



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย สำนักการศึกษา โทร. ๐ ๗๕๒๑ ๘๘๒๒

ที่ ดง ๕๒๐๐๔ (๓.๑.๒)/๕๕ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สร้างสรรค์เครือข่าย สู่เป้าหมายเดียวกัน”

เรียน ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตามคำสั่งเทศบาลนครตรัง ที่ ๙๔๐/๒๕๖๕ เรื่อง ให้พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างเดินทางไปราชการ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ซึ่งให้ข้าพเจ้านางสาววิมลรัตน์ นวลนิม ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย และนางสาวสุวิมล เล็กน้อย ตำแหน่ง ผู้ช่วยบรรณารักษ์ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑสถานและเครือข่ายทางการศึกษา ฝ่ายการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย ส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สำนักการศึกษา ได้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สร้างสรรค์เครือข่าย สู่เป้าหมายเดียวกัน” ในระหว่างวันที่ ๒๓-๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ แพลตินัม ประตูนํ้า ซึ่งจัดโดยสถาบันอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ระยะเวลาในการสัมมนา ๓ วัน

บัดนี้ การเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สร้างสรรค์เครือข่าย สู่เป้าหมายเดียวกัน” ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการเข้าร่วมสัมมนา ดังนี้

๑. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สร้างสรรค์เครือข่าย สู่เป้าหมายเดียวกัน” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ TK Park และอุทยานการเรียนรู้เครือข่าย ๓๔ แห่งทั่วประเทศ มาพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมถึงตั้งเป้าหมายและทิศทางการร่วมมือในอนาคต

๒. สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการเข้าร่วมสัมมนาในครั้งนี้

วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

(๑) การดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และทิศทางการร่วมมือกับอุทยานการเรียนรู้เครือข่าย

นายกิตติรัตน์ ปิติพานิช ผู้อำนวยการสถาบันอุทยานการเรียนรู้ กล่าวว่า “ความท้าทายในการปรับตัวของ TK Park และอุทยานการเรียนรู้เครือข่าย คือการมุ่งสร้างคนให้มีคุณภาพ ให้พวกเขามีศักยภาพในการปรับตัวท่ามกลางโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นการเตรียมความพร้อมโดยการเสริมสร้างทักษะแห่งอนาคตให้กับคนไทย โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ทั่วประเทศ จึงเป็นผู้ที่ต้องทำงานที่สำคัญสำหรับประเทศ คือการสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง” (Change Leader) ให้กับสังคมไทย

ในปี ๒๕๖๕ จึงเป็นปีแรกที่ TK Park กรุงเทพฯ ร่วมมือกับเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้เพื่อทำกิจกรรมเสริมสร้างทักษะอนาคต ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมความร่วมมือกับ FabCafe เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการด้าน STEAM และพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเทคโนโลยี รวมทั้งร่วมกับ School of Change Maker พัฒนาทักษะโค้ชเพื่อทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้กับเยาวชนในการสร้างการเปลี่ยนแปลงในสังคม

นอกจากนั้น ยังร่วมบ่มเพาะเยาวชนเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและการสร้างทักษะการเป็นพลเมืองโลก ในกิจกรรม Global Goals Jam เพื่อให้เยาวชนลงมือระดมความคิด และร่วมแก้ไขปัญหาที่ชุมชนตัวเองประสบอยู่ให้ได้อย่างยั่งยืนตามเป้าหมาย Sustainable Development Goals (SDGs) ตลอดจนร่วมมือกับ UNDP Thailand จัดอบรม Train-the-trainer เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ด้าน SDGs สู่ผู้คนในวงกว้าง

สถาบันอุทยานการเรียนรู้ (Thailand Knowledge Park) ตระหนักถึงความสำคัญของการขยายโอกาสการเรียนรู้สู่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมครอบคลุมสู่ทุกภูมิภาคตลอดเวลา ๑๗ ปี ที่ผ่านมา ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ กระจายความรู้ สร้างโอกาสสู่ท้องถิ่นเพื่อสร้างสรรค์ให้เกิดระบบนิเวศการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ก่อร่างสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของประเทศไทย

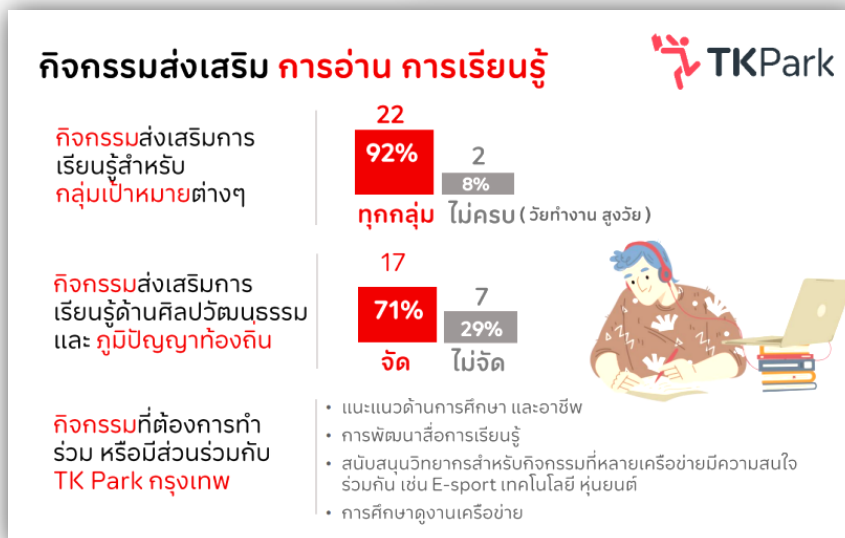
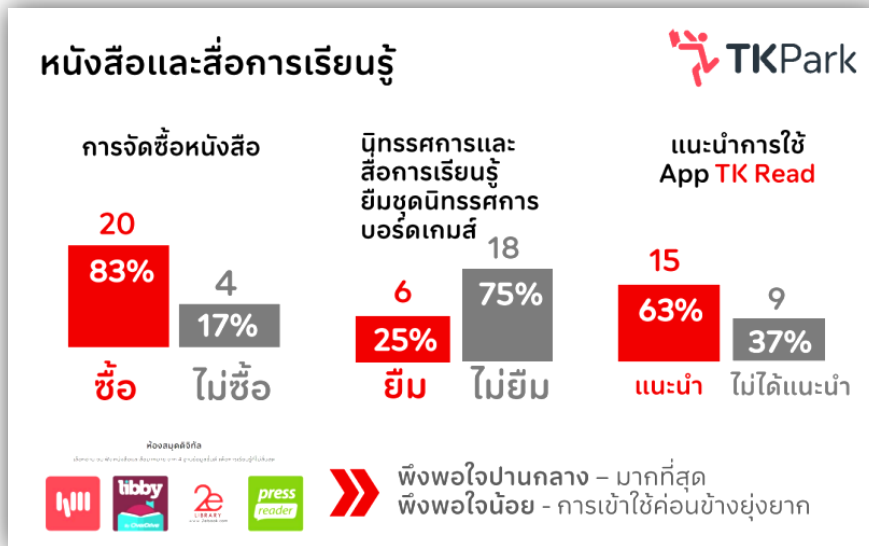
ทิศทางความร่วมมือกับอุทยานการเรียนรู้เครือข่าย



วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

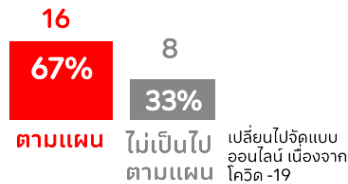
(๒) รายงานการประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้เครือข่าย

โดย นายอิสระ โพธิจันทร์ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้
ได้รายงานผลการดำเนินงานและความพึงพอใจจากการการสำรวจผู้ปฏิบัติงานของ
เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ ดังนี้



การดำเนินงานตามแผน/การบริหารจัดการ

การดำเนินงานตามแผน /งบประมาณ /บุคลากร



ทุกแห่งมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ
เกือบทุกแห่ง มีบุคลากรไม่เพียงพอ
ทำงานไม่ตรงสายงาน
ความไม่มั่นคงในอาชีพ

พื้นที่ให้บริการ

- ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
- มีการปรับพื้นที่ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น
- ชำรุดทรุดโทรม

ทักษะที่ต้องการพัฒนา

- ความคิดสร้างสรรค์
- เทคโนโลยี/IT
- การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- เทคนิคการจัดกิจกรรม
- การสื่อสาร / ภาษา



Solutions



หนังสือและสื่อ
การเรียนรู้

TK Park กรุงเทพฯ ผลิตสื่อต้นแบบส่งต่อให้เครือข่าย เช่น Print&Play



กิจกรรม
ส่งเสริมการอ่าน
การเรียนรู้

อบรมการใช้ TK Read เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รู้ และใช้สื่อในการจัดกิจกรรม

เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรมของทุกเครือข่ายให้มาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยเฉพาะกิจกรรมออนไลน์ เช่น เน้นให้แนว



ทักษะที่ต้องการ
พัฒนา

TK Park กรุงเทพฯ หา partner มาร่วมจัดกิจกรรมในพื้นที่เครือข่าย

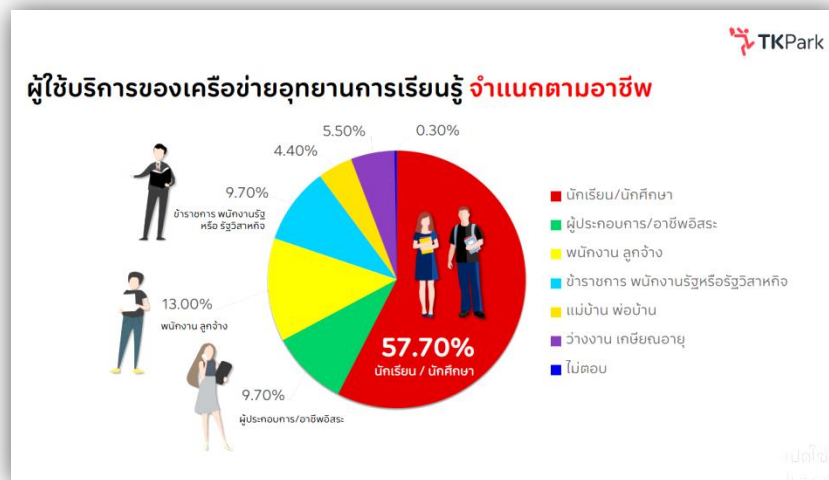
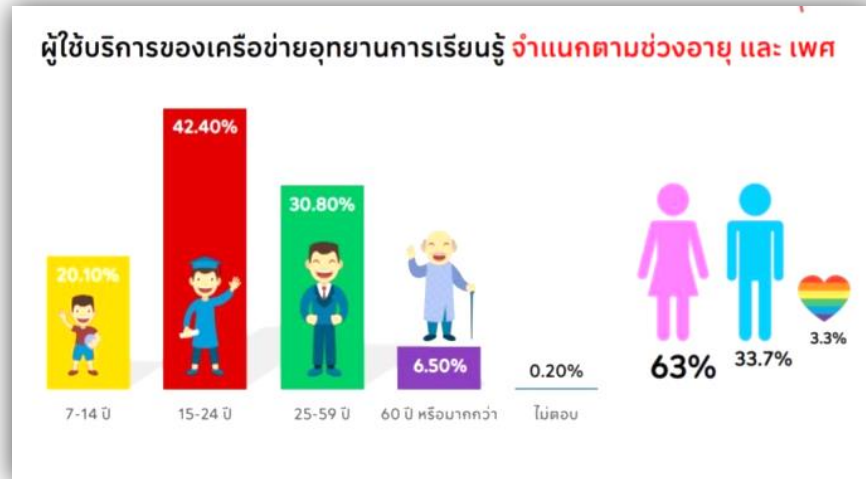
งบประมาณ
บุคลากร
พื้นที่ให้บริการ

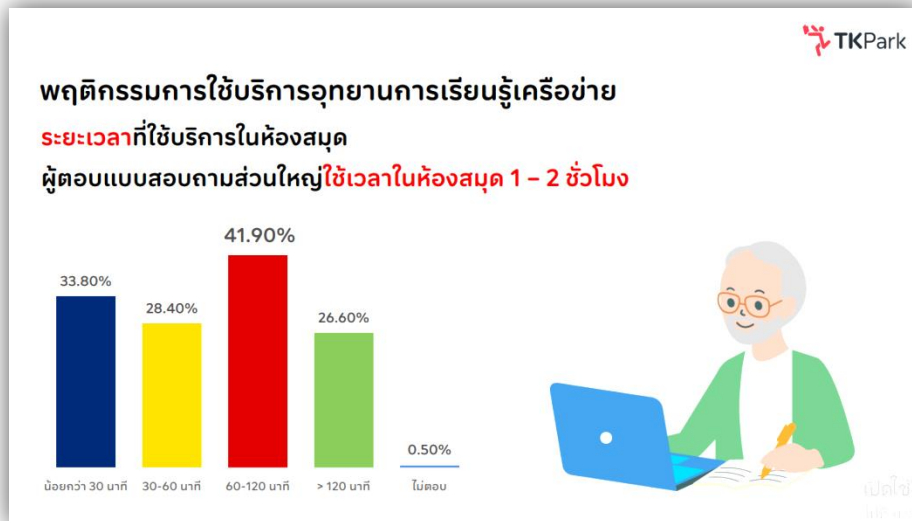
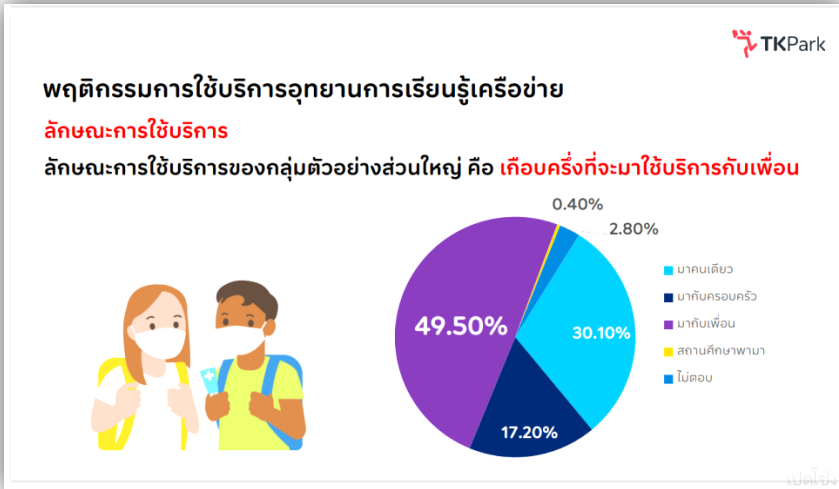
การพัฒนาบุคลากร จะเน้น Train-the-trainers (เน้นการลงมือทำเพื่อไปต่อยอด) มากกว่าการอบรมฟังบรรยาย

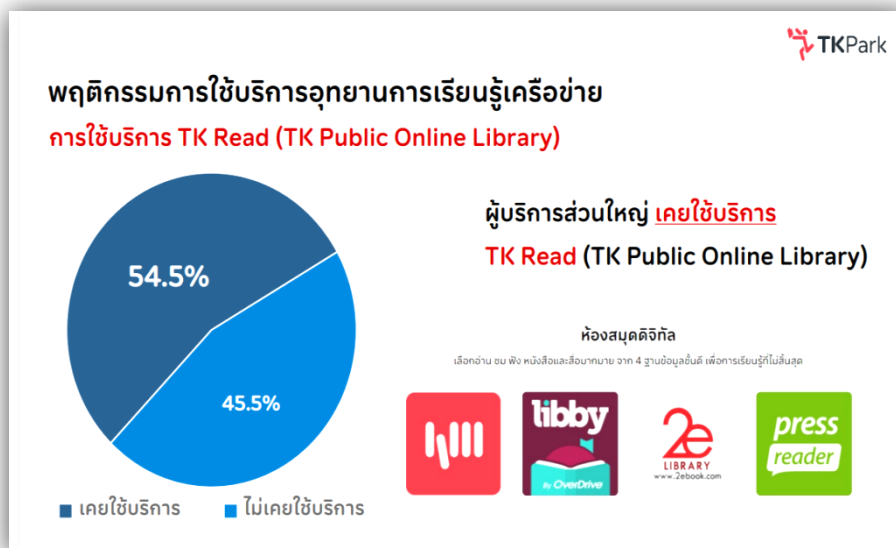
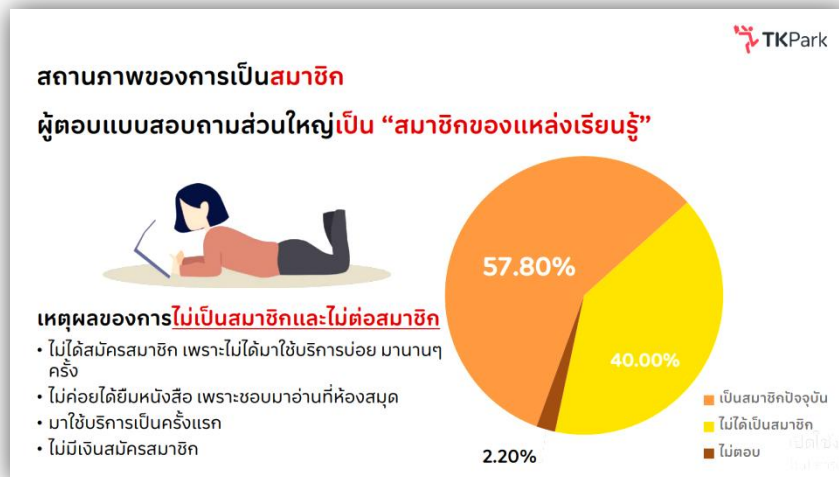
จัด focus group ทบทวนความต้องการ ของผู้ใช้
ระบายนกลาง – ยาว โครงการ TK Digital Platform

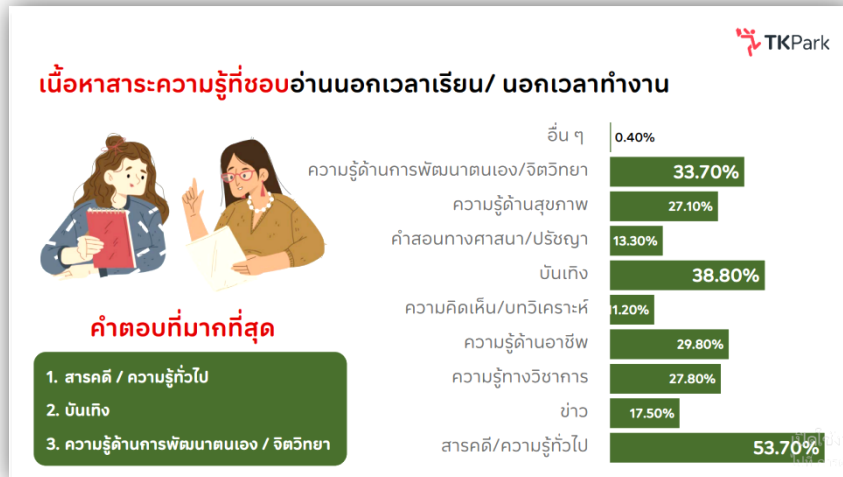


และได้รายงานผลการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ ดังนี้

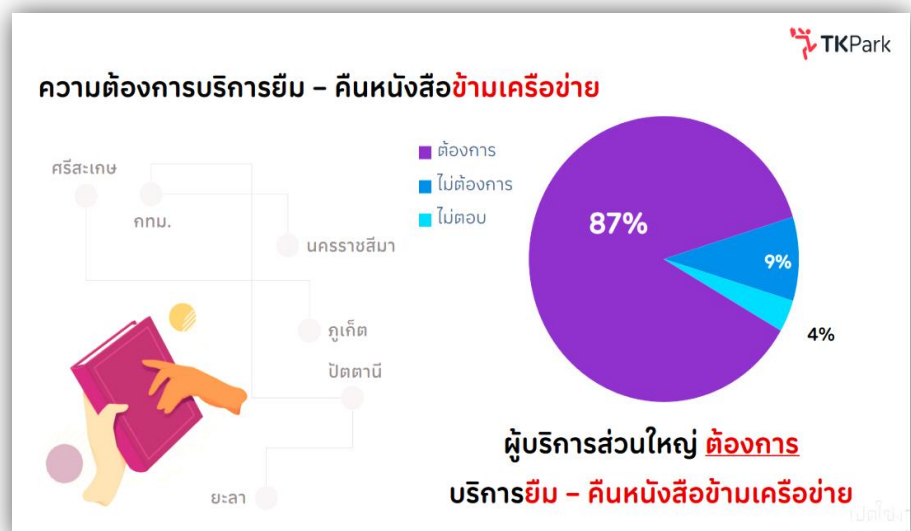
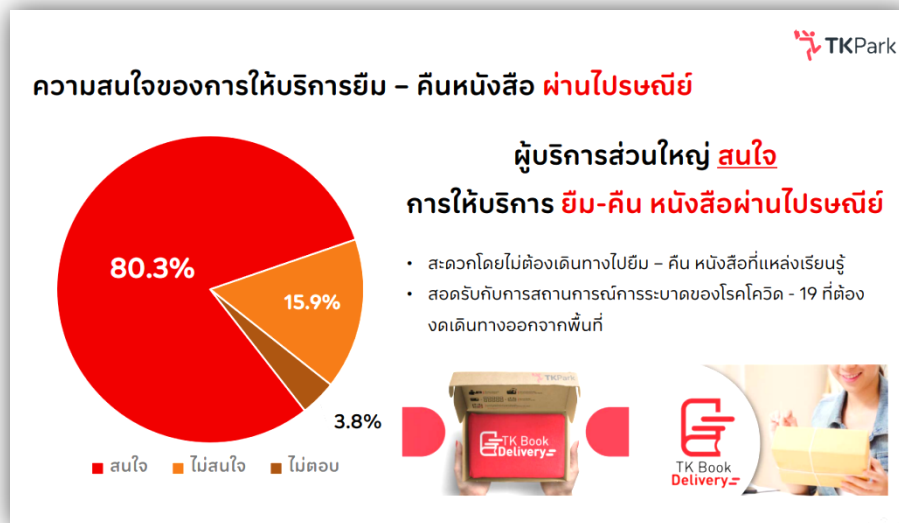


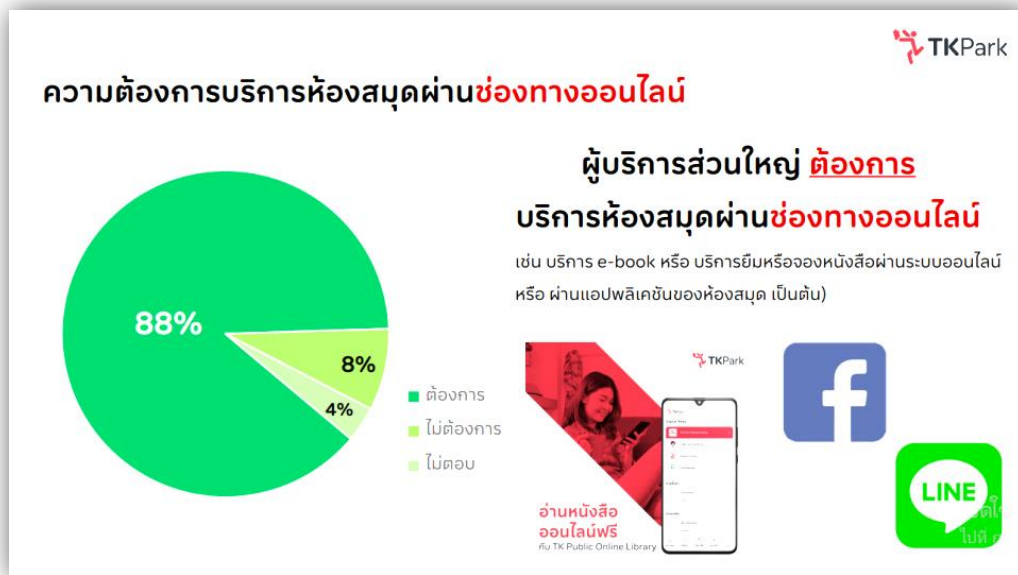












วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

(๓) เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

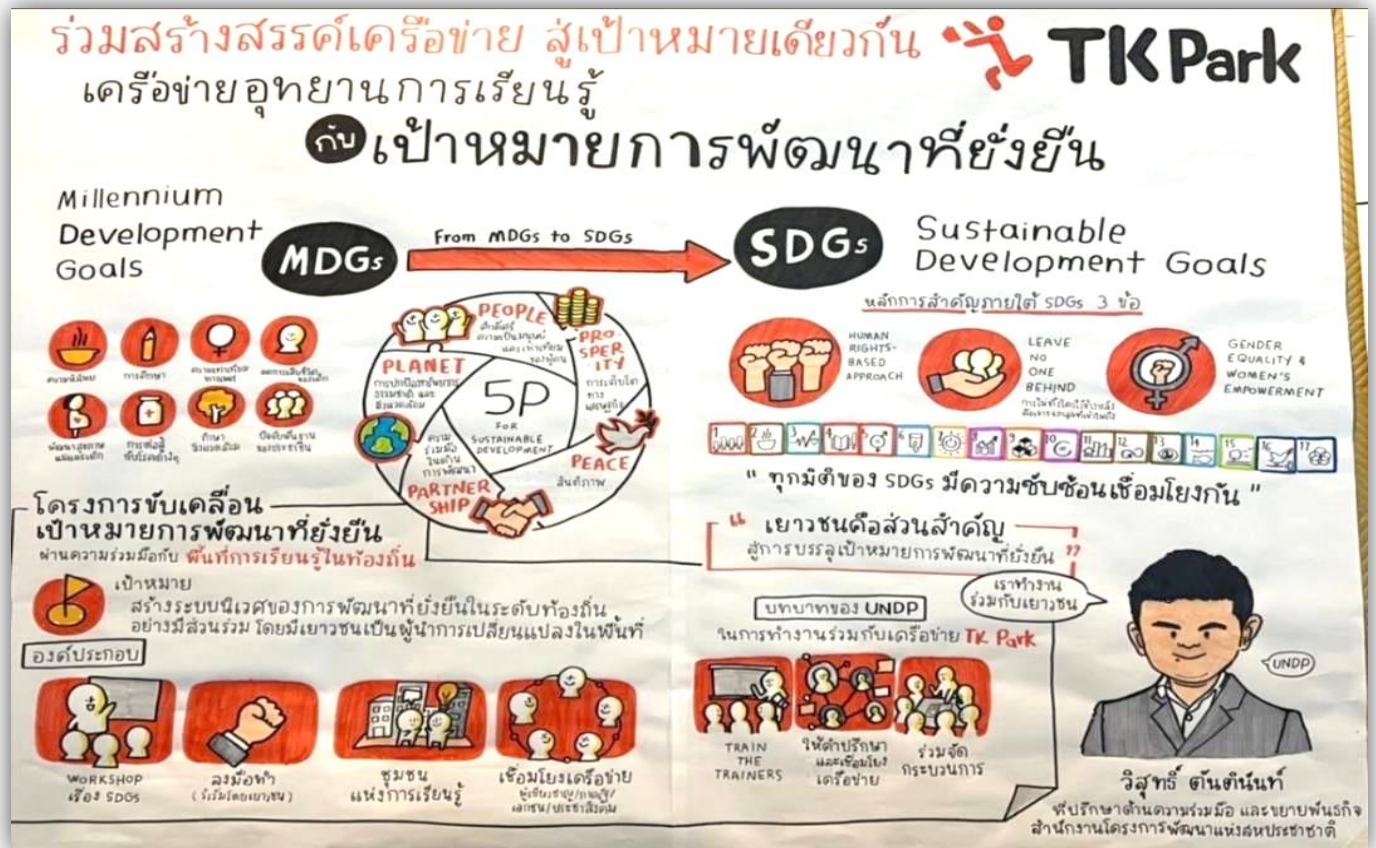
โดย นายวิสุทธิ์ ตันตินันท์ ที่ปรึกษาด้านความร่วมมือและขยายพันธกิจ สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP)

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ประจำประเทศไทย มุ่งร่วมมือกันกับสถาบันอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในการส่งเสริม ให้ความรู้ และผลักดันเยาวชนให้เป็นผู้นำการขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ซึ่งความร่วมมือในครั้งนี้ สถาบันอุทยานการเรียนรู้ และเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ในท้องถิ่นทั่วประเทศจะมีบทบาทสำคัญในการทำงานร่วมกับ UNDP เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในพื้นที่ ให้เกิดการเชื่อมประสานและการทำงานร่วมกันระหว่างเยาวชนและภาคส่วนต่างๆ ได้

- ก่อตั้งในปี พ.ศ.๒๕๐๘ และมีสำนักงานกว่า ๑๗๐ ประเทศทั่วโลก
- เป็นหน่วยงานที่ใหญ่ที่สุดขององค์กรสหประชาชาติ
- ส่งเสริมการพัฒนาในประเทศไทยตลอดระยะเวลากว่า ๕๐ ปี
- มีบทบาทอย่างสูงในการพัฒนาประเทศสิงคโปร์ และเกาหลีใต้
- ได้รับมอบหมายให้ส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals:

SDGs)

เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน



วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

(๔) เสวนา : เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้กับการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเรียนรู้

นางสาวอมอร ลิ้มวัฒนา หัวหน้าศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ICT แม่ฮ่องสอน และ
รักษาการผู้อำนวยการอุทยานการเรียนรู้แม่ฮ่องสอน

นายณัฐนันท์ วิภคจิรนนท์ รองผู้จัดการอุทยานการเรียนรู้ราธิวาส

นางสาวพัชรพร พรหมเกิด บรรณารักษ์ปฏิบัติการ อุทยานการเรียนรู้นครภูเก็ต

ดำเนินการการเสวนา โดย นางสาวโสภา ศรีสำราญ เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาเครือข่ายฯ

สรุปการเสวนา ดังนี้

อุทยานการเรียนรู้แม่ฮ่องสอน มีแนวทางการพัฒนาลดความเหลื่อมล้ำ คือ หากต้องการเรียน หากต้องการรู้ ต้องได้เรียน ต้องได้รู้ สร้างโอกาสการเรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขเวลา ข้อจำกัดด้านพื้นที่ และระยะทาง ความห่างไกล หาเครือข่าย สร้างความร่วมมือทั้งภายนอกและในจังหวัด ไม่รอแต่ภาครัฐอย่างเดียว ขยายพื้นที่ บริการ ขยายกลุ่มรับบริการ สร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ เด็ก เยาวชน ผู้ปกครอง และคนในชุมชน มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยจัดกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ คือ

(๑) จัดพื้นที่ภายใน ได้แก่

- ห้องสมุดมีชีวิต TK Park บริการหนังสือ สื่อการเรียนรู้ กว่า ๓,๐๐๐ รายการ พร้อมสื่อการเรียนรู้มีลัดมีเดียที่หลากหลาย
- ห้องเด็ก เป็นห้องส่งเสริมกิจกรรมเสริมทักษะ และการเรียนรู้สำหรับเด็กๆ เยาวชนให้ได้สนุกในบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัย
- ห้องเต้น สำหรับผู้มีใจรักในการเต้น โดยขอเข้าใช้พื้นที่ หรือร่วมเต้นไปตามตารางที่จัดไว้เพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดีด้วยการขยับร่างกาย
- ห้องเรียนรู้ ห้องเพื่อการเรียนรู้ สำหรับใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการเรียนการสอนพิเศษ การนัดพบปะกลุ่ม
- ลานหมอกใหม่ จุดนัดพบของเด็ก เยาวชน ประชาชน เพื่อสร้างสรรค์กิจกรรมนันทนาการ และนิทรรศการความรู้
- คาเฟ่ cafe มุมบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- ห้องอินเทอร์เน็ตสีขาว บริการคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต อินเทอร์เน็ต ฟรี wifi ที่ปลอดภัย ด้วยการกรองเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสมจนได้ชื่อเป็นห้องอินเทอร์เน็ตสีขาว
- ห้องสมุด ไอที ดนตรีและภาพยนตร์ บริการสื่อการเรียนรู้ด้านไอทีในรูปแบบหนังสือ นิยายสาร สื่อดิจิทัล ทั้งจากแหล่งเรียนรู้ภายนอก มุมดนตรี และการฉายภาพยนตร์ทั่วไป สำหรับเด็กๆ เยาวชน
- ห้องอบรม บริการอบรมคอมพิวเตอร์ เพื่อเสริมทักษะด้านไอที อย่างน้อยเดือนละ ๒ หลักสูตร ด้วยเครื่องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ๔๐ ที่นั่ง พร้อมให้บริการห้องคอมพิวเตอร์สำหรับจัดอบรมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
- ห้องอบรมเล็ก ห้องอบรม ประชุมและสัมมนาขนาดเล็กรองรับ ๑๕ ที่นั่ง

(๒) จัดกิจกรรมสัญจร ICT สัญจร สร้างงาน สร้างอาชีพ ด้วย ICT บริการวิชาการ อบรม สามเณร อบรมผู้พิการ อบรมคอมพิวเตอร์ให้นักเรียนโรงเรียนต่างๆ กิจกรรมส่งต่อความรู้ ปั่นกันอ่าน + ส่งมอบรายยิ้ม เอาหนังสือมาแลกกันอ่าน มาร่วมบริจาค หนังสือ แบบเรียน ตำรา สื่อ อุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนรู้ และอุปกรณ์เครื่องเขียน เพื่อมอบต่อให้กับเด็ก เยาวชนในสถานศึกษาที่ขาดแคลน ชุมชน และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ

(๓) จัดกิจกรรมออนไลน์ สร้างฝันสร้างคิดส์ คลินิกไอที ส่งเสริมการอ่านสื่อสาระท้องถิ่น อบรมระยะสั้น สัปดาห์วิทยาศาสตร์ กิจกรรมสาระน่ารู้ออนไลน์ หนูน้อยนักดนตรี เรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่มีข้อจำกัด กับ Platform ที่คุ้นเคย หลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี “ออนไลน์” ฯลฯ

อุทยานการเรียนรู้ธาริवास มีแนวทางในการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเรียนรู้ โดยการส่งเสริมทักษะการอ่าน การมีส่วนร่วมของประชาชน ห้องสมุดอัจฉริยะ เชื่อมทุกคนเข้าด้วยกัน โดยมีแผนจัดกิจกรรม ๖ เดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๕ ผ่านโครงการทั้ง ๖ โครงการ ดังนี้

(๑) โครงการส่งเสริมทักษะการอ่าน เช่น หนังสือดี TK แนะนำ ตอน หนังสือของผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส Vocabulary with song จริงหรือไม่ เกมทายคำไทยเขียนผิด TK Book (s) Aholic TK Mobile Library

(๒) โครงการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ เช่น เตรียมความพร้อมสู่สนาม ก.พ. คลินิกแนะแนว ตอน Find yourself



(๓) โครงการส่งเสริมทักษะชีวิต เช่น Work and Travel น้องถามมาพี่จัดให้ สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน

(๔) โครงการส่งเสริมทักษะศิลปวัฒนธรรม เช่น สงกรานต์ ส่งความสุข Check in land mark (วัด) พาน้องวิ่งว่าว พันท์ (แก้ว) ศิลปะของคนชอบวาด

(๕) โครงการส่งเสริมทักษะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สมาร์ทโฟนพารวย โครงสร้างแรงดึงสมบูรณ์ ทราชมหัทศจรย์ เรียนวิธีคิด ผ่านวิธีคิด สูงวัยไฮเทค

(๖) โครงการจัดอบรมให้กับบุคคลภายนอก เช่น อบรม Makan Manis สร้างอาชีพ เรียนลึกรู้ “Canva”

เป็นต้น โดยกิจกรรมจะเปลี่ยนแปลงอย่างหลากหลายแตกต่างกันไปในแต่ละเดือน

อุทยานการเรียนรู้รุ่นครูกี้ มีแนวทางในการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเรียนรู้ โดยการจัดกิจกรรมของกลุ่มเด็กนอกระบบและเด็กเร่ร่อน เนื่องจากเด็กดังกล่าวจะพบมากในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นจังหวัดที่เป็นแหล่งเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การย้ายถิ่นฐานการทำงานของผู้คนมากมาย โดยจัดกิจกรรมโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับเด็กนอกระบบและเด็กเร่ร่อน ดังนี้

(๑) หลักสูตรการสอนภาษาจีน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาจีน

(๒) หลักสูตรภาษาอังกฤษ แนะนำตัว ทักทาย การบอกเวลา การถามและบอกทิศทาง บทสนทนาประจำวัน

(๓) หลักสูตรงานประดิษฐ์ ตัดผ้าขนหนู คัพเค้กผ้าขนหนู ถูการบูธดับกลิ่น พวงกุญแจ ดอกกุหลาบจากกระดาษ ดอกไม้จากฟางแก้ว ดอกไม้จากธนบัตร และต้นกระบองเพชรหิน

(๔) กิจกรรม DIY

ผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรม

เด็กมีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ และทักษะการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น เด็กและเยาวชนที่ยากจนหรือด้อยโอกาส ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต จากกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เด็กและเยาวชนมีทักษะการแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ด้วยตนเอง และสามารถเรียนรู้กับผู้อื่นได้

แนวโน้มด้านนโยบายในการขยายพื้นที่

มีการสนับสนุนให้เด็กพิการและเด็กด้อยโอกาส ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาค เต็มตามศักยภาพของตัวเอง และการดูแลช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ทุกคนมีความเสมอภาคทางการศึกษา



เสวนา : เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้กับการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเรียนรู้



วันพฤหัสบดี ที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

Workshop : ทำอย่างไรให้รู้ใจผู้บริการ

- ออกแบบงานบริการอย่างไรโดนใจกลุ่มเป้าหมาย

โดย อาจารย์อภิทาน ลี รองผู้อำนวยการศูนย์ออกแบบและวิจัย (REDEK) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี และทีมงาน

การร่วมเวิร์กช็อปการออกแบบงานบริการให้เข้าถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย กับ อ.อภิทาน ลี จากศูนย์ออกแบบและวิจัย (REDEK) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อพัฒนาความรู้ ถอดประสบการณ์ทั้งในด้านปัญหา อุปสรรค ตลอดจนความสำเร็จของแต่ละหน่วยงานเครือข่าย เดิมทีทักษะใหม่ๆ ในการพัฒนาบริการแหล่งเรียนรู้ท้องถิ่น ให้สามารถปรับตัว เปลี่ยนแปลงฉับไว ให้เท่าทันต่อสภาวการณ์ของโลกยุคใหม่

- ทำอย่างไรให้รู้ใจผู้ใช้บริการ

การสร้างหัวใจนักบริการ

๑. S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)
๒. E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)
๓. R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)
๔. V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)
๕. I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)
๖. C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)
๗. E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

- ออกแบบงานบริการอย่างไรโดนใจกลุ่มเป้าหมาย

Service Design หรือกระบวนการออกแบบบริการ คือ ศาสตร์แห่งการออกแบบที่คำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในงาน (Stakeholder) ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน เพื่อสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและลื่นไหล ต่อเนื่องกันให้สุดในทุกๆ ฝ่าย ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทำงาน โดยรากฐานกระบวนการออกแบบบริการนี้มีที่มาจากแนวคิด Human Centred Design หรือที่หลายๆ คนอาจคุ้นกันในชื่อ Design Thinking ซึ่งเป็นแนวคิดที่เอาผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง และออกแบบสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ตอบโจทย์ปัญหาที่ผู้ใช้งานเจอ

ออกแบบบริการมันรวมถึงการออกแบบอะไรบ้าง ซึ่ง level of impact ก็มีหลายระดับ คือ

๑. Design for Policy & Culture : การออกแบบนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร
๒. Design for Infrastructure : การออกแบบโครงสร้างพื้นฐานระบบ IT, อาคารสถานที่ว่ามี

รูปแบบอย่างไร

๓. Design for Procedure : การออกแบบกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

๕. Design for Stakeholders : การออกแบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ใกล้ชิดองค์กรโดยตรง เช่น ผู้บริการ พนักงาน ลูกค้า

๖. Design for Touchpoints : การออกแบบจุดสัมผัสที่ผู้ใช้บริการพบเห็นเมื่อเข้ามาในห้องสมุดเช่น ป้ายบอกทาง, physical (สิ่งของที่จับต้องได้), digital (การบริการผ่านระบบดิจิทัล เช่น app/website/social media บนเครื่องมือหลายแบบอย่าง smartphone / laptop / tablet) และ human (บุคลากร/พนักงานที่มาให้บริการ)

๗. Design for User Experience : การออกแบบประสบการณ์ใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น ใช้งานง่าย มีลำดับขั้นตอนชัดเจน เป็นการสร้างความรู้สึกจดจำให้ผู้ใช้งานอยากกลับมาใช้งานอีก

จุดสัมผัส ๕ ประเภทที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถพบเห็นเมื่อเข้ามาในห้องสมุด

๑. เจ้าหน้าที่ (People)
๒. สถานที่ (Place)
๓. สิ่งของต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้ในพื้นที่ให้บริการ (Prop)
๔. กระบวนการในการให้บริการ (Process)
๕. พันธมิตร (Partner)



หลักพื้นฐานในการออกแบบการบริการ (Making it work : Fundamental)

๑. The Focus is People - เน้นไปที่คน (ลูกค้า) การสร้างบรรยากาศและความรู้สึกให้ผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจในการเข้าใช้บริการ ศึกษาว่าผู้ใช้บริการชอบอะไร ต้องการอะไร จุดไหนไม่พอใจในการให้บริการ มี ปัญหาตรงส่วนไหน

๒. Service is a system – การให้บริการเป็นระบบ แบบแผน เพื่อให้การทำงานในส่วนต่างๆ ลื่น ไหล มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. Design is a discipline process – กระบวนการออกแบบการทำงานอย่างมีวินัย มีการวางแผนการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Work) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายจนไปสู่ผลสำเร็จ

๔. It's never get perfect - ในทุกการออกแบบไม่มีคำว่าเพอร์เฟกซ์ ต้องรู้จักยืดหยุ่นและปรับตัว เองให้ไปตามสถานการณ์ ควรปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อที่จำทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุด

Service Design Thinking คือ การประสานเครื่องมือและชุดความคิดของการออกแบบ บริการ (Service Design) และการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในการสร้างแนวคิดธุรกิจที่แตกต่างและตรง ใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จ ลดความเสี่ยงจาก Unknown Factor ต่างๆ ที่มีอยู่ นอกจากนี้ เครื่องมือและชุดคิดแบบนี้ยังสามารถนำมาใช้ในการสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อให้เกิด ความประทับใจจากการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือบริการ และมีการซื้อซ้ำหรือบอกต่อ

การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) มีความสำคัญกับองค์กรในยุคปัจจุบัน การคิดโดยนำเอากระบวนการคิดเชิงออกแบบมาใช้ให้เกิดประโยชน์นี้จะทำให้เราเข้าใจปัญหาอย่างถ่องแท้ และผลิต สินค้าหรือบริการเพื่อตอบโจทย์ตลาดตลอดจนแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง สำหรับการบริหารองค์กรเองนั้น การ ประยุกต์เอารูปแบบกระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) มาใช้อาจทำให้เรารู้จักคิด วิเคราะห์ในปัญหาที่เกิดขึ้นมากขึ้น รู้อย่างถ่องแท้ ถ่องแท้ ละเอียด ซึ่งบางครั้งทำให้เราอาจรู้ถึงปัญหาที่แท้จริงที่ซ่อน อยู่ได้ก็เป็นได้ นั่นทำให้เราจับจุดปัญหาได้ถูก และมีวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เป็นลำดับ มีการคิดวิเคราะห์วิธีแก้ไข อย่างถ่องแท้ และรอบด้าน นั่นทำให้เราสามารถมองวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ได้รอบมุม หลากหลายมุมมอง และทำให้ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือไม่ก็สามารถหาทางแก้อื่นสำรองได้ทันท่วงทีหากทางแก้ที่ เลือกไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะเราได้ลองมองทุกมุมมาแล้ว

Service Design ต่างจาก Design Thinking ยังไง?

สิ่งที่แตกต่างออกมาของ Service Design จากศาสตร์อย่าง Design Thinking, UX และ UI คือ Service Design จะไม่โฟกัสแค่ตัวผู้ใช้งานเท่านั้น แต่จะพยายามทำความเข้าใจทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพราะ ศาสตร์นี้เชื่อว่าการที่บริการจะออกมาดีได้ ไม่ใช่แค่ลูกค้าแอปปี ไม่ใช่แค่หน้าบ้านแอปปี แต่ทุกๆ ฝ่ายต้องแอปปี และทุกฝ่ายต้องทำงานได้อย่างสะดวกที่สุด หลักการของมันจึงไม่ใช่แค่ User-centred แต่จะต้องมี Co-Creation หรือการทำงานร่วมกันและความ Holistic ด้วย

โดยขั้นตอนการทำงานของ Service Design ก็จะคล้ายกับขั้นตอนของแนวคิด Design Thinking โดยมีการพัฒนาต่อยอดมาอีกที เป็นเหมือนการเอา Design Thinking มาออกแบบบริการแทนการ ออกแบบสินค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุด ซึ่งขั้นตอนที่ว่าการก็ประกอบด้วย

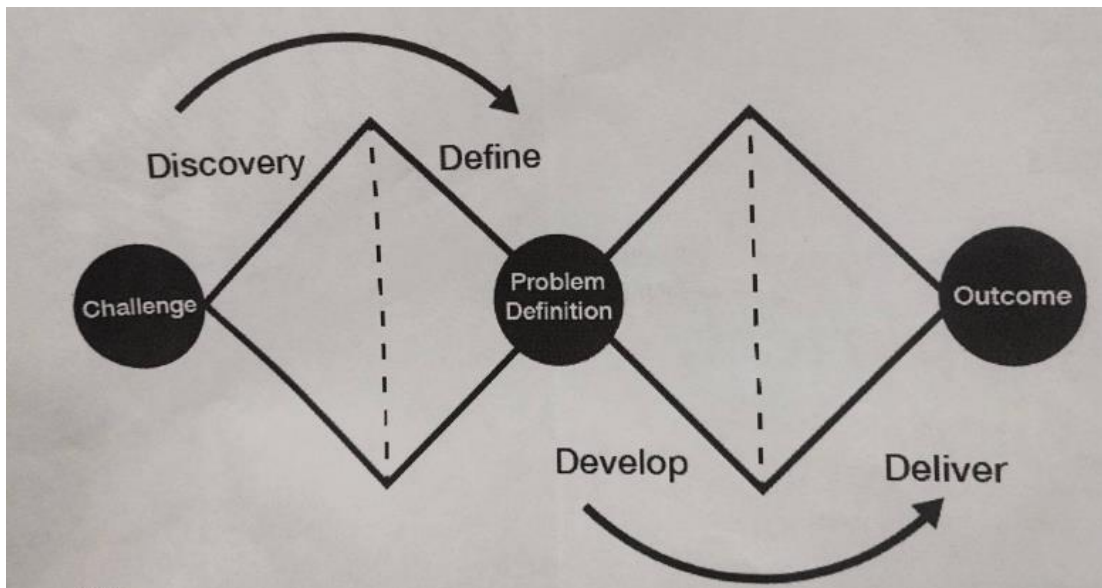


๑. **Empathize** หรือการพยายามทำความเข้าใจผู้ที่ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้อง
๒. **Define** หรือการตีความปัญหา ดูว่าอะไรคือสิ่งที่ควรพัฒนาให้ตอบโจทย์การทำงานมากยิ่งขึ้น

๓. **Ideate** การระดมไอเดียเพื่อพัฒนาการทำงาน
๔. **Prototype** ทดสอบไอเดียที่คิดมาด้วยการสร้างแบบจำลอง
๕. **Test** ทดลอง
จริงว่าไอเดียที่คิดมานั้นสามารถตอบโจทย์ปัญหาที่ตั้งมาตอนแรกได้มั้ย

Service Design Thinking มุ่งเน้นการเรียนรู้เครื่องมือหลักที่สำคัญ ซึ่งจะนำไปประยุกต์ใช้งานในองค์กร โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาข้อกำหนดคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และบริการที่ทำให้ผู้ใช้งานพึงพอใจ ผ่านการลงมือฝึกปฏิบัติการใช้เครื่องมือจากกรณีศึกษาจริง

กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) นั้นมีการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม และหนึ่งในโมเดลที่นิยมนำมาใช้กับงานบริหารจัดการตลอดจนสร้างสรรค์การทำงานให้กับองค์กรก็คือ โมเดลเพชรคู่ (Double Diamond) ซึ่งประกอบไปด้วย ๔ ขั้นตอน ที่เรียกง่ายๆ ว่า ๔D ดังนี้



ขั้นตอนที่ ๑ : ค้นพบ – Discovery ทำความเข้าใจผู้บริโภคเพื่อมองเห็นถึง

ขั้นตอนที่ ๒ : ป่งชี้/กำหนด – Define คัดกรองและจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจะแก้ไข

ขั้นตอนที่ ๓ : พัฒนา – Develop ระดมไอเดียเพื่อแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนที่ ๔ : นำไปปฏิบัติจริง – Deliver นำไอเดียที่ดีที่สุดไปพัฒนาต่อและทดลองใช้

การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) เป็นการประยุกต์วิธีการออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ ตลอดจนสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ มาสู่การทำงานในส่วนต่างๆ ตลอดจนการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่จะช่วยให้บุคลากรมีระบบความคิดที่ดีและพร้อมในการหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ ที่พัฒนาอยู่เสมอด้วย ซึ่งนั่นอาจเป็นวิธีการตอบโจทย์ที่ดีที่สุดสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไร หรือสร้างแนวทางใดให้ไปสู่ความสำเร็จ

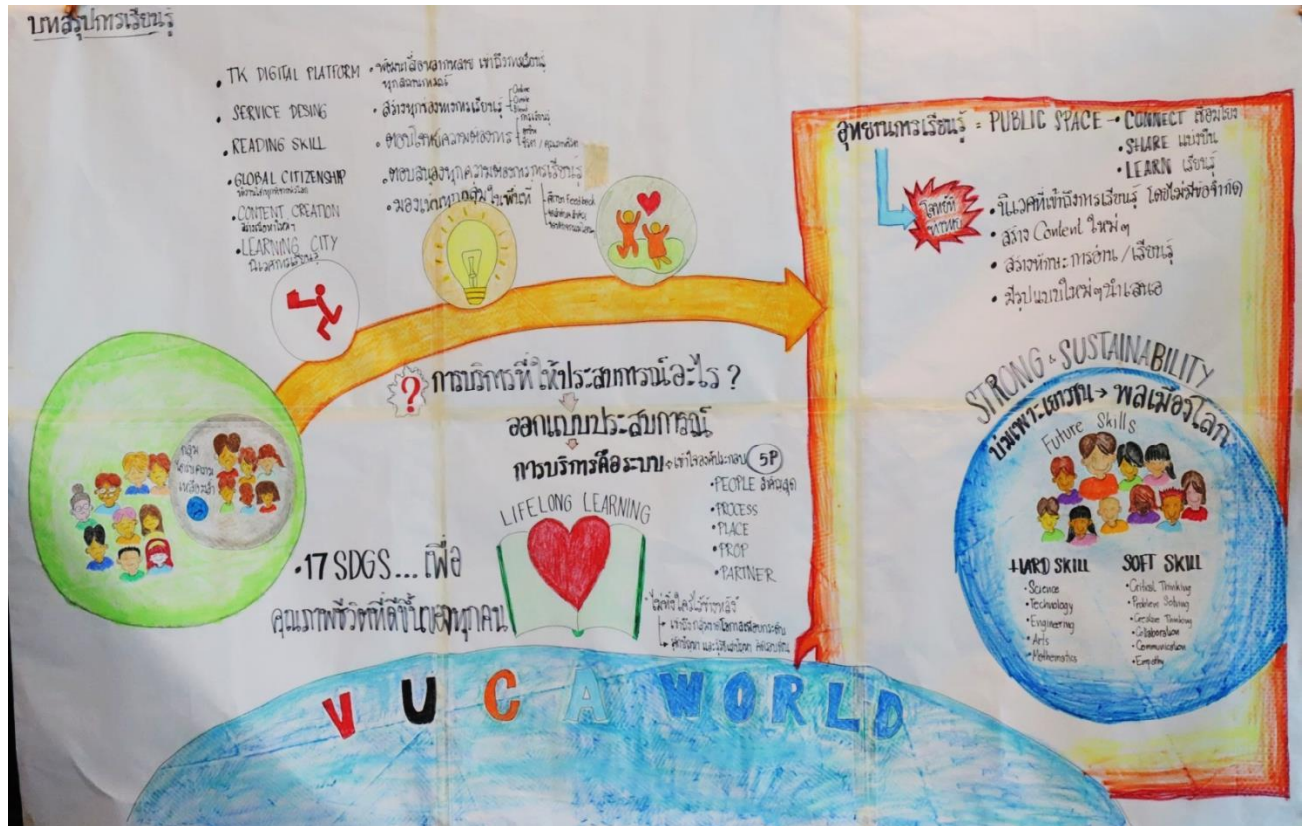
วันศุกร์ ที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

Workshop : แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเครือข่าย

วิทยากร TK Park จัดแบ่งกลุ่มเครือข่าย ทั้ง ๓๘ อุทยาน ออกเป็น ๙ กลุ่ม และให้จัดทำ Workshop ผังแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเครือข่าย ทั้งเครือข่ายที่เปิดให้บริการ และยังไม่เปิดให้บริการ และร่วมนำเสนอ แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ดังนี้



สรุปภาพรวมการดำเนินงานแหล่งเรียนรู้เครือข่าย และสรุปผลการสัมมนา



๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการสัมมนาครั้งนี้

๓.๑ ต่อตนเอง ได้แก่ สามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการในยุคดิจิทัล, สามารถออกแบบบริการได้จริงและเป็นรูปธรรม, นำความรู้ที่ได้รับมาต่อยอดในการทำงานด้านการบริการภายในห้องสมุด, ได้พบปะระหว่างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานของแต่ละอุทยานการเรียนรู้ และได้เข้าใจหลักการ Service Design Thinking และสามารถเชื่อมโยงความรู้ไปสู่การสร้างแนวคิดผลิตภัณฑ์และบริการได้

๓.๒ ต่อหน่วยงาน/การนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน ได้แก่ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการสัมมนาในครั้งนี้ต่อยอดในการออกแบบบริการ ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการภายในห้องสมุดเทศบาลนครตรัง, เพื่อเป็นแนวทางในการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ Mini TK Park เพื่อขยายโอกาสการเรียนรู้สู่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป เพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ให้ทั่วถึงและเท่าเทียม

๔. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๑ ควรจัดให้มีการสัมมนา พบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ติดตาม และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
ที่ผ่านมาของอุทยานการเรียนรู้เครือข่ายต่างๆ ทั่วประเทศทุกปี

๔.๒ ควรจัดให้มีการสัมมนาสัญจรไปตามต่างจังหวัดเพื่อศึกษาดูงานเกี่ยวอุทยานการเรียนรู้
แต่ละแห่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวสุวิมล เล็กน้อย)

ผู้ช่วยบรรณารักษ์



(นางสาววิมลรัตน์ นวลนิ่ม)

หัวหน้าฝ่ายการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

- เสนอขอรับโอนทรัพย์สิน

และรวบรวมข้อมูลต่อไป



(นายณัฏฐ์ สงวนวงศ์)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

เรียน ปลัดเทศบาลนครตรัง/พ.ร.อ.
- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา



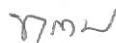
(นายณัฏฐ์ สงวนวงศ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา



(นายจตุพร ศรีสุวรรณ)

รองปลัดเทศบาลนครตรัง



(นายนิวัฒน์ สงวิสุทธิ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

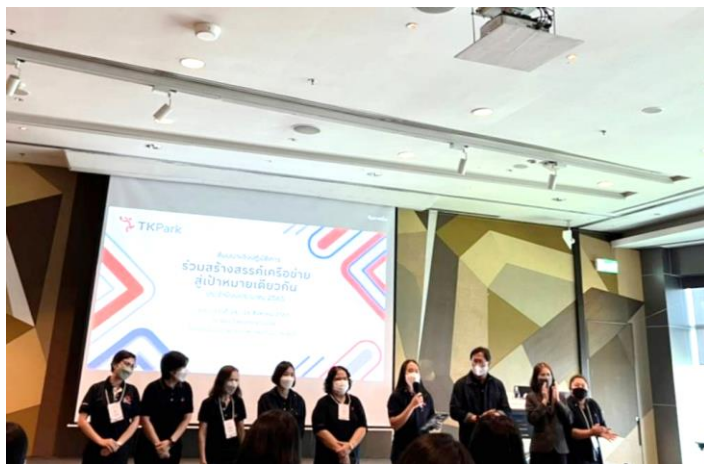
ประมวลภาพกิจกรรมการเข้าร่วมอบรมสัมมนา

วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๔

แนะนำทีมงาน สอ.



นายกิตติรัตน์ ปิติพานิช
รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้
และ ผู้อำนวยการสถาบันอุทยานการเรียนรู้



ทีมงานสถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอ.)

กิจกรรมเธอรูจักฉัน ฉันรู้จักเธอ



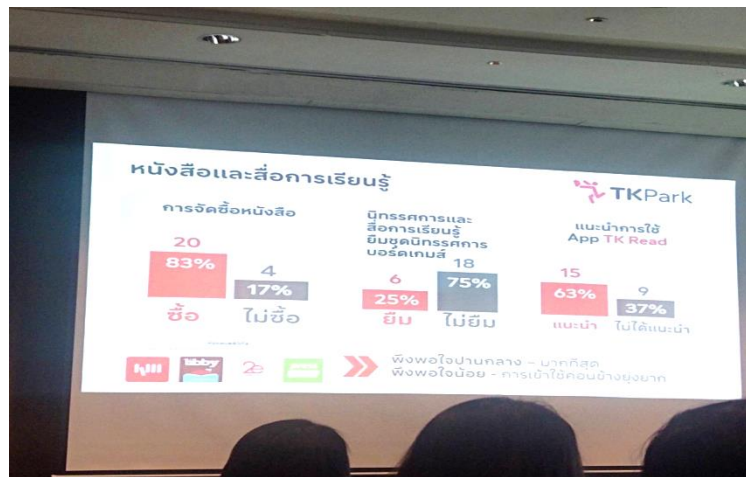
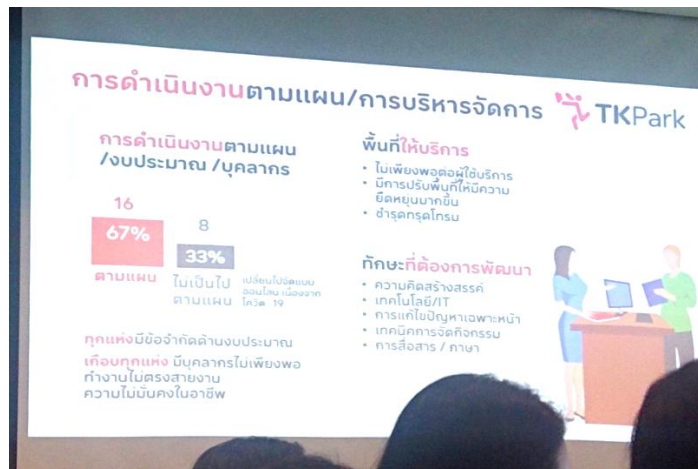
วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

กล่าวต้อนรับ บรรยายการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และทิศทางความร่วมมือเครือข่าย



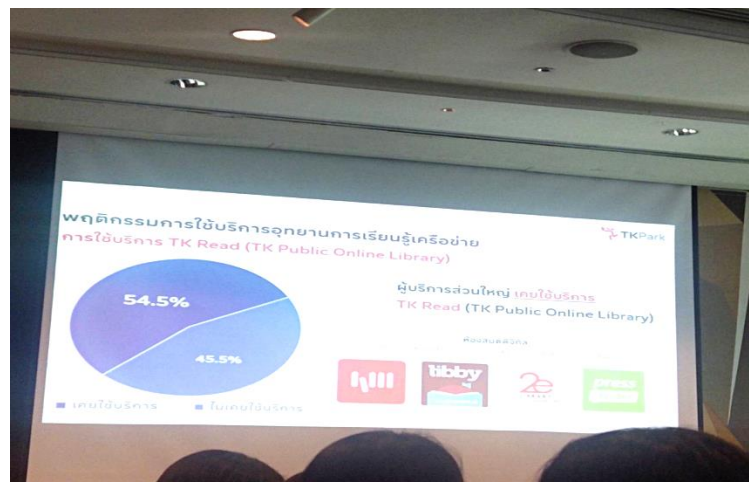
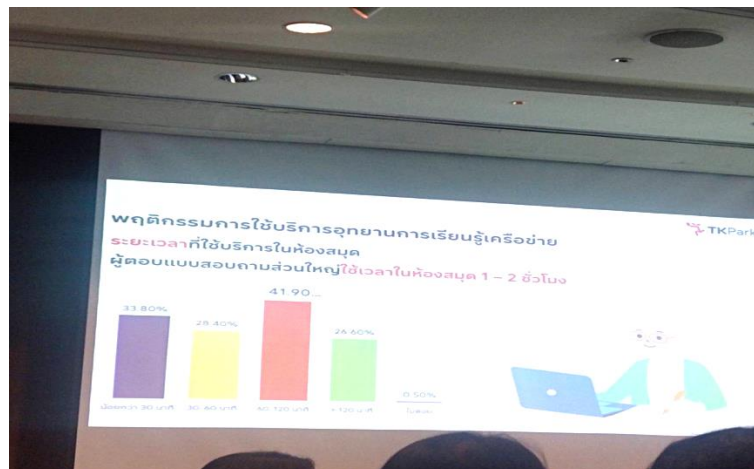
วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๔

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้เครือข่าย



วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้เครือข่าย



วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

บรรยาย เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน



วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

เสวนา : เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้กับการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเรียนรู้



วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
“ทำให้แตก”

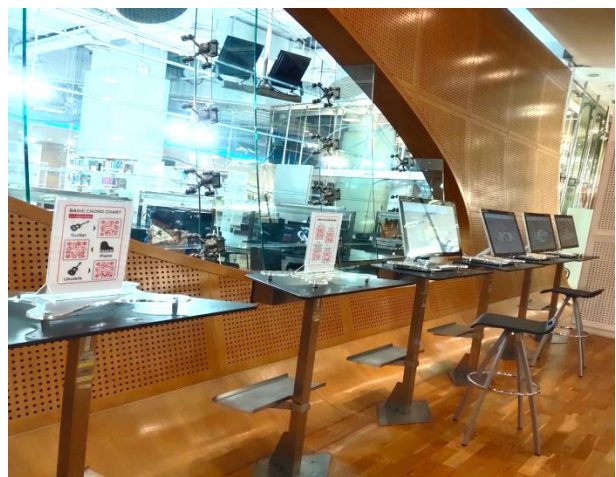
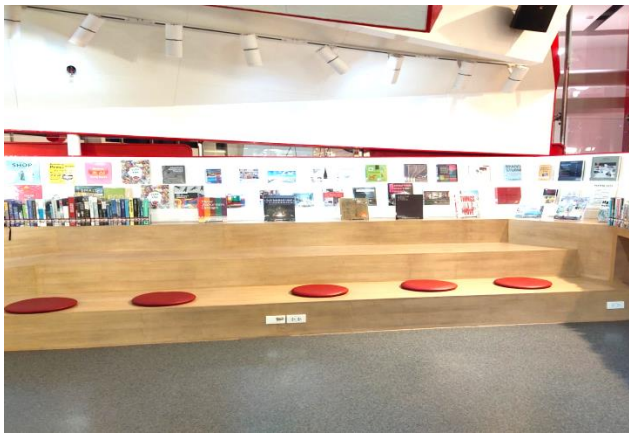




วันพุธ ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

เยี่ยมชมพื้นที่ TK Park

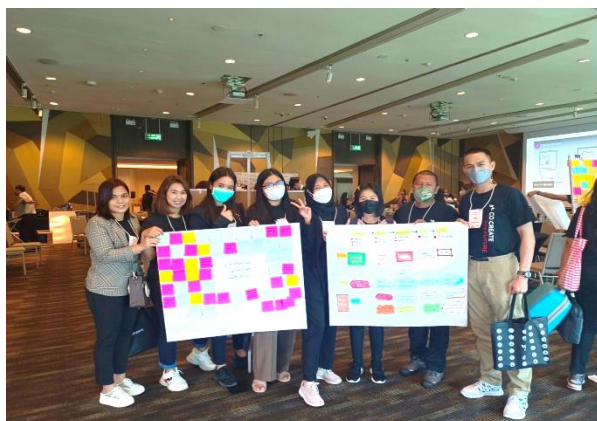




วันพุธ ที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๔

Workshop

- ทำอย่างไรให้รู้ใจผู้ใช้บริการ
- ออกแบบงานบริการอย่างไรโดนใจกลุ่มเป้าหมาย



วันพุธ ที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๔

กิจกรรมเครือข่าย
Theme : Brand Ambassador Night Party



วันพุธ ที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๔

Workshop แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเครือข่าย



