

การสำรวจผลกระทบของการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส COVID -19

Survey of Impacts on Using Services at Khon Kaen University Library
During COVID-19 Epidemic

นิตยา ศรีวรเดชไพศาล, อัคริมา สุ่มมัตย์, จิราพัชร เทศะบำรุง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: nitiyach@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลกระทบและการใช้ชีวิตของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อโรค Covid-19 2) เพื่อจัดทำแนวทางการให้บริการตามความต้องการของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำการสำรวจความต้องการแบบไม่เป็นทางการด้วยเครื่องมือ Crowdsourcing จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม จำนวน 127 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมายมีปัญหาเหมือนกัน คือต้องการพื้นที่นั่งอ่านเพื่อคลายความเครียดจากการอยู่อาศัยในบ้าน หอพัก หรืออาคารชุด เป็นเวลานาน และยังพบว่านักศึกษาได้รับผลกระทบทางการเงินและทางสุขภาพจิตมากที่สุด โดยปัญหาค่าใช้จ่ายมีทั้งค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และนักศึกษาร้องขอให้ห้องสมุดลดค่าปรับลง

คำสำคัญ: ผลกระทบการให้บริการ, การแพร่ระบาดโควิด19, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the impact and lifestyle of Khon Kaen University students, academic staff and other personnel during the Covid-19 epidemic. 2) To develop guidelines for the provision of services according to the needs of students, academic staff and staff of Khon Kaen University. Crowdsourcing tool was utilized to survey of the 127 samples from those 3 groups through online questionnaire. The results showed that the problems of the 3 target groups were similar. They need reading space to relieve stress from living in a house, dormitory or condominium for a long time. It was also found that maximum financial and mental health impacts were found in students. Financial problems of students were daily expense and library fines. Therefore, they requested for the fine reduction.

Keyword: Effects of Using the Service, COVID-19, Khon Kaen University Library

บทนำ

ในสถานการณ์ Covid-19 ทำให้สภาพสังคม เศรษฐกิจการทำงานหลายด้าน หยุดชะงัก และส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมในธุรกิจและบริการต่าง ๆ ได้รับผลกระทบอย่างมาก ในทางตรงกันข้ามทำให้ธุรกิจ หรือการดำเนินการบน Online Platform เนื่องมาจากการ Social Distancing ทำให้กลุ่มผู้คนมีการพบปะน้อยลงจึงทำให้ต้องมีการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เป็นแนวทางปฏิบัติที่หลายองค์กรตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐ ระบบคลาวด์ (Cloud service) และระบบการทำงานออนไลน์ในรูปแบบของการประชุม การอบรมทางไกล และการร่วมงานกันบนออนไลน์แพลตฟอร์มกลายเป็นสิ่งจำเป็นในช่วงที่มีข้อกำหนดให้หลีกเลี่ยงการพบปะกัน จึงทำให้ดำเนินการบนสื่อออนไลน์ การประชุม การสัมมนาออนไลน์ การเรียน การสอน แม้กระทั่ง การซื้อขาย มีเปอร์เซ็นต์สูงมากขึ้นตามลำดับ จากสาเหตุเหล่านี้มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตสูงขึ้นมากกว่า 50% และมีการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการมือถือสูงขึ้นเกือบ 20% เพียงระยะเวลา 1 เดือน หลังจากการระบาดในวงกว้างขึ้นในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ที่ผ่านมา

รวมถึงในมหาวิทยาลัยนั้น ได้มีนโยบายในการงดการเรียนการสอน และการทำงานของฝ่ายบุคลากรทำให้มีการเรียนแบบออนไลน์ และ work from home มีการเข้าใช้บริการในห้องสมุดนั้นลดลง สำนักหอสมุด ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงได้สนใจในการสำรวจชีวิตของผู้ใช้บริการหลัก (Key customer) ว่าใช้ชีวิตกันอย่างไร ในระหว่างช่วงกักตัวทั้งการทำงานการใช้บริการรักษาสุขภาพกายและจิตใจที่มีผลอย่างมากในระดับประเทศจนถึงนานาชาติ เพื่อนำมาวิเคราะห์สรุปผล เพื่อหาแนวทางในการจัดบริการแบบปกติใหม่ (New normal) อย่างไรที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการเรียนการสอน การทำงานของบุคลากรได้อย่างต่อเนื่องและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบและการใช้ชีวิตของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อโรค Covid-19
2. เพื่อจัดทำแนวทางการให้บริการตามความต้องการของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษารายละเอียดผลกระทบและการใช้ชีวิตของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID -19 แบ่งการสำรวจเป็น 2 รูปแบบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการสำรวจ และการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จึงได้จัดทำการสำรวจแบบไม่เป็นทางการในรูปแบบ Crowdsourcing ให้ผู้ใช้บริการร่วมแสดงความต้องการ

ระยะที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 – 19 พฤษภาคม 2563

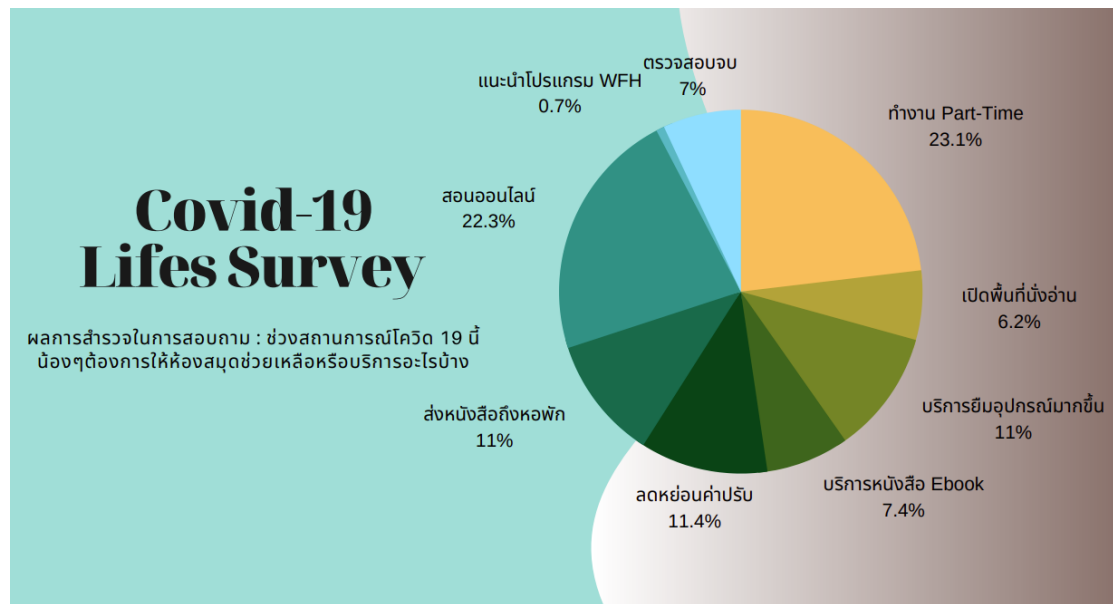
ได้ทำการจำแนกความต้องการออกตามกลุ่มผู้ใช้บริการหลักที่ต้องการสำรวจออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร

การสำรวจ Crowdsourcing ได้ความคิดเห็นส่วนมากมาจากนักศึกษา ต้องการทำงาน Part-Time 23.1% การสอนออนไลน์ 22.3% ลดหย่อนค่าปรับ 11.4% บริการยืมอุปกรณ์ และส่งหนังสือถึงหอพัก 11% การบริการหนังสือ E-Book 7.4% ตรวจสอบจบ 7% เปิดพื้นที่นั่งอ่าน 6.2% และการแนะนำโปรแกรม WFH 0.7%

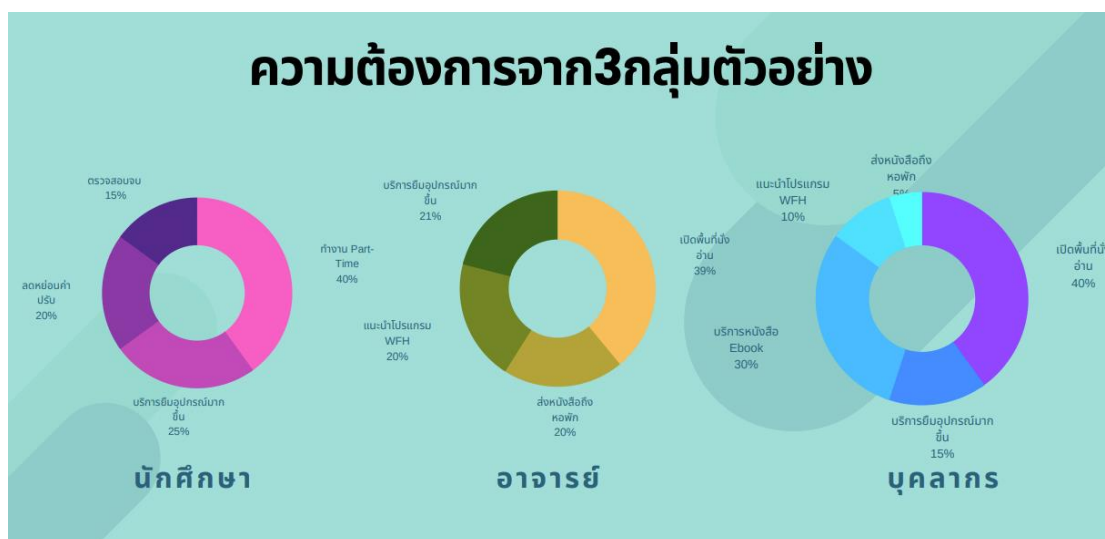
ทำให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาตอบแบบสอบถามต้องการทำงาน Part-Time เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระ และหารายได้ให้ตัวเอง และการสอนออนไลน์ 22.3% นักศึกษาต้องการที่จะเรียน โดยให้ทางห้องสมุดช่วยในการเป็นสื่อกลางในการสอน เพราะเนื่องจากสื่อในการสอนออนไลน์บางประเภทอาจจะทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพมากเพียงพอ หากให้ห้องสมุดช่วยเหลือในการสอนออนไลน์จะทำให้การเรียนนั้นรวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น เช่น การใช้สื่อ หรือเว็บไซต์เฉพาะ หรือการใช้อุปกรณ์ภายในห้องสมุดสำหรับสอนนักศึกษา

ระยะที่ 2 ระหว่างวันที่ 22 พฤษภาคม – 5 มิถุนายน 2563

นำผลจากการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการมาออกแบบสอบถามด้วย Google form และโพสต์ไปยังกลุ่มประชากรใน KKU Group เพื่อให้นักศึกษาตอบแบบสำรวจได้สะดวกและรวดเร็วต่อการเก็บข้อมูล และทำการส่งอีเมลถึงประชากรกลุ่มคณาจารย์ และบุคลากร ส่งโพสต์ไปยังกลุ่ม Workplace ประชากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 127 คน



ภาพที่ 1 แสดงผลการสำรวจในภาพรวม



ภาพที่ 2 แสดงผลการสำรวจตามความต้องการจาก 3 กลุ่มตัวอย่าง

ผลการดำเนินการ อภิปรายผล

จากการสำรวจผู้ทำแบบสอบถามจำนวน 127 คน เป็นนักศึกษา 74 คน (ร้อยละ 58.30) คณาจารย์ 28 คน (ร้อยละ 22.00) และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น 22 คน (ร้อยละ 19.70)

ผลการศึกษาผลกระทบและการใช้ชีวิตของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อโรค Covid-19

เนื่องจากสถานการณ์ Covid-19 จำเป็นที่จะต้องเรียนผ่านออนไลน์ ท่านประสบปัญหาการสื่อสารในการเรียนสอนผ่านออนไลน์หรือไม่ นักศึกษาร้อยละ 29.70 จำเป็นที่จะต้องเรียนผ่านออนไลน์ อินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียรเท่าการใช้ที่มหาวิทยาลัย ซึ่งการที่กล่าวไปข้างต้นคือนักศึกษาส่วนมากในขณะนี้อยู่ภูมิลำเนาของตนเอง ทำให้เกิดความคิดเห็นที่เห็นด้วยในลำดับที่ 2 คือการไม่เข้าใจในบทเรียน หรือการประชุม ซึ่งที่น่าสนใจคือมีความคล้อยตามในลำดับต่อมาคือไม่สามารถสอบถามเหมือนการเรียนในห้องได้ ซึ่งจะเห็นได้ชัดว่าการเรียนรู้ที่ได้ประสิทธิภาพคือการสื่อสาร หรือสนทนาแบบต่อหน้ากับผู้สอนจึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่า

จากที่ได้กล่าวไปข้างต้นในส่วนการเรียนของนักศึกษาที่ประสบปัญหาในการเรียน คณาจารย์ก็ประสบด้วยเช่นกัน เนื่องมาจาก ไม่สามารถพูดคุยต่อหน้ากับนักศึกษาได้ (ร้อยละ 42.90) สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียรเท่าอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 30.70) ไม่สบปัญหา (ร้อยละ 15.70) และประสบปัญหา (ร้อยละ 10.70) อาจเนื่องมาจากการใช้โปรแกรมที่ยากและมีฟังก์ชันในการแสดงความคิดเห็นเยอะเกินไป หรือคนเข้าร่วมการเรียนหรือการประชุมมีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถเห็นข้อความหรือมีเวลามากพอในการพูดคุยกับทุกคน

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคทำให้ต้อง Work From Home พบว่า บุคลากรไม่ประสบปัญหาในการทำงาน (ร้อยละ 36.00) ประสบปัญหาในการทำงาน เนื่องจากไม่สะดวกเท่าการทำงานในมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 36.00) และพบว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการ Work From Home ไม่เสถียรจึงทำให้เกิดความขัดข้องในการทำงาน (ร้อยละ 28)

จากที่ได้สำรวจผลกระทบและความต้องการของทั้ง 3 กลุ่มแล้ว จึงได้จัดทำแนวทางการให้บริการตามความต้องการของ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

1. เปิดพื้นที่นั่งอ่านให้สามารถเข้ามาใช้งานห้องสมุดได้อย่างทั่วถึง โดยจำกัดจำนวนคนเข้า และจัดเป็นช่วงเวลา เช่น ช่วงเช้า ช่วงกลางวัน เป็นต้น ให้มีมากพอสำหรับนักศึกษา และบุคลากร เพราะจากผลการศึกษาพบว่ามากกว่าร้อยละ 60 (จากการทำแบบสอบถาม) มีความเครียดเนื่องจากมีความจำเป็นต้องอยู่ที่บ้าน และไม่สามารถออกไปไหนได้
2. การจัดหางานให้นักศึกษาได้ทำงาน Part-Time หรือ Full Time เพื่อให้นักศึกษามีรายได้ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และมีกลุ่มผู้ช่วยเหลือในการใช้งานอุปกรณ์ ซึ่งจะต้องทำการแนะนำกลุ่มผู้ช่วยเหลือให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น
3. จัดทำบริการหนังสือ Delivery ให้มากขึ้น เพราะมากกว่าร้อยละ 50 ของกลุ่มคณาจารย์ ใช้บริการสืบค้นข้อมูลและอ่านหนังสือเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากการเปิดบริการให้มีพื้นที่นั่งอ่าน
4. กำหนดนโยบายการลดหย่อนค่าปรับให้นักศึกษาเพราะมีการใช้บริการเป็นอันดับต้นๆของห้องสมุด
5. ชี้แหล่งทุนการศึกษาให้กับนักศึกษา เพื่อบรรเทาผลกระทบความเครียดจากค่าใช้จ่าย
6. ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายใช้บริการจากทางห้องสมุดมากขึ้น และแนะนำข้อดีในการใช้บริการทางหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น
7. จัดให้มี Private Consult สำหรับคณาจารย์ หรือบุคลากรที่ต้องการคำแนะนำในการใช้อุปกรณ์เพื่อเตรียมการเรียนการสอน และ การทำงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
8. ประชาสัมพันธ์การบริการของห้องสมุด ทั้ง Online Book , การเข้าถึงฐานข้อมูลของห้องสมุด , การบริการส่งหนังสือ อุปกรณ์ บริการ Drivethrough รับ-คืนหนังสือ

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล และข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการทำงาน Part-Time ในช่วงเวลาวิกฤตแบบนี้ เนื่องจากสภาพคล่องทางการเงินมีความขัดข้อง อันมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบในวงกว้าง ทำให้งานของนักศึกษาถูกเลิกจ้าง รวมไปถึงการที่ต้องกักตัวในที่อยู่อาศัยเป็นเวลานานทำให้เกิดความเครียดจากการอยู่ที่บ้านหรือที่พักอาศัยเป็นเวลานาน 2 - 3 เดือน ส่งผลให้ร่างกายเกิดความเครียดอย่างมาก อีกทั้งการที่จะต้องออกไปในสถานที่จำเพาะ เช่น ธนาคาร ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น และต้องการยืมอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนเพิ่มขึ้นเพื่อความเสถียรและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปผล และข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มคณาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการทำแบบสอบถาม คณาจารย์ 28 คน พบว่าร้อยละ 22 ต้องการพื้นที่ในการทำงาน ที่สะดวกกว่าการทำงานที่บ้าน และ ต้องการการให้คำแนะนำและการช่วยเหลือในการเตรียมการเรียนการสอน เพื่อความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตและสามารถสื่อสารกับนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเปิดพื้นที่นั่งให้สามารถเข้ามาทำงานได้ทำให้ร่างกายและสุขภาพจิตที่ดีขึ้นเหมือนการการเรียนการสอนแบบเดิมที่ไม่ต้องสอนออนไลน์

สรุปผล และข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 ไม่ได้ประสบปัญหาเช่นเดียวกับกลุ่มนักศึกษา และกลุ่มคณาจารย์ แต่ยังมีความต้องการการใช้บริการห้องสมุดเพื่อการทำงานที่สะดวกมากกว่าการทำงานอยู่ที่บ้าน

การนำไปใช้ประโยชน์

ผลการสำรวจผลกระทบของการใช้บริการห้องสมุด เนื่องในสถานการณ์การระบาดของเชื้อของ Covid-19 ทำให้ห้องสมุดได้รับผลกระทบเนื่องจากต้องปิดบริการหรือปรับเปลี่ยนบริการให้เป็นลักษณะปกติใหม่ New Normal ซึ่งการสำรวจแบบ Crowdsourcing สามารถนำมาสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และนำความต้องการมาใช้ปรับบริการได้อย่างทันทั่วถึง ได้แก่ ความต้องการทำงานของ Part time ของนักศึกษา เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการปิดการเรียนการสอนทำให้ติดอยู่ที่หอพักไม่สามารถเดินทางกลับบ้านได้ในช่วงล็อกดาวน์ เมื่อแจ้งผลการสำรวจให้ผู้บริหารทราบ จึงได้จัดทำโครงการจ้างงานนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีรายได้ตามความต้องการ ความต้องการยืมหนังสือออนไลน์ ส่งผลให้มีการปรับบริการเป็น Read from Home ส่งหนังสือให้ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์ การชำระค่าปรับออนไลน์ การตรวจสอบการค้างชำระออนไลน์ จะเห็นได้ว่าในช่วงโควิด19 ห้องสมุดต้องมีการปรับปรุงระเบียบบริการให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้ว่าห้องสมุดจะปิดบริการ หรือไม่สามารถเปิดบริการแบบเต็มรูปแบบได้

รายการอ้างอิง

- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). การสำรวจผลกระทบการระบาดของไวรัสโควิด-19 ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว. สืบค้น 19 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.surveymonkey.com/r/5S2LKTL>
- ศรัณย์ โรจนโกศล. (2563). สำรวจผลกระทบโควิด-19 ต่อวงการ Marketing. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.thumbsup.in.th/impact-of-covid-19-on-marketing>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). ผลกระทบทางสังคมจากการแพร่ระบาด covid-19. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2563, จาก http://ittdashboard.nso.go.th/covid19_report_social.php