

## แบบรายงานการเข้าสัมมนาวิชาการ

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้อนุมัติให้

๑. นางสาวสุนิดา บุญญานนท์  
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ เลขที่ตำแหน่ง ๗๕๘
๒. นางสาวบุษราภรณ์ อัครนิธยานนท์  
บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ เลขที่ตำแหน่ง ๑๗๐๕

เข้าร่วมการสัมมนาวิชาการ เรื่อง “รู้เขา รู้เรา สู่การพัฒนาห้องสมุดอย่างยั่งยืน” ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ กรุงเทพมหานคร จัดโดย สำนักวิจัยและวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ วันศุกร์ที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ นั้น

บัดนี้ การสัมมนาวิชาการสิ้นสุดลงแล้ว จึงขอเสนอรายงาน ดังนี้

## ๑. รายละเอียดการเข้าร่วมสัมมนาวิชาการ

วัน / เวลา	หัวข้อวิชา	ชื่อวิทยากร
๘ มิถุนายน ๒๕๖๑		
๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	ลงทะเบียน	
๐๘.๓๐ - ๐๘.๔๕ น.	กล่าวรายงานการจัดสัมมนาวิชาการ	โดย นายชินนทร์ เกตุปราษฎ์ ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา
๐๘.๔๕ - ๐๙.๐๐ น.	พิธีเปิดงานสัมมนาวิชาการ	โดย นายโสพล จรรย์จิตร รองเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	การบรรยายเรื่อง สถิติและตัวชี้วัดในห้องสมุด: ความคาดหวังและความเป็นจริง	ผศ.ดร. ทรงพันธ์ เจริญประสงค์ อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	การบรรยายเรื่อง User Experience (UX) in Libraries	ดร. สุพร พงษ์นุ้มกุล ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

## ๒. จำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาวิชาการ

ผู้เข้าร่วมสัมมนาวิชาการ เรื่อง “รู้เขา รู้เรา สู่การพัฒนาห้องสมุดอย่างยั่งยืน” จำนวน ๙๔ คน ประกอบด้วย บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ บุคลากรในเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกฎหมาย การเมืองการปกครอง บุคลากรในงานห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## ๓. สรุปสาระสำคัญจากการเข้าร่วมสัมมนาวิชาการ

การบรรยาย เรื่อง สถิติและตัวชี้วัดในห้องสมุด: ความคาดหวังและความเป็นจริง  
บรรยายโดย ผศ.ดร. ทรงพันธ์ เจริมประยงค์

วิทยากรบรรยายใน ๒ ประเด็นสำคัญ ได้แก่ สถิติ และตัวชี้วัด โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

### ๑. สถิติ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้ให้ความหมายของสถิติว่าเป็น “หลักฐานที่รวบรวมเอาไว้เป็นตัวเลขสำหรับเปรียบเทียบหรือใช้อ้างอิง” และได้กล่าวถึงสถิติในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

#### ๑.๑ องค์ประกอบของสถิติ ประกอบด้วย

- ข้อมูลตัวเลข
- บริบท

#### ๑.๒ บริบทของสถิติ ประกอบด้วย

- หน่วยนับ
- ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
- ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล
- กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ใคร จำนวนเท่าใด
- ตัวเลือกของคำตอบ/การจัดกลุ่มคำตอบ
- การไม่ตอบ/การตอบไม่ตรงคำถาม/การติดต่อไม่ได้
- ไม่นับ/ไม่มี

#### ๑.๓ ลักษณะการใช้งานสถิติ สถิติมีการนำมาใช้งานในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

- ฉายภาพตัด (Snapshot)
- แสดงแนวโน้ม
- เปรียบเทียบ ระหว่างหน่วยงานภายใน ผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ หรือกับหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ
- บูรณาการกับข้อมูลอื่น

#### ๑.๔ คุณภาพของสถิติ พิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่

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

### ๑.๕ ประโยชน์ของสถิติในงานห้องสมุด สถิติมีประโยชน์ต่อการใช้งานของห้องสมุดดังนี้

- ประกอบการตัดสินใจ
- ช่วยเสนอแนะแนวทาง
- วัตถุประสงค์ดำเนินงาน
- ตรวจสอบข้อผิดพลาดและความเข้าใจผิด
- สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการตลาด
- สะท้อนสังคม

### ๑.๖ ข้อควรระวังในการใช้สถิติ

- ต้องมีความเข้าใจข้อมูล
- รู้ข้อจำกัดข้อมูล
- ใช้วิธีการและเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม
- สามารถชี้แจงความแม่นยำและเที่ยงตรง
- สามารถบ่งชี้จุดสำคัญและแจ้งเหตุผล
- ให้บริบทและความเข้าใจ

อย่างไรก็ตาม สถิติเป็นข้อเท็จจริงที่ปรับแต่งได้ เมื่อมีการนำเสนอสถิติเกี่ยวกับจำนวนของผู้ใช้ก็สามารถปรับแต่งให้ตรงตามบริบทที่ต้องการ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด ๕๐๐ คนต่อปี สามารถนำเสนอข้อมูลว่ามีผู้ใช้ ๙๐% ของพื้นที่ มีผู้ใช้เข้าออก ๑,๕๐๐ ครั้ง หรือมีผู้ใช้ ๖๐% ของประชากร เป็นต้น

## ๒. ตัวชี้วัด

ในการจัดทำตัวชี้วัดนั้น ต้องมองว่าเป็นการจัดทำตัวชี้วัดของใครเพื่อใคร เช่น การกำหนดตัวชี้วัดนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีลักษณะในการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการมาใช้ห้องสมุด ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการกำหนดตัวชี้วัดได้แก่พื้นที่ของห้องสมุดและคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ การกำหนดตัวชี้วัดนักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งมีลักษณะในการเข้าถึงสารสนเทศและบริการที่ไม่จำกัดเวลา ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการกำหนดตัวชี้วัดได้แก่การเข้าถึงสารสนเทศที่ไม่จำกัดที่และเวลา หรือการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับอาจารย์ผู้บรรยายซึ่งมีลักษณะในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีคุณภาพและในจำนวนมาก ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการกำหนดตัวชี้วัดได้แก่การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ในวงกว้างเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพในจำนวนมากทางออนไลน์

๒.๑ ตัวชี้วัดมาตรฐาน การกำหนดตัวชี้วัดจะมีตัวชี้วัดมาตรฐานเพื่อนำมาใช้ในการพิจารณา อาทิ Impact Survey 2013, ISO 11620 - Information and Documentation (Library Performance Indicators), ISO 2789 - Information and Documentation (International Library Statistics), Minnesota Public Libraries' Return on Investment, OCLC Global Library Data

### ๒.๒ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

๒.๒.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ได้ข้อมูลที่ง่ายต่อการประมวลผลและรวบรวมเปรียบเทียบได้ง่าย นำเสนอประเด็นยอดนิยมหรือใกล้เคียงกันอาจสามารถ generalize ไปถึงประชากรกลุ่มใหญ่ได้ (ควรระมัดระวังเรื่องการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง และการตีความ) ข้อมูลเชิงบริบทมีจำกัด

๒.๒.๒ ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ข้อมูลเชิงลึกและบริบทเยอะ มีเรื่องเล่านำเสนอความแตกต่างหลากหลาย อาจเปรียบเทียบได้ยาก อาจไม่สามารถ generalize ไปถึงประชากรกลุ่มใหญ่ได้

### ๒.๓ แหล่งข้อมูลตัวชี้วัด

๒.๓.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ได้ข้อมูลจากการนับ การสังเกต กล้องวงจรปิด ประวัติการใช้บริการ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Log ของเว็บไซต์ ข้อมูลจากสำนักพิมพ์/ผู้ให้บริการ/ฝ่ายบริหารแบบสอบถาม (กระดาษ/ออนไลน์/อีเมล) การทดสอบ/การทดลอง การวิเคราะห์การอ้างอิง

๒.๓.๒ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ได้ข้อมูลจากการสังเกต (มีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม) การสัมภาษณ์ การเขียนบันทึกประจำวัน การคิดออกเสียง การทดสอบความสามารถในการใช้ ข้อคิดเห็นบนเว็บไซต์/สื่อสังคม ข้อมูลการใช้งาน การแสดงบทบาทสมมติ เครื่องมือทาง service design

### ๒.๔ S.M.A.R.T GOALS การกำหนดเป้าหมายที่ดีและประสบความสำเร็จ มีองค์ประกอบดังนี้

S – Specific	กำหนดความต้องการและผลลัพธ์ที่ชัดเจน
M – Measurable	สามารถวัดได้
A – Attainable/Achievable	ความเป็นไปได้ในการที่จะทำให้สำเร็จและก้าวไปสู่เป้าหมาย
R – Relevant	สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและวิสัยทัศน์ของห้องสมุด
T – Timely	การกำหนดเวลาอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตามตัวชี้วัด ไม่มีผิดไม่มีถูกทุกอย่างเป็นความคิดเห็นใช้เหตุและผลเป็นสำคัญ

## การบรรยาย เรื่อง User Experience (UX) in Libraries

### บรรยายโดย ดร. สุพร พงษ์นุ่มกุล

User Experience (UX) คือ ความรู้สึกและประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้ที่มีต่อระบบหรือผลิตภัณฑ์ โดยผู้ใช้อาจได้รับทั้งประสบการณ์ที่ดีและไม่ดี อันส่งผลต่อความต้องการสินค้าและบริการโดยตรง ดังนั้น การออกแบบระบบการใช้งานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรให้ผู้ผลิตสินค้าและบริการสามารถออกแบบสินค้า ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อการใช้งานและยังสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ผู้ใช้ได้

ดังนั้น กลยุทธ์ในการออกแบบจึงเป็นหลักสำคัญ ออกแบบระบบอย่างไรให้ใช้งานง่ายและใช้งานได้ดี กลยุทธ์ดังกล่าว ประกอบด้วย

(๑) ส่วนความต้องการของผู้ใช้ (User Needs) สามารถออกแบบตามความต้องการของผู้ใช้ อาจจำแนกรายบุคคล หรือเฉพาะกลุ่ม

(๒) ส่วนสินค้า/บริการ (Business Value) ลักษณะและคุณค่าของสินค้า/บริการ ที่ต้องการนำเสนอ

(๓) ส่วนเทคโนโลยี (Technical Capability) ส่วนช่วยสนับสนุนและปรับปรุงกระบวนการ

การทำ UX ควรต้องมีการศึกษาผู้ใช้ด้วยหลัก User-Centered Design ได้แก่ กระบวนการในการเรียนรู้ปัญหาจากผู้ใช้งาน การแก้ไขปัญหา เก็บความต้องการ นำมาวิเคราะห์และออกแบบ ทดสอบและพัฒนา โดยเฉพาะขั้นตอนการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ หรือ User Research ซึ่งสามารถใช้วิธีการเก็บข้อมูลในหลายรูปแบบ เช่น การสัมภาษณ์ Focus Group แบบสอบถาม แบบสำรวจ และการสังเกต เพื่อให้ได้รูปแบบพฤติกรรมผู้ใช้ที่สามารถเป็นตัวแทนความต้องการของผู้ใช้หลายคนได้

สำหรับ UX กับงานด้านห้องสมุดนั้น ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการห้องสมุด หรือทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ นั้น เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกห้องสมุดควรคำนึงถึง ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างบรรณารักษ์ ผู้ใช้บริการห้องสมุด และระบบที่ให้บริการ ต้องได้รับการวิเคราะห์ ออกแบบ

พัฒนา ให้สามารถใช้งานได้ดีและเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ป้ายแสดงสัญลักษณ์ภายในห้องสมุด อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ระบบห้องสมุดและบริการสารสนเทศต่าง ๆ ตลอดจนบรรยากาศภายในและภายนอกห้องสมุดที่เอื้อต่อการเข้าใช้บริการ กระตุ้นให้เกิดการสร้างแรงบันดาลใจ การค้นคิดสิ่งใหม่ เป็นต้น

#### ๔. การนำผลที่ได้รับจากการเข้ารับการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าร่วมการสัมมนา ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้แนวคิดและประสบการณ์จากห้องสมุดต่าง ๆ ว่าการออกแบบระบบและบริการต่าง ๆ ในห้องสมุด มีความสำคัญและควรตระหนักถึงการออกแบบที่ดีจะสร้างความรู้สึกละประสบการณ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการห้องสมุดเสมอ
- การพิจารณานำสถิติและตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมมาใช้กับห้องสมุด
- ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ User Experience สำหรับงานห้องสมุด เพื่อนำมาปรับใช้กับห้องสมุด

#### ๕. ข้อเสนอแนะ

- บรรณารักษ์ทุกคนควรได้รับความรู้ในเรื่องสถิติที่ใช้ได้จริงในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์และสร้างคุณค่าให้กับงานและบริการของห้องสมุด ตลอดจนการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการในงานห้องสมุด โดยควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบุษราภรณ์ อัครนิธยานนท์)  
บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ

(นางสาวสุนิศา บุญญานนท์)  
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ