

การพัฒนาบริการแบบมีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายรักการเรียนรู้

Development of participatory services through the Love Learning Network

ประภัย สุขอิน, เบญจรัตน์ ศุภอุดมฤกษ์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

e-mail: prapai.sukin@gmail.com, benjarat@gmaejo.mju.ac.th

บทนำ

จากความต้องการของผู้รับบริการที่มีความต้องการที่หลากหลายและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อบทบาทการให้บริการของห้องสมุดที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น จากการศึกษาแนวคิดบริการสมัยใหม่ เช่น เวคิน นพินิตย์ (2545, น. 6) กล่าวว่า ผู้รับบริการยุคใหม่จะมีความรู้ มีความทันสมัย มีความคาดหวัง มีความต้องการ และประสงค์จะได้รับบริการอย่างดีเยี่ยม จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, น. 121) กล่าวว่า หลักการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงคุณค่าของผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551, น. 64) ยังให้แนวคิดที่ว่าองค์กรจะต้องจัดบริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการมากกว่าคำนึงถึงเกณฑ์การวัดความสำเร็จขององค์กร แนวคิดนี้จึงสอดคล้องในการพัฒนางานบริการที่ว่า บริการจะต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (2557) ให้คำแนะนำหลักในการออกแบบบริการ โดยอันดับแรกผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้รับบริการ และประสบการณ์ในงานบริการนั้นจะต้องถูกพิจารณาและออกแบบผ่านมุมมองของผู้รับบริการเพื่อให้มาทำงานร่วมกันให้ได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดการจัดบริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด นอกจากนี้ สอนง โลหิตวิเศษ (2559, น. 31-40) ยังได้นำเสนอแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) ว่า ชุมชนแห่งการเรียนรู้เป็นกลุ่มคนที่ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็นของการเรียนรู้ มีทักษะและกระบวนการคิด การวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ ทุกคนคิดและปฏิบัติร่วมกัน มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ดำเนินชีวิตไปพร้อมๆกับการเรียนรู้ การสั่งสมความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่

สำนักหอสมุด เห็นว่าการนำแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นรูปแบบกิจกรรมที่สนับสนุนและเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการของห้องสมุดแบบผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดช่องว่างในการให้บริการ และจะก่อให้เกิดการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงจัดกิจกรรมเครือข่ายรักการเรียนรู้ ตามแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาบริการของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ : 1) เพื่อสร้างกลุ่มเครือข่ายรักการเรียนรู้ ตามแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ 2) เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม

นำผลสรุปการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม มาพิจารณาต่อยอดในการพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการให้มากที่สุด

5.1 บริการใหม่ที่ห้องสมุดไม่เคยมี เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุดพิจารณา และกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี

5.2 ปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม

- 1) ห้องดูหนัง - ปรับปรุงห้อง และเพิ่มพื้นที่ Movie Zone ชั้น 2
- 2) Co-Working Space & Learning Space - ขยายพื้นที่ให้บริการพร้อมโต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- 3) พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ - ขยายพื้นที่ให้บริการพร้อมโต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้ง 3 ชั้น
- 4) ร้านกาแฟที่ทันสมัย - แต่งร้านกาแฟปรับพื้นที่ โต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- 5) พื้นที่นั่งเล่น นอนเล่น - จัดหาโต๊ะญี่ปุ่น เบาะนั่ง หมอน ปูพรม ตกแต่งบรรยากาศให้ดูสบาย
- 6) มีหนังสือหลากหลาย - ประสานสัมพันธ์การเสนอซื้อหนังสือออนไลน์ และการเสนอซื้อในงาน Maejo Book Fair และแยก Collection หนังสือใหม่
- 7) เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi) - เพิ่มจุดบริการ WiFi และจัดบริเวณพื้นที่นั่งให้เหมาะสม

เปิดโอกาสให้สมาชิก ได้เสนอแนวคิดการให้บริการภายใต้หัวข้อ “บริการห้องสมุดที่ไม่มีไม่ได้” สรุปผลได้บริการ จำนวน 19 บริการ

บริการที่มีอยู่เดิม

ห้องดูหนัง, Co-Working Space & Learning Space, พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ, ร้านกาแฟที่ทันสมัย, พื้นที่นั่งเล่น นอนเล่น, มีหนังสือหลากหลาย, มีหนังสือหลากหลาย, เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi)

บริการใหม่

ห้องคาราโอเกะ, ห้องเล่นเกม, ห้องดนตรี, Audio Library, Event Show Case Show Idea, พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม Work Shop, มุมทานข้าว 24 ชั่วโมง, ร้านอาหาร, บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง, ตู้บริการอาหารและเครื่องดื่มอัตโนมัติ, บริการ Delivery สำหรับนักศึกษา, ร้านเครื่องเขียน

สรุปผล

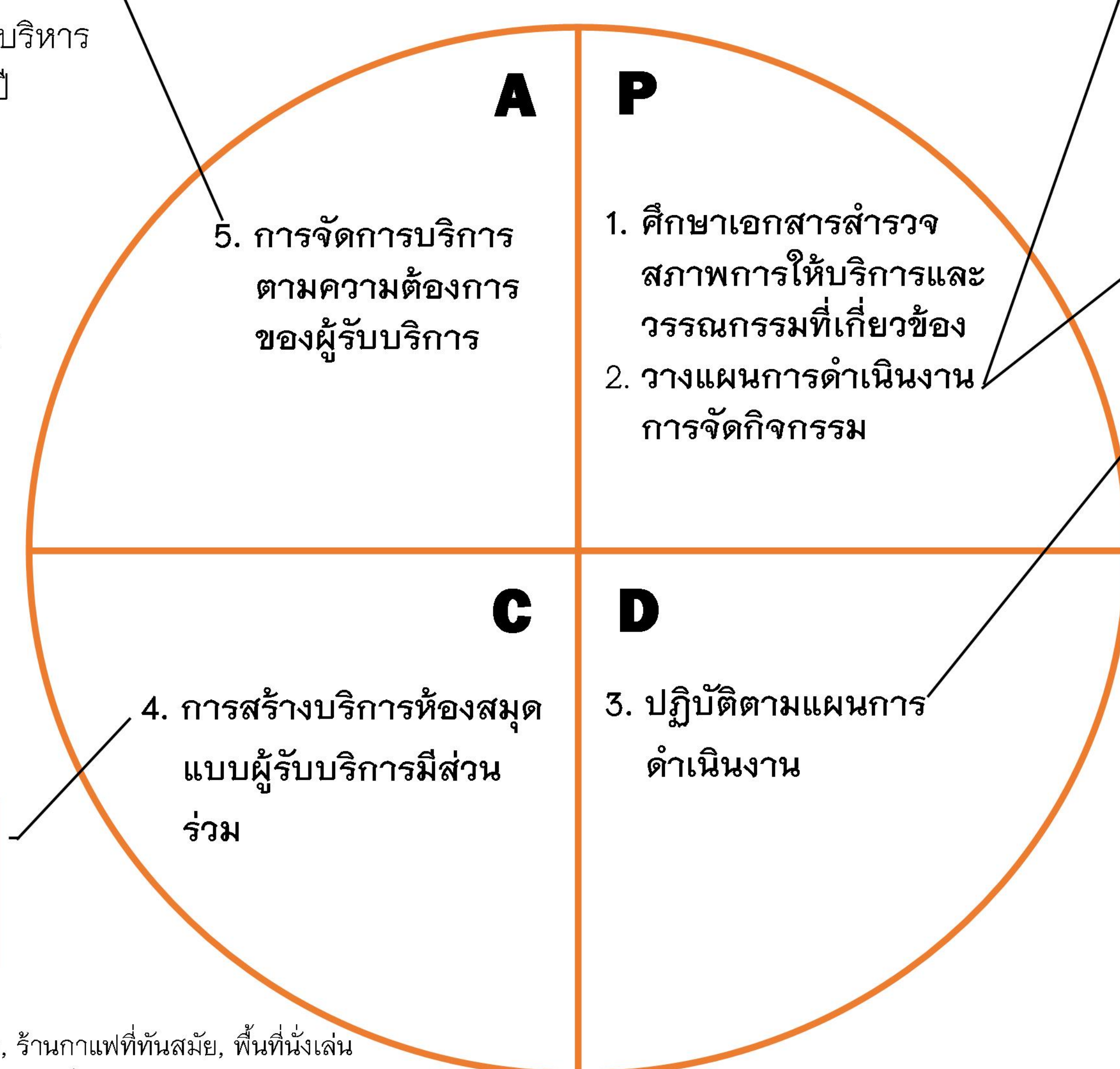
กิจกรรมสร้างเครือข่ายรักการเรียนรู้

- 1) มีนักศึกษาระดับปริญญาตรี สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิก 40 คน คิดเป็นร้อยละ 114
- 2) การอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)
- 3) นำชมและแนะนำบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$)
- 4) การเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$)
- 5) การสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม ได้รับการเสนอบริการเพื่อการพัฒนาบริการห้องสมุด จำนวน 19 บริการ

การจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

หลังการปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม ความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$)

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



กิจกรรมเครือข่ายรักการเรียนรู้	เป้าหมาย
2.1 รับสมัครสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ (4 ช่องทาง)	35 คน
2.2 ฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	ความพึงพอใจร้อยละ 82
2.3 นำชมและแนะนำบริการของห้องสมุด	ความพึงพอใจร้อยละ 82
2.4 การเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด	ความพึงพอใจร้อยละ 82
2.5 การสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม	10 บริการ
การจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ	เป้าหมาย
2.6 การจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ	ร้อยละความพึงพอใจ 82

กิจกรรมเครือข่ายรักการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมสร้างกลุ่มเครือข่ายรักการเรียนรู้ เพื่อให้สมาชิกที่มีนิสัยรักการเรียนรู้ ได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีการปฏิบัติงานร่วมกันผ่านกิจกรรม อันเป็นตัวเชื่อมเพื่อให้เกิดเครือข่ายรักการเรียนรู้ที่เข้มแข็ง เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการของห้องสมุดแบบผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมย่อยต่างๆ ดังนี้

- 3.1 รับสมัครสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ ผ่านช่องทาง 1) สื่อสังคมออนไลน์ 2) งานเปิดโลกกิจกรรมประจำปีของนักศึกษา 3) เคาเตอร์บริการสำนักหอสมุด และ 4) งานแม่ใจบุญแด่
- 3.2 ฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องผ่านการฟังบรรยายและการเล่นเกมเชิงสร้างสรรค์
- 3.3 การนำชมและแนะนำบริการของห้องสมุด เพื่อให้สมาชิก รู้ถึงบริการต่างๆ และมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของห้องสมุด
- 3.4 การเสนอซื้อหนังสือ นำสมาชิก ไปเลือกซื้อหนังสือจากร้าน เพื่อให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา และให้ความรู้ด้านกระบวนการทางเทคนิคในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศจนถึงการนำออกให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการขยายขอบเขตสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ไปยังชุมชนอื่นๆ ให้กว้างขวางมากขึ้น เช่น ชุมชนกลุ่มนักวิจัย ชุมชนเครือข่ายห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิด การเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาทั้งตัวบุคคล และพัฒนาองค์กรต่อไป
- 2) ควรมีการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการนำไปพัฒนาบริการได้อย่างตรงประเด็น
- 3) ในการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการควรมีการประเมินก่อน และหลัง เพื่อให้เห็นภาพถึงการพัฒนาการจัดบริการได้อย่างชัดเจน

การนำไปใช้ประโยชน์

บริการที่นำเสนอข้างต้นเป็นบริการที่มาจากความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความสนใจในห้องสมุด และเป็นกลุ่มรักการเรียนรู้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือเป็นแนวทางในการจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับบริการมีความสนใจ รักในห้องสมุด และรักการเรียนรู้ ก่อให้เกิดการขยายเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

จากการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบริการแบบมีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายรักการเรียนรู้สามารถอภิปรายผลเป็นกิจกรรม ได้ดังนี้

กิจกรรมการสร้างสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ มีผู้สมัครเป็นเครือข่ายเกินเป้าหมาย เนื่องจากมีหลายช่องทางในการรับสมัคร และมีสิทธิพิเศษให้แก่สมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยงค์ รุ่งสมบูรณ์ และญาดา ขวาลกุล (2560, น. 127 - 142) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการออกแบบโดยผู้ใช้สูงอายุมมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วม การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม บทบาทของผู้มีส่วนร่วมประเภทของกิจกรรมในการมีส่วนร่วม กิจกรรมการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด สมาชิกในเครือข่ายมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสมาชิกได้เป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการที่มีโอกาสในการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด

กิจกรรมการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม ห้องสมุดได้นำผลสรุปบริการที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 7 บริการ และสมาชิกในเครือข่ายมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) ระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นบริการที่นำเสนอโดยผู้รับบริการ และได้นำมาดำเนินการพัฒนาบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ แสดงถึงความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือการให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551, น. 64)