

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร	TQM-Progressive Learners		
ประเภทองค์กร	หน่วยงานด้านการศึกษา		
ชื่อเรื่องนำเสนอ	การบริหารงานห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ : กรณีศึกษาห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์		
เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ			
ชื่อหน่วยงาน	ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น		
ที่อยู่	123 ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002		
โทรศัพท์	043-202407 ต่อ 119-120	โทรสาร	-
เว็บไซต์	library.kku.ac.th/nulib		
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)	นางสาวกุลณสร อ้วนไตร	ตำแหน่ง	บรรณารักษ์
	โทรศัพท์ 043-202407 ต่อ 119-120	โทรสาร	-
	มือถือ 089-5748749	อีเมล	siravadeeou@kku.ac.th
	นางสาวสิริพร ทิวะสิงห์	ตำแหน่ง	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
	โทรศัพท์ 043-009700 ต่อ 42666	โทรสาร	-
	มือถือ 081-6616249	อีเมล	sirip@kku.ac.th

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม”

การบริหารงานห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ ผู้ปฏิบัติงานได้นำเทคนิคการบริหาร 4M มาพิจารณาปัจจัยที่สนับสนุนการทำงาน และนำ SWOT analysis มาวิเคราะห์หน่วยงาน เพื่อการบริหารงานที่เป็นระบบ ทำให้ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์สามารถสนับสนุนให้คณะพยาบาลศาสตร์ผ่านการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นมาตรฐาน และห้องสมุดมีนวัตกรรมบริการที่ตอบสนองต่อทิศทางของสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประสิทธิผล

1. ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เป็นหน่วยงานสนับสนุนคณะพยาบาลศาสตร์ให้ผ่านการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาล ระยะเวลารับรอง 5 ปีการศึกษา โดยการ จัดสรรทรัพยากรสารสนเทศและออกแบบบริการได้สอดคล้องกับเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาล และการผดุงครรภ์ สภาการพยาบาล และการจัดการศึกษา การบริการวิชาการและการวิจัยของคณะและมหาวิทยาลัย
2. ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ได้กลยุทธ์ของสำนักหอสมุดในการบริหารจัดการห้องสมุดให้เป็น “แหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคน” หรือ KCU Library for All Generation มาจัดบริการห้องสมุดในสวนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นต้นแบบในการนำไปใช้ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งจะเปิดให้บริการในเดือนพฤษภาคม 2561
3. เป็นห้องสมุดที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้ในระดับดีอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ปีซ้อนหลัง ร้อยละ 89

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การบริหารงานห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ: กรณีศึกษาห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์
ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ เป็นห้องสมุดทางการพยาบาล ภายใต้การดูแลของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเป็นจุดบริการที่คณะพยาบาลศาสตร์ ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ให้การบริการทางวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์ ได้แก่ การจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ในหลักสูตรต่างๆ ทั้งหลักสูตรภาคปกติ ภาคพิเศษ และหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาต่างๆ อย่างต่อเนื่องตลอดปี โดยมีผู้ใช้บริการประเภที่นี้จำนวนมาก นอกจากนี้ยังให้บริการกับคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรคณะอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และบุคคลผู้สนใจทั่วไป ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคอินโดจีน และระดับนานาชาติ ทำให้ในแต่ละปีห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยจำนวน 65,000 คน

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย :

วิสัยทัศน์

“เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรมบริการ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

วัฒนธรรมองค์กร

เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้ และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรค์ให้กับผู้รับบริการ”

สมรรถนะหลัก

“ทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ”

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุก เวลา และทุกสถานที่ (Access and Discovery)
2. เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
3. เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research Supports)
4. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspirational Learning)
5. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

ยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุด ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และสนับสนุนการวิจัยเพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2) เป็นศูนย์กลางความรู้ และบริการเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3) เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และคลังทรัพยากรสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4) การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5) การบริการจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล

การบริหารงานของห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศนั้น อันดับแรกต้องได้มาตรฐาน หรือมีกลไกที่ทำให้แน่ใจว่าห้องสมุดได้ดำเนินการจัดทรัพยากรและบริการได้ตรงกับความต้องการ มีความเพียงพอ และทันสมัย สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยของคณะได้เป็นอย่างดี ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ได้ใช้ปัจจัยบริหาร 4M ในการดำเนินการได้แก่

1. Man ห้องสมุดมีบุคลากรประจำ จำนวน 3 คน โดยมีบรรณารักษ์ 1 คน สังกัดสำนักหอสมุดหน้าหลักในการเป็นผู้ประสานงานห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ เพื่อประสานนโยบายของสำนักหอสมุด และคณะพยาบาลศาสตร์ รวมถึงประสานงานในทีมบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย (Reference Librarian: RefLib) ทีมการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy: IL) ทีมผู้ประสานงานห้องสมุดคณะ รวมถึงและประสานงานกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และมีพนักงานห้องสมุด 1 คน พนักงานธุรการ 1 คน สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งพบปัญหาว่า อาจจะมีภาวะงานตั้งตัวสำหรับการให้บริการวิชาชีพ เช่น บริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุด คลินิกวิจัยเฉพาะทาง

2. Material ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมถึงสาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และฐานข้อมูลออนไลน์ไว้ให้บริการ นอกจากนี้ทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงฐานข้อมูลอื่นๆ ที่คณะต่างๆ รวมถึงมหาวิทยาลัยบอกรับ สามารถใช้งานร่วมกันได้ทั้งมหาวิทยาลัย โดยมีบริการยืมข้ามห้องสมุดสาขา บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการรับส่งทรัพยากรจากแต่ละห้องสมุดส่งให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และมีจำนวนมากสอดคล้องกับจำนวนมาตรฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์ของสภาพยาบาล

3. Method วิธีปฏิบัติงาน การบริหารงานภายใต้คณะพยาบาลศาสตร์ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ห้องสมุดมีแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้บรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยนำเอาวิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของคณะพยาบาลศาสตร์และวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักหอสมุดมาเป็นกรอบในการจัดทำแผนฯ และเนื่องจากห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์จัดเป็นประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงใช้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 และเพื่อคุณภาพในการผลิตบัณฑิตทางด้านพยาบาลจึงใช้มาตรฐานการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โดยสภาการพยาบาล มาเป็นเครื่องมือในการจัดทำกรอบความคิดในการพัฒนาแผนงาน/โครงการ ในแผนปฏิบัติการประจำปีของห้องสมุดด้วยและได้นำกลยุทธ์กลยุทธ์ประจำปีของสำนักหอสมุดมาใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุด

ให้เป็น “แหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคน” หรือ KKU Library for All Generation มาจัดบริการห้องสมุดในส่วนเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับงานห้องสมุด

4. Money ห้องสมุดได้รับงบประมาณในการดำเนินงาน จากคณะพยาบาลศาสตร์ และสำนักหอสมุด ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ สาขาพยาบาลศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้องที่ทันสมัยและหลากหลายทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษไว้สนับสนุนการจัดการศึกษาและภารกิจด้านอื่นๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการจัดการศึกษา หลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา สาขาพยาบาลศาสตร์ซึ่งไม่ได้เป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานต้องออกแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

นอกจากนี้ในการดำเนินงานของห้องสมุด ยังได้ใช้ SWOT analysis ในการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการดำเนินงานในเดือนกันยายน-ตุลาคม ของทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนปฏิบัติการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ในช่วงต้นของปีงบประมาณ ดังนี้

1. Strengths คณะพยาบาลศาสตร์ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีฐานข้อมูลทางการพยาบาลและวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมทั้งหนังสือทางการพยาบาล วิทยาศาสตร์สุขภาพ และสาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้องให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีสัดส่วน จำนวนหนังสือ 39 เล่ม ต่อนักศึกษา 1 คน สูงกว่าเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โดยสภาการพยาบาล จึงทำให้ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานห้องสมุด

2. Weaknesses บุคลากรน้อย ไม่มีอัตราทดแทนในอัตราตำแหน่งที่เกษียณอายุราชการจึงทำให้ห้องสมุดได้หารือกับผู้บริหารสำนักหอสมุด สร้างเป็นเครือข่ายการทำงานของบรรณารักษ์ในการทำงานร่วมกับสำนักหอสมุด หมุนเวียนการให้บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย จำนวนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น มีสัดส่วนผู้ให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นและบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดมีเวลาว่างในการเข้ารับการอบรมสัมมนาเป็นการพัฒนาตนเองรองรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆของวิทยาการได้มากขึ้น

3. Opportunities ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมผู้ใช้ ทำให้ห้องสมุดสามารถให้บริการผ่านระบบออนไลน์ สามารถประชาสัมพันธ์บริการและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ทุกที่ ทุกเวลา

4. Threats การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะฐานข้อมูลออนไลน์ และวารสารภาษาต่างประเทศมีราคาสูงขึ้นในทุกปี ทำให้ในแต่ละปีต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการจัดซื้อ ซึ่งต้องใช้เวลาพิจารณาให้เหมาะสม เพราะอาจจะกระทบต่อจำนวนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษาได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารงานห้องสมุดโดยใช้ปัจจัยบริหาร 4M ในการดำเนินการ และ SWOT analysis ในการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุด

1. คณะพยาบาลศาสตร์ ได้ผ่านการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โดยสภาการพยาบาลและห้องสมุดมีสัดส่วนหนังสือในสาขาพยาบาลศาสตร์และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวนหนังสือ 39 เล่ม ต่อนักศึกษา 1 คน ผ่านเกณฑ์รับรองสถาบันฯ ทำให้ห้องสมุดมีแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด

2. หน่วยงานอื่น สามารถใช้รูปแบบของห้องสมุดในส่วนในการให้บริการวิชาการแก่สังคมและพัฒนาสังคมการเรียนรู้ได้

3. การมีเครือข่ายบรรณารักษ์และการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถแก้ปัญหาการทำงานที่มีความ
ตึงตัวได้ และช่วยให้ห้องสมุดให้บริการด้านการเรียนการสอนและการวิจัยได้