

บทความฉบับเต็ม (TQM Full Paper)

ประเภทการสมัคร TQM-Best Practices

ประเภทองค์กร หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ

ชื่อเรื่องนำเสนอ : การบริหารจัดการห้องสมุดโดยยึดหลักทฤษฎีการมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาห้องอ่าน 24 ชั่วโมงคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการในหมวด 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด

ชื่อหน่วยงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ที่อยู่ 123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

โทรศัพท์ 043-202-541-2

โทรสาร 043-202-543

เว็บไซต์ <http://www.library.kku.ac.th/web/>

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) นางบุษกร อุตสาหกิจ

ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ

โทรศัพท์ 043 363975 มือถือ 087 2378367

อีเมล ussahgij@kku.ac.th

นางลัดดา มานู

ตำแหน่ง พนักงานพิมพ์และบันทึกข้อมูล

โทรศัพท์ 043 363983 มือถือ 082 3126836

อีเมล mladda@kku.ac.th

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม”

- 1) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้เทคนิคการมีส่วนร่วม
- 2) เป็นการทำงานด้วยความสมัครใจแบบจิตอาสา
- 3) เป็นการทำงานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง

ประสิทธิผล

- 1) นักศึกษาแพทย์มีแหล่งเรียนรู้แบบอิสระ 24 ชั่วโมงเปิดทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ
- 2) ประหยัดงบประมาณ จากเดิมห้องสมุดต้องเปิดบริการทุกส่วนถึง 22.30 น. สามารถลดค่าล่วงเวลาได้วันละ 400 บาท เดือนละ 8,000 บาท ประหยัดการใช้ไฟฟ้าได้กว่า 3 ชั่วโมง ลดค่าไฟขนาด 40 วัตต์ จำนวน 150 หลอด เครื่องปรับอากาศ 6 เครื่องคิดเป็นเงิน 2,427 บาทต่อเดือน

1. บทสรุปของผู้บริหาร

■ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยใช้เทคนิคการมีส่วนร่วม ในการจัดตั้งห้องอ่าน 24 ชั่วโมง เกิดขึ้นจากความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะในแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอให้ขยายเวลาเปิดบริการถึง 24 นาฬิกา เนื่องจากนักศึกษาแพทย์จะมีการสอบตลอดปี และช่วงเวลาสอบไม่ตรงกัน ดังนั้นนายกสโมสรมหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงทำบันทึกแจ้งความต้องการให้ห้องสมุดจัดทำห้องอ่าน 24 ชม. เพื่อให้มีพื้นที่เรียนรู้แบบอิสระภายในขณะที่สะดวกปลอดภัยใกล้โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพราะนักศึกษาต้องไปดูแลคนไข้ช่วงเช้า บ่าย ดึก อีกทั้งเป็นที่พักผ่อนจากความเหนื่อยล้า จึงนับว่าห้องอ่าน 24 ชม. เป็นที่ที่นักศึกษาแพทย์และบุคลากรของคณะฯ ใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ เตรียมสอบ ทำงานกลุ่ม และพักผ่อนได้อย่างดี

■ **การมีส่วนร่วม** ห้องอ่านนี้เกิดขึ้นได้จากการมีส่วนร่วมของหลายๆ ฝ่าย คือนักศึกษาแพทย์นำทีมมาช่วยขนย้ายหนังสือ ชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ ช่วยจัดเก็บลายมือ (Scan Finger) ของผู้ให้บริการ ในช่วงที่ห้องสมุดปิดบริการแล้ว ช่วยทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แจ้งเวลาเปิด-ปิดห้องอ่าน เชิญชวนให้ผู้ให้บริการมาใช้ห้องอ่าน ช่วงที่ยังไม่มีเครื่องสแกนนิ้วมือ จัดทีมงานมาคอยปิดห้องอ่าน เมื่อมีปัญหาหรือสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น จะโทรศัพท์แจ้งหัวหน้าห้องสมุดทันที นอกจากนี้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีดำริว่า ปัจจุบันนักศึกษานิยมไปนั่งอ่านหนังสือที่ร้านกาแฟ เพราะเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง หอสมุดกลางและห้องสมุดคณะต่างๆ จึงควรเปิดบริการเหมือนร้านกาแฟบ้าง ให้สมกับเป็นแหล่งเรียนรู้แบบอิสระ เป็นสถานศึกษาที่เปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้ได้อย่างไร้ขอบเขต หอสมุดกลาง จึงจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งไว้ให้กับห้องสมุดคณะทุกคณะที่สามารถเปิดบริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมงได้ห้องสมุดละ 1 แสนบาท ส่วนคณะแพทยศาสตร์ก็ได้จัดสรรเงินมาให้ปรับปรุงเพิ่มเติมด้วยเช่นกัน จนมีความพร้อม และเปิดให้บริการได้ ทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 26 กันยายน 2557 หลังจากที่ได้เปิดบริการตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม 2557 โดยนักศึกษาแพทย์มารอปิดห้องอ่านในช่วงที่มีผู้ใช้น้อย หรือประมาณ 23-24 นาฬิกา

■ **การทำงานด้วยความสมัครใจแบบจิตอาสา** นักศึกษาแพทย์ที่อาสาดูแลห้องอ่าน คือ นักศึกษาที่อยู่ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ลงเรียน Blog minor จะเลิกเรียนเวลา 23 นาฬิกา จึงอาสาปิดห้องอ่านหลังจากเลิกเรียนแล้ว วันที่ไม่สามารถมาปิดห้องอ่านได้ จะมอบหมายให้เพื่อนมาหน้าที่แทน โดยนายกสโมสรมหาวิทยาลัยขอนแก่นและหัวหน้าห้องสมุดจะเป็นผู้กำกับติดตามอีกแรงหนึ่งด้วย

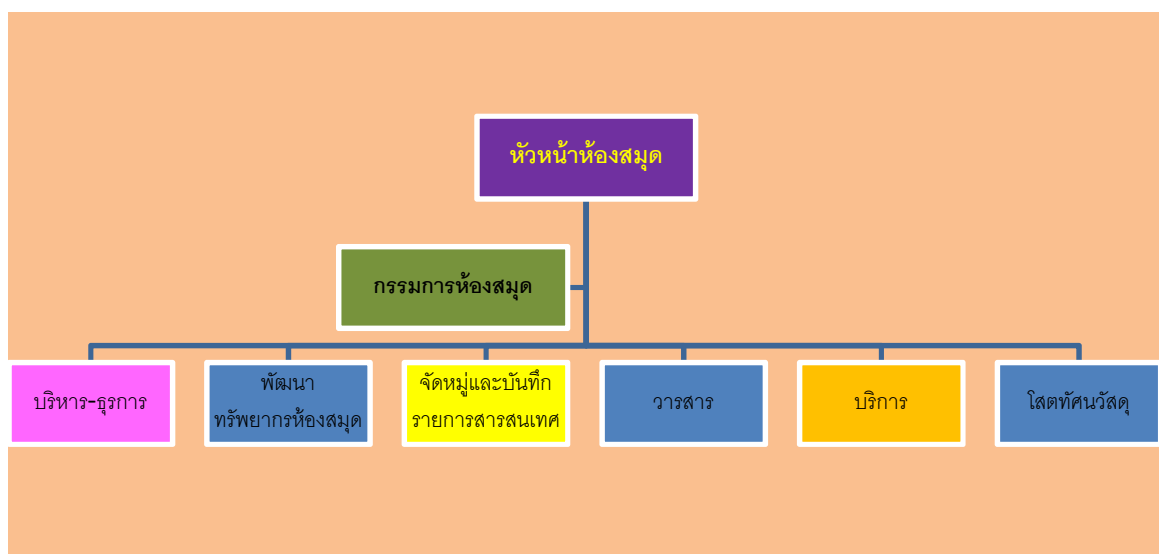


■ **เป็นการทำงานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง** การทำงานของนักศึกษาแพทย์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะช่วยกันทำ เมื่อเปลี่ยนกรรมการสโมสรนักศึกษาใหม่ จะมีการมอบหมายงาน สอนงานให้น้อง โดยพามาแนะนำให้รู้จักกับหัวหน้าห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องอ่านงานที่ต้องทำคือ ปิดเครื่องปรับอากาศเมื่อไม่มีคนใช้ห้องอ่าน ปิดไฟบางส่วน เปลี่ยนถ่านน้ำร้อน-เย็นเมื่อน้ำหมด หากเกิดปัญหาน้องๆ ไม่สามารถจัดการได้ รุ่นพี่จะเข้ามาช่วยเหลือทันที ในช่วงวันหยุดยาว อดีตนายกสโมสรนักศึกษาแพทย์จะมาช่วยดูแลน้องด้วย หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จะโทรศัพท์แจ้งหัวหน้าห้องสมุดให้มาช่วยจัดการต่อไป



2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยฝ่ายวิชาการคณะแพทยศาสตร์มีโครงสร้างดังนี้



วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย

วิสัยทัศน์

ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ “โรงเรียนแพทย์ระดับโลกที่มีคุณค่าต่อสังคมไทย และมวลมนุษยชาติ” และสำนักหอสมุดมีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

ค่านิยมองค์กร : (ACT-SMART)

- Accountability (โปร่งใสรับผิดชอบ)
- Customer Target (มุ่งเน้นผู้เรียนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
- Social responsibility (รับผิดชอบต่อสังคม)
- Management by fact (การบริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง)
- Agility (พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง)
- Research based (มุ่งมั่นนวัตกรรมและวิจัย)
- Teamwork (การทำงานเป็นทีม)

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)

สำนักหอสมุดมีพันธกิจในการแสวงหาและพัฒนานวัตกรรมการจัดบริการสารสนเทศจัดหาจัดเก็บ บำรุงรักษาและจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย
ผลิตภัณฑ์ บริการ ที่สำคัญคืออะไร กลไกในการส่งมอบให้กับลูกค้าเป็นอย่างไร

ผลิตภัณฑ์ของห้องสมุด ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีสื่อหลากหลายรูปแบบ จำแนกได้ดังนี้

- **สิ่งตีพิมพ์** ได้แก่ หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์

และนิตยสาร



● **สิ่งไม่ตีพิมพ์** ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์วารสารอิเล็กทรอนิกส์ CD-ROM มัลติมีเดีย Power Bank; Tablet; Surface; iPad; แท็บเล็ต จมูกอมขนาดเล็ก และคอมพิวเตอร์ ดังตัวอย่าง ภาพด้านซ้ายมือ คือ E-Journals; E-Books และฐานข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน การวิจัย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุก Applications มีระบบ VPN ให้เชื่อมต่อใช้งานได้ทุกหนทุกแห่งในโลกใบนี้

● ส่วนภาพด้านขวามือ เป็นวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในการใช้ค้นคว้า และจัดทำเอกสารวิชาการ

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น บอกรับฐาน Clinical Key สามารถสืบค้นฐานข้อมูลดังกล่าวได้แล้ว ดังแสดงเป็นฉบับ NEW!!

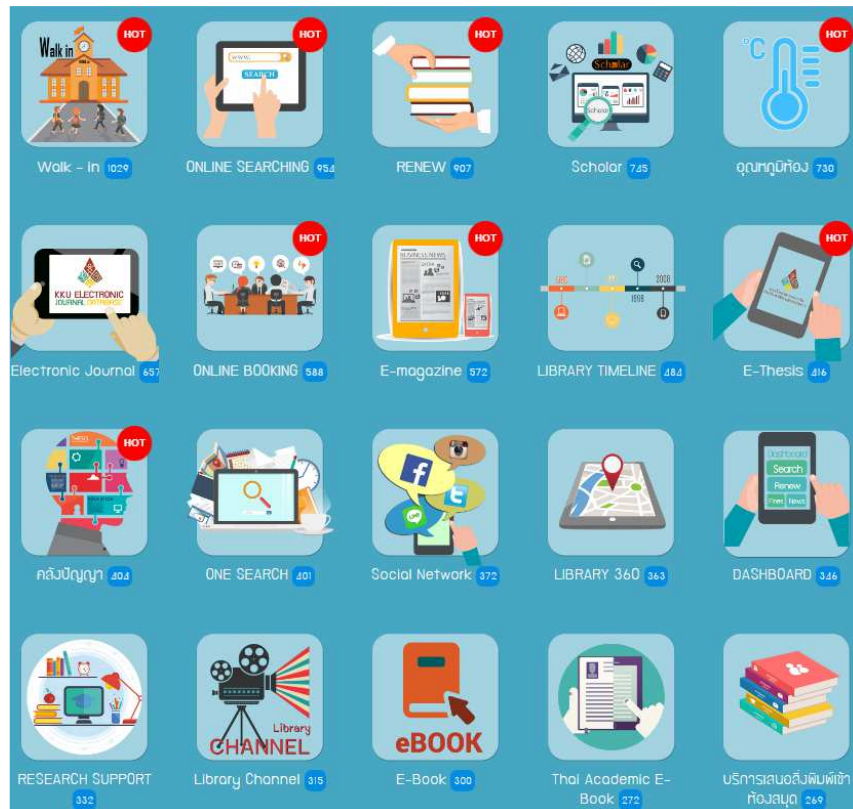
E-Journals	
- AAP Journals & Periodicals - AIP (American Institute of Physics) - Annual Reviews - APS (The American Physiological Society) - ASM (The American Society for Microbiology) - BMJ Case Reports - BMJ Journals - Cambridge Journal Online - CINAHL (with full text) - ClinicalKey NEW!!	- The Cochrane 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- KGU NEW!! - Scopus - Thai Index Medicus (Chula) - UpToDate - Systematic Review - Others Databases and Free trials



● **บริการของห้องสมุด** สำนักหอสมุด ได้พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศส่วนห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มีงบประมาณในการจัดหาฐานข้อมูลด้านการแพทย์ เพื่อเติมเต็มข้อมูลระบบดิจิทัลให้ทัดเทียมต่างประเทศ/หรือมากกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในประเทศพัฒนาการบริการสารสนเทศผ่าน Application ต่างๆ และอุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ Tablet เพื่อให้ผู้รับบริการสืบค้นได้สะดวกแบบ One content แต่สามารถจัดการสารสนเทศแบบ Multiple platforms

สำนักหอสมุดได้คิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ โดยพัฒนาระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านอุปกรณ์สื่อสารทุกรูปแบบ (Mobile Access to Digital Collections) จัดหาเครื่องมือในการสืบค้นที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น การ

สืบค้นจากOne Search การใช้บริการแบบSelf service โปรแกรมการตรวจสอบการละเมิดลิขสิทธิ์ทางปัญญา (Turnitin) โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมDash Board บริการยืมTablet, Power Bank จัดบริการทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) และการเรียนรู้ด้วยตนเองเช่นIL : Training Online, Group Study Room Booking Online นอกจากนี้ยังจัดพื้นที่นั่งอ่านแบบ 24/7 Hrs. บริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัยบริการKKU Library as learning Buddyเพื่ออำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยอีกทั้งมีระบบAccess Controlในการสนับสนุนการเข้าใช้พื้นที่และเครือข่ายไร้สาย (wifi) เพื่อสนับสนุนการเป็นLearning Space



ภาพแสดงเมนู Smart Service ของหอสมุดกลาง

กลไกในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีทั้งการเข้าใช้งานด้วยตัวเองภายในห้องสมุด ยืมกลับไปใช้ที่บ้าน ส่งคำขอผ่านไลน์e-mail แล้วห้องสมุดจัดส่งสารสนเทศให้ผ่านช่องทางที่ได้รับคำร้องขอกรณีฐานข้อมูลและสื่อออนไลน์ สามารถศึกษาค้นคว้าและ Download เองได้แบบ 24/7 ทั้งภายในห้องสมุด และผ่าน VPNซึ่งเข้าใช้งานได้จากทุกหนทุกแห่ง หรือค้นผ่านApps ต่างๆ หรือผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Notebook คอมพิวเตอร์ และ Smart phone ทุกระบบตามความถนัดของผู้ใช้บริการ

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

2. **กลุ่มลูกค้าอื่นๆ** ได้แก่ศิษย์เก่าผู้เกษียณอายุราชการอดีตนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและลูกค้าที่เป็นชาวต่างประเทศ

3. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือได้แก่คณะวิชา/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยบริษัท/ร้านค้า/ตัวแทนจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องห้องสมุดสถาบันต่างๆทั้งรัฐและเอกชนชุมชนของมหาวิทยาลัย รวมถึงผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์

■ รางวัล / ประกาศนียบัตรที่ได้รับ

ในปี 2557 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ได้ส่งผลการดำเนินงานห้องอ่าน 24 ชั่วโมง เข้าประกวดในงาน ARC Show & Share 2014 ที่สำนักวิทยบริการจัดขึ้น ในหัวข้อ “คุณขอมมา...ห้องสมุดแพทย์จัดให้” ได้รับรางวัลชมเชย ในการประกวดผลงานจำนวน 27 เรื่อง

3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการของกระบวนการที่นำเสนอ

ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะมีแหล่งเรียนรู้แบบอิสระตลอด 24 ชั่วโมง ได้รับความสะดวกสบาย มีที่นั่งอ่านที่ปลอดภัย ไม่เสียเวลาไปหาที่นั่งอ่านหนังสือทุกวัน ซึ่งรวบรวมจากแบบประเมินความพึงพอใจการใช้ห้องอ่าน 24 ชั่วโมง ดังตารางต่อไป

ตารางข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้ห้องอ่าน 24 ชม.

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
5. ชื่นชมความตั้งใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่	6
6. ห้องสมุดมีความสว่างพอดี มีแสงไฟเหมาะกับการอ่านหนังสือ	6
ตารางข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ความถี่
7. ประทับใจที่มีความเป็นส่วนตัว มีความเหมาะสม เป็นกันเอง	5
8. มีอุณหภูมิ การทำงานของเครื่องปรับอากาศที่เย็น เหมาะสม	5
7. โต๊ะส่วนรวมมีพื้นที่กว้าง สามารถวางของได้มาก ที่นั่งเพียงพอและมีโต๊ะเดี่ยวด้วย	5
8. ห้องสมุดมีความปลอดภัย เป็นแหล่งค้นคว้าที่ดี	4
9. เห็นด้วยที่ห้องสมุดมีประกาศการติดป้ายห้ามจ้องที่นั่ง	2
10. ชื่นชมที่มีคอมพิวเตอร์ช่วยในการสืบค้น	1
ข้อควรปรับปรุง	
11. ห้องน้ำยังต้องปรับปรุง บางครั้งไม่สะอาด/ไม่มีกระดาษชำระ/ก้นน้ำไม่ลง	19
12. มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ที่นั่งเลยค่อนข้างคับแคบ อยากให้ขยายพื้นที่	17
13. ช่วงดึกขยะมักจะล้นถัง อยากให้เพิ่มถังขยะ หรือให้ไปทิ้งขยะ	9

ภายนอกอาคาร (ถึงขณะคืนในเดิม)	
14. บางมุมในห้องอ่านแสงสว่างยังไม่ดีพอ สำหรับการอ่านหนังสือ	8
15. ช่วงนี้มีขุมมาก น่าจะมีไม้ดีขุมบริการ	7
16. ห้องกลุ่มย่อย น่าจะเก็บเสียงได้ เพราะเสียงค่อนข้างดัง	6
17. เก้าอี้ที่ใช้บางตัวชำรุดอยากใหัปรับปรุง	5
18. ปลั๊กไฟสำหรับการชาร์จแบตเตอรี่มือถือ อยู่ห่างจากจุดที่อ่านหนังสือและไม่เพียงพอ	3
19. อยากให้มีหนังสือบางอย่าง สำหรับให้ยืมอ่าน เช่น อักษรวิทย์	2
20. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อทำงานได้	1

นำข้อเสนอแนะการจากสำรวจความพึงพอใจต่อห้องอ่าน 24 ชม. มาปรับปรุง ดังนี้

ความต้องการของและความคาดหวัง	การดำเนินการ
ถึงขณะคืน	ประสานงานกับหัวหน้าหน่วยอาคารสถานที่ ให้จัดแม่บ้านมาทำความสะอาดห้องอ่าน 24 ชม. ทุกวันในช่วงวันหยุดยาว
แสงสว่างไม่เพียงพอ	จ้างงานซ่อมบำรุงให้มาติดไฟฟ้าในห้องอ่าน 24 ชม. เพิ่มเติม จำนวน 30 หลอด
ขุมเยอะ	งานเวชกรรมสังคม นำยากันขุมมาแจกผู้ใช้บริการในห้องอ่าน พร้อมทั้งปิดบริการช่วงคนน้อยเพื่อลดขุมมาขุมเป็นครั้งคราว
ห้องกลุ่มย่อยเก็บเสียงไม่ได้	เสนอโครงการขออนุมัติงบประมาณ จัดทำห้องกลุ่มย่อยที่เก็บเสียงได้ พร้อมติดเครื่องปรับอากาศเพิ่มเติม
ที่ชาร์จไฟและปลั๊กไฟไม่เพียงพอ	สำนักหอสมุด ได้นำที่ชาร์จไฟมาให้บริการที่ห้องอ่าน 24 ชม. 1 จุด และจัดทำปลั๊กไฟตามโต๊ะอ่านเพิ่มเติม
คอมพิวเตอร์สำหรับทำงาน	จัดมูมคอมพิวเตอร์เพื่อทำงาน ในห้องอ่าน 24 ชม เพิ่มเติม 4 เครื่อง
หนังสืออ่านเพิ่มเติม	ประสานงานกับนักศึกษาแพทย์ที่เรียนจบแล้ว ให้นำหนังสือที่ใช้แล้ว มาบริจาคให้น้องๆ ที่มูมพี่ให้น้อง

การสอบถามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือตลอดปี ทั้งด้วยการเปิดเวทีสัมมนา การแจกแบบสำรวจ จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น และการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการในประเด็นความประทับใจไม่ประทับใจและความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อห้องสมุดทั้งในมิติของบริการทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรและสถานที่พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือมีความต้องการและความคาดหวัง ที่สำคัญดังนี้

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

- อยากให้มีมุมผ่อนคลาย เช่น มุมขายกาแฟ อาหารว่าง เครื่องดื่ม มีเครื่องนวด มีโซฟาที่นั่งสบาย มีคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะอ่าน
- **อยากให้ห้องสมุดมีชั่วโมงการเปิดให้บริการมากกว่าเดิมหรือ 24 ชั่วโมง**
- อยากให้มีบริการด้าน IT ที่หลากหลายรูปแบบและมีสมรรถนะที่ดีกว่านี้ (Mobile device, wi-fi เครื่อง Macintosh มี Apps ของห้องสมุด และที่ชาร์จโทรศัพท์)
- อยากให้มี Applications ของห้องสมุด ที่สามารถใช้งานได้จากอุปกรณ์ IT ที่ทันสมัย
- เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านให้มากกว่านี้
- อยากได้ห้องประชุมกลุ่มย่อยห้อง Teleconference มีห้องอบรม/จัดกิจกรรม KM
- จัดโซนต่างๆ ภายในห้องสมุด เช่น โซนเงียบ โซนเสียงดัง
- จัดภูมิทัศน์หน้าห้องสมุดให้สวยงาม
- มีระบบประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมหรือการให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด
- ห้องสมุดควรมีสัญลักษณ์ที่แสดงถึงความเป็นห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น (Branding & Landing)

- ควรปรับปรุงเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว นำเข้าใช้กว่าที่เป็นอยู่
 - มีความปลอดภัย ภายในและภายนอกห้องสมุดต้องมีความปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ
- ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ

- อยากให้ห้องสมุดเป็นพี่เลี้ยงให้กับห้องสมุดอื่นในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ
- จัดหาฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สุขภาพให้มากที่สุด และให้บริการกับห้องสมุดใน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอน (มคอ.3)

จากความต้องการของและความคาดหวังข้างต้น ห้องสมุดได้วิเคราะห์ข้อมูลและได้จัดลำดับความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ และได้จัดการปรับปรุงบริการตามความต้องการของและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังตารางต่อไปนี้

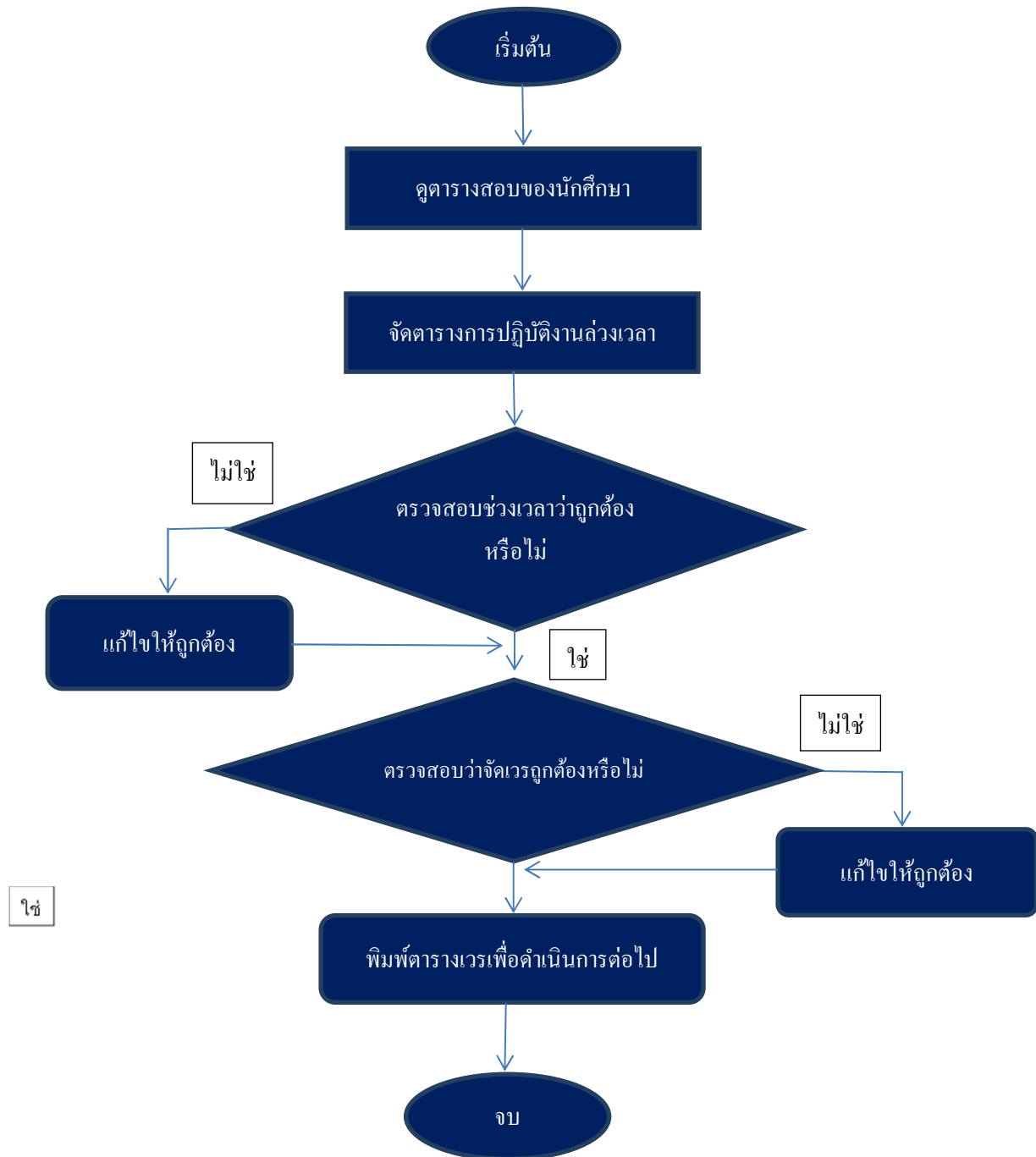
ความต้องการของและความคาดหวัง	การดำเนินการ
1) มุมผ่อนคลาย	ปรับปรุงมุมผ่อนคลาย โดยจัดซื้อ โซฟาที่นั่งอ่านที่สบาย จัดให้มีบริการกาแฟ โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดดำเนินการจำหน่ายกาแฟ เครื่องดื่มอื่นๆ ขนมขบเคี้ยว ส่วนสโมสรนักศึกษาแพทย์ ได้จัดหาตู้แช่เครื่องดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติ จำนวน 2 ตู้ มาไว้ให้บริการในห้องพื้นที่นั่งอ่าน 24 น. แล้วกำหนดให้นั่งรับประทานเฉพาะจุดที่กำหนดเท่านั้น ส่วนน้ำดื่มอนุญาตให้นำเข้าไปทานในส่วนห้องอ่าน 24 ชม. ได้
2) เปิดให้บริการห้องสมุดมากกว่าเดิมหรือ 24 ชั่วโมง	จัดให้มีห้องที่สามารถเปิดให้บริการพื้นที่การเรียนรู้แบบไม่จำกัดเวลา มีพื้นที่ขนาด 318 ตารางเมตร มีที่นั่งอ่าน 119 ที่นั่ง ใช้ระบบเปิดปิดทางเข้า-ออกด้วยการสแกนลายนิ้วมือ โดยจัดให้บริการเฉพาะอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เริ่มเปิดให้บริการ 19 กรกฎาคม 2557 ด้วยความร่วมมือร่วมใจระหว่างห้องสมุด สโมสรนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ และสำนักหอสมุด โดยทดลองเปิดให้บริการถึงเที่ยงคืน จนกระทั่งได้เปิดพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมงอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2557 และมีการประเมินความพึงพอใจช่วงเดือนมีนาคม 2559 โดยผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 83.20
3) เพิ่มสมรรถนะอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	มี Mobile device, wi-fi ที่มีความเร็วสูง เครื่อง Macintosh และพัฒนา Applications ในการเข้าใช้เว็บไซต์ของห้องสมุด

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

ในอดีตที่ผ่านมาการเปิดบริการดังนี้

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

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการจัดเวรล่วงเวลาในอดีต



@ ตรวจสอบช่วงสอบของนักศึกษาแพทย์และปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย พบว่า แต่ละชั้นปีสอบไม่พร้อมกัน จึงต้องเลือกเปิดช่วงที่มีการสอบพร้อมๆ กันมากที่สุด (นักศึกษาแพทย์ จึงมีข้อร้องเรียนทุกครั้งในช่วงสอบ เนื่องจากหากจะเปิดตามที่นักศึกษาแพทย์สอบทุกชั้นปี ห้องสมุดจะต้องเปิดบริการรอบดึกทุกวันตลอดปี)

@ จัดตารางเวลาล่วงเวลา ตามข้อกำหนดคือจะต้องเปิดบริการรอบดึกก่อนสอบ 2 สัปดาห์ จนถึงวันก่อนวันสุดท้ายของการสอบเสร็จ 1 วัน และจัดเวร 2 ช่วง คือ ถึง 20.30 น. และ 22.30 น. ทำให้จัดเวรยากต้องใช้คนอยู่เวรมาก

ปัญหาของการเปิดบริการล่วงเวลาคือ

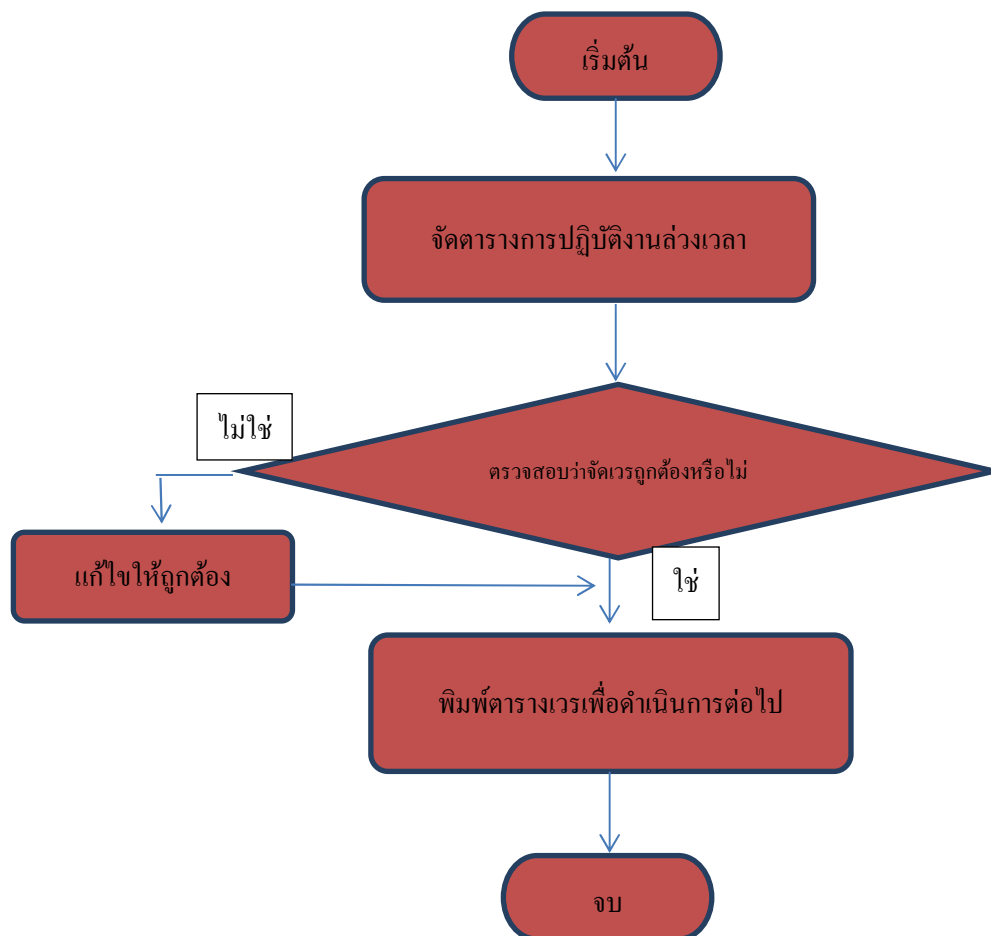
😊 **ผู้ใช้บริการเกิดความสับสน** ผู้ใช้บริการต้องโทรศัพท์มาสอบถามอยู่เนืองๆ ว่า ห้องสมุดเปิดบริการรอบดึกหรือไม่ ห้องสมุดจึงต้องติดประกาศแจ้งเวลาเปิด-ปิด เป็นระยะๆ และผู้ให้บริการต้องคอยเปิดตารางเวรในการตอบคำถามผู้ให้บริการแต่ละครั้ง

😊 **จัดเวรยาก** เดิมห้องสมุดมีบุคลากร 26 คน ปัจจุบันเหลือเพียง 18 คน ทำให้บุคลากรต้องอยู่เวรล่วงเวลามากขึ้นและจัดเวรยาก

😊 **มีการลี้มหรือขาดเวร** ช่วงวันหยุดยาว ผู้ให้บริการมักจะลา หรือไปธุระต่างจังหวัด ทำให้หาคนอยู่เวรยาก บางครั้งเกิดปัญหาการแลกเวรและลี้มเวรด้วย

5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการจัดเวรล่วงเวลาล่วงเวลาปัจจุบัน



@ จัดตารางเวรล่วงหน้า จัดเวรได้ทันทีโดยไม่ต้องคูปฏิทินการศึกษาและตารางสอบ

ปัจจุบันเปิดบริการดังนี้

จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-20.30 น.

เสาร์-อาทิตย์ เวลา 10.00-16.00 น.

ปิดบริการ วันหยุดชดเชย

ห้องอ่าน 24 ชั่วโมง เปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

การเปิดบริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมงลดการเปิดไฟฟ้าทั้งห้องสมุดจาก 300 หลอด เหลือเพียง 100 หลอด และเครื่องปรับอากาศเครื่องเหลือ 1 เครื่องคอมพิวเตอร์บริการ 41 เครื่องเหลือ 5 เครื่องอย่างไรก็ตาม หากมีผู้ใช้บริการน้อยหลังเที่ยงคือ นักศึกษาจะปิดไฟ และปิดเครื่องปรับอากาศ พร้อมทั้งถอดปลั๊กเครื่องทำน้ำร้อน-เย็นด้วย

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย สรุปได้ ดังนี้

ชนิด	วัด	จำนวน	เวลา(ชม.)	วัน (เปิด บริการ)	กิโวลต์-ชม	รวม	ส่วนต่าง บาท (%)
ไฟฟ้าเก่า	36	300	2	238	5,140.80	19,020.96	12,680.04
ใหม่	36	100	2	238	1,713.60	6,340.32	(66.66%)
คอมพิวเตอร์เก่า	400	41	2	238	7,806.40	28,883.68	25,361.28
ใหม่	400	5	2	238	952.00	3,522.40	(87.80%)
เครื่องปรับอากาศ เก่า	1,090	5	2	238	2,594.20	9,598.54	7,678.83
ใหม่	1,090	1	2	238	518.84	1,919.71	(79.99)
ค่าอาหารเก่า				1,000x238		238,000.00	47,600
ใหม่				800x238		190,400.00	(20.00%)
ค่าใช้จ่ายลดลงเหลือ							93,320.15
							63.61%

หมายเหตุ วัน (เปิดบริการ) วันจันทร์-ศุกร์ยกเว้นวันหยุดราชการ 238 วัน/ปี

อัตราค่าไฟคิดยูนิตละ 3.70 บาท

ค่าอาหารล่วงหน้าช่วงค่ำ 4 คนๆ ละ 200 บาท (1,000 บาท) ช่วงดึก 2 คนๆ ละ 100 บาท (800 บาท)

ประโยชน์ที่ได้รับ

การเปิดบริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมงทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกันคือ

- 1) นักศึกษาแพทย์มีแหล่งเรียนรู้แบบอิสระ 24 ชั่วโมงที่มีความสะอาดปลอดภัยซึ่งเดิมนั้นนักศึกษาจะใช้พื้นที่ตามโรงอาหารและได้อาการเรียนต่างๆซึ่งมีความเสี่ยงในทุกเรื่อง
- 2) เกิดทีมงานแบบจิตอาสาพบว่านักศึกษาแพทย์ที่มาช่วยดูแลห้องอ่านมาทำงานแบบจิตอาสาไม่มีค่าตอบแทนใดๆนักศึกษาแพทยศาสตร์จะบริหารจัดการเพื่อบริการตนเองตนเอง(Self-service) ไม่มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมาดูแลมีเฉพาะบางเวลาที่พบว่ามีความผิดปกติเกิดขึ้นทีมงานจะแจ้งให้นายกสโมสรแพทย์ทราบเพื่อแก้ไขช่วยกันแก้ปัญหาต่อไป
- 3) เป็นแหล่งฝึกคุณธรรมจริยธรรมพบว่านักศึกษาแพทย์เข้าใช้ห้องอ่านอย่างมีระเบียบวินัยไม่พุดคุยเสียงดังนักศึกษาจะเรียนรู้การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขผู้ที่คุยโทรศัพท์จะออกไปปรับสายนอกห้องอ่านตลอดจนการดูแลซึ่งกันและกันเช่นมีมุมที่ให้หนังสือเมื่อมีหนังสือไม่ใช้แล้วก็นำมามอบให้น้องรุ่นต่อไปด้วยเป็นการฝึกให้รู้จักการให้
- 4) การประชาสัมพันธ์ทำได้รวดเร็วและทั่วถึงพบว่าเมื่อมีบริการห้องสมุดใหม่ๆเกิดขึ้นห้องสมุดจะสามารถส่งเรื่องให้นายกสโมสรแพทย์ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ได้เช่นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับฐานที่บอกรับใหม่หรือบริการใหม่ๆของห้องสมุดพบว่าการประชาสัมพันธ์จะถึงตัวและได้รับความสนใจติดตามใช้อย่างรวดเร็วโดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารที่เหมาะสมเช่นLine หรือFacebook
- 5) ความพึงพอใจต่อการเปิดบริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมงพบว่านักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.70 ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการห้องสมุดที่เพิ่มขึ้น
- 6) ประหยัดงบประมาณจากการเปิดบริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมงพบว่าผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นวันละ 115 คนโดยห้องสมุดไม่ต้องมีการจัดเวรและจ่ายค่าล่วงเวลาแก่ผู้อยู่เวรอีกทั้งนักศึกษาจะมาอ่านหนังสือในบริเวณเดียวกันไม่นิยมใช้ห้องหนังสือชั้นบนทำให้ลดคนอยู่เวรห้องสมุดได้ 1 คนและปิดบริการช่วงเวลาช่วง 20.30-22.30 น. ได้ประหยัดงบประมาณได้เดือนละ 8,000 บาทลดการเปิดไฟ/เครื่องปรับอากาศในห้องวารสารได้อีกกว่า 2 ชั่วโมงต่อวันลดการเปิดไฟฟ้าวันละ 200 หลอดเครื่องปรับอากาศ 4 เครื่องเป็นเวลา 20 วัน/เดือนนับเป็นการเปิดบริการที่ได้ผลคุ้มค่าและเห็นผลอย่างชัดเจน
- 7) มีสัมพันธภาพที่ดีพบว่าบุคลากรห้องสมุดมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการมากขึ้นมีความใกล้ชิดในการสร้างขวัญและกำลังใจต่อกันระหว่างคณะแพทยศาสตร์กับห้องสมุดระหว่างนักศึกษากับคณะระหว่างนักศึกษากับห้องสมุดและระหว่างนักศึกษากับนักศึกษาเอง
- 8) เป็นโครงการที่ตอบรับค่านิยมองค์กร: (ACT-SMART) ได้ครบทุกข้อ

7. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข

- กว่าจะมาเป็นห้องอ่าน 24 ชั่วโมง

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
การขอเปิดห้องอ่าน หากห้องสมุดทำบันทึกถึงผู้บริหาร ต้องรอให้ทำแผน และตั้งงบประมาณล่วงหน้าจึงจะดำเนินการได้ (ต้องรออีก 1 ปี)	ให้นายกสโมสรนักศึกษาแพทย์ ทำบันทึกถึงผู้บริหาร โดยตรง เพื่อให้ผู้บริหารเห็นชอบแล้วส่งการมายังห้องสมุดให้ดำเนินการต่อไป
งบประมาณ ค่าสิ่งก่อสร้างต่างๆ เช่น การกั้นห้อง การติดพัดลม การติดเครื่องสแกนนิ้ว และการซ่อมประตู	ให้นายกสโมสรนักศึกษาแพทย์ ทำบันทึกถึงรองคณบดีฝ่ายวิชาการ เพื่อของบประมาณมาสนับสนุน ซึ่งได้รับอนุมัติโดยไม่ต้องมีในแผนประจำปี
การขนย้าย ชั้นหนังสือประมาณ 40 ชั้น หนังสือ 35,000 เล่ม จะต้องขนขึ้นไปชั้นบน ซึ่งต้องใช้เวลาดำเนินการกว่า 2 สัปดาห์	นักศึกษาแพทย์ ส่งทีมงานมาช่วยขนย้ายชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ ทำให้ย้ายเสร็จภายใน 3 วัน โดยไม่มีการปิดบริการ และสามารถคืนหนังสือได้ภายใน 30 นาที
การเปิด-ปิด ห้องอ่าน 24 ชม. ช่วงแรกยังไม่มีเครื่องสแกนนิ้ว ต้องมีคนมาเฝ้าห้องอ่านและปิดประตูในช่วง 24 นาฬิกา และเปิดช่วงเช้าก่อน 8.30 น.	นักศึกษาแพทย์ อาสาสมัครเปิด-ปิด ให้ทุกวัน ช่วงเช้าและช่วงดึก (หากไม่ว่างมีคนทำแทน)
เครื่องสแกนนิ้วมีปัญหา	นายกสโมสรนักศึกษาแพทย์ โทรศัพท มาหาหรือหัวหน้าห้องสมุด จากนั้นลองให้นักศึกษาขึ้นไป Reset เครื่อง ก็สามารถใช้งานได้ปกติ
การจัดเก็บลายนิ้วมือ ต้องทำได้ทั้งช่วงที่ห้องสมุดเปิด-ปิดบริการแล้ว	ตั้งทีมนักศึกษาแพทย์ มาช่วยสแกนนิ้วมือผู้ใช้บริการช่วงที่ห้องสมุดปิดแล้ว โดยให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท แจ้งตามเบอร์ที่ติดไว้ที่ข้างห้องอ่าน
การจองที่นั่ง	ติดป้ายแจ้งห้ามจองโต๊ะ หากมีของวางทิ้งไว้เกิน 2 ชั่วโมง จะนำของไปเก็บที่ชั้นวางของในห้องอ่านแทน
ลืมปิดเครื่องปรับอากาศ	ขออนุมัติติดตั้งเครื่องปิดแบบอัตโนมัติ ตามเวลาที่ต้องการ

8. ปัจจัยแห่งความสำเร็จและความยั่งยืน

การเปิดห้องอ่าน 24 ชั่วโมง ประสบความสำเร็จได้ เกิดจากการร่วมแรงร่วมใจจากหลายฝ่าย โดยเน้น **ทฤษฎีการมีส่วนร่วมคือ ร่วมตัดสินใจ ร่วมกันรับผิดชอบ และร่วมกันทำงาน** จุดประกายจากนายกสโมสรนักศึกษาแพทย์ คือ นศ.พ. ธนภพ ณ นครพนม เป็นตัวแทนนักศึกษาแพทย์ เข้ามาพบหัวหน้าห้องสมุด ขอให้เปิดพื้นที่นั่งอ่านหนังสือแบบ 24/7 จึงมาสำรวจพื้นที่ หรือถึงความเป็นไปได้ที่จะจัดโซนนั่งอ่านอย่างเดียว ทำบันทึกถึงคณบดีคณะแพทยศาสตร์ เพื่อขอให้ห้องสมุดเปิดบริการห้องอ่าน 24 ชม. ช่วยคิดวิธีการเปิดบริการ ช่วยหามาตรการรักษาความปลอดภัย จัดเวรคนมาเปิด-ปิดห้องอ่าน ประสานงานกับภาควิชาให้นำหนังสือมาจำหน่ายที่ห้องอ่าน 24 ชั่วโมง ช่วยบริหารจัดการทุกอย่าง จัดทีมนักศึกษาแพทย์มาช่วยขนย้ายหนังสือ ชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ นั่งอ่าน วันละ 8-10 คน ช่วยทำการประชาสัมพันธ์ร่วมช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละครั้ง

กำหนดเป็นโครงการประจำของสโมสรนักศึกษาแพทย์ที่จะต้องรับผิดชอบ และส่งมอบหมายให้กรรมการสโมสรแต่ละรุ่นดำเนินการต่อไป เมื่อมีการเปลี่ยนคณะกรรมการ จะนำผู้ทำงานรุ่นใหม่มานำเสนอให้หัวหน้าห้องสมุดและทีมงานดูแลห้องอ่าน 24 ชม. รู้จัก เพื่อประสานงานในการให้บริการห้องอ่าน 24 ชม. ต่อไป (จากภาพที่พาน้องมาสอนงานและแนะนำตัวกับทีมงานห้องสมุด)



■ นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด แนะนำวิธีการนับจำนวนผู้ใช้บริการด้วยการฉีกกระดาษ 1 คนต่อ 1 แผ่น ทำให้ทราบจำนวนผู้ใช้แต่ละวัน ก่อนได้รับอนุมัติงบประมาณติดตั้งเครื่องสแกนนิ้วมือ อีกทั้งสนับสนุนงบประมาณปรับปรุงห้องอ่าน คือ จัดซื้อโซฟา จัดหาที่ชาร์จโทรศัพท์มาให้บริการ และติดพัดลม)



ภาพแสดงการฉีกกระดาษนับจำนวนคนเข้าใช้

■ ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้ห้องอ่าน รักษากติกาอย่างเคร่งครัด คือ ไม่นำเพื่อนต่างคณะเข้ามาใช้ห้องอ่าน ให้ความร่วมมือในการปิดเครื่องปรับอากาศ เปลี่ยนถ่านน้ำดื่มเอง และประสานงานกับหัวหน้าห้องสมุดกรณีเกิดปัญหาหรือสิ่งผิดปกติในห้องอ่าน ทำให้ห้องอ่านเปิดบริการได้ทุกวัน โดยไม่ต้องจัดเวรเจ้าหน้าที่มาดูแล

■ ปัจจัยแห่งความยั่งยืน

สิ่งแสดงถึงความยั่งยืน	แนวปฏิบัติ
การมีส่วนร่วม	ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องมีกิจกรรมร่วมกัน มีหมายเลขโทรศัพท์ไลน์ หรือ facebook ที่จะติดต่อกันได้ตลอดเวลา
การมอบหมายงาน	ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมากรรมการสโมสรนักศึกษาแพทย์ มีการมอบงานกันอย่างเป็นระบบ และหัวหน้าห้องสมุดได้เข้าร่วมรับทราบการมอบงานด้วย ปีต่อไปก็ต้องทำเช่นนี้อีก
การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ทั้งทีมงานผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้เป็นระยะๆ แล้วนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นอย่างไม่สิ้นสุดตามที่ผู้ให้บริการร้องขอเป็นประจำ
การประชาสัมพันธ์	หัวหน้าห้องสมุด ต้องเข้าร่วมประชุมนิเทศนักศึกษา และแนะนำให้รู้จักห้องอ่าน 24 ชม. พร้อมแจ้งวิธีการสมัครเข้าใช้ห้องอ่านที่ต้องง่าย สะดวก และรวดเร็ว

9. ความท้าทายต่อไป

การเปิดบริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมง หลังจากห้องสมุดปิดบริการแล้ว จะไม่มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอยู่ปฏิบัติหน้าที่เลย ดังนั้นสิ่งที่เป็นกังวล คือ

1. **ผู้ดูแลห้องอ่าน 24 ชั่วโมง** หากทีมงานหรือกรรมการนักศึกษา ไม่มีการมอบหมายงานให้กับรุ่นต่อๆไป ใครจะรับผิดชอบ ห้องสมุดต้องจัดเจ้าหน้าที่ มาดูแลต่อไปหรือไม่
2. **ผู้ใช้บริการไม่รักษาติกในการอยู่ร่วมกัน** หากผู้ใช้ส่งเสียงดัง หรือนำคนนอกมาใช้บริการ ปัญหานี้จะป้องกันและแก้ไขได้อย่างไร ที่ผ่านมามีนักศึกษาเสียงดัง เมื่อห้องสมุดได้รับแจ้งจากผู้ใช้บริการ กรรมการนักศึกษาและห้องสมุดได้นำป้าย โปรดอย่าส่งเสียงดัง ไปติดเพิ่มเติม และให้กรรมการนักศึกษา ซึ่งเป็นนักศึกษาปี 5 ไปดูแลห้องอ่าน และคอยตักเตือนเป็นครั้งคราว อีกทั้งให้นายกสโมสรนักศึกษาแพทย์ แจ้งนักศึกษาแพทย์ในกลุ่ม facebook เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าใช้ห้องอ่าน 24 ชั่วโมงด้วย อนาคตจะมีผู้ดำเนินการที่ใส่ใจเหมือนปัจจุบันหรือไม่
3. **เครื่องสแกนนิ้ว** ที่ผ่านมามีบางครั้งเครื่องสแกนมีปัญหาจะต้องของบประมาณสำรอง หรือไว้จัดหาเครื่องสแกนใหม่ และจะนำข้อมูลผู้ใช้พร้อมลายนิ้วมือถ่ายโอนไปเครื่องใหม่ได้หรือไม่
4. **บุคลากรห้องสมุดใกล้เกษียณอายุ** ในช่วง 3-4 ปีนี้ บุคลากรหลักๆ ที่คอยประสานงานกับนักศึกษาแพทย์เรื่องการเปิด-ปิด บริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมง ใกล้เกษียณอายุแล้ว จึงควรที่จะมีการสอนงานให้คนรุ่นต่อไปทำแทนได้ด้วย (อย่างน้อย 1 ปี ก่อนเกษียณอายุ) เพื่อให้ประสานงานต่อไปได้ โดยไม่เกิดช่องว่างระหว่างในการบริหารจัดการ
5. **ลดเวรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน** ระยะเวลาจากการเปิดบริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมง ทำให้มีคนขึ้นไปใช้ห้องวารสารน้อยมาก ประกอบกับคนนิยมใช้เป็นวารสารออนไลน์มากขึ้น จึงลดคนอยู่เวรคนอยู่ด้านบนอีก 1 คน เพื่อลดค่าอาหารกลางวันละเพียงวันละ 200 บาทแล้วคุณภาพการให้บริการจะลดลงหรือไม่

10. เอกสารอ้างอิง

บุษกร อุตสาหกิจ 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 อาคารสมเด็จพระศรีนครินทร์ราชมราชชนนี อนุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : ห้องสมุดฯ; 2557.