



คู่มือการใช้มาตรฐานและตัวชี้วัด

การดำเนินงาน

ห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้

คณะผู้จัดทำ

ศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา สัจจานันท์

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2554

คำนำ

สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอว.) จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เน้นการปลูกฝังและส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ด้วยทักษะหลากหลายทาง มีภารกิจหลักคือ การให้บริการห้องสมุดรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ การจัดการความรู้ การกระจายและถ่ายทอดองค์ความรู้ สอว. ได้จัดประกายเรื่องห้องสมุดมีชีวิตในสังคมไทย ได้สั่งสม กระจายและถ่ายทอดองค์ความรู้ห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ อันเป็นอัตลักษณ์ของสอว. ตามภารกิจมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ พ.ศ.2548 จนเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางเป็นที่ประจักษ์ในสังคมไทย

สอว.ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต รูปแบบอุทยานการเรียนรู้ ในฐานะเป็นเครื่องมือวัดผลการดำเนินงานหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลผลิตขององค์กร การบรรลุปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร การพัฒนาคุณภาพ จัดความสามารถและมาตรฐานการทำงานในประเทศไทย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตในบริบทที่เหมาะสมกับสังคมไทย

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันท์ และรองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์ ที่ได้ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้จนสำเร็จลุล่วง เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางต่อการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตในสังคมไทย

ดร.ทัศนัย วงศ์พิเศษกุล

รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้

ผู้อำนวยการสำนักงานอุทยานการเรียนรู้

สารบัญ

คำนำ

ความเป็นมาของการพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต

รูปแบบอุทยานการเรียนรู้ 4

วัตถุประสงค์ 5

ประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย 5

กระบวนการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต

รูปแบบอุทยานการเรียนรู้ 5

รายละเอียดมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ 7

เกณฑ์การตัดสินคุณภาพ 11

ตัวอย่างแบบสอบถาม 13

คำแนะนำในการใช้คู่มือมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต

รูปแบบอุทยานการเรียนรู้ 19

การเตรียมการเพื่อรองรับการประเมินตามมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต

รูปแบบอุทยานการเรียนรู้ 23

แนวทางการพัฒนาห้องสมุดเข้าสู่มาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต

รูปแบบอุทยานการเรียนรู้ 24

ข้อสังเกตเพิ่มเติม 24

อุทยานการเรียนรู้

ความเป็นมาของการพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงาน ห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้

สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอว.) จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เน้นการปลูกฝังและส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ด้วยทักษะหลากหลายทาง มีการกิจหลัก 3 ประการ คือ การให้บริการห้องสมุดรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ การจัดการความรู้ การกระจายและถ่ายทอดองค์ความรู้ สอว. ได้ตั้งสม กระจาย จุดประกายและถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องห้องสมุดมีชีวิตในสังคมไทย ตามภารกิจมาอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ พ.ศ.2548 แล้ว และตั้งแต่พ.ศ.2550 เป็นต้นมา สอว. ได้กำหนดบทบาทองค์กรให้เป็นศูนย์วิจัยและพัฒนา (R&D Center) ด้านห้องสมุดมีชีวิต และได้จัดให้มีโครงการและกิจกรรม รวมทั้งการบริหารจัดการความรู้ห้องสมุดมีชีวิตด้วยกระบวนการวิจัยอย่างมีระบบ

ห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้เกิดจากการตกผลึกความรู้และประสบการณ์ของคณะผู้ก่อตั้ง ทีมงาน เครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ บนรากฐานของการบูรณาการองค์ความรู้สหวิทยาการ นำมาสู่ต้นแบบห้องสมุดมีชีวิตที่มีบทบาททั้งในการเป็นห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ และศูนย์ศิลปวัฒนธรรม ห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมจนเป็นที่ประจักษ์ โดยเฉพาะในด้านการสร้างนิสัยรักการอ่าน นักอ่าน นักคิด นักปฏิบัติ การจุดประกายความคิด แรงบันดาลใจและสร้างความตื่นตัวเรื่องห้องสมุดมีชีวิต การเป็นแหล่งศึกษาดูงาน สอนงาน ฝึกงาน และประเด็นการวิจัยต้นแบบห้องสมุดมีชีวิตและวิธีการสร้างสรรค์การเรียนรู้ การเป็นต้นแบบห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชน และเป็นพลังขับเคลื่อนการร่วมสร้างสรรค์สังคมการเรียนรู้

จากผลการวิจัยและการสังเคราะห์องค์ความรู้ห้องสมุดมีชีวิตยืนยันความสำเร็จของสอว. ในฐานะต้นแบบและองค์กรทางปัญญาของสังคมในการจุดประกายห้องสมุดมีชีวิตในสังคมไทย ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าโครงการและกิจกรรม รวมทั้งผลการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตที่ได้สะสม สร้างสรรค์ ได้เกิดเป็นองค์ความรู้ สอว. จึงตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องนำองค์ความรู้ที่มีไปสู่การพัฒนาเป็นมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้และจัดทำเป็นคู่มือถ่ายทอดองค์ความรู้และพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ เผยแพร่ให้กับห้องสมุดและหน่วยงานต่างๆ นำไปใช้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาและการส่งเสริมให้มีห้องสมุดมีชีวิตที่ได้มาตรฐาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต

วัตถุประสงค์

คู่มือนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร บรรณารักษ์และผู้เกี่ยวข้องกับห้องสมุดนำมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ ไปใช้ในการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน การประเมินความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ต่อการบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต ทั้งการประเมินตนเองและการประเมินโดยผู้รับบริการ เพื่อจะได้ทราบจุดอ่อนและจุดแข็งของการดำเนินงานห้องสมุดและใช้เป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ ที่ได้พัฒนาขึ้น

ประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย

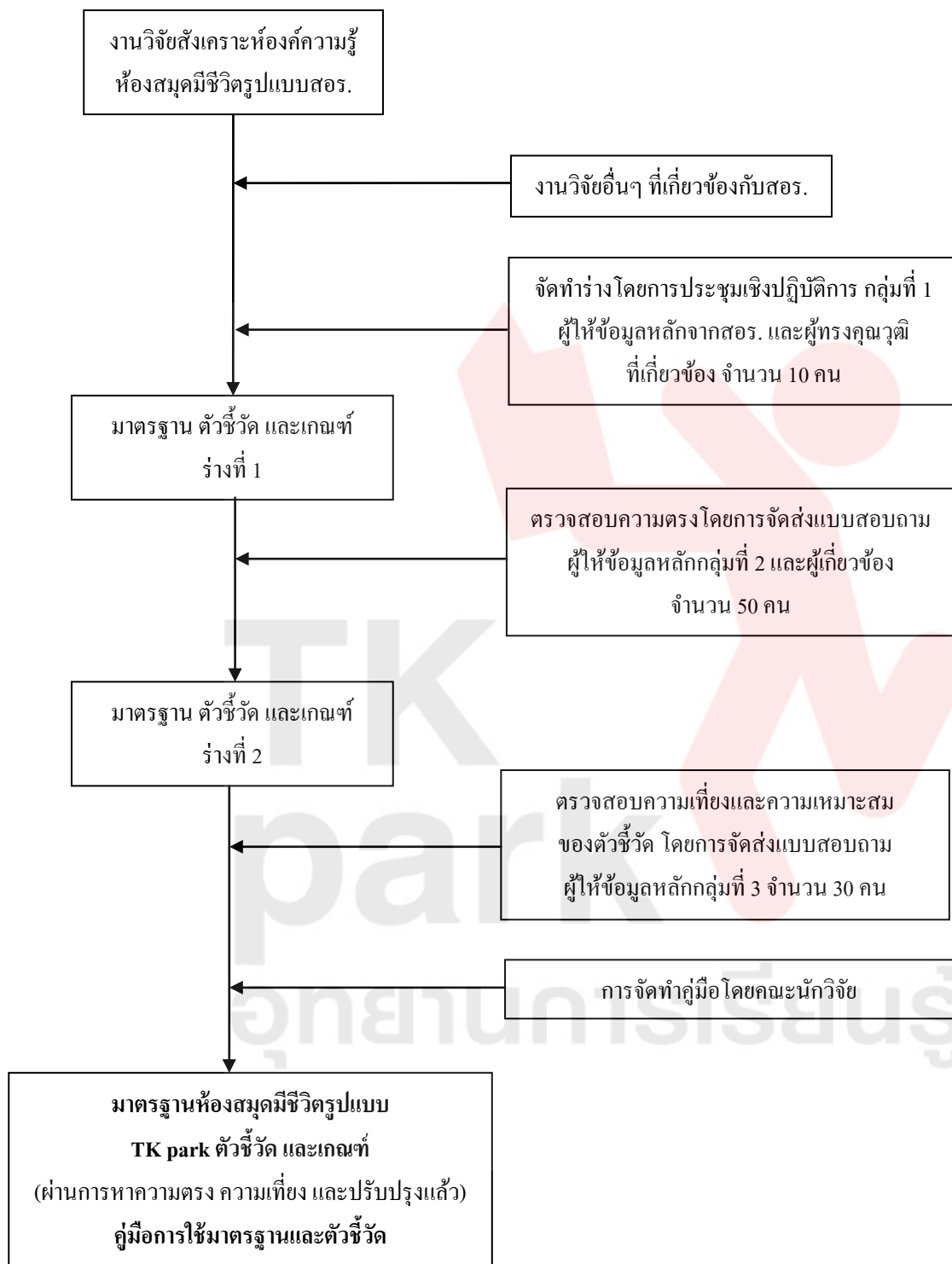
คู่มือนี้ใช้ประโยชน์สำหรับผู้บริหารและบรรณารักษ์ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต การกำหนดนโยบาย การวางแผน การส่งเสริม สนับสนุนและการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตให้ได้มาตรฐาน
2. บรรณารักษ์ และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการและการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ให้มีมาตรฐาน ตลอดจนการประเมินผลตนเองตามมาตรฐานและตัวชี้วัด
3. นักวิชาการและสถาบันด้านบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ การศึกษาและที่เกี่ยวข้อง ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ในบริบทของสังคมไทยเพื่อการขยายผลทางวิชาการ ทฤษฎีและการปฏิบัติ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อวงวิชาการ วิชาชีพ และสังคม

กระบวนการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงาน

ห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้

การวิจัยและพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ได้ดำเนินการตามกระบวนการวิจัยอย่างมีระบบ ทำให้ได้มาตรฐานและตัวชี้วัดที่มีคุณภาพและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ กระบวนการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดปรากฏดังในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กระบวนการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัด

รายละเอียดมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงาน ห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้

มาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ มี 5 มาตรฐาน 21 ประเด็นย่อย 100 ตัวชี้วัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านกายภาพ มี 4 ประเด็นย่อย จำนวน 18 ตัวชี้วัด

1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงและการใช้บริการ

- 1.1.1 ที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน
- 1.1.2 การคมนาคมสะดวก มีรถประจำทาง/บริการสาธารณะผ่าน
- 1.1.3 ตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา
- 1.1.4 ป้ายบอกทางหรือการสื่อสารชัดเจน ให้สามารถเข้าถึงห้องสมุดได้

1.2 การจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายใน

- 1.2.1 บรรยากาศผ่อนคลาย อบอุ่น เป็นกันเอง
- 1.2.2 สภาพแวดล้อมภายในปลอดภัยและสะอาดตา
- 1.2.3 การจัดระบบแสงสว่างคำนึงถึงการประหยัดพลังงาน
- 1.2.4 ระบบการถ่ายเทอากาศดี
- 1.2.5 การมองเห็นกันได้อย่างทั่วถึง

1.3 การจัดสภาพแวดล้อมภายนอก

- 1.3.1 การออกแบบตกแต่งสร้างสรรค์
- 1.3.2 สะอาด สวยงาม เชิญชวนให้เข้าใช้บริการ
- 1.3.3 ผสมผสาน สะท้อนอัตลักษณ์ของท้องถิ่น
- 1.3.4 โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นหนังสือสามารถเคลื่อนย้ายได้ง่าย
- 1.3.5 การออกแบบพื้นที่เอื้ออำนวยในการใช้บริการสำหรับผู้พิการ

1.4 การจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอย (zoning) สอดคล้องกับพฤติกรรมความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย การใช้งานและลักษณะการให้บริการ

- 1.4.1 การจัดแบ่งพื้นที่ตามกลุ่มอายุ
- 1.4.2 การจัดแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์สอดคล้องกับการให้บริการ
- 1.4.3 การจัดแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย
- 1.4.4 การออกแบบพื้นที่สะดวกต่อการให้บริการ

มาตรฐานที่ 2 ด้านสาระและกิจกรรม มี 3 ประเด็นย่อย จำนวน 19 ตัวชี้วัด

ด้านสาระ

2.1 มีสื่อการเรียนรู้เหมาะสมและอยู่ในสภาพพร้อมใช้

- 2.1.1 สื่อการเรียนรู้มีหลากหลายรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 2.1.2 สื่อการเรียนรู้มีเนื้อหาหลากหลายประเภททั้งวิชาการ สารคดี บันเทิงคดี
- 2.1.3 สื่อการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับความต้องการของ กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย
- 2.1.4 สื่อการเรียนรู้มีเนื้อหาส่งเสริมการเรียนรู้
- 2.1.5 สื่อการเรียนรู้สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับท้องถิ่น
- 2.1.6 สื่อการเรียนรู้อยู่ในความสนใจและสอดคล้องกับสภาพการณ์ของสังคม
- 2.1.7 สื่อการเรียนรู้จัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบสะดวกต่อการให้บริการ
- 2.1.8 เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึง/สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้
- 2.1.9 สื่อการเรียนรู้มีการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งาน

ด้านกิจกรรม

2.2 ความหลากหลายและเนื้อหาของกิจกรรมที่จัด

- 2.2.1 กิจกรรมที่จัดมีความหลากหลาย
- 2.2.2 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้
- 2.2.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
- 2.2.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะชีวิต
- 2.2.5 การจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2.6 การจัดกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการค้นคว้าและเรียนรู้เพิ่มเติมผ่านหนังสือและสื่อการเรียนรู้อื่นๆ
- 2.2.7 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เสนอกระบวนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงด้วยการปฏิบัติ

2.3 ความต่อเนื่องและครอบคลุมของกิจกรรมที่จัด

- 2.3.1 การจัดกิจกรรมดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- 2.3.2 การจัดกิจกรรมครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ
- 2.3.3 การจัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ใช้และผู้ยังไม่เคยใช้บริการห้องสมุด

มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการ มี 2 ประเด็นย่อย จำนวน 10 ตัวชี้วัด

3.1 การจัดบริการเชิงรุกถึงกลุ่มเป้าหมาย

- 3.1.1 การจัดระบบบริการที่เอื้อต่อการให้บริการด้วยตนเอง

3.1.2 การจัดบริการเชิงรุกถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ใช้และผู้ยังไม่เคยใช้บริการ

3.1.3 การจัดบริการสอดคล้องกับความต้องการและแสดงความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้

3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพการบริการ

3.2.1 ความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ

3.2.2 การได้รับบริการตรงกับความต้องการ

3.2.3 การได้รับบริการที่เชื่อถือได้

3.2.4 ความเอื้ออาทรของผู้ให้บริการ

3.2.5 ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ

3.2.6 ความเพียงพอของสื่อการเรียนรู้ที่มีให้บริการ

3.2.7 ความทันสมัยของสื่อการเรียนรู้ที่มีให้บริการ

มาตรฐานที่ 4 ด้านบุคลากร มี 5 ประเด็นย่อย จำนวน 29 ตัวชี้วัด

ด้านผู้บริหาร

4.1 วิสัยทัศน์และภาวะผู้นำ

4.1.1 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง

4.1.2 ผู้นำเชิงกลยุทธ์

4.1.3 ความคิดสร้างสรรค์

4.1.4 ความสามารถในการตัดสินใจ

4.1.5 วิสัยทัศน์ทางการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
และการจัดกระบวนการเรียนรู้

4.2 การเป็นนักจัดการและนักประสานงาน

4.2.1 ความสามารถในการวางแผนกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์

4.2.2 ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากร

4.2.3 ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กร

4.2.4 ความสามารถในการสื่อสารภายนอกองค์กร

4.2.5 ความสามารถในการประสานงานและทำงานร่วมกับบุคคลและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

4.2.6 ใจกว้าง ขอมรับการเปลี่ยนแปลง

ด้านผู้ปฏิบัติงาน

4.3 ความรู้ ความคิดและความเข้าใจเกี่ยวกับห้องสมุดมีชีวิต

4.3.1 นิสัยรักการอ่านและใฝ่รู้

4.3.2 ความคิดสร้างสรรค์

4.3.3 ความคิดเชิงวิเคราะห์

4.3.4 ความเข้าใจแนวคิด หลักการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับห้องสมุดมีชีวิต

4.4 ด้านเจตคติ

4.4.1 จิตบริการ

4.4.2 มนุษยสัมพันธ์

4.4.3 เจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ

4.4.4 การรับฟังและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น

4.4.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้ร่วมงานและบุคคลอื่น

4.5 ด้านทักษะ

4.5.1 ทักษะการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้

4.5.2 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.5.3 ทักษะการสื่อสาร

4.5.4 ทักษะการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

4.5.5 ทักษะการแก้ปัญหา / การจัดการปัญหา

4.5.6 ทักษะการทำงานได้หลายด้าน

4.5.7 ทักษะการประสานงาน

4.5.8 ทักษะการทำงานเป็นทีม

4.5.9 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ มี 7 ประเด็นย่อย จำนวน 24 ตัวชี้วัด

5.1 แผนพัฒนาห้องสมุดมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

5.1.1 แผนพัฒนาห้องสมุดสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือนโยบายของต้นสังกัด

5.1.2 แผนพัฒนาห้องสมุดมีความชัดเจน

5.1.3 แผนพัฒนาห้องสมุดสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

5.2 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชน

5.2.1 ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการวางแผน การบริหารจัดการหรือดำเนินงานห้องสมุด

5.2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการบริหารจัดการหรือดำเนินงานห้องสมุด

5.2.3 กิจกรรมที่ผู้ใช้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือชุมชนร่วมกันจัดเพื่อพัฒนาห้องสมุด

5.3 การสร้างเครือข่าย

5.3.1 การสร้างเครือข่ายห้องสมุดอย่างเป็นทางการ

5.3.2 การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ

5.3.3 การสร้างและสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายกลุ่มสมาชิก/ผู้ให้บริการ

5.3.4 กิจกรรมร่วมกับเครือข่ายห้องสมุด เครือข่ายหน่วยงานอื่นๆ และเครือข่ายสมาชิก

5.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ การบริการและการเข้าถึงข้อมูลของห้องสมุด

5.4.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงาน

5.4.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการผู้ใช้ของผู้ปฏิบัติงาน

5.4.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

5.4.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการใช้บริการด้วยตนเอง

5.5 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ถึงกลุ่มเป้าหมาย

5.5.1 การสื่อสารชัดเจน

5.5.2 การสื่อสารมีหลากหลายช่องทาง

5.5.3 การประชาสัมพันธ์เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

5.5.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย

5.6 สถิติการใช้บริการและการเข้าร่วมกิจกรรม

5.6.1 ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

5.6.2 การใช้บริการเพิ่มขึ้น

5.6.3 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

5.6.4 สื่อการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

5.7 การประเมินผลการบริหารจัดการและการดำเนินการห้องสมุดมีชีวิต

5.7.1 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผน

5.7.2 การนำสถิติ และผลสรุปการดำเนินงานมาใช้ในการวางแผนและพัฒนางาน

เกณฑ์การตัดสินคุณภาพ

เกณฑ์การตัดสินคุณภาพของการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ คือผ่านเกณฑ์
 มาตรฐานและมีค่าเฉลี่ยรวม มากกว่า 3.50 ดังนี้

มาตรฐาน	จำนวนประเด็นย่อย	จำนวนตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	เกณฑ์ผ่านค่าเฉลี่ย
1. ด้านกายภาพ	4	18	2	>3.50
2. ด้านสาระและกิจกรรม	3	19	3	>3.50
3. ด้านการบริการ	2	10	2	>3.50
4. ด้านบุคลากร	5	29	2	>3.50
5. ด้านการบริหารจัดการ	7	24	1	>3.50
เฉลี่ยรวม	21	100	10	>3.50

การประเมินคุณภาพต้องพิจารณาใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. คุณภาพในแต่ละมาตรฐาน ต้องผ่านเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ในมาตรฐานแต่ละด้าน (ซึ่งมีค่าน้ำหนักไม่เท่ากัน)
2. เมื่อพิจารณาคุณภาพในภาพรวมทั้งหมด (โดยคำนวณค่าถ่วงน้ำหนักแล้ว) ต้องมีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่า 3.50 จึงถือว่าผ่านเกณฑ์

ในกลุ่มนี้ใช้เกณฑ์ตัดสินสุดท้ายโดยใช้ค่าเฉลี่ยรวม เนื่องจากแบบวัดลักษณะมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ นิยมใช้ค่าเฉลี่ยเพราะการกระจายคำตอบของคะแนน มีตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน และสามารถวัดค่าออกมาเป็นคะแนนที่แสดงปริมาณความมากน้อยของความคิดเห็นได้ ค่าเฉลี่ยจึงเป็นสถิติเชิงบรรยายที่เหมาะสมกับข้อมูลลักษณะดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินการดำเนินงานห้องสมุดตามมาตรฐานและ ตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินการดำเนินงานห้องสมุดตามมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ คือแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ที่สามารถนำไปใช้ทั้งฉบับในการประเมินทุกมาตรฐานและทุกรายการตัวชี้วัด หรืออาจเลือกใช้เพื่อประเมินมาตรฐานบางด้าน เช่น มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการ หรือ บางประเด็นย่อย เช่น มาตรฐานที่ 3 ประเด็นย่อย 3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพการบริการ โดยผู้รับบริการ เป็นต้น

ตัวอย่างแบบสอบถาม (หน้าถัดไป)

คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินการดำเนินงานห้องสมุดที่ท่านมาใช้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามโดยอิสระเพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดตามความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเป็นห้าระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

กรณีที่ท่านเห็นด้วยน้อย หรือน้อยที่สุด กรุณาระบุข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่านในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตอนท้ายหรือเอกสารแนบ พร้อมข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ถ้ามี ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน

รายการตัวชี้วัด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มาตรฐานที่ 1 ด้านกายภาพ					
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงและการใช้บริการ					
1.1.1 ที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน.....					
1.1.2 การคมนาคมสะดวก มีรถประจำทาง/บริการสาธารณะผ่าน.....					
1.1.3 ตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา.....					
1.1.4 ป้ายบอกทางหรือการสื่อสารชัดเจน ให้สามารถเข้าถึงห้องสมุดได้.....					
1.2 การจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายใน					
1.2.1 บรรยากาศผ่อนคลาย อบอุ่น เป็นกันเอง.....					
1.2.2 สภาพแวดล้อมภายในปลอดโปร่งและสะอาดตา.....					
1.2.3 การจัดระบบแสงสว่างคำนึงถึงการประหยัดพลังงาน.....					
1.2.4 ระบบการถ่ายเทอากาศดี.....					
1.2.5 การมองเห็นกันได้อย่างทั่วถึง.....					
1.3 การจัดสภาพแวดล้อมภายนอก					
1.3.1 การออกแบบตกแต่งสร้างสรรค์.....					
1.3.2 สะอาด สวยงาม เชิญชวนให้เข้าใช้บริการ.....					
1.3.3 ผสมผสาน สะท้อนอัตลักษณ์ของท้องถิ่น.....					
1.3.4 โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นหนังสือสามารถ เคลื่อนย้ายได้ง่าย.....					
1.3.5 การออกแบบพื้นที่เอื้ออำนวยในการใช้บริการสำหรับผู้พิการ.....					

รายการตัวชี้วัด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.4 การจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอย (zoning) สอดคล้องกับพฤติกรรม ความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย การใช้งานและลักษณะการ ให้บริการ					
1.4.1 การจัดแบ่งพื้นที่ตามกลุ่มอายุ.....					
1.4.2 การจัดแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์สอดคล้องกับการ ให้บริการ					
1.4.3 การจัดแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์สอดคล้องกับพฤติกรรม และความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย.....					
1.4.4 การออกแบบพื้นที่สะดวกต่อการ ให้บริการ.....					
มาตรฐานที่ 2 ด้านสาระและกิจกรรม ด้านสาระ					
2.1 มีสื่อการเรียนรู้เหมาะสมและอยู่ในสภาพพร้อมใช้					
2.1.1 สื่อการเรียนรู้มีหลากหลายรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์.....					
2.1.2 สื่อการเรียนรู้มีเนื้อหาหลากหลายประเภททั้งวิชาการ สารคดี บันเทิงคดี.....					
2.1.3 สื่อการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับความต้องการของ กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย.....					
2.1.4 สื่อการเรียนรู้มีเนื้อหาส่งเสริมการเรียนรู้.....					
2.1.5 สื่อการเรียนรู้สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับท้องถิ่น.....					
2.1.6 สื่อการเรียนรู้อยู่ในความสนใจและสอดคล้องกับ สภาพการณ์ของสังคม.....					
2.1.7 สื่อการเรียนรู้จัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบสะดวกต่อการ ให้บริการ.....					
2.1.8 เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ใน การเข้าถึง/สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้					
2.1.9 สื่อการเรียนรู้มีการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งาน.....					

รายการตัวชี้วัด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกิจกรรม					
2.2 ความหลากหลายและเนื้อหาของกิจกรรมที่จัด					
2.2.1 กิจกรรมที่จัดมีความหลากหลาย.....					
2.2.2 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้.....					
2.2.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม.....					
2.2.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะชีวิต.....					
2.2.5 การจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....					
2.2.6 การจัดกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการค้นคว้าและเรียนรู้เพิ่มเติมผ่านหนังสือและสื่อการเรียนรู้อื่นๆ.....					
2.2.7 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เสนอกระบวนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงด้วยการปฏิบัติ.....					
2.3 ความต่อเนื่องและครอบคลุมของกิจกรรมที่จัด					
2.3.1 การจัดกิจกรรมดำเนินการอย่างต่อเนื่อง.....					
2.3.2 การจัดกิจกรรมครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ.....					
2.3.3 การจัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ใช้และผู้ยังไม่เคยใช้บริการห้องสมุด.....					
มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการ					
3.1 การจัดการบริการเชิงรุกถึงกลุ่มเป้าหมาย					
3.1.1 การจัดระบบบริการที่เอื้อต่อการใช้บริการด้วยตนเอง.....					
3.1.2 การจัดการบริการเชิงรุกถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ใช้และผู้ยังไม่เคยใช้บริการ.....					
3.1.3 การจัดการบริการสอดคล้องกับความต้องการและแสดงความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้.....					
3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพการบริการ					
3.2.1 ความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ.....					
3.2.2 การได้รับบริการตรงกับความต้องการ.....					
3.2.3 การได้รับบริการที่เชื่อถือได้.....					
3.2.4 ความเอื้ออาทรของผู้ให้บริการ.....					
3.2.5 ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ.....					
3.2.6 ความเพียงพอของสื่อการเรียนรู้ที่มีให้บริการ.....					
3.2.7 ความทันสมัยของสื่อการเรียนรู้ที่มีให้บริการ.....					

รายการตัวชี้วัด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มาตรฐานที่ 4 ด้านบุคลากร					
ด้านผู้บริหารห้องสมุดมีชีวิต					
4.1 วิสัยทัศน์และภาวะผู้นำ					
4.1.1 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....					
4.1.2 ผู้นำเชิงกลยุทธ์.....					
4.1.3 ความคิดสร้างสรรค์.....					
4.1.4 ความสามารถในการตัดสินใจ.....					
4.1.5 วิสัยทัศน์ทางด้านการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร และการจัดกระบวนการเรียนรู้.....					
4.2 การเป็นนักจัดการและนักประสานงาน					
4.2.1 ความสามารถในการวางแผนกำหนดทิศทางและ ยุทธศาสตร์.....					
4.2.2 ความสามารถในการบริหารจัดการ องค์การและบุคลากร					
4.2.3 ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กร.....					
4.2.4 ความสามารถในการสื่อสารภายนอกองค์กร.....					
4.2.5 ความสามารถในการประสานงานและทำงานร่วมกับ บุคคลและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง.....					
4.2.6 ใจกว้าง ขอมรับการเปลี่ยนแปลง.....					
ด้านผู้ปฏิบัติงาน					
4.3 ความรู้ ความคิดและความเข้าใจเกี่ยวกับห้องสมุดมีชีวิต					
4.3.1 นิสักรักการอ่านและใฝ่รู้.....					
4.3.2 ความคิดสร้างสรรค์.....					
4.3.3 ความคิดเชิงวิเคราะห์.....					
4.3.4 ความเข้าใจแนวคิด หลักการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ ห้องสมุดมีชีวิต.....					
4.4 ด้านเจตคติ					
4.4.1 จิตบริการ.....					
4.4.2 มนุษยสัมพันธ์.....					
4.4.3 เจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ.....					
4.4.4 การรับฟังและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น.....					
4.4.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้ร่วมงานและบุคคลอื่น.....					
4.5 ด้านทักษะ					
4.5.1 ทักษะการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้.....					
4.5.2 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....					

รายการตัวชี้วัด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.5.3 ทักษะการสื่อสาร.....					
4.5.4 ทักษะการประชาสัมพันธ์เชิงรุก.....					
4.5.5 ทักษะการแก้ปัญหา / การจัดการปัญหา.....					
4.5.6 ทักษะการทำงานได้หลายด้าน.....					
4.5.7 ทักษะการประสานงาน.....					
4.5.8 ทักษะการทำงานเป็นทีม.....					
4.5.9 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง.....					
มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ					
5.1 แผนพัฒนาห้องสมุดมีความชัดเจนและ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
5.1.1 แผนพัฒนาห้องสมุดสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือ นโยบายของต้นสังกัด.....					
5.1.2 แผนพัฒนาห้องสมุดมีความชัดเจน.....					
5.1.3 แผนพัฒนาห้องสมุดสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง.....					
5.2 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชน					
5.2.1 ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการวางแผน การบริหารจัดการหรือ ดำเนินงานห้องสมุด.....					
5.2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผน การบริหารจัดการหรือดำเนินงานห้องสมุด.....					
5.2.3 กิจกรรมที่ผู้ใช้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือชุมชนร่วมกันจัด เพื่อพัฒนาห้องสมุด.....					
5.3 การสร้างเครือข่าย					
5.3.1 การสร้างเครือข่ายห้องสมุดอย่างเป็นทางการ.....					
5.3.2 การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ.....					
5.3.3 การสร้างและสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายกลุ่มสมาชิก/ ผู้ใช้บริการ.....					
5.3.4 กิจกรรมร่วมกับเครือข่ายห้องสมุดเครือข่ายหน่วยงาน อื่นๆ และเครือข่ายสมาชิก.....					

รายการตัวชี้วัด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ การบริการ และการเข้าถึงข้อมูลของห้องสมุด					
5.4.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงาน.....					
5.4.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการผู้ใช้ของผู้ปฏิบัติงาน.....					
5.4.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์.....					
5.4.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการใช้บริการด้วยตนเอง.....					
5.5 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ถึงกลุ่มเป้าหมาย					
5.5.1 การสื่อสารชัดเจน.....					
5.5.2 การสื่อสารมีหลากหลายช่องทาง.....					
5.5.3 การประชาสัมพันธ์เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย.....					
5.5.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย.....					
5.6 สถิติการใช้บริการและการเข้าร่วมกิจกรรม					
5.6.1 ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา.....					
5.6.2 การใช้บริการเพิ่มขึ้น.....					
5.6.3 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา....					
5.6.4 สื่อการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา.....					
5.7 การประเมินผลการบริหารจัดการและการดำเนินการห้องสมุดมีชีวิต					
5.7.1 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผน.....					
5.7.2 การนำสถิติ และผลสรุปการดำเนินงานมาใช้ในการวางแผนและพัฒนางาน.....					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน โปรดส่งคืนที่..... ภายในวันที่.....

คำแนะนำในการใช้คู่มือมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงาน ห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้

คำแนะนำเบื้องต้น

1. **วัตถุประสงค์**ของคู่มือมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้เกี่ยวข้องในการนำมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ไปใช้ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร การประเมินความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริหารจัดการห้องสมุดมีชีวิต หรือการประเมินตนเอง

2. **การนำไปใช้** จำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ ซึ่งมี 5 มาตรฐาน 21 ประเด็นย่อย 100 ตัวชี้วัด และจำเป็นต้องมีแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง (ดังนำเสนอตัวอย่างข้างต้น) แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

บรรณารักษ์หรือผู้รับผิดชอบงานห้องสมุดสามารถนำแบบสอบถามทั้งฉบับไปใช้ในการประเมินการดำเนินงานห้องสมุดด้วยตนเอง หรืออาจให้ผู้รับบริการประเมินมาตรฐานบางด้าน เช่น มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการ หรือ บางประเด็นย่อย เช่น มาตรฐานที่ 3 ประเด็นย่อย 3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพการบริการ เป็นต้น โดยพิจารณาเลือกใช้ได้ตามวัตถุประสงค์และตามความเหมาะสม

3. **การแปลผล** ผู้ตอบเลือกตอบความเหมาะสม 5 ระดับ แล้วกำหนดให้ค่าคะแนน ดังนี้

ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน
ระดับความเหมาะสมน้อย	ให้	2 คะแนน
ระดับความเหมาะสมปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ระดับความเหมาะสมมาก	ให้	4 คะแนน
ระดับความเหมาะสมมากที่สุด	ให้	5 คะแนน

ในแต่ละมาตรฐานให้คำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เป็นรายข้อ และค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละมาตรฐานในคู่มือนี้ใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยโดยใช้จุดทศนิยมสองตำแหน่ง ซึ่งมีการแปลความหมาย ดังนี้

- 1.00-1.50 หมายถึง มีความเหมาะสมระดับเหมาะสมน้อยที่สุด
- 1.51-2.50 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับเหมาะสมน้อย
- 2.51-3.50 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับเหมาะสมปานกลาง
- 3.51-4.50 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับเหมาะสมมาก
- 4.51-5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับเหมาะสมมากที่สุด

4. วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

การคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) สามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ คำนวณเองโดยใช้สูตรและคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในที่นี้ขอกล่าวเฉพาะการคำนวณค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ = ผลรวมของคะแนนคูณกับความถี่หรือจำนวนคนตอบในแต่ละข้อ

คำถาม

N = จำนวนคนทั้งหมด

4.1 จิตความถี่หรือจำนวนคนตอบลงในช่องระดับคะแนนความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม ในที่นี้ขอยกตัวอย่าง เช่น มาตรฐาน 1 ด้านกายภาพ มีผู้ตอบทั้งหมด 10 คน ดังตาราง

รายการตัวชี้วัด	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.2 การจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายใน					
1.2.1 บรรยากาศผ่อนคลาย อบอุ่น เป็นกันเอง	1	5	3	-	1
1.2.2 สภาพแวดล้อมภายในปลอดภัยและสะอาดตา	2	6	1	-	1
1.2.3 การจัดระบบแสงสว่างคำนึงถึงการประหยัดพลังงาน	4	4	1	-	1
1.2.4 ระบบการถ่ายเทอากาศดี	2	4	2	2	-
1.2.5 การมองเห็นกันได้อย่างทั่วถึง	4	3	1	1	1

4.2 หาค่าเฉลี่ยในคำถามข้อที่ 1 จากผู้ตอบจำนวน 10 คน มีลำดับดังต่อไปนี้

1) แปลงตัวเลือกให้เป็นคะแนน เช่น

เลือกคำตอบ	ได้คะแนน
ระดับมากที่สุด	5
ระดับมาก	4
ระดับปานกลาง	3
ระดับน้อย	2
ระดับน้อยที่สุด	1

2) ตรวจสอบผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตัวเลือก เพื่อหาความถี่ในแต่ละตัวเลือก สมมติว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน และเลือกตอบในแต่ละตัวเลือกในข้อคำถามที่ 1 ดังนี้

มากที่สุด	1 คน
มาก	5 คน
ปานกลาง	3 คน
น้อย -	คน
น้อยที่สุด	1 คน

3) คำนวณค่าเฉลี่ย โดยหาผลรวมของคะแนนคูณกับจำนวนความถี่ แล้วหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน	ผลคูณของคะแนน
มากที่สุด	5	1	5
มาก	4	5	20
ปานกลาง	3	3	9
น้อย	2	-	-
น้อยที่สุด	1	1	1
		<u>10</u>	<u>35</u>

$$\begin{aligned}
 \text{คะแนนเฉลี่ย } \bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\
 &= \frac{5 + 20 + 9 + 0 + 1}{10} \\
 &= \frac{35}{10} \\
 &= 3.50
 \end{aligned}$$

การคำนวณค่าเฉลี่ยข้อ 2 – ข้อ 5 ใช้วิธีเดียวกัน

สมมติว่าได้ค่า($\bar{X}$) มาตรฐาน 1 ด้านกายภาพ ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$
ข้อ 1	3.20
ข้อ 2	3.80
ข้อ 3	4.00
ข้อ 4	3.60
ข้อ 5	3.80
เฉลี่ยรวมมาตรฐาน 1	3.74

กรณีที่มีเศษให้คำนวณจุดทศนิยม 2 ตำแหน่งเท่านั้น

4) การแปลความหมาย นำค่าเฉลี่ยรวมมาแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 แปลความหมายได้ว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 แปลความหมายได้ว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 แปลความหมายได้ว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 แปลความหมายได้ว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 แปลความหมายได้ว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด

จากตาราง จะพบว่าข้อคำถามที่ 1 บรรยากาศผ่อนคลายอบอุ่นเป็นกันเอง ได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.20 แปลว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 3.74$) จึงแปลความหมายว่า หน่วยงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

5) คำนวณค่าเฉลี่ยรวมให้ครบทุกมาตรฐาน โดยใช้หลักการเดียวกัน สมมติว่าได้ค่า ดังตาราง

มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยรวม
1. ด้านกายภาพ	3.74
2. ด้านสาระและกิจกรรม	3.62
3. ด้านการบริการ	3.78
4. ด้านบุคลากร	3.00
5. ด้านการบริหารจัดการ	4.10
เฉลี่ยรวม	3.65

5. การคำนวณค่าถ่วงน้ำหนัก นำค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 มาตรฐานมาคูณค่าน้ำหนักคะแนนตามเกณฑ์ จากนั้นให้นำค่าที่ถ่วงน้ำหนักแล้วมารวมกันแล้วหารด้วย 10 (ค่าน้ำหนักรวมคือ 10) จะได้ค่าเฉลี่ยรวมสุดท้ายเท่ากับ 3.60 ดังตาราง

มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยที่คำนวณ	ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ $\times$ ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์	เกณฑ์ผ่านค่าเฉลี่ย	การสรุปผล
1. ด้านกายภาพ	3.74	2	$3.74 \times 2 = 7.48$	>3.50	ผ่านเกณฑ์
2. ด้านสาระและกิจกรรม	3.62	3	$3.62 \times 3 = 10.86$	>3.50	ผ่านเกณฑ์
3. ด้านการบริการ	3.78	2	$3.78 \times 2 = 7.56$	>3.50	ผ่านเกณฑ์
4. ด้านบุคลากร	3.00	2	$3.00 \times 2 = 6.00$	>3.50	ไม่ผ่านเกณฑ์
5. ด้านการบริหารจัดการ	4.10	1	$4.10 \times 1 = 4.10$	>3.50	ผ่านเกณฑ์
เฉลี่ยรวม	3.65	10	3.60	>3.50	ผ่านเกณฑ์

6. เกณฑ์การตัดสิน เมื่อพิจารณาคุณภาพในภาพรวมทั้งหมด (โดยคำนวณค่าถ่วงน้ำหนักแล้ว) ต้องมีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่า 3.50 จึงถือว่าผ่านเกณฑ์

จากตาราง เมื่อพิจารณารายมาตรฐาน พบว่ามาตรฐาน 4 ด้านบุคลากรยังไม่ผ่านเกณฑ์ (เพราะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.50) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวม สรุปได้ว่าการดำเนินงานเหมาะสมระดับมากผ่านเกณฑ์ (เพราะค่าเฉลี่ยรวมได้ 3.60 ซึ่งมีความมากกว่า 3.50)

การเตรียมการเพื่อรองรับการประเมินตามมาตรฐานและตัวชี้วัด

การดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้

การประเมินการดำเนินงานห้องสมุดตามมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องมีการจัดระบบงานเพื่อรองรับการประเมิน โดยผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการเตรียมการดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางการประเมิน โดยบรรณารักษ์หรือผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าจะประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตทุกมาตรฐานและตัวชี้วัด หรือบางมาตรฐาน หรือบางประเด็นย่อย ทั้งนี้บรรณารักษ์สามารถนำแบบสอบถามทั้งฉบับที่ได้นำเสนอข้างต้นไปใช้ในการประเมินการดำเนินงานห้องสมุดด้วยตนเอง หรืออาจให้ผู้รับบริการประเมินมาตรฐานบางด้าน เช่น มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการ หรือ บางประเด็นย่อย เช่น มาตรฐานที่ 3 ประเด็นย่อย 3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพการบริการ เป็นต้น โดยพิจารณาเลือกใช้ได้ตามวัตถุประสงค์และตามความเหมาะสม

2. การจัดเก็บสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทุกมาตรฐานและตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบ เช่น ในแต่ละเดือนมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนสื่อการเรียนรู้แต่ละประเภทที่จัดหาหรือมีเพิ่ม จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกิจกรรม จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรม จำนวนสื่อแต่ละประเภท จำนวนผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. การสรุปผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และมีการนำสถิติและผลสรุปการดำเนินงานไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางาน

4. การรายงานผลแก่ผู้บริหาร ผู้ใช้และผู้เกี่ยวข้องทราบ พร้อมนโยบาย แผนงาน หรือแนวทางแก้ไข ปัญหาและพัฒนางานตามผลการประเมินเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อันจะนำมาซึ่งการบริหารจัดการโดยเน้นการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสู่มาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงาน ห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้

การพัฒนาห้องสมุดสู่มาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ จากผลการศึกษา จะทำให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้ กับสิ่งที่ผู้ใช้ได้รับรู้และเกิดขึ้น ถ้าข้อมูลที่ได้รับแตกต่างกันมาก แสดงถึงการเกิดช่องว่างระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด ข้อมูลที่ได้จึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งโดยเฉพาะต่อผู้บริหารและปฏิบัติงาน

1. ความสำคัญต่อผู้บริหารหรือผู้กำกับดูแลห้องสมุด ในการนำไปใช้ในการวางแผน การตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย และยุทธศาสตร์ รวมทั้งงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต โดยเฉพาะการพัฒนานุเคราะห์เพื่อให้ห้องสมุดมีการพัฒนาตามมาตรฐานและตัวชี้วัดที่กำหนด
2. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ในการนำไปใช้ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะของตนเอง พัฒนาการทำงาน และพัฒนางานให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ เพื่อให้ห้องสมุดมีการพัฒนาให้ได้มาตรฐานและตัวชี้วัดที่กำหนด

ข้อสังเกตเพิ่มเติม

เนื่องจากการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบประเมินที่มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

อย่างไรก็ตาม การประเมินการดำเนินงานของห้องสมุดตามมาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ สามารถใช้แนวทางการประเมินตามรูปแบบอื่นๆ ได้ เช่น ประเด็นย่อยการประเมินคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ เซิร์ฟคิวอล (SERVQUAL) และลิบคิวอลพลัส ไลท์ (Libqual+ ® Lite) ที่นิยมใช้แพร่หลายในระดับสากล

เซิร์ฟคิวอล เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ (service quality) ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งพัฒนาโดยพาราสุรามาน เบอรรี่และไซธามอล (Parasuraman, Berry and Zithamal 1988) เมื่อ ค.ศ.1988 ต่อมาใน ค.ศ.1995 ค.ศ.1997 และ ค.ศ.1999 เซิร์ฟคิวอลได้ถูกนำมาใช้ในการประเมินผู้บริโภคนในภาครัฐและปรับใช้ในภาคธุรกิจ รวมทั้งวงการห้องสมุดและสารสนเทศได้นำมาใช้ประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยการวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังขั้นต่ำ (minimum expectation) เปรียบเทียบกับการรับรู้ (perceptions) ในการบริการใน 5 มิติหลัก ได้แก่ สิ่งที่ต้องได้หรือลักษณะทางกายภาพ

(tangibles) ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) ความเชื่อมั่น (assurance) และการเข้าถึงจิตใจ (empathy) เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการเซิร์ฟวอลมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ แต่ละข้อผู้ตอบจะประเมิน 2 ประเด็น คือ ความคาดหวัง และการรับรู้ โดยใช้การวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) ซึ่งแบ่งเป็น 7 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (+7) จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (-7) ความแตกต่างของคะแนนระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ แสดงถึงระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุด ผลลัพธ์แสดงถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการรับรู้ที่ผู้ใช้ได้รับหรือเกิดขึ้นจริงจากการใช้บริการห้องสมุด ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดได้จากเว็บไซต์

ลิบควอลพลัส ไลต์ (Libqual+ ® Lite) เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการห้องสมุดโดยตรง โดยได้พัฒนาจากแบบวัดเซิร์ฟวอล เป็นระยะเวลาหลายปีและอย่างต่อเนื่อง ให้เหมาะสมกับงานห้องสมุด โดยสมาคมห้องสมุดวิจัย (Association of Research Libraries – ARL) ซึ่งเป็นตัวแทนห้องสมุดวิจัยที่ใหญ่ที่สุดในอเมริกาเหนือและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส เอ แอนด์ เอ็ม (Texas A&M Libraries) สหรัฐอเมริกา เรียกว่า libQUAL +™ โดยเป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนบางส่วนจากรัฐบาลผ่านกระทรวงศึกษาธิการ เริ่มตั้งแต่ ค.ศ.2000 โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงมิติของการวัด เดิมวัดองค์ประกอบ 5 มิติ ข้อคำถาม 41 ข้อ เป็นองค์ประกอบ 4 ด้าน ข้อคำถาม 25 ข้อ และ ปัจจุบันมีองค์ประกอบ 3 ด้าน เป็นการวัดการรับรู้ของผู้ใช้ในเรื่องคุณภาพการบริการในสามมิติหลัก คือ ผลของการบริการ (Affect of Service) การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) และห้องสมุดในฐานะสถานที่ (Library as Place) จำนวน 22 ข้อ ผู้สนใจศึกษารายละเอียดได้จาก <http://www.libqual.org>

park
อุทยานการเรียนรู้