รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เรื่อง "การพัฒนาความรู้ ทักษะ และเทคนิควิธีในการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด"
วันที่ 25 กรกฎาคม 2559 เวลา 13.00 – 16.00 น.
ณ ห้องฉายภาพยนตร์ อาคารบรรณสาร ชั้น 4
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

---

1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ประกอบด้วย

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1. นางสาวพรทิพย์ สุวันทารัตน์ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
2. นางสาวอัมพร อู่รัชตมาศ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
3. นายพิชัย ชาฎา รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์
4. นางสาวทิพย์วัลย์ อ่อนใจงาม บรรณารักษ์ ชำนาญการ
5. นางสาวปัทมรัชฎ์ สำราญสุข บรรณารักษ์ ชำนาญการ
6. นางกมลศรี ฤกษ์สมุทร บรรณารักษ์ ชำนาญการ
7. นายณัฐพล โหตระกิตย์ บรรณารักษ์ ชำนาญการ
8. นางสาวนวรัตน์ เขียวแก้ว บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ
9. นางสาวเพ็ญพรรณ จารุสาร บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ
10. นางสาวภัทรศยา สนองผัน บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ
11. นางสาวอุไรวรรณ ใจหาญ บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ
12. นางสาวอริชา เนตรวงศ์ บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ
13. นางสาวภัทรภร พื้นพรหม บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

14. นางสาวเปี่ยมสุข ทุ่งกาวี บรรณารักษ์ ชำนาญการพิเศษ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

15. นางสาวภริตา เฉยศิริ บรรณารักษ์ ชำนาญการพิเศษ
16. นายวัชระ ณรงค์ฤทธิเดช นักวิชาการศึกษา
17. นายพัลลภ อิงควิศาล บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ

2. ลักษณะการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “การพัฒนาความรู้ ทักษะ และเทคนิควิธีในการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด” เป็นการนำเสนอส่วนที่เป็นการดำเนินงานการจัดกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้ (User education) ของห้องสมุด 3 แห่ง ได้แก่ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภายใต้ประเด็นที่ครอบคลุม 4 ประเด็น ได้แก่

1. รูปแบบและกิจกรรมของการจัดการให้การศึกษาผู้ใช้ (User education)
2. การเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรม
3. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการเป็นผู้ถ่ายทอด
4. เทคนิค/กลยุทธ์การเป็นผู้ถ่ายทอดที่ดี

สรุปประเด็นสาระสำคัญที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

2.1 รูปแบบและกิจกรรมของการจัดการให้การศึกษาผู้ใช้ (User education)

2.1.1 รูปแบบ

1) ด้านนโยบาย ห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง มีนโยบายในการจัดการให้การศึกษาผู้ใช้ (User education) โดยมีกำหนดในแผนการปฏิบัติราชการประจำปี และจัดทำเป็นหลักสูตร/โปรแกรมการสอน/โครงการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รู้จักห้องสมุดและวิธีการค้นคว้าสารสนเทศห้องสมุด มีรายละเอียด ดังนี้

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	- มีกำหนดเป็นกิจกรรมในแผนการปฏิบัติราชการประจำปี - มีการจัดทำหลักสูตรแนะนำการค้นคว้าห้องสมุด ประกอบด้วย การแนะนำบริการห้องสมุด การแนะนำฐานข้อมูลต่างๆ การเขียนบรรณานุกรม และการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม EndNote
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	จัดทำเป็นโครงการการให้การศึกษาผู้ใช้ตามปีงบประมาณ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	- มหาวิทยาลัยกำหนดให้วิชา SWU 141 ทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Skills) เป็นวิชาบังคับสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี - จัดทำเป็นโปรแกรมการให้การศึกษาผู้ใช้ ประกอบด้วย การแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเบื้องต้น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าวิจัย และการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

2) การตั้งคณะทำงาน ห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง มีการตั้งเป็นทีมงานประจำหรือตั้งเฉพาะกิจในแต่ละกิจกรรม โดยมีการมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบตามความเหมาะสม มีรายละเอียด ดังนี้

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	มีการตั้งคณะทำงานแบบไม่เป็นทางการ โดยกำหนดให้เป็นภารกิจของกลุ่มส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และบุคลากรของฝ่ายบริการสื่อการศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งการแนะนำการค้นคว้าและการนำชม โดยดูจากความเกี่ยวข้องและความเหมาะสมในแต่ละกิจกรรม
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	มีการตั้งเป็นทีมวิทยากรจากฝ่ายบริการสนเทศและวารสาร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ทีมนำชม และทีมฝึกอบรม นอกจากนี้ยังมีแบ่งกลุ่มย่อยออกเป็นทีมภาษาไทย และทีมภาษาต่างประเทศ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ทีมวิทยากรมาจากบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (รวมจากหลายฝ่าย) ในจำนวนนี้มีการแบ่งบรรณารักษ์ให้รับผิดชอบตามกลุ่มสาขาวิชา 4 คน โดยให้มีหน้าที่ประสานกับทางคณะ และปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวกับสาขาวิชาที่ตนเองดูแลให้มีความทันสมัยตลอดเวลา

2.1.2 กิจกรรม

1) การจัดกิจกรรม ห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง มีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นจุดเน้นในการจัดกิจกรรมที่เหมือนกัน ได้แก่ คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกระดับชั้น ในส่วนของรูปแบบการจัดกิจกรรมมีการปฐมนิเทศให้แก่นักศึกษาใหม่ โดยมีการสอน/บรรยาย/แนะนำ/สาธิต/ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและการค้นคว้าสารสนเทศ บางแห่งมีการใช้วิธีนำชมห้องสมุดเพื่อชี้แหล่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดร่วมด้วย มีรายละเอียด ดังนี้

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	- จัดกิจกรรมตามหลักสูตรให้กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษาทุกระดับชั้น คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัย - จัดให้บริการ ณ จุดบริการ และเปิดห้องบรรยาย/สาธิต/ฝึกปฏิบัติตามหลักสูตรที่กำหนด - จัดร่วมกับกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เช่น กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา กิจกรรมสัมมนาเข้มวิทยานิพนธ์

สถาบัน	รายละเอียด
	สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และสัมมนาเข้มประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	- จัดบรรยายในกิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ - จัดฝึกอบรมแนะนำการค้นคว้าแก่นักศึกษา และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย โดยมีการนำชมห้องสมุดเพื่อชี้แหล่งจัดเก็บสารสนเทศร่วมด้วย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	- จัดอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับการค้นสารสนเทศห้องสมุดให้กับนักศึกษาทุกระดับชั้นและนักศึกษานานาชาติ มีรายวิชาที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการอบรมหรือบรรณารักษ์ช่วยสอน เช่น ทักษะการรู้สารสนเทศ การวิจัย การค้นข้อมูล การลงรายการบรรณานุกรม และการลอกเลียนวรรณกรรม ในคณะต่าง ๆ เช่น คณะสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะพลศึกษา เป็นต้น - จัดบรรยายในกิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทุกระดับชั้น

2) การประเมินกิจกรรม ห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง มีการประเมินที่แตกต่างกัน เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการเข้าอบรม การทำสรุปผลการดำเนินงานของโครงการ และการประเมินแบบออนไลน์ มีรายละเอียด ดังนี้

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	- เวลาในการอบรมค่อนข้างจำกัด ทำให้ไม่สามารถประเมินก่อนเรียนและหลังเรียนได้ จึงใช้การสำรวจความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมแทน - นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอแนวทางการประเมินใหม่ให้ผู้ใช้บริการที่ทำกิจกรรมมีส่วนร่วมโดยอาศัยเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ช่วยสนับสนุน เช่น https://kahoot.it/ ทำให้สามารถประเมินผ่านสมาร์ทโฟนและดูผลได้ทันที
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	มีการประเมินโดยทำในรูปสรุปผลการดำเนินงานโดยรวมของโครงการที่จัดทำครอบคลุมทั้งปี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	มีการประเมินการสอนก่อนเรียนและหลังเรียนทางออนไลน์เป็นประจำทุกครั้ง

2.2 การเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรม ห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง มีการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะมีการจัดกิจกรรมโดยการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเตรียมตัวในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านอุปกรณ์/สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านวิทยากร มีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 ด้านความรู้ (หลักสูตร และเนื้อหา)

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มก่อน เพื่อจะได้จัดหลักสูตรและวิธีการอบรมให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการก่อน กรณีในส่วนที่เป็นหลักสูตรนานาชาติจะเตรียมการสอนประมาณ 2 สัปดาห์ ทั้งนี้เพื่อการจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	มีข้อกำหนดเป็นหัวข้อว่าสอนเรื่องอะไรบ้าง แล้วมอบหมายให้ผู้สอนแต่ละคนจัดเตรียมเนื้อหาการสอนในแนวของตนเอง

2.2.2 ด้านอุปกรณ์/สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	- จัดทำสื่อด้วยการใช้โปรแกรม PowerPoint :ซึ่งทำเป็นสื่อกลางที่จะใช้เป็นสื่อในการสอน/แนะนำการค้นคว้าและการใช้บริการห้องสมุด โดยมีการปรับหลักสูตรที่กำหนดให้เหมาะสมกับแต่ละสาขาวิชาที่จะเข้าร่วมกิจกรรม - การใช้ห้องฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์จะใช้ห้องฝึกของสำนักคอมพิวเตอร์เป็นหลัก
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	- จัดทำเอกสารแนะนำห้องสมุด 5 ภาษา ได้แก่ ไทย อังกฤษ เยอรมัน จีน และมลายู โดยแต่ละภาษามีคณาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยให้ความอนุเคราะห์ในการแปลให้ - จัดทำสื่อมัลติมีเดียแนะนำห้องสมุดบนเว็บไซต์ของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	- ห้องสมุดมีห้องฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ จึงต้องมีการตรวจสอบความพร้อมของห้องที่ใช้สอนล่วงหน้า และศึกษาการใช้งานอุปกรณ์สำหรับการสอนทุกประเภท - มีการจัดทำสื่อด้วยการใช้โปรแกรม PowerPoint เพื่อใช้ในการอบรมและการสอน และเพื่อให้นักศึกษาใช้เป็นเครื่องมือทบทวนความรู้หลังการอบรม

2.2.3 ด้านวิทยากร

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	- ตัวผู้ถ่ายทอดมีการพัฒนาทักษะการค้นคว้า โดยหน่วยงานส่งเข้าอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับผู้ใช้บริการได้ - กรณีเป็นกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาจะมีการประชุมคณะวิทยากร เพื่อดูสื่อที่จะใช้ในการบรรยาย และแนะนำประเด็นสำคัญของเนื้อหาที่จะถ่ายทอดก่อนออกไปปฏิบัติงานจริง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	- ให้วิทยากรใหม่รู้จักการใช้ฐานข้อมูลทุกฐาน โดยให้เข้าใช้ทุกวัน - ให้วิทยากรใหม่ลงมือปฏิบัติงานจริง แต่บรรณารักษ์ที่มีความชำนาญจะเข้าไปนั่งฟัง และแนะนำจุดบกพร่องหลังจากการสอน - วิทยากรใหม่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการจูงใจผู้เข้าร่วมจากการดูทอล์คโชว์ หรือนักพูดมืออาชีพ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับตนเอง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	- ให้วิทยากรใหม่ออกแบบเตรียมการสอนด้วยตนเอง ก่อนให้ไปลองสอนจริง - ให้วิทยากรใหม่เข้าไปดูการสอน/บรรยายของบรรณารักษ์ที่มีความชำนาญ เพื่อนำไปศึกษาและใช้เป็นแบบอย่าง

2.4 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการเป็นผู้ถ่ายทอด ห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง พบปัญหาและอุปสรรคที่หลากหลาย เช่น ตัวผู้ถ่ายทอดไม่มีเทคนิคการถ่ายทอดที่สร้างหรือกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดแรงจูงใจในการรับรู้เรื่องที่ถ่ายทอดได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายที่มีทักษะความรู้ขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน และปัญหาเกี่ยวกับการจัดการอุปกรณ์และสถานที่ที่มีผลต่อการถ่ายทอดความรู้ มีรายละเอียด ดังนี้

2.4.1 ด้านตัวของผู้ถ่ายทอด

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	- ไม่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม - ไม่สามารถจูงใจให้นักศึกษาสนใจการบรรยายได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	- บรรณารักษ์ที่รับหน้าที่เป็นวิทยากรใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ในการถ่ายทอดที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะ เช่น การถ่ายทอดเป็นภาษาอังกฤษ ยังคงต้องร่วมกับบรรณารักษ์ที่มีความชำนาญในการจัดการสอน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	-

2.4.2 กลุ่มเป้าหมาย

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	- นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้มีงานทำและเป็นผู้สูงอายุ ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุดมานานหลายปี รวมทั้งมีความหลากหลายทางด้านพื้นฐานและทักษะความรู้เกี่ยวกับการค้นคว้าและการใช้อุปกรณ์ไม่เป็น - นักศึกษาบัณฑิตศึกษาแต่ละสาขาวิชามีทักษะการค้นที่แตกต่างกัน เช่น นักศึกษาสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ จะมีทักษะการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีน้อยกว่านักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี - นักศึกษาไม่มีเวลาให้กับห้องสมุด เนื่องจากทางสาขาวิชามีกิจกรรมหลักให้นักศึกษาทั้งวัน นักศึกษาจึงใช้ช่วงเวลาพักช่วงสั้น ๆ ที่เข้าห้องสมุด
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	- นักศึกษาปริญญาเอกส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุจึงเรียนรู้ได้ช้า - นักศึกษามีการเรียนรู้ไม่เท่ากันในบางครั้ง เนื่องจากมีพื้นฐานความรู้และทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ผู้ใช้บริการเปลี่ยนเวลานัดหมาย โดยมาให้สอนกะทันหันในช่วงที่วิทยากรที่นัดหมายไว้ไม่ว่าง

2.4.3 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	- ไฟดับบ่อยครั้ง - ห้องสมุดไม่มีห้องฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการค้นในห้องสมุด - การใช้งานหน้าจอ vpn ของนักศึกษากับบุคลากรไม่เหมือนกัน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	- อินเทอร์เน็ตรับส่งสัญญาณช้า - หน้าเว็บไซต์เปลี่ยนไปไม่เหมือนเดิม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	- ห้องอบรม/อุปกรณ์ไม่พร้อม ทำให้วิทยากรที่ไม่รู้เรื่องอุปกรณ์ทำงานไม่ได้ เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่ขณะที่สอน - สัญญาณ wifi ช้า - ลิงก์ที่เคยมีในเว็บไซต์ของห้องสมุดหายไป

2.5 เทคนิค/กลยุทธ์การเป็นผู้ถ่ายทอดที่ดีด้านวิทยากร

จากประเด็นต่าง ๆ ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้างต้น ห้องสมุดแต่ละสถาบันได้เสนอข้อสรุปที่จะเป็นเทคนิค/กลยุทธ์การเป็นผู้ถ่ายทอดที่ดีด้านวิทยากร เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีหรือที่เหมาะสมกับห้องสมุดในสถาบันของตนเองได้ ดังนี้

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	- ต้องเข้าใจความต้องการหรือความสนใจของผู้รับบริการ โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ เพราะเป็นสิ่งที่สำคัญ - ต้องรู้จักดึงประเด็นที่น่าสนใจของงานบริการห้องสมุดมาบรรยายเมื่อมีเวลาจำกัด - ทำให้การเข้าร่วมกิจกรรมมีความสนุก มีความน่าสนใจ เช่น ก่อนการบรรยายมีกิจกรรมเพื่อดึงความสนใจของผู้เรียน อาทิ การตอบคำถามชิงรางวัล เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม - ควรมีวิทยากรผู้ช่วยในกรณีที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่สามารถค้นได้ด้วยตนเอง ตัววิทยากรหรือผู้ช่วยต้องตามประกบเพื่อคอยแนะนำอย่างใกล้ชิด - วิทยากรต้องมีทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูลทุกฐาน - การให้บริการควรสร้างความประทับใจให้เหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยการแนะนำช่องทางหรือเทคนิคที่ผู้ใช้สามารถนำไปใช้เพื่ออำนวยความสะดวกได้ เช่น แนะนำการ save ข้อมูลที่ค้นได้ส่งเข้าอีเมลตนเอง การดู impact factor ของบทความวารสารที่ค้นได้ การจัดการบรรณานุกรมออนไลน์ เป็นต้น - ต้องรู้จักใช้การสื่อสารทางกาย สายตาที่ให้ความสนใจ การพูด รวมถึงบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกอยากคุยกับเรา - แนะนำแบรนด์ห้องสมุดหรือนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา เช่น ฐานข้อมูลของแต่ละสาขา บริการนำส่งเอกสาร - ฝึกค้นฐานข้อมูล หรือเว็บไซต์บ่อย ๆ เนื่องจากมีการเปลี่ยนเป็นประจำ และเป็นการเพิ่มทักษะในการค้นให้กับตนเอง ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้ผู้ใช้บริการได้ - การมีความรู้ที่ดี และบุคลิกภาพดี ทำให้เกิดความ Smart ในการถ่ายทอดได้ดี

สถาบัน	รายละเอียด
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	- ให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ - การบริการที่ดีต้องให้ความสำคัญต่อลูกค้า ต้องมีใจรักงานบริการและคิดสิ่งที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้ - เมื่อเห็นว่ากลุ่มผู้เรียนมีการรับรู้ได้ช้า ผู้ที่ถ่ายทอดต้องใช้วิธีการสอน/แนะนำให้ช้าลง หรือ ใช้วิทยากรผู้ช่วยคอยดูแลเป็นรายกรณี - ศึกษาสไตล์การพูดของนักพูดเก่ง ๆ แล้วนำมาปรับใช้กับตนเอง - ต้องทำให้นักศึกษาสนใจอยู่กับเราให้ได้ - เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ - พัฒนาความรู้อยู่เสมอ ด้วยการค้นฐานข้อมูลบ่อย ๆ สามารถสืบค้นได้ทุกฐานข้อมูล
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	- พยายามให้ผู้ใช้อยู่กับเรามากที่สุด เช่น การเรียกชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีท่าทีไม่สนใจ - เข้าไปดูหรือสำรวจหน้าเว็บที่เกี่ยวข้องบ่อย ๆ เมื่อมีกรณีหน้าเว็บไซต์หรือลิงก์เปลี่ยนไปจะได้ทราบความเคลื่อนไหวตลอดเวลา - สร้างความคุ้นเคยกับการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในขณะบรรยายได้ด้วยตนเอง - ดูความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก - กรณีมีเวลาบรรยายน้อย ต้องย่อหลักสูตรให้กระชับ เน้นจุดที่สำคัญ - พยายามให้อยู่ในเนื้อหา ไม่ออกนอกประเด็น - แนะนำการค้นให้เห็นจริง หลีกเลี่ยงการบรรยายตามเนื้อหาใน power point เพื่อสร้างความน่าสนใจ - พยายามจูงใจให้นักศึกษาอยู่กับเนื้อหาที่เรากำลังถ่ายทอด - สอน/บรรยายบ่อย ๆ เพื่อสร้างทักษะและการแก้ไขปัญหา - อย่าปล่อยให้ผู้ใช้จากเราไป ถ้ายังไม่เข้าใจสิ่งที่เราถ่ายทอด

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.1 ข้อมูลที่ตอบแบบสำรวจ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	3	21.4
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1	7.2
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	10	71.4
รวม	**14**	**100.0**

ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 17 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 82.35 พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 14 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 10 คน (ร้อยละ 71.4) รองลงมา ได้แก่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 คน (ร้อยละ 21.4) และ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 7.2) ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการ

รายการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ความรู้ที่มีอยู่เดิมก่อนที่ท่านเข้าร่วมโครงการ	3.29	0.99	ปานกลาง
2. ความรู้ที่ได้รับหลังจากท่านเข้าร่วมเข้าโครงการ	4.50	0.65	มากที่สุด
3. ท่านมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.93	0.83	มาก
4. ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.50	0.52	มากที่สุด
5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ	4.71	0.47	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม	4.36	0.84	มาก
7. ความเหมาะสมของอาหารว่างและเครื่องดื่ม	4.71	0.47	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการ	**4.79**	**0.43**	**มากที่สุด**

ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ และ ความเหมาะสมของอาหารว่างและเครื่องดื่ม ($\overline{X}$ = 4.71) เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ความรู้ที่ได้รับหลังจากท่านเข้าร่วมเข้าโครงการ และการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\overline{X}$ = 4.50) เท่ากัน และ ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.36) ตามลำดับ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายของระดับคะแนนในข้อ 3 ได้แปลผลระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด