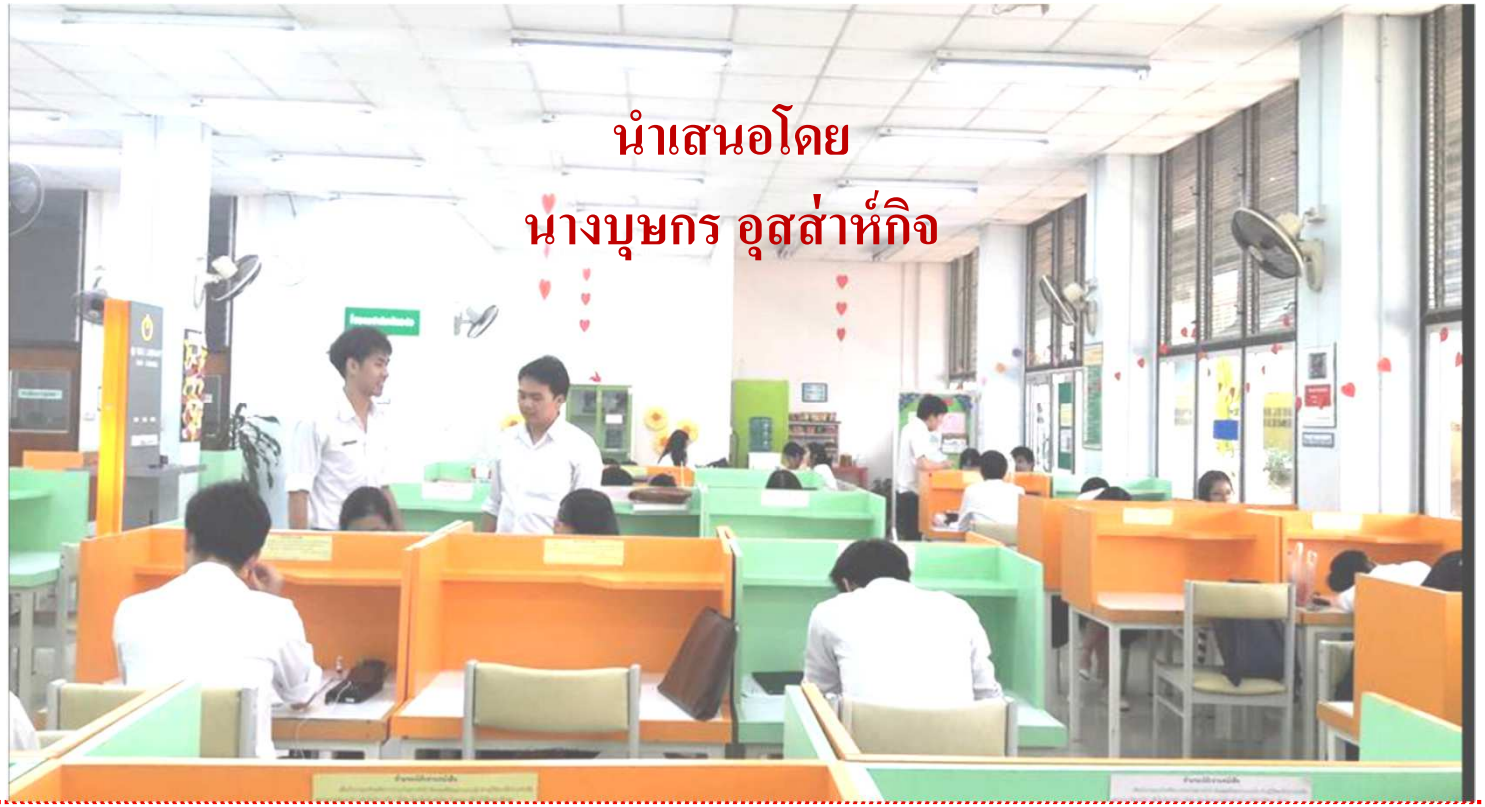
ชื่อเรื่อง

การบริหารจัดการห้องสมุดโดยยึดหลักทฤษฎีการมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาห้องอ่าน 24 ชั่วโมง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



นำเสนอโดย
นางบุษกร อุสส่าห์กิจ

หัวข้อนำเสนอ

1.บทสรุปของผู้บริหาร

2.ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน

3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

8. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

9. ความท้าทายต่อไป

10. เอกสารอ้างอิง

1. บทสรุปของผู้บริหาร

ห้องอ่าน 24 ชั่วโมง เกิดขึ้นเพื่อ
ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
ผู้บริหารมีดำริให้จัดทำได้
ใช้เทคนิคการมีส่วนร่วม
มีการทำงานแบบสมัครใจและมีจิตอาสา และ
เป็นการทำงานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง

พาน้องมาแนะนำ
สอนงานให้ และ
คอยช่วยเหลือน้อง

1. บทสรุปของผู้บริหาร

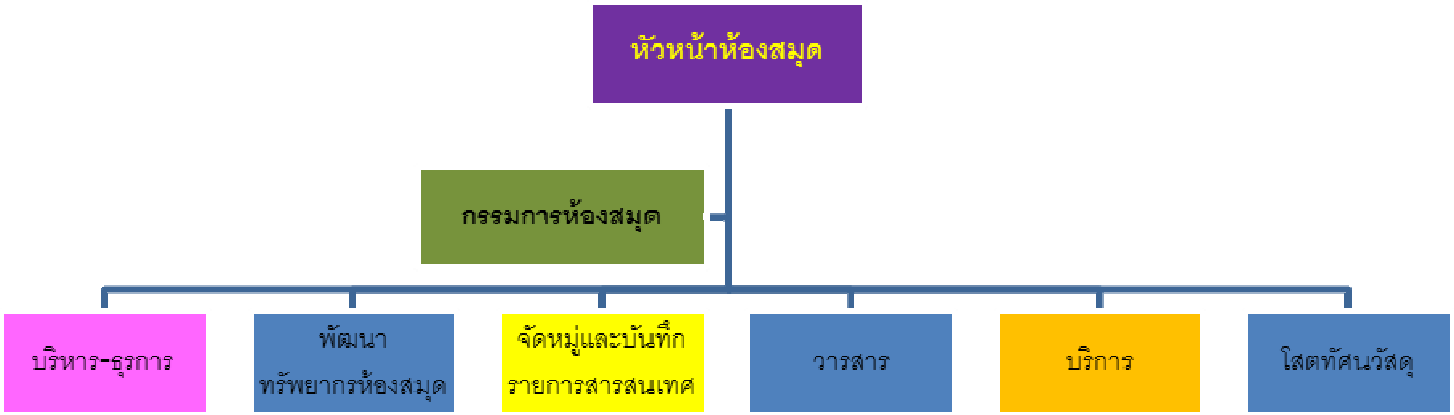
การสัมมนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ควรเปิดบริการเพิ่ม
ห้องสมุดต่างๆ มาศึกษาดูงาน

ภาพพิธีเปิดบริการห้องอ่านอย่างเป็นทางการ

2.ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะแพทยศาสตร์ มีกรรมการห้องสมุดดูแลในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย โดยมีการแบ่งงานเป็นภารกิจภายในห้องสมุดฯ ดังนี้



2.ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน

วิสัยทัศน์ ของคณะแพทยศาสตร์ คือ "โรงเรียนแพทย์ระดับโลกที่มีคุณค่าต่อสังคมไทยและมวลมนุษยชาติ"
สำนักหอสมุดมีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ "เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center)
เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก"

ค่านิยมองค์กร : (ACT-SMART)

Accountability (โปร่งใส รับผิดชอบ)

Customer Target (มุ่งเน้นผู้เรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

Social responsibility (รับผิดชอบต่อสังคม)

Management by fact (การบริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง)

Agility (พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง)

Research based (มุ่งมั่นนวัตกรรมและวิจัย)

Teamwork (การทำงานเป็นทีม)

2.ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Cultures): S-E-R-V-I-C-E

- **S-(Service Mind) จิตบริการ**
- **E-(Energetic) กระตือรือร้น**
- **R-(Responsibility) รับผิดชอบต่องานในหน้าที่และสังคม**
- **V-(Value) มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สร้างคุณค่า**
- **I-(Innovation) สร้างนวัตกรรมในการทำงาน**
- **C-(Communication) สื่อสารทั่วถึง**
- **E-(Excellence) มุ่งสู่ความเป็นเลิศ**

พันธกิจ (Mission)

มีพันธกิจในการแสวงหาและพัฒนานวัตกรรม
การจัดบริการสารสนเทศ จัดหา จัดเก็บ บำรุงรักษา และจัดบริการ
ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
และการวิจัยของมหาวิทยาลัย

3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า

1. **กลุ่มลูกค้าของห้องสมุด** ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น อาจารย์ แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุน แพทย์ต่อยอด บุคลากรสายสนับสนุน พยาบาล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. **กลุ่มลูกค้าอื่นๆ** ได้แก่ ศิษย์เก่า ผู้เกษียณอายุราชการ อดีตนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และลูกค้าที่เป็นชาวต่างประเทศ

3. **กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ** ได้แก่ คณะวิชา/หน่วยงานในมหาวิทยาลัย บริษัท/ร้านค้า/ตัวแทนจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดสถาบันต่างๆ ทั้งรัฐและเอกชน ชุมชนของมหาวิทยาลัย รวมถึงผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์

3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

ตารางข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ความถี่
1. บรรยากาศในการอ่านที่ดี เงียบ อากาศดี สถานที่สะอาด โต๊ะ เก้าอี้ สภาพแวดล้อม ห้องสมุดสะอาดมาก เป็นระเบียบเรียบร้อย มีเครื่องอำนวยความสะดวกครบ	33
2. ดีใจที่ห้องสมุดมีการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	13
3. ชื่นชม มุมกาแฟ ที่มีบริการน้ำร้อน-เย็น มีขนมไว้ให้บริการ และสามารถซื้อขนมแบบหยอดเงินเองได้	13
4. ชื่นชมที่มีจุดสำหรับการชาร์จแบตเตอรี่มือถือ	8
ข้อที่ต้องการให้ปรับปรุง ห้องน้ำยังไม่สะอาด ไม่มีกระดาษ กดน้ำไม่ลง	19
ผู้ใช้บริการมากขึ้น สถานที่คับแคบ อยากให้ขยายพื้นที่เพิ่ม	17
ช่วงดึกขยะล้น อยากให้เพิ่มถึงขยะ	8
ช่วงนี้ยุงเยอะ น่าจะมีไม้ตียุงบริการ	7

3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะมีแหล่งเรียนรู้แบบอิสระตลอด 24 ชั่วโมง ได้รับความสะดวกสบาย มีที่นั่งอ่านที่ปลอดภัย ซึ่งได้ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้ห้องอ่าน 24 ชม.

มีบริการหลากหลาย

CDS; Park & Pick (Drive thru);

ILL; Fast DD; หนังสือ Small

Group; ห้องกลุ่มย่อย; ตรวจแก้ไข

บรรณานุกรม; บริการ IL

Information Literacy; Apps;

VPN; สารสนเทศทุกรูปแบบ

3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

มีทรัพยากรสารสนเทศหลายรูปแบบ

ส่งมอบบริการได้แบบทุกที่ ทุกเวลา

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น บอกรับฐาน Clinical Key สามารถสืบค้นฐานข้อมูลดังกล่าวได้แล้ว ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป NEW!!

E-Journals

- AAP Journals&Periodicals
- AIP (American Institute of Physics)
- Annual Reviews
- APS (The American Physiological Society)
- ASM (The American Society for Microbiology)
- BMJ Case Reports
- BMJ Journals
- Cambridge Journal Online
- CINAHL (with full text)
- ClinicalKey NEW!!
- The Cochrane Library
- JAMA & Archives
- Journals@Ovid
- Karger Online Journals
- Nature
- Oxford University Press
- PsychiatryOnline
- ProQuest Health & Medical Complete
- ScienceDirect
- SpringerLink (More ...)

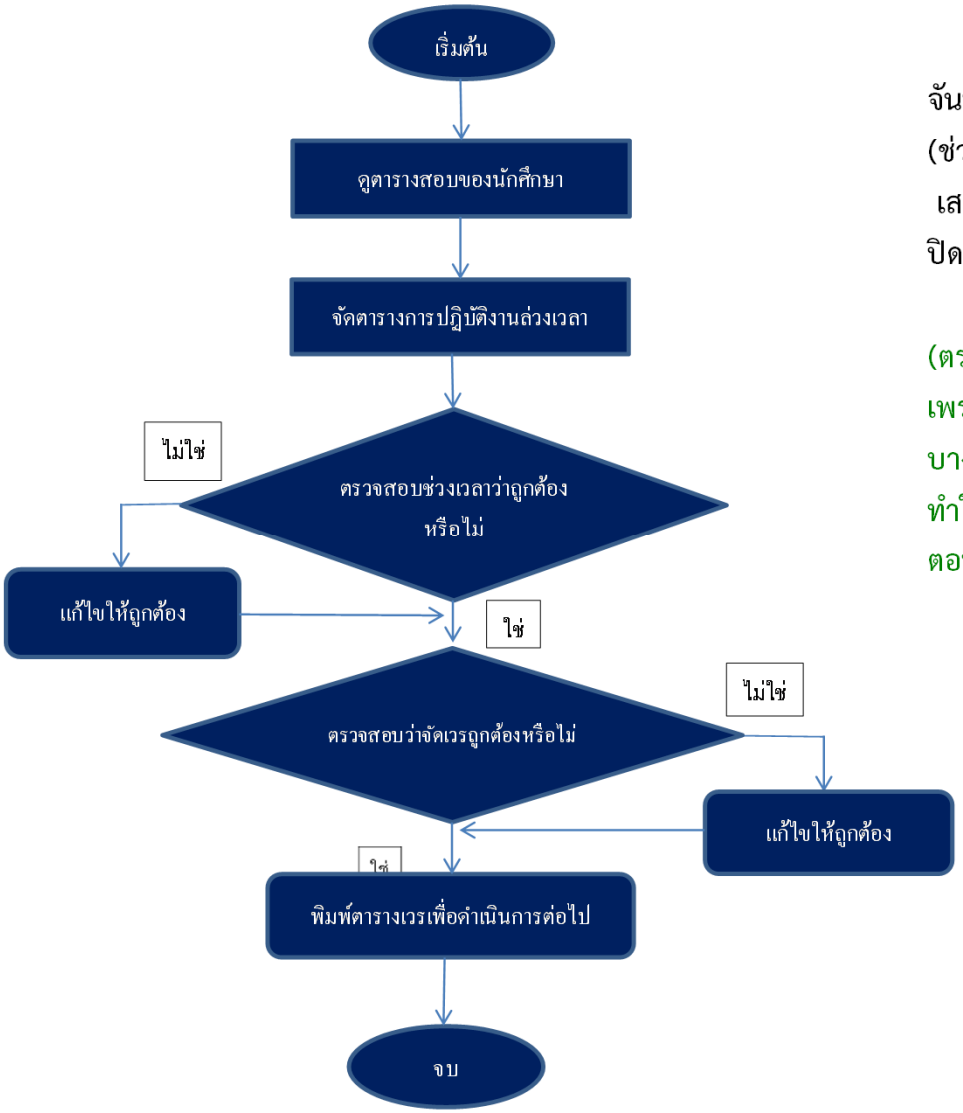
E-Books

- AccessEmergencyMedicine
- AccessMedicine
- AccessSurgery
- Annual Reviews
- Books@Ovid
- ClinicalKey NEW!!
- First Aid Collection
- Grolier Online
- Karger Online Books
- NetLibrary
- PsychiatryOnline
- ScienceDirect
- SpringerLink
- Thieme eBook Collection

Reference Databases

- BMJ Best Practice
- DynaMed/CINAHL
- ISI Web of Science
- JCR (Journal Citations Reports)
- MICROMEDEX
- PubMed
- SciFinder Scholar
- SCIMAGO
- Scholar- KKU NEW!!
- Scopus
- Thai index Medicus (Chula)
- UpToDate
- Systematic Review
- Others Databases and Free trials

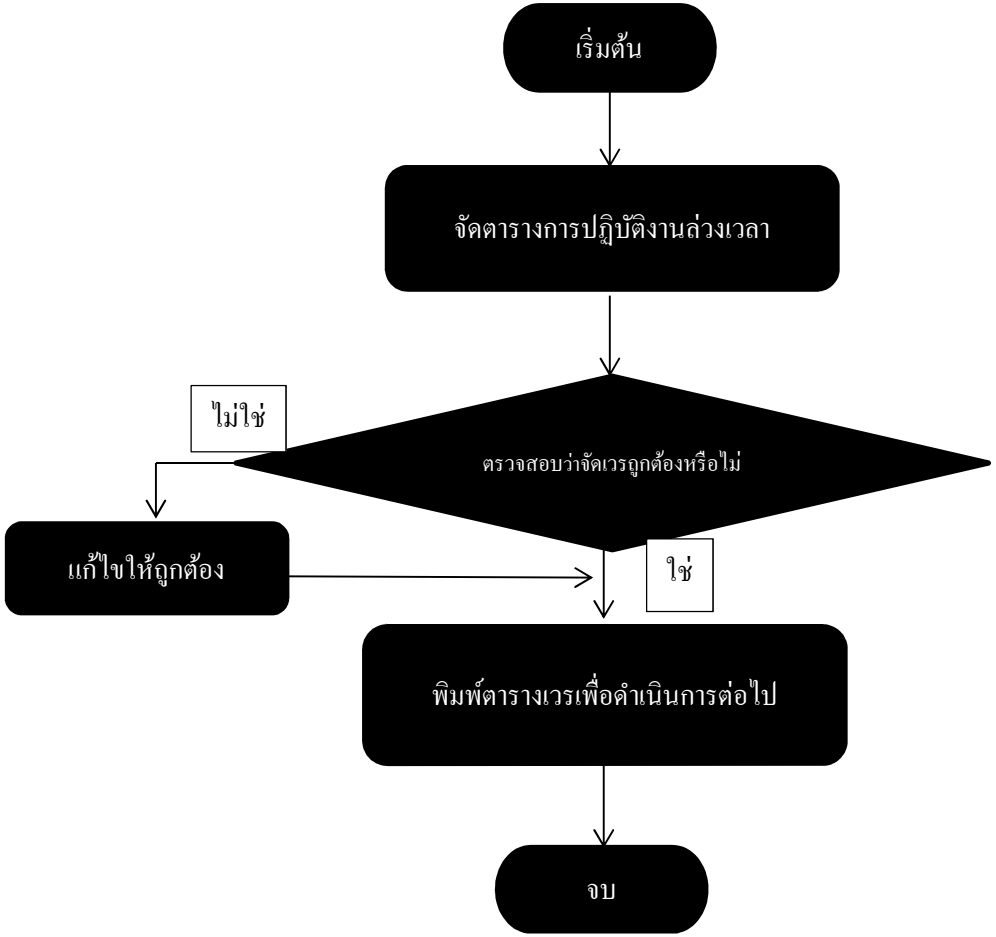
4. กระบวนการจัดเวรเปิดบริการล่วงเวลาในอดีต



จันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30-20.30 น.
(ช่วงสอบ เวลา 08.30-22.30 น.)
เสาร์-อาทิตย์ เวลา 10.00-16.00 น.
ปิดบริการ วันหยุดขนัตฤกษ์

(ตรวจสอบช่วงสอบ ต้องทำหลายครั้ง
เพราะแต่ละชั้นปีสอบไม่พร้อมกัน
บางครั้งต้องจัดเวรเพิ่มเติมเป็นกรณีพิเศษ
ทำให้มีปัญหาเรื่องการขออนุมัติ)
ตอบคำถามยาก ต้องดูตารางเป็นช่วงๆ

5. กระบวนการจัดเวรล่วงเวลาที่ปรับปรุงใหม่



จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-20.30 น.
เสาร์-อาทิตย์ เวลา 10.00-16.00 น.
ปิดบริการ วันหยุดขนัตฤกษ์

ห้องอ่าน 24 ชั่วโมง
เปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ
จัดเวรได้ตลอดปี
ไม่ต้องตรวจสอบปฏิทินการศึกษา
ตอบคำถามง่าย

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

การวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินการ

ผลการดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย สรุปได้ ดังนี้

ชนิด	วัตต์	จำนวน	เวลา(ชม.)	วัน (เปิดบริการ)	กิโลวัตต์-ชม	รวม	ส่วนต่างบาท (%)
ไฟฟ้า เก่า	36	300	2	238	5,140.80	19,020.96	12,680.04 (66.66%)
ใหม่	36	100	2	238	1,713.60	6,340.32	
คอมพิวเตอร์ เก่า	400	41	2	238	7,806.40	28,883.68	25,361.28 (87.80%)
ใหม่	400	5	2	238	952.00	3,522.40	
เครื่องปรับอากาศ เก่า	1,090	5	2	238	2,594.20	9,598.54	7,678.83 (79.99)
ใหม่	1,090	1	2	238	518.84	1,919.71	
ค่าอาหาร เก่า				1,000x238		238,000.00	47,600 (20.00%)
ใหม่				800x238		190,400.00	
ค่าใช้จ่ายลดลงเฉลี่ย							93,320.15 63.61%

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับ

- มีแหล่งเรียนรู้แบบอิสระตลอด 24 ชม.
- มีทีมงานแบบจิตอาสา
- เป็นแหล่งฝึกคุณธรรมจริยธรรม
- การประชาสัมพันธ์ทำได้อย่างรวดเร็ว
- มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ
- ประหยัดงบประมาณ
- ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
- สนองต่อค่านิยมแบบ ACT-SMART

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

มีทีมงานแบบจิตอาสา

การประชาสัมพันธ์ทำได้อย่างรวดเร็ว

มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ

ชาวต่างชาติมาเยี่ยมชมห้องสมุด/

ดูห้องอ่านเป็นประจำ

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับ

มีทีมงานแบบจิตอาสา

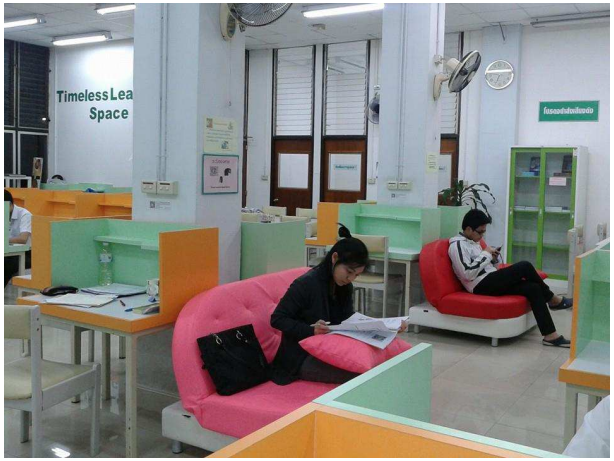
มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับ

เป็นแหล่งฝึกคุณธรรมจริยธรรม

สนองต่อค่านิยมแบบ ACT-SMART



6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

รอบรั้วมอดินแดง

Common Learning @Medical Library

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดพิธีเปิดบริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2557 โดยจัดพิธีเปิดบริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง 24/7 Common Learning ซึ่งเป็นความร่วมมือของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ และสโมสรนักศึกษา ซึ่งพื้นที่อ่าน 24 ชั่วนี้โมง ได้เกิดขึ้น นักศึกษาแพทย์ที่ต้องการมีพื้นที่ในการ และปลอดภัย อีกทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารคณะที่เล็งเห็นความสำคัญจึงได้เกิดบริการนี้ขึ้นมา พร้อมกับความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ และนักศึกษาจากสโมสรนักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ ซึ่งเป็นกำลังหลักสำคัญในการ

การประชาสัมพันธ์สัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ

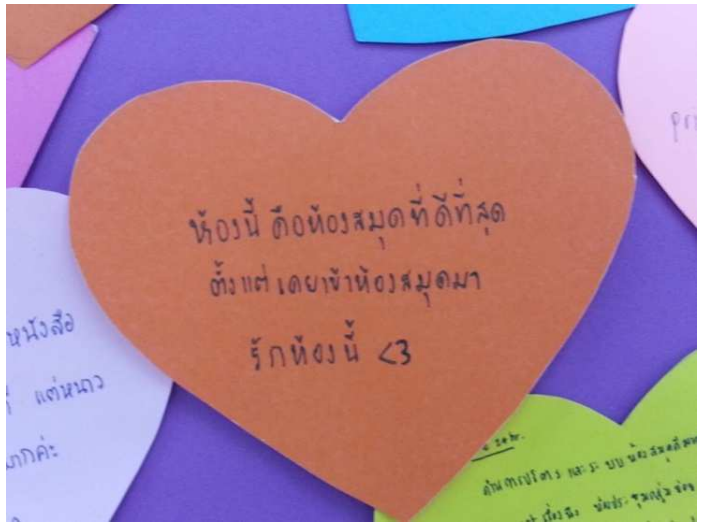
ผอ. หอสมุดกลาง
แนะนำวิธีนับผู้เข้าใช้บริการ

รองฝ่ายกิจการสแกนนิ้วเพื่อเข้าใช้ห้องอ่าน

การใช้บริการช่วงวันหยุดยาว

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับ



ผู้ใช้บริการ
พึงพอใจ
บุคลากรมีขวัญ
กำลังใจ
งานเวชกรรมสังคม
มาแจกยากันยุง

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

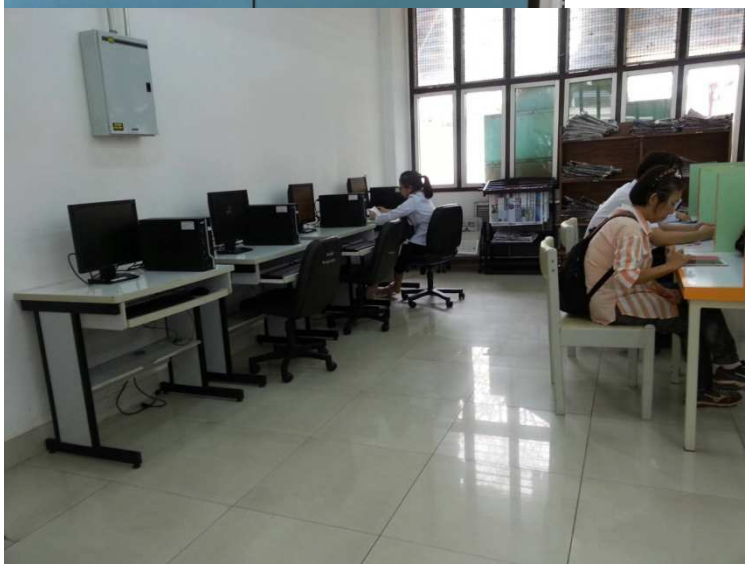
กรรมการมาตรวจประเมิน นศ.พ. ธนภพ ณ นครพนม มาร่วมนำชม

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
การขอเปิดห้องอ่าน หากห้องสมุดทำบันทึกถึงผู้บริหาร ต้องรอให้ทำแผน และตั้งงบประมาณล่วงหน้าจึงจะดำเนินการได้ (ต้องรออีก 1 ปี)	ให้นายกสโมสรนักศึกษาแพทย์ ทำบันทึกถึงผู้บริหารโดยตรง เพื่อให้ผู้บริหารเห็นชอบแล้วสั่งการมายังห้องสมุดให้ดำเนินการต่อไป
งบประมาณ ค่าสิ่งก่อสร้างต่างๆ เช่น การกั้นห้อง การติดพัดลม การติดเครื่องสแกนนิ้ว และการซ่อมประตู	ให้นายกสโมสรนักศึกษาแพทย์ ทำบันทึกถึงรองคณบดีฝ่ายวิชาการ เพื่อของบประมาณสนับสนุน ซึ่งได้รับอนุมัติโดยไม่ต้องมีในแผนประจำปี
การขนย้าย ชั้นหนังสือประมาณ 40 ชั้น หนังสือ 35,000 เล่ม จะต้องขนขึ้นไปชั้นบน ซึ่งต้องใช้เวลาดำเนินการกว่า 2 สัปดาห์	นักศึกษาแพทย์ ส่งทีมงานมาช่วยขนย้ายชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ ทำให้ย้ายเสร็จภายใน 3 วัน โดยไม่มีการปิดบริการ และสามารถค้นหนังสือได้ภายใน 30 นาที
การเปิด-ปิด ห้องอ่าน 24 ชม. ช่วงแรกยังไม่มีเครื่องสแกนนิ้ว ต้องมีคนมาเฝ้าห้องอ่านและปิดประตูในช่วง 24 นาฬิกา และเปิดช่วงเช้าก่อน 8.30 น.	นักศึกษาแพทย์ อาสามาเปิด-ปิด ให้ทุกวัน ช่วงเช้าและช่วงดึก (หากไม่วางมีคนทำแทน)
เครื่องสแกนนิ้ว/การเก็บลายนิ้วมือ/ต้องการหนังสืออ่าน	ของบประมาณไว้สำรอง/นักศึกษาแพทย์มีทีมงานมาช่วย/ขอบริจาคหนังสือมาไว้ที่มุมพี่ให้น้อง
การจองที่นั่ง	ติดป้ายเตือน ถ้าวางไว้เกิน 3 ชม. นำออกไปเก็บที่ชั้นฝากของ
ผู้ใช้เสียงดัง	ติดป้ายเตือน มีทีมรุ่นพี่มาช่วยดูแล
ลืมปิดเครื่องปรับอากาศ(ออกคนสุดท้าย)	ขออนุมัติติดเครื่องปิดอัตโนมัติและตั้งเวลาปิดไว้

ปรับปรุงตามผู้ใช้เสนอแนะ

ปรับปรุงตามผู้ใช้เสนอแนะ (ต่อ)



@ ป้ายเตือนต่างๆ
@ จัดคอมพิวเตอร์ ให้ทำงานเพิ่มเติม
@ลืมปิดไฟคนสุดท้าย

ภาพการแก้ไขปัญหา

@ โทรศัพท์ติดต่อ
@ ป้ายเตือนต่างๆ

ภาพมุมต่างๆ ของห้องอ่าน

@ มุมน้ำดื่ม
@ มุมพักเหนื่อย

8. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

@ ที่ห้องอ่าน 24 ชม. เปิดบริการได้ ปัจจัยที่ทำให้สำเร็จคือ การบริหารงานแบบเน้นการมีส่วนร่วม โดยร่วมคิด ร่วมรับผิดชอบ และร่วมทำ

@ สร้างวิกฤตให้เป็นโอกาส เมื่อนักศึกษามาขอให้เปิดบริการ หัวหน้าห้องสมุดก็ขอให้นักศึกษาแพทย์ช่วยเสนอแนะวิธีการ พร้อมทั้งต้องมีทีมงานมาช่วยกัน เพราะบุคลากรห้องสมุดฯ ลดลงมาก (จาก 26 เหลือ 18)

@ ความยั่งยืน สโมสรนักศึกษาแพทย์ มีการมอบหมายงานโครงการห้องอ่าน 24 ชม. ให้รุ่นน้องทำต่อ พร้อมนำทีมงานมาแนะนำ และเป็นพี่เลี้ยงให้

@ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงห้องอ่านตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นประจำ

8. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

8. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

ความในใจและชั้นหนังสือ
ที่ย้ายขึ้นไปชั้นบน

9. ความท้าทายต่อไป

เหตุการณ์	ข้อเสนอแนะ
ผู้ดูแลห้องอ่านรุ่นต่อๆ ไป	หัวหน้าห้องสมุดต้องเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาและสร้างสัมพันธภาพกับผู้ที่มาใช้บริการบ่อยๆ
ผู้ใช้ไม่รักษากติกา	ติดป้ายขอความร่วมมือ ประสานงานกับทีมผู้ดูแลห้องอ่านเป็นระยะๆ
เครื่องสแกนนิ้วมือ	ต้องศึกษาวิธีการเก็บลายนิ้วมือจากหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มเติม และตั้งงบประมาณไว้สำรอง
บุคลากรลดลง	จัดเวรล่วงเวลาลดลง แต่คุณภาพการบริการต้องไม่ลดลง (มีการสอนงาน นศ.พ.)
บุคลากรเกษียณ	ต้องสร้างทายาทที่จะทำงานแทนได้

10. เอกสารอ้างอิง

บุษกร อุสส่าห์กิจ และกฤษณา กลางเภา. การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการพื้นที่ห้องอ่าน 24 ชั่วโมง ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2559.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจผู้รับบริการต่องานบริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักฯ; 2556.

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สรุปผลการสัมมนาเรื่อง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2557 ณ ห้องประชุม สว. 2 ชั้น 3 อาคารสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี อนุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : ห้องสมุดฯ; 2557.

ถาม-ตอบ