

## การพัฒนากิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านชุมชน

### Development of “Writers and Readers Meeting” Activity to Support the Local Community

ธนะพันธุ์ การคนชื่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
thanapun.k@cmu.ac.th

#### บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้พัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน โดยนำ SIPOC Model และการจัดการความรู้ ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2554 ถึงปัจจุบัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านในการสนับสนุนชุมชน มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) วางแผน กำหนดเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย รูปแบบกิจกรรม 2) ออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงาน โดยใช้ SIPOC Model 3) ถ่ายทอด และเรียนรู้ร่วมกัน โดยใช้หลักการจัดการความรู้ และการทำ After Action Review กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และ 4) ประเมินผลการดำเนินงาน

ผลจากการพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ทำให้ลดขั้นตอนการทำงานจากเดิม จำนวน 16 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 75 วัน 16 ชั่วโมง ลดลงเหลือ 11 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาเพียง 26 วัน 13 ชั่วโมง ในทางกลับกันมีการจัดกิจกรรมจำนวนมากขึ้น ด้วยการส่งเสริมให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่อการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.05$ )

**คำสำคัญ:** กิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน, บริการวิชาการแก่ชุมชน, SIPOC Model

#### ABSTRACT

Chiang Mai University Library has developed “Writers and Readers Meeting” activity by using the SIPOC Model and Knowledge Management from 2011 to the present, The main objective was to develop the process of organizing activities, writers meet readers in supporting the community. There are steps in the operation as follows 1) Plan, set goals and target group activity model 2) Design and develop work processes using the SIPOC Model 3) Communicate and learn together by using knowledge management principles and After Action Review with all groups of stakeholders and 4) evaluate the performance.

The result of process development in activities of “Writers and Readers Meeting” could reduce working steps from the 16 original steps, using 75 days and 16 hours of operation, to 11 steps, taking only 26 days and 13 hours. On the other hand, more activities are also organized by encouraging the community to participate in activities. The evaluation from circulation Statistic of the activity participants on the activity of the writer found that the average increasing number of reader is at a high level ( $\bar{X} = 4.05$ )

**Keyword:** Meet the Writers Activity, Community Service, SIPOC Model

## บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดงานหนังสือแห่งปี CMU Book Fair มาเป็นเวลากว่า 25 ปี ซึ่งได้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ของชุมชน มหาวิทยาลัย และประชาคมภายนอก มหาวิทยาลัย ทั้งในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยได้จัดให้มีกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน เพื่อสร้างโอกาสให้ผู้อ่านได้พบปะนักเขียนที่ชื่นชอบ พูดคุยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์มาโดยตลอด โดยมีผู้รับผิดชอบหลัก คือ คณะกรรมการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ทำหน้าที่จัดหานักเขียน วิทยากร ประสานงานกับสำนักพิมพ์ ร้านค้า ผู้เชี่ยวชาญ และดารา นักแสดงผู้มีชื่อเสียง รวมทั้งการจัดกิจกรรม Workshop กิจกรรมการประกวดแข่งขัน เพื่อมาร่วมกิจกรรมภายในงาน

ในการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคซึ่งเกิดจากขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความสูญเสยเวลาในการดำเนินงาน เช่น การติดต่อประสานงานที่มีรูปแบบในการดำเนินงานที่แตกต่างกันตามประเภทของกิจกรรม การติดต่อนักแสดงผู้มีชื่อเสียงเพื่อดึงดูดให้มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม และการจัดการงบประมาณในการจัดกิจกรรม เช่น ค่าจ้างเหมาบริการจัดทำเวทีกิจกรรม ค่าเดินทางวิทยากรโดยเครื่องบิน (ไป-กลับ) ค่าตอบแทนวิทยากร ค่าตอบแทนพิธีกรและผู้ดำเนินรายการ ค่าจ้างเหมาวงดนตรี และค่าเงินรางวัลการประกวดต่าง ๆ เป็นต้น ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ คณะกรรมการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน และวิเคราะห์กระบวนการให้สามารถลดเวลา ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านในการสนับสนุนชุมชน
2. เพื่อทบทวน ปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. **ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง** ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนากระบวนการ ด้วย SIPOC Model และการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

2. **วางแผน กำหนดเป้าหมาย กำหนดกลุ่มเป้าหมาย รูปแบบกิจกรรม** ร่วมกันวางแผนการทำงาน เพื่อกำหนดเป้าหมาย และกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรม ได้แก่ การเสวนานักเขียน การประกวดทักษะความรู้ กิจกรรม Workshop และการแสดงดนตรี

3. **ออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงาน** ใช้ SIPOC Model เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบกระบวนการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างกันของ 5 ปัจจัยในกิจกรรมหรือกระบวนการซึ่งได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะส่งมอบปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการเพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ SIPOC มาจาก S-Stakeholder ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย I-Inputs ปัจจัยนำเข้า P-Process กระบวนการ O-Outputs ผลผลิต/บริการ C-Customers ผู้ใช้บริการ ผลจากการทบทวนกระบวนการ ทำให้ทราบจุดแข็ง (strength) และโอกาสพัฒนา (Opportunity of Improvement – OFI) (คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2560, น. 2-3)

การพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน โดยใช้ SIPOC Model เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงาน สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

กระบวนการหลัก : กระบวนการจัดงานหนังสือ CMU Book Fair

กระบวนการย่อย : กระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน

ตารางที่ 1 กระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน

กระบวนการย่อย: กระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน		ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน		ผู้รับผิดชอบร่วม: คณะกรรมการจัดงาน CMU Book Fair	
Stakeholder (ผู้ส่งมอบ)	ปัจจัยนำเข้า (Input)	ขั้นตอนในการดำเนินงาน (Process)	สินค้าหรือบริการ (Output)	ผู้รับบริการ (Customer)	ตัวชี้วัด (KPIs)
1. ผู้บริหารห้องสมุด	11 คู่มือการดำเนินการจัดกิจกรรม	Step 1 กำหนดวันและช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม	O1 กิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน	1. ชุมชนภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร	1. ร้อยละของจำนวนกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านเพิ่มมากขึ้น 3% ในทุกปี
2. คณะกรรมการจัดกิจกรรม	12 ข้อตกลงร่วมกับสำนักพิมพ์/นักเขียน/นักแสดง/วิทยากรในการจ่ายค่าตอบแทน	Step 2 เปิดให้เสนอรายชื่อักเขียน/นักแสดง/วิทยากร/หัวข้อ Workshop/วงดนตรี ที่ต้องการให้มาร่วมกิจกรรม	O2 กิจกรรม Workshop	2. ชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ ประชาชนทั่วไป และสถานศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่และภาคเหนือตอนบน	2. ร้อยละของจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านเพิ่มมากขึ้น 5% ในทุกปี
3. สำนักพิมพ์	13 หนังสือเชิญเข้าร่วมกิจกรรม	Step 3 สรุปรายชื่อนักเขียน/นักแสดง/วิทยากร/วงดนตรี	O3 การประกวดแข่งขันทักษะต่าง ๆ	3. นักเขียนหน้าใหม่ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง	3. ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านเพิ่มมากขึ้น 2% ในทุกปี
4. นักเขียน/นักแสดง/ผู้มีชื่อเสียง/วิทยากร/นักดนตรี	14 แบบฟอร์มตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรม	Step 4 ติดต่อักเขียน/นักแสดง/วิทยากรและวงดนตรี			
5. นักศึกษา/บุคลากร มช.	15 แบบฟอร์มและเกณฑ์การให้คะแนนตัดสินการประกวดทักษะต่าง ๆ	Step 5 ส่งจดหมายเชิญอย่างเป็นทางการ			
6. นักเรียน		Step 6 จัดตารางกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ได้แก่ กิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน/ การประกวดทักษะต่าง ๆ/ Workshop/ การแสดงดนตรี			
7. คณะกรรมการตัดสินการประกวดทักษะต่าง ๆ	16 เอกสารเบิกจ่ายทางการเงิน	Step 7 ประชาสัมพันธ์กิจกรรม	O4 การแสดงดนตรี		
8. ประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรม	17 แผ่นพับ/ตารางจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน	Step 8 ดำเนินกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน			
	18 ระบบบันทึกสถิติการดำเนินกิจกรรม	Step 9 บันทึกสถิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรม			
		Step 10 ทำ AAR กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม			
		Step 11 สรุปและประเมินผล			

สิ่งที่ต้องการ (Stakeholder Need)	คุณลักษณะ (Input Specification)	คุณลักษณะ (Process Step & Requirement)	คุณลักษณะ (Output Specification)	สิ่งที่ต้องการ (Customer Need)	ตัวชี้วัด (KPIs)
<p>1. จัดกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p>2. จัดกิจกรรมที่มีความน่าสนใจ ดึงดูดให้กลุ่มเป้าหมายมาร่วมงาน</p> <p>3. ได้ประชาสัมพันธ์นักเขียนและเพิ่มยอดจำหน่ายหนังสือ</p> <p>4. มีเวทีในการเสวนาหนังสือ/บรรยาย/แสดงดนตรี</p> <p>5. มีเวทีในการฝึกฝนประสบการณ์</p> <p>6. ได้ร่วมการประกวดแข่งขันทักษะต่าง ๆ</p> <p>7. มีผู้เข้าร่วมการประกวดบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p>8. ได้รับแรงบันดาลใจในการเริ่มต้นเป็นนักเขียนและนักอ่านที่ดี</p>	<p>11 คู่มือเป็นปัจจุบัน เข้าถึงได้ง่ายและสามารถปฏิบัติตามได้</p> <p>12 ข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร และมีความชัดเจน</p> <p>13 หนังสือเชิญมีข้อมูลครบถ้วนและส่งให้ผู้รับก่อนการจัดกิจกรรม</p> <p>14 แบบฟอร์มมีข้อมูลครบถ้วน</p> <p>15 แบบฟอร์มและเกณฑ์การให้คะแนนมีข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน</p> <p>16 เอกสารทางการเงินมีความถูกต้องตามระเบียบราชการ และใช้จ่ายตามเวลาที่กำหนด</p> <p>17 รายการกิจกรรมมีความน่าสนใจ</p> <p>เชิญชวนให้ผู้เข้าร่วมงานจำนวนมาก</p> <p>ข้อมูลวันเวลาในการจัดกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน</p> <p>18 มีระบบการบันทึกสถิติการจัดกิจกรรมอย่างเป็นระบบ</p>	<p>Step 1 กำหนดวัน เวลาในการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับวันและเวลาเปิด - ปิดของงาน CMU Book Fair</p> <p>Step 2 เปิดให้ชุมชนเสนอรายชื่อในหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อโซเชียลมีเดีย แบบเสนอรายชื่อ หรืออีเมล เป็นต้น</p> <p>Step 3 ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน เช่น เบอร์โทรติดต่อ หรืออีเมล เป็นต้น</p> <p>Step 4 ติดต่อสำนักพิมพ์/นักเขียน/นักแสดง/วิทยากรและวงดนตรี เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมในวันเวลาที่กำหนด</p> <p>Step 5 ส่งจดหมายเชิญอย่างเป็นทางการล่วงหน้าก่อนการจัดกิจกรรม</p> <p>Step 6 ประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ทุกช่องทาง</p> <p>Step 7 จัดเตรียมสถานที่จัดกิจกรรมให้มีความสวยงาม ดึงดูดใจและเหมาะสมกับธีมของการจัดงาน</p> <p>Step 8 ดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย</p> <p>Step 9 บันทึกสถิติการจัดกิจกรรมให้ครบถ้วน</p> <p>Step 10 นำหลัก KM มาใช้ในการเรียนรู้ร่วมกัน</p>	<p>1. กิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านที่มีความน่าสนใจ สร้างแรงบันดาลใจใน</p> <p>การอ่าน การเขียนและการดำเนินชีวิต</p> <p>2. กิจกรรม Workshop มีความน่าสนใจ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์</p> <p>3. การประกวดแข่งขันทักษะต่าง ๆ มีหลากหลาย ครอบคลุมผู้เข้าแข่งขันทุกช่วงวัย</p> <p>4. การแสดงดนตรีที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการเข้าร่วมงาน</p>	<p>1. ได้พบปะนักเขียน/นักแสดง/วิทยากรที่มีชื่อเสียง และรับฟังการเสวนาหนังสือรวมทั้งได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์</p> <p>2. ได้มีโอกาสพบปะนักเขียน นักแสดง/วิทยากรที่มีชื่อเสียง และได้รับประสบการณ์ตรงจากนักเขียนที่ประสบความสำเร็จ</p> <p>ตลอดจนเกิดความรู้สึกรักการอ่าน</p> <p>3. ได้มีเวทีในการสั่งสมประสบการณ์และการประชาสัมพันธ์งานเขียนของตนเอง</p>	

ตารางที่ 2 ผลการทบทวน กระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน

จุดแข็ง	โอกาสในการพัฒนา	การพัฒนากระบวนการทำงาน
<p>1. ความร่วมมือของเครือข่ายชุมชนในการร่วมจัดกิจกรรม ซึ่งมีเครือข่ายความร่วมมือจำนวนมากกว่า 30 เครือข่าย และจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. กิจกรรมมีความน่าสนใจ มีนักเขียนซีไรต์ นักแสดง และผู้มีชื่อเสียงมาร่วมงานในทุกครั้ง</p> <p>3. เป็นกิจกรรมที่สามารถดึงดูดให้คนมาร่วมงาน CMU Book Fair และซื้อหนังสือของนักเขียนที่ตนชื่นชอบเป็นจำนวนมาก</p>	<p>1. ใช้เสียงของลูกค้ามาพัฒนา/ปรับปรุงการจัดกิจกรรมให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>2. จัดหากิจกรรมใหม่ที่ น่าสนใจ ที่ส่งเสริมให้ชุมชนได้เข้ามาร่วมงาน CMU Book Fair และได้รับความรู้</p>	<p>1. ทบทวนและพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในทุกครั้งที่จัดกิจกรรม</p> <p>2. กำหนดกรอบระยะเวลาของขั้นตอนการทำงานให้กระชับ ส่งผลให้จัดกิจกรรมที่มีคุณภาพและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับมาก</p>

**ถ่ายทอด และเรียนรู้ร่วมกัน** ใช้หลักการจัดการความรู้ ในการทบทวน วิเคราะห์ความสำเร็จ ปัญหาที่เกิดขึ้นและความล้มเหลวของการจัดกิจกรรมที่ผ่านมา และสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ โดยได้ทำ After Action Review (AAR) ซึ่งเป็นการทบทวนกระบวนการทำงาน เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และสิ่งที่ต้องปรับปรุง โดยนำบทเรียนจากความสำเร็จและความล้มเหลวของการจัดกิจกรรมครั้งที่ผ่านมา มาใช้ในการพัฒนาหรือการปรับปรุงการทำงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (วิจารณ์ พานิช, 2551, น. 32)

**4. ประเมินผลการดำเนินงาน** ได้จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงาน ใน 3 ประเด็น คือ

(1) **ผลของการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน** ประเมินผลการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ตั้งแต่ปี 2554-2562 ได้แก่ จำนวนกิจกรรม จำนวนนักเขียน วิทยากร และจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม และความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอกซ์เซล (Microsoft Excel)

(2) **ผลของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน** ประเมินผลจำนวนการมีส่วนร่วมของชุมชน ตั้งแต่ปี 2554-2562 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปจำนวนรวมของการมีส่วนร่วมของชุมชน

(3) **สรุปผลกระบวนการที่ได้พัฒนา** ประเมินการพัฒนากระบวนการทำงานและการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ปี 2555-2562 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และสรุปขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานที่ลดลง

## สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

### สรุปผล

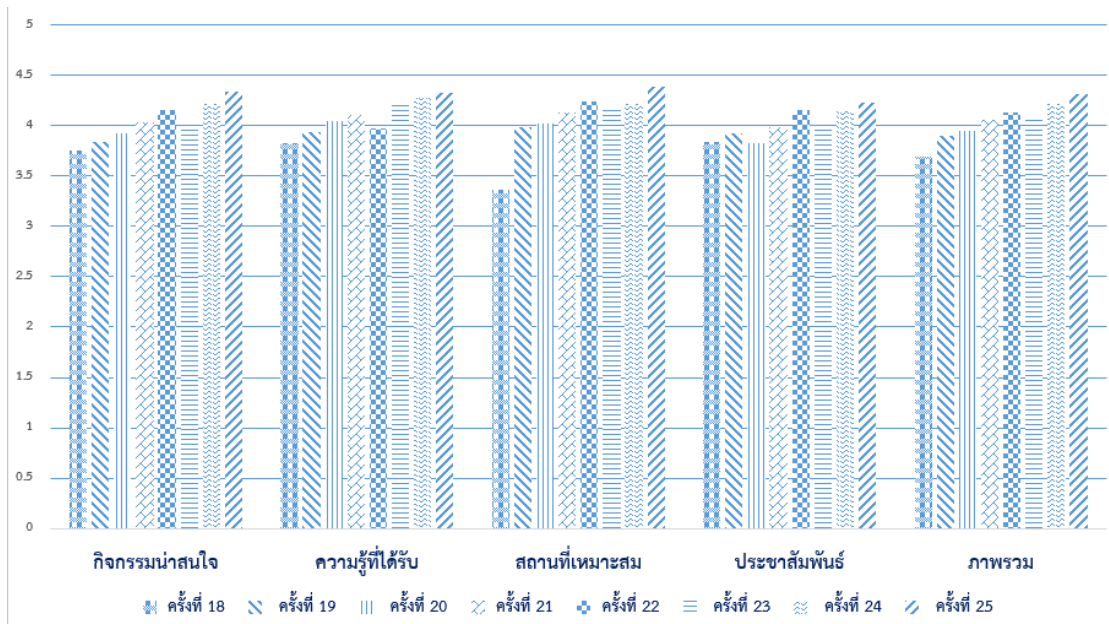
#### 1. ผลของการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน สามารถสรุปผลได้ ดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ครั้งที่ 18-25

หัวข้อ	ครั้งที่จัดกิจกรรม							
	18	19	20	21	22	23	24	25
จำนวนกิจกรรม (กิจกรรม)	16	17	23	23	35	33	37	49
นักเขียน วิทยากร (คน)	13	12	21	25	34	106	209	171
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในงาน (คน)	189	221	235	441	596	2,250	3,462	2,113
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านสื่อออนไลน์ (คน)	0	0	0	0	10,477	14,664	52,962	101,059

สรุปผลการดำเนินงานของการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ครั้งที่ 18-25 พบว่า (1) จำนวนกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน มีจำนวนรวม 16,17, 23, 23, 35,33 และ 37 กิจกรรมตามลำดับ (2) จำนวนนักเขียนวิทยากรที่มาร่วมกิจกรรม มีจำนวนรวม 13, 12, 21, 25, 23, 106, 209, และ 171 คน ตามลำดับ (3) จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีจำนวนรวม 189, 211, 235 441, 11,073, 16,914, 56,388 และ 104,172 คน ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม สามารถสรุปผลได้ ดังรูปภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ครั้งที่ 18-25

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน พบว่า ในด้าน (1) **ความน่าสนใจของกิจกรรม** มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 24 และ 25 (มีค่าเฉลี่ย 4.22, 4.34 ตามลำดับ) มีความพึงพอใจระดับมาก ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 18, 19, 20, 21, 22 และ 23 (มีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.84, 3.92, 4.03, 4.16 และ 4.18 ตามลำดับ) (2) **ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้** มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 23, 24 และ 25 (มีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.28, 4.32 ตามลำดับ) ความพึงพอใจระดับมาก ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 18, 19, 20, 21, และ 22 (มีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.94, 4.05, 4.11, และ 3.97 ตามลำดับ) (3) **ด้านสถานที่มีความเหมาะสม** ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 22, 24 และ 25 (มีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.22, 4.38 ตามลำดับ) ความพึงพอใจระดับมาก ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 18, 19, 20, 21, และ 23 (มีค่าเฉลี่ย 3.36, 3.98, 4.02, 4.13, และ 4.15 ตามลำดับ) (4) **ด้านการประชาสัมพันธ์** มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 25 (มีค่าเฉลี่ย 4.23) ความพึงพอใจระดับมาก ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 18, 19, 20, 21, 22, 23 และ 24 (มีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.92, 3.83, 3.98, 4.16, 4.02 และ 4.14 ตามลำดับ) (5) **ภาพรวมในการจัดกิจกรรม** ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 24 และ 25 (มีค่าเฉลี่ย 4.21, 4.31 ตามลำดับ) มีความพึงพอใจระดับมาก ในการจัดกิจกรรมครั้งที่ 18, 19, 20, 21, 22 และ 23 (มีค่าเฉลี่ย 3.69, 3.90, 3.95, 4.06, 4.13 และ 4.19 ตามลำดับ)

## 2. ผลของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน สามารถสรุปผลได้ ดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 สรุปผลการมีส่วนร่วมของชุมชนภายในและชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย

ครั้งที่	ชุมชนภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่				ชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย	
	นักศึกษา/อาจารย์/บุคลากร (ครั้ง/คน)				เครือข่าย/ประชาชน	นักเขียนใหม่
	เสวนา	Workshop	ผู้ดำเนินรายการ	ดนตรี	เสวนา	เสวนา
18	1 ครั้ง/2 คน	1 ครั้ง/1 คน	-	1 ครั้ง/3 คน	4 ครั้ง/5 คน	1 ครั้ง/2 คน
19	1 ครั้ง/1 คน	2 ครั้ง/5 คน	-	5 ครั้ง/26 คน	2 ครั้ง/2 คน	1 ครั้ง/1 คน
20	2 ครั้ง/2 คน	1 ครั้ง/1 คน	-	1 ครั้ง /4 คน	3 ครั้ง /6 คน	1 ครั้ง/1 คน
21	1 ครั้ง/1 คน	1 ครั้ง/1 คน	2 ครั้ง/2 คน	3 ครั้ง /16 คน	3 ครั้ง /6 คน	1 ครั้ง/1 คน
22	1 ครั้ง/1 คน	1 ครั้ง/1 คน	6 ครั้ง/6 คน	9 ครั้ง /51 คน	5 ครั้ง /13 คน	1 ครั้ง/1 คน
23	3 ครั้ง/32 คน	2 ครั้ง/3 คน	9 ครั้ง /6 คน	-	6 ครั้ง /20 คน	2 ครั้ง /3 คน
24	8 ครั้ง/39 คน	2 ครั้ง/12 คน	11 ครั้ง/9 คน	-	5 ครั้ง /9 คน	2 ครั้ง/6 คน
25	7 ครั้ง/42 คน	2 ครั้ง/9 คน	10 ครั้ง/6 คน	3 ครั้ง/10 คน	11 ครั้ง/22 คน	4 ครั้ง/5 คน
<b>รวม</b>	<b>24 ครั้ง/120 คน</b>	<b>12 ครั้ง/33 คน</b>	<b>38 ครั้ง/31 คน</b>	<b>22 ครั้ง/110 คน</b>	<b>39 ครั้ง/83 คน</b>	<b>13 ครั้ง/20 คน</b>

สรุปผลการมีส่วนร่วมของชุมชนภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย ในการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ครั้งที่ 18-25 มีจำนวน ดังนี้ (1) **การมีส่วนร่วมของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร** (1.1) การเสวนา มีจำนวนรวม 24 ครั้ง ผู้เข้าร่วม 120 คน (1.2) Workshop มีจำนวนรวม 12 ครั้ง เข้าร่วม 33 คน (1.3) การฝึกประสบการณ์การเป็นผู้ดำเนินรายการ มีจำนวนรวม 38 ครั้ง ผู้เข้าร่วม 31 คน (1.4) การแสดงดนตรี มีจำนวนรวม 22 ครั้ง นักดนตรี 110 คน (2) **การมีส่วนร่วมของชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย**



(2.1) การเสวนา มีจำนวนรวม 39 ครั้ง ผู้เข้าร่วม 83 คน (2.2) นักเขียนหน้าใหม่ มีจำนวนรวม 13 ครั้ง ผู้เข้าร่วม 20 คน

**3. สรุปกระบวนการที่ได้พัฒนา** ผลการพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ตั้งแต่การจัดงานครั้งที่ 18-25 สามารถสรุปผลได้ ดังตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 สรุปผลการพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน

ที่	ก่อน กิจกรรม	เวลาที่ใช้		ที่	หลัง ขั้นตอน	เวลาที่ใช้		ผลต่าง
		วัน	ชม.			วัน	ชม.	
1	กำหนดวัน เวลาในการจัดกิจกรรม		1	1	กำหนดวัน เวลาในการจัดกิจกรรม		1	-
2	คณะกรรมการประชุมร่วมกันเพื่อเสนอรายชื่อนักเขียน/นักแสดง/วิทยากร/หัวข้อ Workshop/วงดนตรี		4	2	เปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเสนอรายชื่อนักเขียน/นักแสดง/วิทยากร/หัวข้อWorkshop/ดนตรี		2	ลดลง 2 ชม.
3	สรุปรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม		2	3	สรุปรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม		2	-
4	รอข้อมูลสรุปผลการจัดสรรบูธหนังสือสำนักพิมพ์ที่ได้รับคัดเลือกให้จำหน่ายหนังสือในงาน CMU Book Fair	30			ยกเลิกขั้นตอน 4			ลดลง 30 วัน
5	ติดต่อสำนักพิมพ์/นักเขียน/นักแสดง/วิทยากรและวงดนตรี	15		4	ติดต่อสำนักพิมพ์/นักเขียน/นักแสดง/วิทยากรและวงดนตรีรอผลการตอบรับ และสรุปผลการตอบรับ	14		ลดลง 1 วัน
6	ส่งจดหมาย/อีเมลเชิญเข้าร่วมกิจกรรมแบบไม่เป็นทางการ		8		ยกเลิกขั้นตอน 6-9			ลดลง 12 วัน 13 ชม.
7	รอผลการตอบรับ	10						
8	สรุปผลการตอบรับ		5					
9	จัดหาที่พักและตั๋วเครื่องบินให้นักเขียน/นักแสดง/วิทยากร	2						
10	ส่งจดหมายเชิญอย่างเป็นทางการทางไปรษณีย์	2		5	ส่งจดหมายเชิญอย่างเป็นทางการ	1		ลดลง 1 วัน
11	จัดตารางกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน		6	6	จัดตารางกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน		3	ลดลง 3 ชม.
12	ประชาสัมพันธ์กิจกรรม	2		7	ประชาสัมพันธ์กิจกรรม	1		ลดลง 1 วัน
13	จัดเตรียมสถานที่จัดกิจกรรม	2		8	จัดเตรียมสถานที่จัดกิจกรรม	1		ลดลง 1 วัน
14	ดำเนินกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน	9		9	ดำเนินกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน	9		-
15	บันทึกสถิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรม		9	10	บันทึกสถิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรม		5	ลดลง 4 ชม.

ก่อน		เวลาที่ใช้		หลัง		เวลาที่ใช้		ผลต่าง
ที่	กิจกรรม	วัน	ชม.	ที่	ขั้นตอน	วัน	ชม.	
16	สรุปและประเมินผล		5	11	มอบหมายให้ฝ่ายประเมินผลของงาน สรุปและประเมินผล		0	ลดลง 5 ชม.
ขั้นตอนเดิมมี 16 ขั้นตอน ใช้เวลา 75 วัน 16 ชั่วโมง				ขั้นตอนลงเหลือ 11 ขั้นตอน ใช้เวลาเพียง 26 วัน 13 ชั่วโมง				
สรุป : สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ 5 ขั้นตอน และลดระยะเวลาการทำงานไปได้ถึง 49 วัน 3 ชั่วโมง								

### อภิปรายผล

การพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน สามารถอภิปรายผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผลของการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างชัดเจน เนื่องจากได้มีการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยใช้ SIPOC Model อย่างเป็นระบบ และได้มีการพัฒนากระบวนการมาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 8 ปี อีกทั้งยังมีการใช้หลักการจัดการความรู้ ในการทบทวน วิเคราะห์ความสำเร็จ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความล้มเหลวของการจัดกิจกรรมที่ผ่านมา โดยได้ทำ After Action Review (AAR) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ได้แก่ คณะกรรมการจัดกิจกรรม ผู้แทนสำนักพิมพ์ นักเขียน นักแสดง วิทยากร นักดนตรี และเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการการทำงานจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน นอกจากนี้ยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการจัดกิจกรรม และยังเปิดให้เสนอรายชื่อ นักเขียน นักแสดง วิทยากร หรือกิจกรรมที่ต้องการให้จัดขึ้นในกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน และนำข้อสรุปมาวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำเป็นแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานชัดเจน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี

2. ผลของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างชัดเจน กล่าวคือ ได้มีการกำหนดเป้าหมายชัดเจนในการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนชุมชนฯ ในการจัดหา นักเขียน วิทยากรและกิจกรรม ได้มีการเปิดโอกาสให้นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ได้เสนอหัวข้อในการเสวนาหรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ การเปิดเวทีให้สังสรรค์ประสบการณ์การแสดงดนตรี นอกจากนี้ยังได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์ในการเป็นผู้ดำเนินรายการและผู้สัมภาษณ์นักเขียน เพื่อสังสรรค์ประสบการณ์การทำงานในระหว่างการเรียนรู้ของนักศึกษา

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย ได้มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ และเครือข่ายชุมชนท้องถิ่น กว่า 30 เครือข่าย เช่น วัด ชุมชน ชมรมอักษรอาชีพ ชมรมนักเขียนเชียงใหม่ โรงเรียนสืบสานภูมิปัญญาล้านนา ศูนย์การศึกษาโงะมาโลลือหล่า เป็นต้น ร่วมกันจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน พร้อมทั้งได้มีการขยายความร่วมมือไปยังเครือข่ายอื่น ๆ มาโดยตลอด นอกจากนี้คณะกรรมการจัดกิจกรรมฯ ยังได้เปิดโอกาสให้นักเขียนหน้าใหม่ได้ส่งหัวข้อการเสวนา แนะนำหนังสือของตนเอง เพื่อให้เป็นที่รู้จักและเพิ่มยอดการจำหน่ายหนังสือ ส่งเสริมให้อาชีพนักเขียนได้มีรายได้และได้พบปะกับนักอ่านอย่างใกล้ชิด อีกทั้งในการจัดงานครั้งที่ 24-25 ยังได้มีการจัดการประกวดทักษะต่าง ๆ ได้แก่ การประกวดวาดภาพระบายสี การประกวดเล่านิทาน และการประกวดแต่งคำขวัญ สำหรับนักเรียนในระดับชั้นต่าง ๆ ซึ่งมีผู้สนใจเข้าร่วมการประกวดทักษะเป็นจำนวนมาก

ส่งผลให้มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเป้าหมายใหม่เพิ่มมากขึ้น เช่น นักเรียนระดับชั้นอนุบาล และระดับชั้นประถมศึกษา ครู และผู้ปกครอง เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านประสบความสำเร็จในด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งจะเห็นได้จากรูปแบบการจัดกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนทั้งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย ที่มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เข้าถึงชุมชนและขยายเครือข่ายความร่วมมือเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี

3. ผลของการพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน ส่งผลให้ลดขั้นตอนการทำงานจากเดิมมีจำนวน 16 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 75 วัน 16 ชั่วโมง ลดลงเหลือ 11 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานเพียง 26 วัน 13 ชั่วโมง เนื่องจากได้มีการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยใช้ SIPOC Model และการใช้ KM ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติงานทุกปีเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน รวมทั้งได้ดำเนินการครอบคลุมทุกขั้นตอนตามแผนการดำเนินงาน มีการติดตามประเมินผลลัพธ์แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องให้มีความสอดคล้องระหว่างแผนงานในปีต่อ ๆ ไป และมีการคิดพัฒนาการจัดกิจกรรมให้มีความน่าสนใจ และสนับสนุนชุมชนอย่างต่อเนื่อง

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาทฤษฎีทางการตลาดที่จะช่วยเพิ่มสถิติจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม
2. ควรมีการศึกษาประสิทธิผลของการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน

#### การนำไปใช้ประโยชน์

จากการพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้ดังนี้

#### 1. ประโยชน์ต่อชุมชนภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย

##### ชุมชนภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ผู้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม)

- 1.1 มีเวทีในการส่งเสริมประสบการณ์ในการเสวนาหนังสือ และการจัดทำ Workshop
- 1.2 มีเวทีในการฝึกฝนทักษะในการพูด การอ่านและการแสดงออก สำหรับนักศึกษา อันจะส่งผลให้มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่างการเรียนรู้ ในการเป็นผู้ดำเนินรายการสัมภาษณ์นักเขียน และวิทยากร
- 1.3 มีเวทีในการแสดงดนตรีให้สำหรับวงดนตรีของนักศึกษาและชมรมดนตรีต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ใช้ฝึกฝนประสบการณ์ในการแสดงดนตรี

##### ชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ผู้เข้าร่วมกิจกรรม)

- 1.4 ได้รับความรู้และได้พบปะนักเขียน วิทยากรที่ชื่นชอบและได้รับแรงบันดาลใจในการใช้ชีวิต และการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย

- 1.5 ได้รับการส่งเสริมให้มินิรักการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

##### ชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ผู้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม)

- 1.6 ทำให้เกิดความร่วมมือต่อเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ และเครือข่ายชุมชนท้องถิ่น ในการพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ สนับสนุนเป้าหมายของจังหวัดเชียงใหม่ในการเป็นนครแห่งการอ่าน

- 1.7 มีเวทีสำหรับนักเขียนหน้าใหม่ในจังหวัดเชียงใหม่และใกล้เคียง ในการเสวนาหนังสือและได้พบปะกับนักอ่านอย่างใกล้ชิด

1.8 เป็นการส่งเสริมอาชีพนักเขียน นักแปล ให้มีรายได้จากการประชาสัมพันธ์หนังสือของตนเองและเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง

1.9 ประชาชนทั่วไปได้พบปะนักเขียน วิทยากรและได้รับความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรม ชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย (ผู้เข้าร่วมกิจกรรม)

1.10 ได้รับความรู้และได้พบปะนักเขียน วิทยากรที่ชื่นชอบ

1.11 มีแหล่งในการซื้อหนังสือที่ชื่นชอบและขอลายเซ็นนักเขียนที่ชื่นชอบด้วยตนเอง

## 2. ประโยชน์ต่อสำนักหอสมุด

2.1 สนับสนุนวิสัยทัศน์สำนักหอสมุด ในการเป็นประตูการเรียนรู้ชั้นนำเพื่อสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยของชุมชนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และสังคม

2.2 สำนักหอสมุดได้พัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่านเพื่อสนับสนุนการจัดงาน CMU Book Fair ที่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน

2.3 ได้วิธีการและแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน

2.4 ทำให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรห้องสมุดกับชุมชนภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และชุมชนภายนอก ผ่านการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน

2.5 บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ ประสบการณ์และทักษะในการจัดกิจกรรมนักเขียนพบผู้อ่าน เพื่อการบริการวิชาการแก่ชุมชน

## รายการอ้างอิง

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. (2560).

*มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.*

เชียงใหม่: ผู้แต่ง.

วิจารณ์ พานิช. (2551). *การจัดการความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.