

การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้แบบไม่จำกัดเวลาที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Timeless learning space at Medical library Khon Kaen University

ยุภาพร ทองน้อย* ธนภพ ณ นครพนม ศุภภณ กอปรกิตติกุล ศุภพัฒน์ คงสภาพศิริ
ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: tyupap@kku.ac.th

บทคัดย่อ

บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง เป็นพื้นที่การเรียนรู้แบบไม่จำกัดเวลา ซึ่งมีขนาด 318 ตารางเมตร และมีที่นั่งอ่าน 119 ที่นั่ง โดยจัดให้บริการเฉพาะอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2557 เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง จากผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาแพทย์ ร้อยละ 53.80 มาใช้บริการพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง และมีความพึงพอใจ ร้อยละ 82.83 โดยในวันจันทร์-ศุกร์ มาใช้บริการมากที่สุดในเวลา 20.00-22.00 น. และในวันเสาร์-อาทิตย์ มาใช้บริการมากที่สุดในเวลา 16.00-22.00 น.

คำสำคัญ: บริการของห้องสมุด, ห้องสมุดแพทย์, แหล่งเรียนรู้แบบไม่จำกัดเวลา

Abstract

The 24 hours service is a timeless learning space at Medical Library, Khon Kaen University. It's a space of 318 square meters, with 119 seats. Provided to faculty, students and staff of the Faculty of Medicine, Khon Kaen University and open daily 24 hours since July 2014. The results of the satisfaction survey showed that 53.80% of Medical students using the 24 hours service and are satisfied by 82.83%. The most services on Monday to Friday was 20:00 to 22:00 pm. and on Saturday to Sunday was 16:00 to 22:00 pm.

Keyword: Library Services, Medical Library, Timeless Learning Space

บทนำ

การจัดให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง (24/7 Learning space) ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการเปิดพื้นที่ของห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้แบบไม่จำกัดเวลา บริการนี้เกิดขึ้นจากความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบกับเป็นนโยบายของทั้งสำนักวิทยบริการ และคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ขยายโอกาสการเรียนรู้แบบไม่จำกัด โดยจัดสรรพื้นที่ที่เหมาะสม ปลอดภัย มีบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง อันจะนำไปสู่การเป็น Smart Life for New Generation in the Library ดังนั้น ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จึงต้องดำเนินการให้มีพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง เพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นแหล่งเรียนรู้แบบไม่จำกัดเวลาที่ตอบสนองความต้องการและการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ (Timeless learning space for new generation)

ขั้นตอน วิธีการ และผลการดำเนินงาน

ใช้วงจร PDSA ในการดำเนินการ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. Plan

1.1 หลังจากได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขยายเวลาเปิดให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งห้องสมุดเห็นว่าสามารถดำเนินการได้ แต่เพื่อเป็นการยืนยันความต้องการที่แท้จริง จึงสอบถามผู้รับบริการทั้งที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร อีกครั้งถึงความต้องการและรูปแบบการจัดให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษายังมีความต้องการในระดับมากที่สุดที่จะให้มีบริการนี้ ส่วน อาจารย์ และบุคลากร มีความต้องการน้อย นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้รับบันทึกข้อความจากสโมสรนักศึกษา ผ่านรองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา เพื่อยืนยันถึงความต้องการดังกล่าว และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือห้องสมุดทุกอย่างในการเตรียมการเพื่อเปิดให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง

1.2 ศึกษาความเป็นไปได้ในการเปิดให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง จากเอกสารต่างๆ ตลอดจนการไปศึกษาดูงาน ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งได้เปิดให้บริการดังกล่าวแล้ว

1.3 นำเสนอผลการศึกษาความเป็นไปได้พร้อมรูปแบบของการจัดให้บริการต่อคณะกรรมการประจำห้องสมุด เพื่อขอความเห็นชอบ โดยกำหนดว่า พื้นที่ให้บริการจะต้องมีเฉพาะที่นั่งอ่าน มีกล้องวงจรปิด มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้า-ออก ให้บริการเฉพาะนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ เท่านั้น ส่วนพื้นที่ที่จะเปิดให้บริการกำหนดเป็นพื้นที่ที่จัดเก็บและให้บริการหนังสือภาษาไทย เนื่องจากพื้นที่นี้มีความเหมาะสมมากที่สุด มีประตูทางเข้าออก มีห้องน้ำ และมีประตูเปิดระหว่างพื้นที่ส่วนใหญ่ของห้องสมุด แต่ปัญหาคือจะต้องย้ายหนังสือภาษาไทยออก ซึ่งจากการพิจารณาแล้ว สามารถย้ายไปจัดเก็บไว้บริเวณเดียวกันกับพื้นที่ให้บริการหนังสือภาษาต่างประเทศได้

2. Do

เมื่อโครงการความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำห้องสมุด จึงดำเนินการดังนี้

2.1 เขียนโครงการเพื่อของบประมาณสนับสนุนทั้งจากสำนักวิทยบริการและคณะแพทยศาสตร์ ในการปรับปรุงพื้นที่และจัดหาระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ

2.2 ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่เพื่อให้สามารถเปิดให้บริการได้ โดยมีการประชุมหารือกันในที่ประชุมบุคลากรห้องสมุด ร่วมกับสโมสรนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ในการวางแผนการปรับปรุงพื้นที่ และขนย้ายชั้นหนังสือ และ ที่นั่งอ่าน ดังนี้

2.2.1 ย้ายที่นั่งอ่านออกจากชั้น 2 บริเวณชั้นหนังสือภาษาต่างประเทศ เพื่อรอรับการจัดวางชั้นหนังสือภาษาไทย

2.2.2 ขนย้ายชั้นหนังสือภาษาไทย วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสาร และจุลสาร ออกจากพื้นที่ โดยนำชั้นหนังสือภาษาไทยไปจัดเก็บที่ชั้น 2 ของห้องสมุด บริเวณเดียวกันกับชั้นหนังสือต่างประเทศ ส่วนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์จัดเก็บไว้ชั้น 1 ใกล้กับวารสารฉบับปัจจุบัน เนื่องจากมีการใช้งานมาก จึงไม่นำไปเก็บที่ชั้น 2

2.2.3 จัดที่นั่งอ่านใหม่ในห้องที่จะให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง ซึ่งมีที่นั่งอ่าน 80 ที่นั่ง นอกจากในพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง จะมีที่นั่งอ่านแล้ว ยังมีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ ห้องประชุมกลุ่มย่อย คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล 1 เครื่อง ตลอดจนจัดให้มีบริการ WiFi ไว้ให้บริการด้วย

2.3 ติดตั้งประตูทางเข้าออก ประตูกั้นระหว่างพื้นที่ส่วนใหญ่ของห้องสมุด และ ระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการด้วยการสแกนลายนิ้วมือ ซึ่งใช้งบประมาณทั้งสิ้น 42,500 บาท ในส่วนการรักษาความปลอดภัยห้องสมุดได้ประสานงานกับหน่วยรักษาความปลอดภัยของคณะ ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ทำหน้าที่บริเวณใกล้เคียง มาตรวจสอบความเรียบร้อยและความปลอดภัยตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ

2.4 จัดมุมบริการเครื่องพิมพ์และขนมแบบบริการด้วยตนเองในรายล้อมเยา

2.5 กำหนดแนวปฏิบัติการให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง

2.6 ติดป้ายชื่อห้อง และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกรณีฉุกเฉิน ประสานงานกับหน่วยโสตทัศนศึกษา เป็นผู้ดำเนินการ

2.7 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น ทางจดหมายข่าว ป้ายประกาศ เสียงตามสายภายในคณะ เว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์ ตลอดจนสโมสรนักศึกษาแพทย์ช่วยเผยแพร่ข่าวสารโดยการบอกต่อนักศึกษาแพทย์ทุกชั้นปี

2.8 ทดลองเปิดให้บริการในกลางเดือนกรกฎาคม 2557 โดยเปิดให้บริการถึงเวลา 24.00 น. ของทุกวัน และสโมสรนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์เป็นผู้รับผิดชอบในการปิดประตูห้อง ในเวลา 24.00 น.



3. Study

หลังจากทดลองเปิดบริการได้ระยะหนึ่ง ห้องสมุดได้เก็บสถิติการเข้าใช้ และสอบถามผู้ใช้บริการถึงสิ่งที่อยากให้ห้องสมุดปรับปรุงเพิ่มเติมในส่วนพื้นที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง พบว่า มีผู้ใช้บริการ 3,480 คน ทุกคนพอใจมากที่มีบริการนี้ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาแพทย์ (95%) และแพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุน (5%) อาจารย์ไม่มีมาใช้บริการ นอกจากสอบถามจากผู้รับบริการแล้ว ยังสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากรห้องสมุด สโมสรนักศึกษา คณะกรรมการประจำห้องสมุด ตลอดจนผู้บริหารคณะและสำนักวิทยบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสะท้อนกลับ สำหรับปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4. Act

4.1 ห้องสมุดได้ปรับปรุงบริการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
มียุ่งเยอะ	มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องไปดำเนินการ พบว่า บานเกร็ดบริเวณที่สูงภายในห้องซัลด จึงดำเนินการจ้างงานซ่อมบำรุงเพื่อซ่อม ในระหว่างที่รอการซ่อม ได้รับความอนุเคราะห์ยืมจากภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน
น้ำดื่มไม่เพียงพอ	สโมสรนักศึกษาได้ประสานงานไปที่บริษัทให้บริการตู้เครื่องดื่มอัตโนมัติ เพื่อนำมาให้บริการภายในพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมง
ที่นั่งไม่เพียงพอ	เปลี่ยนที่นั่งอ่านจากเป็นโต๊ะยาวให้เป็นที่นั่งอ่านแบบนั่งเดี่ยว ทำให้สามารถเพิ่มที่นั่งอ่านจาก 84 เป็น 119 ที่นั่ง
เครื่องปรับอากาศไม่สามารถปรับอุณหภูมิได้	เนื่องจากระบบปรับอากาศเป็นแบบ Central Air แบบ Water chiller จึงทำให้ปรับอุณหภูมิไม่ได้ ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการปิดเครื่องปรับอากาศแล้วเปิดพัดลมพว่งแทน หากอากาศเย็น
ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ	ได้ติดตั้งปลั๊กไฟเพิ่มเติม
ขยายเวลาให้บริการ	เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงเต็มรูปแบบ

4.2 จัดทำมาตรฐานการให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง

4.3 หลังจากปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้ว จึงจัดให้มีพิธีเปิดพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2557 โดยมีคณบดี ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ นักศึกษาแพทย์ ให้เกียรติมาร่วมงาน



หลังจากเปิดให้บริการมาระยะหนึ่ง เมื่อปลายเดือนตุลาคม 2557 ห้องสมุดได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นที่ที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง อีกครั้ง โดยนักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 5 กองเวชศาสตร์ชุมชน 4 ได้ศึกษาสัดส่วนของผู้ใช้และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาแพทย์ ร้อยละ 53.8 มาใช้บริการพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง และมีความพึงพอใจ ร้อยละ 82.83 โดยในวันจันทร์-ศุกร์ มาใช้บริการมากที่สุดในเวลา 20.00-22.00 น. รองลงมา คือ เวลา 22.00-24.00 น. และ ในวันเสาร์-อาทิตย์ มาใช้บริการมากที่สุดในเวลา 16.00-22.00 น. รองลงมา คือ เวลา 22.00-24.00 น. โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. อาจไม่จำเป็นต้องเปิดถึง 24 ชั่วโมงเนื่องจากมีผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ในช่วง 20.00 – 24.00 น.
 2. ควรมีการขยายพื้นที่อ่านหนังสือดังกล่าว เนื่องจากความคิดเห็นส่วนใหญ่ พบว่าขนาดของพื้นที่รองรับจำนวนผู้ใช้บริการได้ไม่เพียงพอ
 3. ควรมีการแบ่งพื้นที่อ่านหนังสือออกเป็นพื้นที่ที่สามารถใช้เสียงได้ และพื้นที่ที่ไม่ใช้เสียง เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่ชอบอ่านหนังสือในที่เงียบ และมีบางส่วนที่ต้องการใช้พื้นที่เพื่ออภิปรายกลุ่ม
 4. ควรมีการปรับปรุงความปลอดภัยระหว่างทางเดินจากพื้นที่จอดรถถึงพื้นที่อ่านหนังสือ เช่น เพิ่มจำนวนหลอดไฟระหว่างทางเดิน หรืออนุญาตให้นำรถส่วนตัวมาจอดบริเวณที่จอดรถบุคลากรในช่วงเวลาที่กำหนด
- ซึ่งห้องสมุดจะนำผลการศึกษาดังกล่าวไปพิจารณาปรับปรุงบริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง ต่อไป

อภิปรายผล

การมองผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยมีการปรับปรุงบริการต่างๆ ทั้งที่มีอยู่ และพัฒนาบริการใหม่ๆ ให้ทันกับความต้องการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในปัจจุบันและอนาคต อันเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการสร้างความรักความผูกพันระหว่างห้องสมุดกับผู้รับบริการ ซึ่งจะนำมาถึงการประสานความร่วมมือกับผู้รับบริการให้เป็นผู้ดำเนินการหลัก (Project runner) ในการดำเนินการปรับปรุงบริการต่างๆ โดยเฉพาะโครงการที่เร่งด่วนและต้องใช้งบประมาณ

การขนย้ายชั้นหนังสือ ซึ่งมีประมาณ 24 ชั้น จากชั้น 1 ขึ้นชั้น 2 และการย้ายที่นั่งอ่านจากชั้น 2 ลงมาชั้น 1 จำนวนกว่า 40 ที่นั่ง สำเร็จลุล่วงภายในเวลา 2 สัปดาห์ ซึ่งเสร็จเร็วกว่าที่กำหนดไว้ 80% (ตามแผนกำหนดไว้ประมาณ 10 สัปดาห์) เนื่องจากการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสโมสรนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ที่เป็นผู้ดำเนินการหลัก (Project runner) โดยส่งนักศึกษาแพทย์ทุกชั้นปีที่ว่างจากการเรียนการสอนเข้ามาช่วยห้องสมุดขนย้ายสิ่งของดังกล่าว ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีที่นักศึกษาแพทย์เห็นความสำคัญของห้องสมุดในการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้



ข้อเสนอแนะ

ควรเผยแพร่แนวปฏิบัติการให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง ให้กับห้องสมุดอื่นๆ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ หากห้องสมุดนั้นๆ มีบริบทที่คล้ายคลึงกัน

การนำไปใช้ประโยชน์

ได้จัดให้บริการต่างๆ อันเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ปลอดภัย และมีบรรยากาศที่ดีในการเรียนการสอนและศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง อันจะนำไปสู่การเป็น Smart Life for New Generation in the Library

รายการอ้างอิง

- ธนัชพร วิศวไพศาล, กอบกาญจน์ กุลสุจริต, ณรงค์ฤทธิ์ ศิริวัฒน์. (2556) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกต่อการใช้บริการของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *ศรีนครินทร์เวชสาร*, 28(2): 246-52.
- พุดพิงศ์ ศักดิ์แสน, เทวรักษ์ เจริญรัตน์, ธวัช เด่นโชคประกาย, มิ่งขวัญ วุฒิชัยรัตน์, อนุชิต ไชยบุญณโฬาริก มุสิกวงษ์. (2546). *ความชุกของเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่*

อ่านหนังสือนอกเขตที่พักในเวลากลางคืน. ขอนแก่น: กองเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เพียรพันธ์ กล้าหาญ, ฌพิชญา วิริยะ, ศุภณ กอปรกิตติกุล, ภณิดา พันจรรยา, ศุภพัฒน์ คงสุภาพศิริ, กรชนก เนตรชาติรัตน์, และคณะ. (2557). สัดส่วนของผู้ใช้และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สรุปผลการสัมมนาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์.