PULINET Journal

คุณขอมา...ห้องสมุดแพทย์จัดให้

The users require... we provided it

บุษกร อุสส่าห์กิจ* ดุจกานต์ สุวรรณธาร

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: ussahgij@kku.ac.th*

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการทุกอย่างในปัจจุบัน ต้องเน้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ เมื่อห้องสมุดจะเปลี่ยนแปลงการให้บริการ จะทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการได้ด้วย เมื่อมีผู้รับบริการร้องขอให้เปิดห้องอ่าน 24/7 จะทำอย่างไรให้สนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที โดยบุคลากรห้องสมุดก็ไม่ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น กลยุทธ์ของเราคือขอให้นักศึกษาแพทย์ มข. ทำบันทึกถึงผู้บริหารโดยตรง เมื่อผู้บริหารเห็นชอบแล้ว จะสั่งการให้ห้องสมุดดำเนินการได้โดยไม่ต้องจัดทำแผนข้ามปี หากห้องสมุดจัดการขนย้ายสิ่งของทั้งหมดเอง นักศึกษาแพทย์ มข. ไม่ได้เข้ามาช่วยก็จะไม่รู้สึกว่าเป็นเจ้าของ การเปิดบริการอาจจะไม่ยั่งยืน จึงขอให้นักศึกษาแพทย์ มข. มาช่วยด้วย นักศึกษาแพทย์ก็จัดคนมาช่วยดำเนินการให้ จนสามารถย้ายหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ และชั้นหนังสือ ซึ่งมีหนังสือกว่า 2 หมื่นเล่ม ชั้นหนังสือ 40 ชั้น เสร็จภายใน 3 วัน โดยห้องสมุดไม่ได้ปิดบริการในช่วงขนย้ายเลย ไม่เพียงแต่เท่านั้น นักศึกษาแพทย์ มข. ยังช่วยจัดการด้านอื่นๆ อีก เช่น กำหนดเวลาเปิดบริการ ดูแลเรื่องความสะอาด การรักษาความปลอดภัย ช่วยคิดว่าจะเข้าใช้ห้องอ่านได้อย่างไรเขาเสนออีกว่าควรมีการจำหน่ายตำราของอาจารย์ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น และยังทำการประชาสัมพันธ์ให้อีกด้วย ก่อนที่จะได้รับอนุมัติเครื่องสแกนนิ้วมือเข้าใช้ห้องอ่าน นักศึกษาแพทย์ มข. ได้จัดคนมาเปิดห้องอ่านทุกวันในเวลา 24 น. จนทำให้ห้องอ่านสามารถเปิดบริการได้ทันที นักศึกษาแพทย์จะสอบกลางภาค ส่วนเรื่องการประหยัดพลังงาน เมื่อเปิดบริการเฉพาะห้องอ่านการใช้ไฟและเครื่องปรับ- อากาศก็ลดลง เพราะเดิมต้องเปิดบริการทุกส่วน จึงคำนวณได้ว่าใช้ไฟลดลงจากเดิมร้อยละ 3.71 แต่เปิดบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.02 เมื่อมีปัญหาในการเปิดบริการ นักศึกษาแพทย์จะประสานงานกับหัวหน้าห้องสมุด หรือเจ้าหน้าที่เวรทันที โดยผ่านไลน์ เฟสบุ๊ค หรือใช้มือถือหากเป็นเรื่องด่วน

คำสำคัญ: นักศึกษาแพทย์ มข, ห้องอ่าน 24/7, ห้องอ่านหนังสือ, ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, บริการของห้องสมุด, ความต้องการของผู้รับบริการ, การบริหารห้องสมุด

Abstract

Management everything in currently period. We must emphasize for the participation of library users and stakeholder. When the library will change any services. How to persuade the users to get participation with library management. When your clients require for 24/7 hour reading room. How to response them just in time that they need. In the same way library staffs don't need to work more too. Our strategic were, ask the KKU medical students to proceed their requirement directly to our dean. When the dean agree with them. He will permit and send the project to chief library without library year plan. If we managed all thing by ourselves. KKU medical students didn't help to do it. They wouldn't feel to be the ownership. The opening of reading area is unsustainability. Then we had the commitment to work together. So KKU medical students provided staffs to move books, desks, chairs and book shelves. We have books more than 20,000 copies, books shelves 40 shelves. Then we could move books, desks and shelves with in 3 days without closing library. Not enough they still suggest how to arrange the other thing such as opening time, keep clean, security system, how to get into the reading room and so on they suggested that we must sale books of lecturer in KKU, Faculty of Medicine too. For promotion activities they did it too. Before we got door finger scanner. KKU medical student provided staff to close the reading room at 12 pm. every night. So we can open it just in time for midterm examination. For strategic of saving energy. When we open only the reading room. We open a small room, that use electricity and air condition less than we open all library area, so we can save energy about 3.71%, but opening hour time increase in the amount of 26.02%. If KKU medical

students got any problem in reading area. They can contact to head library or library staffs via line, facebook or mobile phone if they have urgent event.

Keyword: KKU Medical Student, 24/7 Hour Reading Area, Reading Room, Medical Library, Faculty of Medicine, Khon Kaen University, Stakeholder, Library Services; User Require; Library Management

บทนำ

การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ในการตอบสนองวิสัยทัศน์เรื่องการเป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก ดังนั้นห้องสมุดฯ จึงมีภารกิจที่จะต้องสร้างกลไกให้คนเกิดการเรียนรู้ และมีความรู้ จากงานวิจัยของนักศึกษาแพทย์ชั้นปี 5 พบว่า นักศึกษาแพทย์ไม่ชอบอ่านหนังสือที่หอพัก แต่ชอบมาอ่านที่ห้องสมุดมากกว่า ในช่วงที่ห้องสมุดเปิดบริการปกติ มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบคนเข้าออก นักศึกษาแพทย์ต้องรักษากฎระเบียบต่างๆ ในการเข้าใช้ห้องสมุด จึงรู้สึกอึดอัด ไม่เป็นอิสระ ดังนั้นพื้นที่ห้องอ่าน 24 ชั่วโมง นักศึกษาจะรู้สึกว่าเป็นการมาเรียนรู้เองตามอัธยาศัย เป็นห้องอ่านที่นักศึกษามาช่วยกันจัดและออกแบบกันเอง จึงทำให้นักศึกษาแพทย์นิยมมาใช้บริการมาก เพราะสะดวก ปลอดภัย แต่งกายได้ตามที่ต้องการ มีเพื่อนอ่านพร้อมกัน และไม่หลับ ประกอบกับผู้ปกครองหลายท่านก็ได้มาร้องขอให้ห้องสมุดเปิดบริการเพิ่มด้วย เนื่องจากเกรงว่า ลูกหลานจะไปอ่านหนังสือที่โรงอาหาร ซึ่งร้อน แสงสว่างไม่เพียงพอ และถูกยุงกัด ดังนั้นเมื่อเปิดพื้นที่ห้องอ่าน 24 ชั่วโมงแล้ว พบว่า ไม่เฉพาะแต่นักศึกษาแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเท่านั้นที่มาใช้บริการ แต่บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ ก็ประสงค์จะมานั่งอ่านหนังสือเตรียมสอน หรือทำผลงานวิชาการด้วยเช่นกัน จึงเป็นการจัดการข้อร้องเรียนของทุกฝ่ายได้ในเวลาเดียวกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
2. เพื่อสร้างเครือข่ายการให้บริการ ผู้รับบริการมีส่วนร่วม และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

การดำเนินงาน

รวบรวมข้อมูล ห้องสมุดฯ จัดสัมมนา เรื่อง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อีกทั้งได้แจกแบบสอบถามไปยังนักศึกษาแพทย์ในวันปัจฉิมนิเทศ เรื่องห้องสมุดแพทย์แบบไหน? ที่โดนใจคุณ พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่เข้ามาในห้องสมุด รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา นักศึกษาแพทย์ นักศึกษาต่างคณะ ทั้งแบบเป็นทางการ มาบอกเองด้วยวาจาหรือโทรศัพท์เข้ามาพูดคุย ก็พบว่า ผู้ใช้-บริการมีความต้องการห้องอ่านหนังสือเพิ่มเติมเป็นส่วนใหญ่

วิเคราะห์ข้อมูล

ข้อคิดเห็นที่ได้จากการตอบแบบประเมินและการสัมมนาในปีการศึกษา 2556 นำมาจัดอันดับความต้องการมากที่สุด 3 อันดับ คือ 1) มุมผ่อนคลาย ได้แก่ ขายกาแฟ อาหารว่าง เครื่องดื่ม เครื่องนวด และโซฟา 2) เปิดให้บริการมากกว่าเดิม หรือเปิด 24 ชั่วโมง 3) บริการด้าน IT คือ Mobile device, Wi-Fi ที่มีความเร็วกว่านี้ มีเครื่อง Macintosh และมี Apps ของห้องสมุด;พิจารณาความเป็นไปได้

สิ่งที่ดำเนินการได้ โดยไม่ต้องใช้งบประมาณ ห้องสมุดฯ ก็ดำเนินการให้ก่อน เช่น จัดมุมผ่อนคลาย จำหน่ายกาแฟและอาหารว่าง ส่วนสิ่งที่ต้องขออนุมัติและใช้งบประมาณ ห้องสมุดก็ได้เขียนโครงการขอใช้งบประมาณทั้งจากคณะแพทยศาสตร์ และสำนักวิทยบริการ

ขั้นดำเนินการ

1. ช่วงการขนย้ายชั้น มีการประชุมนัดหมายคณะทำงาน และกำหนดวันดำเนินการ ซึ่งเดิมคิดว่า จะย้ายเสร็จภายใน 10 วัน (ช่วงเวลา 9.00-11.00 และ 13.00-15.00 น.) แต่ปรากฏว่า นักศึกษาแพทย์ มข.จัดคนมาช่วยย้าย จึงดำเนินการได้เสร็จภายใน 3 วัน ใช้เวลาเพียงวันละ 4-5 ชั่วโมง เท่านั้น

2. การขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากการเปิดบริการต้องมีการทำประตู และติดเครื่องสแกนนิ้ว จัดซื้อเครื่องทำน้ำเย็น ตู้จำหน่ายหนังสือ จึงเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติให้จัดซื้อจัดจ้าง โดยนักศึกษาแพทย์ช่วยนำเรื่องเหล่านี้เสนอผู้บริหารก่อนแล้ว เมื่อได้งบประมาณก็เร่งดำเนินการทันที ซึ่งผู้บริหารก็อนุมัติให้ใช้งบกองทุนวันศรีนครินทร์ และในช่วงรอการติดตั้งเครื่องสแกนนิ้วมือ นักศึกษาแพทย์จะสอบกลางภาค จึงขอให้เปิดบริการห้องอ่านถึง 24 น. ก่อน โดยนักศึกษาแพทย์ จัดเวรกันมาเปิด-ปิดห้องอ่านเองทุกวัน

การประชาสัมพันธ์/พิธีเปิด สโมสรนักศึกษาแพทย์ มข. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบตามบริเวณต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์ ก่อนที่จะเปิดบริการ โดยส่งผ่านไลน์ Facebook แจ้งผู้แทนชั้นปีทุกชั้นปี ส่วนห้องสมุดฯ เตรียมทำพิธีเปิดและเขียนข่าวแจ้งผู้ใช้บริการในข่าวสารห้องสมุด เมื่อทดลองเปิดบริการไปแล้วประมาณ 2 เดือน ได้ทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 26 กันยายน 2557 ที่ผ่านมา

ประเมินผลการดำเนินงาน ในช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557 นักศึกษาแพทย์ มข. ชั้นปีที่ 5 ที่เรียนวิชา Community Medicine ได้ทำการประเมินห้องอ่าน ซึ่งเป็นการสำรวจสัดส่วนของผู้ใช้และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อพื้นที่อ่านหนังสือ 23 ชั่วโมง ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ สถานที่และบรรยากาศ การบริการ และกฎระเบียบพบว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ ๕๓.๘ ช่วงเวลาที่มาใช้มากที่สุด คือ 20.00-22.00 น. น. ในวันจันทร์-ศุกร์ เสาร์-อาทิตย์ เวลา 16.00-18.00 น. ซึ่งจากการเปิดห้องอ่าน 24/7 นี้ เป็นช่วงเวลานอกเหนือจากการเปิดบริการล่วงเวลาของห้องสมุดด้วย ทำให้นักศึกษาแพทย์ มข. มีเวลามาอ่านหนังสือมากขึ้น จากการเก็บสถิติผู้เข้าใช้ห้องอ่านพบว่า มาใช้บริการในช่วงสอบเฉลี่ยวันละ 123 คน ช่วงเปิดภาคเรียนปกติวันละ 30-40 ต่อมาพบว่าพื้นที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ นักศึกษาแพทย์ มข. ได้ส่งทีมงานมาช่วยขนย้ายโต๊ะอ่านลงมาเพิ่มเติมอีก

ด้านการอนุรักษ์พลังงาน ห้องสมุดฯ มีโครงการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ด้วย จึงได้ทำการประเมินผลความคุ้มทุนด้วย พบว่าห้องสมุดขยายเวลาเปิดบริการเพิ่ม แต่เปิดบริการเพียงบางส่วน จากเดิมเคยเปิดไฟ 400 หลอด เปิดแอร์ 10 เครื่อง จัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรด้วยวันละ 2-3 คน ถึง 22.30 น. ในวันจันทร์ถึงศุกร์ แต่เปิดเฉพาะพื้นที่ห้องอ่านเพิ่มเวลาเปิดบริการมากขึ้นถึงร้อยละ 26.02 การใช้ไฟลดลงร้อยละ 3.71 คือ เปิดไฟประมาณ 100 หลอด แอร์ 1 เครื่อง จึงลดค่าอาหารของผู้ปฏิบัติการล่วงเวลาได้อีก 200 - 240 บาท/วัน

ประโยชน์และการนำไปใช้

1. เกิดทีมบริการที่เข้มแข็ง มีการประสานความร่วมมือระหว่างผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับห้องสมุด

2. ผู้รับบริการมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ นักศึกษาแพทย์มีการถ่ายโอนงานกันแบบรุ่นต่อรุ่น ทำให้เกิดแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัยในรูปแบบที่ผู้รับบริการต้องการอย่างแท้จริง

3. ประหยัดงบประมาณในการเปิดบริการล่วงเวลา ลดชั่วโมงการปฏิบัติล่วงเวลาของ บุคลากรห้องสมุดลงในช่วงวันหยุดราชการซึ่งห้องสมุดปิดบริการ

4. นักศึกษาแพทย์มีที่อ่านหนังสือเพื่อเตรียมสอบตลอดปี

5. ลดการใช้ไฟและเครื่องปรับอากาศ เพราะเปิดบริการบางส่วน

6. ทุกภาคส่วนรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบร่วมกัน

7. ฝึกการมีระเบียบวินัยให้กับนักศึกษาแพทย์ มข.

8. หน่วยงานอื่นสามารถนำวิธีการไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้

รายการอ้างอิง

เพียรพันธ์ กล้าหาญ, ณพิชญา วิริยะ, และศุภภณ กอปรกิตติกุล. (2557). *สัดส่วนของผู้ใช้และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น : ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2557). *สรุปผลการสัมมนาเรื่องความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น : ห้องสมุด.