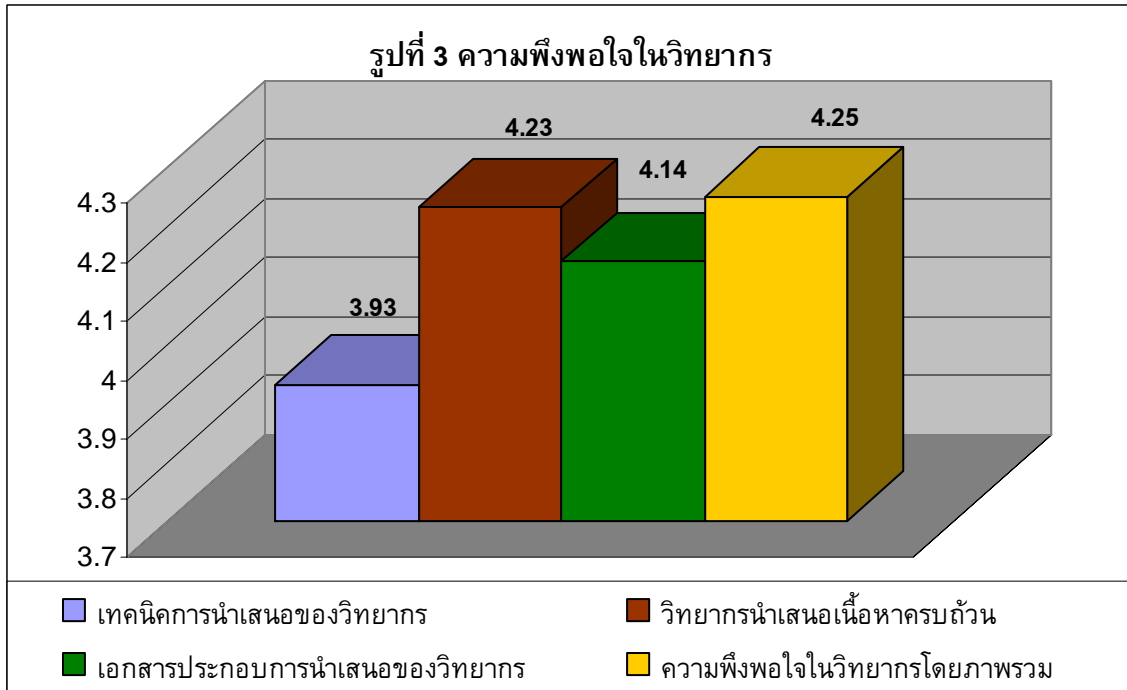
ค่าเฉลี่ยรายข้อ	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรายข้อ	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยรายข้อ	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยมาก

ผลการรวบรวมข้อมูล

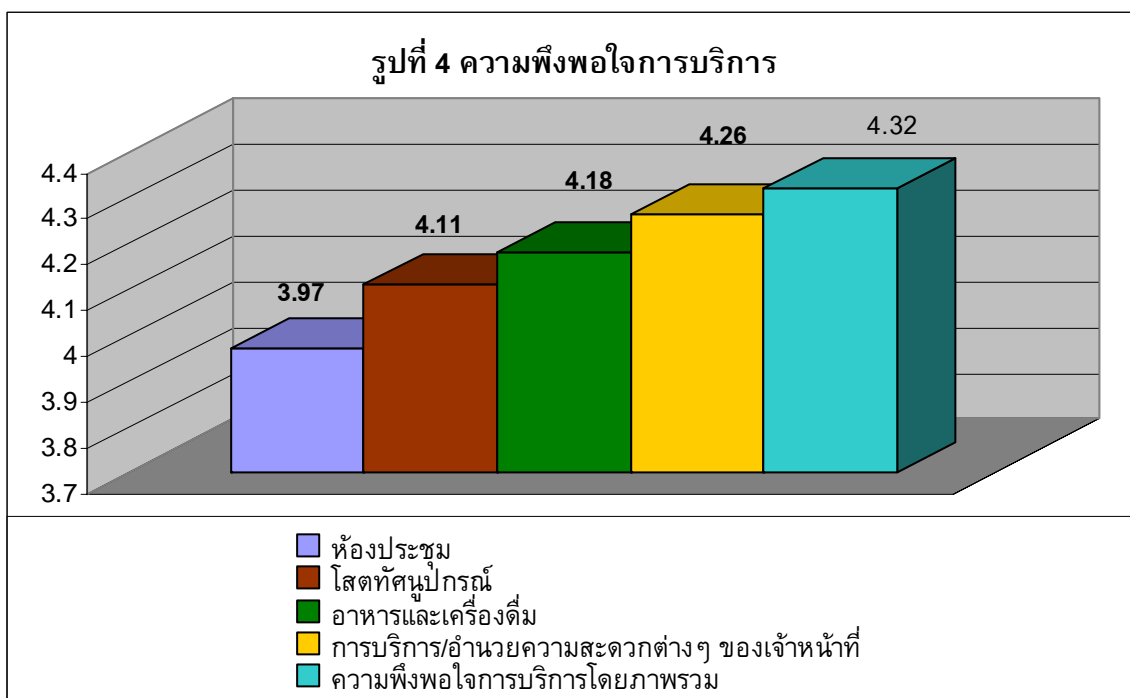
1. ความพึงพอใจเนื้อหาการบรรยาย จากการรวบรวมข้อมูลสามารถแปลความหมายได้ว่าผู้ฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกี่ยวกับเนื้อหาการบรรยายอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ พึงพอใจหัวข้อการบรรยาย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรม และเนื้อหาสาระสำคัญครบถ้วน น่าสนใจ ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.32 เท่ากัน มีความพึงพอใจในเนื้อหาการบรรยายโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.25 และพึงพอใจปริมาณเวลาทั้งหมดของการบรรยาย ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.81 ดังรายละเอียดที่ปรากฏในรูปที่ 2



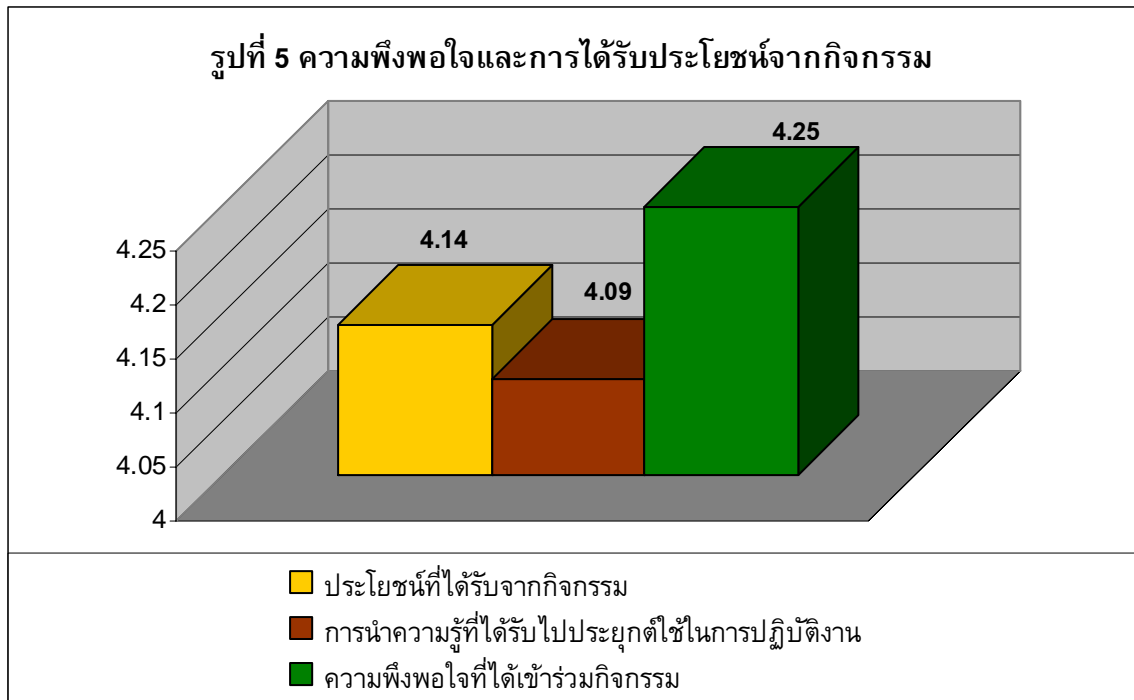
2. ความพึงพอใจวิทยากร ในด้านวิทยากรผู้ฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกี่ยวกับวิทยากรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยด้านต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีความพึงพอใจในวิทยากรโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.25 พึงพอใจวิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วน ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.23 พึงพอใจเอกสารประกอบการนำเสนอของวิทยากร ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.14 และพึงพอใจเทคนิคการนำเสนอของวิทยากร ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.93 ดังรายละเอียดที่ปรากฏในรูปที่ 3



3. ความพึงพอใจการบริการ ผู้เข้าฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในการบริการทุกๆ ด้าน จากเจ้าหน้าที่และผู้จัดการบรรยายในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีความพึงพอใจการบริการโดยภาพรวม ที่ระดับ 4.32 พึงพอใจในการบริการ/การอำนวยความสะดวกต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับ 4.26 พึงพอใจอาหารและเครื่องดื่ม ที่ระดับ 4.18 พึงพอใจในสไตล์ทัศนูปกรณ์ ที่ระดับ 4.11 และมีความพึงพอใจในห้องประชุม ที่ระดับ 3.97 ดังรายละเอียดในรูปที่ 4



4. ความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากกิจกรรม จากค่าเฉลี่ยที่รวบรวมได้ สามารถแปลความหมายได้ว่าผู้ฟังการบรรยายมีความพึงพอใจ และมีความเห็นว่าได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ ในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความพึงพอใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ที่ระดับ 4.25 มีความเห็นว่าได้รับประโยชน์จากกิจกรรมนี้ ที่ระดับ 4.14 และคาดว่าจะนำความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ฯลฯ ที่ได้รับในครั้งนี้นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ที่ระดับ 4.09 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5



ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิดจากคำถาม “ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม” รวบรวมได้ดังนี้

- น่าจะมี TV ฉายภาพวิทยากรในห้องด้วย นั่งข้างหลังมองไม่เห็นวิทยากร อาหารและเครื่องดื่มอร่อยค่ะ
- ดีมากๆ ค่ะ มี version 2 ต่อคราวหน้าไหมคะ
- ขอบพระคุณสถาบันวิทยบริการ และผู้จัดทุกท่าน วิทยากรพูดคำว่า “นะคะ” ถ้าลดลงหน่อยจะดีมาก
- บรรยายดีมากและเข้าใจ แต่ระยะเวลาสั้นไปหน่อย วิทยากรอธิบายละเอียด และอธิบายความหมายเข้าใจทุกชั้นตอน
- ตัวชี้วัดบางข้อทำได้ยาก, ห้องประชุมค่อนข้างอับไปหน่อย

- ควรจัดให้มีการอบรม การวัดคุณภาพงานบริการห้องสมุด หากมีการกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติม นอกจาก ISO หรือ KPI ในอนาคต
- ใช้ภาษาไทยคำอังกฤษคำมากเกินไป
- เป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการทำงานมาก และคาดว่าจะนำไปใช้ได้จริง ขอขอบคุณวิทยากรที่เตรียมข้อมูลได้อย่างละเอียด, น่าจะได้จัดการบรรยาย เรื่องตัวชี้วัดหรือการวิจัยด้าน User Expectation บ้างค่ะ
- สนใจเรื่องนี้ เพราะเป็นประโยชน์ทั้งในแง่ความรู้ความเข้าใจ การนำมาใช้งาน และการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน หากจะสามารถจัดบรรยายหรือจัดเป็น workshop รวม หรือแยกเป็น AV / CL+TIC+IIC / SO จะขอบคุณมาก, ขนมนอร่อย แค่น้ำชาร้อนแทน/เสริมน้ำเย็น จะประทับใจที่สุด...

ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ฟังการบรรยายมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดบรรยายหรืออบรมต่อเนื่อง จำนวน 4 ราย เสนอแนะเกี่ยวกับวิทยากร จำนวน 3 ราย เสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ คือ ห้องประชุม อาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 3 ราย เสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา จำนวน 1 ราย

สรุปผลการประเมิน

จากการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจการบรรยาย เรื่อง ตัวชี้วัดงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่าผู้ฟังการบรรยาย มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพึงพอใจในหัวข้อการบรรยาย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรม ความพึงพอใจในเนื้อหาสาระสำคัญครบถ้วน น่าสนใจ และความพึงพอใจการบริการโดยภาพรวม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจในด้านปริมาณเวลาทั้งหมดของการบรรยาย ซึ่งโดยสรุปแล้วผู้ฟังการบรรยายมีความพึงพอใจต่อการบรรยายครั้งนี้มาก และต้องการให้มีการจัดบรรยาย หรือการจัดอบรมเกี่ยวกับตัวชี้วัดเฉพาะด้านที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละงานได้ เพราะจากการบรรยายครั้งนี้เสมือนกับเป็นการให้ความรู้อย่างกว้างๆ หรือเป็นบทนำเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านงานบริการสารสนเทศที่วิทยากรรวบรวมมา มีรายละเอียดและจำนวนตัวชี้วัดที่ค่อนข้างมาก ทำให้ผู้ฟังการบรรยายรู้สึกว่เนื้อหาที่นำมาบรรยายไม่ค่อยจะเหมาะสมกับเวลาที่จัด และเวลาที่วิทยากรจะอธิบายขยายความในแต่ละตัวชี้วัดก็ค่อนข้างน้อย แต่อย่างไรก็ตามจากข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ฟังการบรรยายแสดงให้เห็นว่า การจัดบรรยายในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ ผู้ฟังบรรยายได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานตัวชี้วัดในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และมีความประสงค์ที่จะให้มีการจัดการบรรยายหรืออบรมในเรื่องนี้ต่อเนื่อง ที่เป็นการเน้นในเรื่องที่สามารถนำมาปรับใช้ได้จริงในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการจะได้รวบรวมไปเป็นข้อเสนอแนะเสนอต่อการจัดบรรยายด้านประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการต่อไป