PULINET Journal

Live and Learn Library Tour : เรียนรู้สู่การปฏิบัติจริง
Live and Learn Library Tour : Learning to practice

ชมพูนุช สราวุเดชา เพียงขอบฟ้า ปัญญาเพ็ชร มัณฑะณี คำโพธิ์
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ e-mail: cboonyan@med.cmu.ac.th

บทคัดย่อ

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดบริการนำชมห้องสมุดให้แก่นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และผู้ขอเยี่ยมชมจากหน่วยงานอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดบริการนำชมห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำชมห้องสมุดที่มีมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนเพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการนำชมห้องสมุดโดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานประกอบด้วย การวางแผนการจัดบริการนำชม การเตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานในการเป็นผู้นำชม การแบ่งกลุ่มผู้เยี่ยมชมห้องสมุด การนำชมห้องสมุด และการประเมินผลการให้บริการผลจากการดำเนินงานดังกล่าวทำให้ห้องสมุดสามารถให้บริการนำชมห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองตลอดจนใช้ประโยชน์ของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ห้องสมุดอื่นๆยังสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการจัดบริการนำชมห้องสมุดได้อีกด้วย

คำสำคัญ: บริการนำชมห้องสมุด,การสอนการใช้ห้องสมุด,การจัดการความรู้,ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

Medical library, Chiang Mai University has been utilizing knowledge management process as a tool to develop the library tour service for students and visitors from other institutes. The objectives of implementing knowledge management process in library touring are to provide the efficiency of library tour service, enhance the ability of library staffs in guiding and create the best practice for library tour service. From our past experiences, the knowledge management process consists of 1) Planning the library tour service. 2) Training the staffs. 3) Dividing visitors

into groups. 4) Performing the library tour and 5) Evaluating the service provided. The results of combining knowledge management process in library tour proved that users have gained essential knowledge and understanding on information resources accessment and services of Medical library which improve the self-learning and use all information resources effectively. Notably, the model can be used by other libraries to enhance their library tour service as well.

Keywords: Library Tour Service, Library Instruction, Knowledge Management, Faculty of Medicine Library, Chiang Mai University

บทนำ

การนำชมห้องสมุดจัดเป็นกระบวนการหนึ่งในการสอนการใช้ห้องสมุดที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ห้องสมุดเป็นแหล่งของการสร้างความรู้ และองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรรวมถึงการบริการวิชาการแก่ชุมชน ซึ่งห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีทรัพยากรที่หลากหลายและทันสมัย การนำชมห้องสมุด (Library Tour) จึงเป็นบริการสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการอย่างคุ้มค่าและเป็นงานบริการวิชาการแก่ชุมชนที่พัฒนาการเรียนรู้และเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

บริการนำชมห้องสมุดของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่นำชมห้องสมุดโดยการนำผู้รับบริการเดินชมอาคารสถานที่ พร้อมทั้งแนะนำให้รู้จักแหล่งค้นคว้าต่างๆภายในห้องสมุด เพื่อให้ผู้รับบริการมีความคุ้นเคยกับสถานที่ เกิดความรู้สึกเป็นกันเองกับห้องสมุด และมาใช้ห้องสมุดในโอกาสต่อไป และได้จัดให้มีบริการนำชมห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด (Library Orientation) ทุกปีการศึกษา ซึ่งห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ถือว่าเป็นงานสำคัญที่ต้องระดมบุคลากรทุกระดับมาช่วยในการจัดกิจกรรมเพื่อรองรับการให้บริการนำชมแก่นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 2 รวมทั้งผู้ขอเข้าเยี่ยมชมจากหน่วยงานอื่นๆตลอดทั้งปี แต่ด้วยข้อจำกัดด้านจำนวนผู้ให้บริการนำชมที่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ และนักวิชาการศึกษาเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถนำชมห้องสมุดแก่ผู้รับบริการจำนวนมากในคราวเดียวกัน อีกทั้งทำให้ไม่สามารถนำชมห้องสมุดได้ครอบคลุมทุกจุดบริการ ประกอบกับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีการนำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานและพัฒนาบุคลากร ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2549 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จึงได้ใช้กระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการบริการนำชมห้องสมุดรวมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกคนของห้องสมุดให้มีความพร้อมในการเป็นผู้นำชมห้องสมุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการนำชมห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพ

2. เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำชมห้องสมุด ที่มีมาตรฐานเดียวกัน

3. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการนำชมห้องสมุด

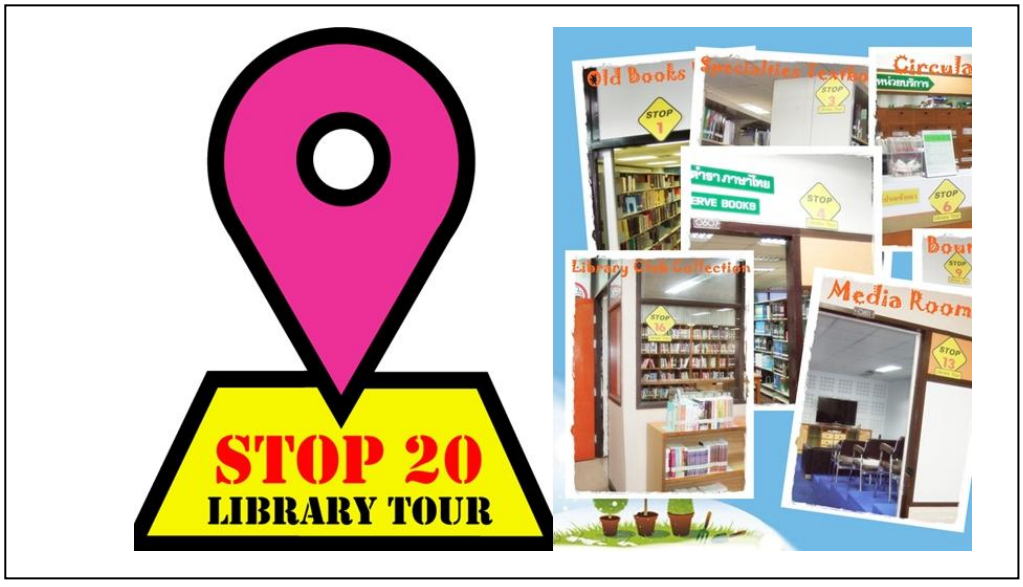
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

1. วางแผนการจัดบริการนำชม

ใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในการวางแผนการจัดบริการนำชมห้องสมุด โดยเป็นกิจกรรมของชุมชนแนวปฏิบัติคนใกล้หมอ สมาชิกของชุมชนประกอบด้วยบุคลากรห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 26 คน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในหัวข้อเรื่อง “การกำหนดเนื้อหาจุดนำชมห้องสมุด”ซึ่งทำให้ได้แนวทางในการจัดบริการนำชมห้องสมุดดังนี้

1.1กำหนดจุดนำชม (Library Tour Stop)

จากพื้นที่ให้บริการของห้องสมุดทั้งหมด ประมาณ 6,000 ตารางเมตร แบ่งออกเป็น 4 ชั้น และมีจุดจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ จุดให้บริการต่างๆ จำนวนมาก มีการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ให้บริการทุกปี ทำให้นำชมห้องสมุดได้ไม่ทั่วถึงห้องสมุดจึงได้กำหนดจุดนำชม (Library Tour Stop) ที่มีหมายเลขกำกับอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการนำชมให้ครบถ้วน ซึ่งในขั้นตอนนี้ห้องสมุดได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จนได้จำนวนจุดนำชมที่เหมาะสม พร้อมทั้งทำความเข้าใจในรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศและบริการในแต่ละจุด จากนั้นทำการกำหนดหมายเลข จัดทำป้ายแสดงหมายเลขสำหรับติดที่จุดนำชมให้ชัดเจน



ภาพที่ 1 สัญลักษณ์ของจุดนำชม (Library Tour Stop)และ การติดสัญลักษณ์ณ จุดนำชม

1.2 กำหนดเนื้อหาบรรยายในแต่ละจุดนำชม

การนำชมห้องสมุดแบบเดิม เนื้อหาการบรรยายขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และความทุ่มเทเอาใจใส่ในการนำชมห้องสมุดของผู้นำชมแต่ละบุคคล ทำให้ผู้เยี่ยมชมแต่ละกลุ่มได้รับความรู้และมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนั้น ห้องสมุดจึงได้ปรับปรุงเนื้อหาบรรยาย โดยสกัดความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จากบุคลากรที่เชี่ยวชาญในแต่ละจุดบริการมาเป็นผู้แบ่งปันความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ทำให้ได้องค์ความรู้คือเนื้อหาที่จะใช้บรรยายในแต่ละจุดนำชมที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการบันทึกและจัดทำคู่มือการให้บริการนำชมห้องสมุด เพื่อใช้เป็นเอกสารสำหรับผู้นำชมในการซักซ้อมความเข้าใจและทบทวนก่อนการนำชม

2. เตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานในการเป็นผู้นำชม

เดิมผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำชมห้องสมุด มีเพียงบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ และนักวิชาการศึกษา ซึ่งมี 4 คน เท่านั้นทำให้การนำชมห้องสมุดแก่ผู้รับบริการจำนวนมากในคราวเดียวกันต้องเพิ่มจำนวนวันและรอบของการนำชมดังนั้นเพื่อเพิ่มจำนวนผู้นำชมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ ห้องสมุดจึงมีแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดทุกคนให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำชม โดยดำเนินการดังนี้

2.1 จัดอบรมด้านบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการยุคใหม่ โดยเชิญวิทยากรผู้มีคุณวุฒิมาเติมเต็มความรู้เพื่อปรับบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับการเป็นผู้นำชมมีความมั่นใจในการให้บริการ และเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้รับบริการ

2.2 ฝึกปฏิบัติการนำชมห้องสมุด โดยผู้ที่ปฏิบัติงานประจำ ณ จุดที่เป็นจุดบริการนำชมแต่ละจุด เป็นผู้แบ่งปันความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดนั้นๆ หลังจากนั้นกำหนดให้บุคลากรฝึกปฏิบัตินำชมจากการจำลองสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้นำชมเกิดความคุ้นเคย ลดความประหม่า ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความรู้ในเนื้อหาที่จะบรรยายครอบคลุมทุกจุดนำชม มีความสามารถและมีความพร้อมในการนำชมห้องสมุดทั้งนี้ได้มีการประเมินผลการฝึกปฏิบัติโดยบรรณารักษ์นักเอกสารสนเทศและนักวิชาการศึกษาเพื่อให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงการนำชมห้องสมุดของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนให้มีมาตรฐานเดียวกัน

3. แบ่งกลุ่มผู้เยี่ยมชมห้องสมุด

เมื่อได้รับการติดต่อขอเข้าเยี่ยมชมห้องสมุดจากผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ในกรณีที่ผู้เยี่ยมชมมีจำนวนมาก ห้องสมุดจะพิจารณาแบ่งกลุ่มจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมกลุ่มละไม่เกิน 15 คนต่อผู้นำชม 1 คน เพื่อให้ผู้นำชมสามารถดูแล ตลอดจนให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่ผู้เยี่ยมชมได้อย่างทั่วถึง และผู้เยี่ยมชมมีโอกาสซักถามระหว่างการนำชมได้อย่างเต็มที่

4. นำชมห้องสมุด

ในการนำชมห้องสมุด ผู้นำชมจะจัดระบบการนำชมไปตามเส้นทางของจุดนำชม (Library Tour Stop) ที่ได้กำหนดไว้ โดยจัดลำดับการนำชมของแต่ละกลุ่มไม่ให้เวลาทับซ้อนกันในแต่ละจุดนำชม เช่น กลุ่มที่1 เริ่มต้นนำชมที่จุดนำชมที่1 กลุ่มที่2 เริ่มต้นนำชมที่จุดนำชมที่ 2และใช้เวลานำชมในแต่ละจุดเป็นเวลา5 นาที โดยหมุนเวียนไป

ตามลำดับหมายเลขของจุดนำชมจนครบทุกจุด ทั้งนี้ผู้นำชมห้องสมุดทุกคนจะบรรยายเนื้อหาการนำชมตามคู่มือการปฏิบัติงานบริการนำชมห้องสมุด

ภาพที่ 2 บรรยากาศการนำชมห้องสมุด

5. ประเมินผลการให้บริการ

ห้องสมุดมีการประเมินผลการนำชมห้องสมุดจาก 2 กลุ่ม คือจากกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้นำชม ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ พบว่าในภาพรวมของการบริการนำชมแต่ละครั้งผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับการประเมินผลจากกลุ่มของผู้นำชม ห้องสมุดใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการนำชมห้องสมุดในครั้งต่อไป

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลจากการจัดบริการนำชมห้องสมุดตามกระบวนการข้างต้นทำให้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ สามารถให้บริการนำชมห้องสมุดด้วยกระบวนการให้บริการที่พัฒนาผ่านกระบวนการจัดการความรู้ของห้องสมุด เป็นผลให้มีผู้นำชมห้องสมุดเพิ่มขึ้นจาก 4 คน เป็น 24 คน อีกทั้งมีจุดนำชมและเนื้อหาสำหรับบรรยายการนำชมในแต่ละจุดชัดเจน สามารถให้บริการนำชมห้องสมุดได้อย่างครบถ้วน ครอบคลุมจุดให้บริการผู้นำชมสามารถบรรยายเนื้อหาได้ถูกต้องทุกครั้ง บุคลากรของห้องสมุดมีศักยภาพและความพร้อมในการให้บริการนำชมห้องสมุดมากขึ้น รวมทั้งมีคู่มือปฏิบัติงานบริการนำชมห้องสมุดที่สามารถนำมาทบทวน ปรับปรุงได้ตลอดเวลา ทำให้การให้บริการนำชมแก่ผู้เยี่ยมชมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและบริการต่างๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน อีกทั้งสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การนำชมห้องสมุดมีความหลากหลายเพิ่มขึ้น ห้องสมุดควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการนำชมห้องสมุด เช่นการจัดทำคลิปวิดีโอนำชมห้องสมุดเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ ในขณะเดียวกันควรมีการจัดทำคู่มือการนำชมห้องสมุดเป็นภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการให้บริการนำชมห้องสมุดแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

1.1 ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรจากคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับความรู้และมีความเข้าใจ ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เพื่อใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองอีกทั้งเกิดความคุ้นเคยกับสถานที่และผู้ให้บริการของห้องสมุด

1.2ผู้รับบริการที่เป็นผู้เยี่ยมชมจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีโอกาสได้เรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริหารจัดการห้องสมุดและการใช้ห้องสมุดทางการแพทย์ รวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ และห้องสมุดอีกด้วย

2. ประโยชน์ต่อบุคลากรห้องสมุด

บุคลากรห้องสมุดทุกระดับได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพเพื่อให้มีความพร้อมในการเป็นผู้นำชมห้องสมุด ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการอื่น ๆ ของห้องสมุดส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ

3. ประโยชน์ต่อห้องสมุด

จากแนวทางการบริการนำชมห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีข้อจำกัดด้านจำนวนผู้ให้บริการนำชมสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการให้บริการนำชมห้องสมุดเพื่อให้การนำชมห้องสมุดมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

จินดา จำเริญ. (2532). *การสอนการใช้ห้องสมุด.บรรณารักษศาสตร์ มข., 8*(1), 13-30.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมาย*. สืบค้นจาก http://library.cmu.ac.th/cmul/th/content/vision-mission-goals

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2556). *ประวัติความเป็นมาห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์.* สืบค้นจาก http://www.med.cmu.ac.th/library/about/