



## รายงานผลการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ชุมชนแนวปฏิบัติ ชุมชนคนใกล้หมอ
2. ประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ พัฒนาห้องสมุดให้เป็น Learning Center
3. องค์ความรู้ที่จำเป็น การบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
4. กิจกรรม ครั้งที่ 5

เรื่อง แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานบริการพื้นฐานของห้องสมุด (ชั้น8)

5. วันที่จัดกิจกรรม 17 พ.ย. 2558 เวลา 13.30 – 15.30 น สถานที่ ห้องประชุมชั้น 8 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
6. วัตถุประสงค์ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานบริการพื้นฐานของห้องสมุด (ชั้น6)
7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม สมาชิกชุมชนคนใกล้หมอ จำนวน 21 คน

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1. คุณชมพูนุช สราวุฒา (คุณเอื้อ ประธานชุมชนฯ) | 2. คุณสุรชาติ สุวรรณ (คุณอำนวย) |
| 3. คุณกมลชนก มาแสงตา (คุณลิขิต)               | 4. คุณเพียงขอบฟ้า ปัญญาเพชร     |
| 5. คุณชัยรัตน์ คีรีเมฆ                        | 6. คุณมันทะณี คำโพธิ์           |
| 7. คุณชนันท์ธิดา ผสม                          | 8. คุณรัชนีวรรณ สินธุยา         |
| 9. คุณกัลยา ปริยะ                             | 10. คุณสุวพัชร์ อุทรา           |
| 11. คุณเสาวลักษณ์ ชนันชัย                     | 12. คุณวรรณนันทพร วิสัยรักษ์    |
| 13. คุณกฤษณา สุขะวา                           | 14. คุณวิชชนน วศินเมธากูร       |
| 15. คุณวุฒิไกร อุดุชะ                         | 16. คุณสุภาลัย สิงคะตา          |
| 17. คุณสุพิน วงศ์สงวน                         | 19. คุณทรัพย์ เรือนมัน          |
| 20. คุณอัมพร อินทร์ตัน                        | 21. คุณกานต์มณี ไชยวุฒิ         |

กระบวนการจัดการ ความรู้	ขั้นตอน/ผลการจัดการความรู้
<input checked="" type="checkbox"/> การแลกเปลี่ยน เรียนรู้  <input type="checkbox"/> เติมเต็มความรู้  <input type="checkbox"/> การเล่าเรื่อง  Storytelling  <input type="checkbox"/> อื่นๆ คือ.....  การบ่งชี้ความรู้.....	<p>เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2558 ได้จัดกิจกรรม KM ครั้งที่ 5 ของชุมชนคนใกล้ หมอ ในครั้งนี้มีเนื้อหาที่นำมาศึกษาด้วยกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานบริการพื้นฐาน ของห้องสมุด (ชั้น 8) โดยวิทยากร ได้แก่ คุณกมลชนก มาแสงดา คุณวิชนน วศิน เมธากร และคุณวุฒิไกร อุดุยะ เป็นผู้ให้ความรู้สำหรับกิจกรรม KM ในครั้งนี้ ก่อน อื่นนั้น คุณชมพูนุช สราวเดชา หัวหน้างานห้องสมุด (คุณเอื้อ) ได้กล่าวถึงกิจกรรม KM ของครั้งที่ผ่านมา เพื่อเป็นการทบทวนเนื้อหาเดิมที่ผ่านมา โดยในกิจกรรมครั้งที่ 4 นั้นเป็นกิจกรรมเติมเต็มความรู้ เรื่อง แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานบริการพื้นฐานของ ห้องสมุด (ชั้น 8) โดยทีมวิทยากรนำโดย คุณชนันท์จิตดา ผะสม หัวหน้าหน่วยบริการ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งสมาชิกในชุมชนต่างก็เข้าร่วมกิจกรรมโดยพร้อมเพียง กัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเติมเต็มความรู้เรื่องการให้บริการห้องสมุดของสมาชิกด้วย นอกจากนี้ประธานชุมชนยังได้เชิญชวนให้สมาชิกในชุมชนเข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์ ของชุมชนคนใกล้หมอ เพื่อทบทวนเนื้อหากิจกรรม KM ที่ผ่านมาในแต่ละครั้ง รูปภาพกิจกรรมต่างๆ คลังความรู้ และสรุปแบบประเมินผลกิจกรรม KM แต่ละครั้งอีก ด้วยเช่นกัน</p> <p>จากนั้นคุณเอื้อได้ส่งมอบให้กับวิทยากรรับช่วงต่อการให้ความรู้ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. คุณกมลชนก มาแสงดา ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับภาพรวมในงานบริการและ ทรัพยากรที่มีให้บริการในชั้น 8 ซึ่งจะขออธิบายคร่าวๆ ดังนี้</li> <li>1. New Book Releases ชั้นแสดงทรัพยากรใหม่มีมาให้บริการที่ชั้น 8 ซึ่ง ทรัพยากรทุกประเภทที่จะนำขึ้นชั้นให้บริการนั้น จะต้องนำจัดขึ้นชั้นที่ชั้นนี้ก่อนเสมอ</li> <li>2. General Book หนังสือทั่วไป ผู้ใช้สามารถยืมได้ 7 วัน</li> <li>3. Juvenile Book &amp; Fiction Books หนังสือเยาวชน หนังสือนวนิยาย ฯลฯ สามารถยืมได้ 7 วัน</li> <li>4. General Book Collection หนังสือคอลเลกชันพิเศษ ดังนี้</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) หนังสือศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์เกษม วัฒนชัย ฯลฯ องคมนตรี (แถบ เขียวแดง) (ห้ามยืมออก)</li> <li>2) หนังสือการเงิน การออม และการลงทุน (จุดม่วง)</li> <li>3) หนังสือท่องเที่ยว (จุดเหลือง)</li> <li>4) หนังสืออาหารและงานฝีมือ (จุดแดง)</li> </ol>

5) หนังสือคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (จุดเขียว)

6) หนังสือฝึกทักษะภาษา (จุดขาว)

7) หนังสืออาเซียน (จุดน้ำเงิน)

5. Magazine นิตยสารทั่วไป เช่น อสท. เทียร์รอบโลก แพรว / คิฉัน Secret National Geographic ฉบับภาษาไทย Money & Wealth Health Today

6. Edutainment Resource CD / VCD / DVD แบ่งตามประเภท ดังนี้

1) ภาพยนตร์ (จุดแดง)

2) ความรู้และสารคดี (จุดม่วง)

3) ธรรมชาติ (จุดเหลือง)

4) คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (จุดเขียว)

5) ทักษะภาษา (จุดขาว)

6) สุขภาพและการออกกำลังกาย (จุดน้ำเงิน)

พื้นที่ให้บริการในบริเวณชั้น 8 ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ มีดังนี้

1. Asean Corner พื้นที่นั่งอ่านมุมอาเซียน ให้บริการหนังสือและทรัพยากรอื่นๆ เกี่ยวกับอาเซียน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับอาเซียนทางการแพทย์

2. Interesting Book Displays มุมนิทรรศการหนังสือน่าอ่านหมุนเวียนทุก 2 เดือน

3. English Clinic: S.E.L.F. Center: ENCONCEPT ห้องเรียนภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ลงทะเบียนเรียน เป็นห้องฝึกทักษะภาษาอังกฤษที่มีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมให้นักศึกษาฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง โดยสถาบันกวดวิชา ภาษาอังกฤษ Enconcept โดยผู้ใช้จะต้องจองเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนเข้าเรียนทุกครั้ง

4. Living & Reading area บริเวณโถงกลางส่วน Living area สามารถใช้เป็นพื้นที่จัดกิจกรรม หรือแสดงนิทรรศการได้ตามโอกาส โดยนักศึกษาสามารถทำเรื่องขอใช้สถานที่ได้ที่หน่วยบริการและธุรการ

5. Private reading rooms ห้องศึกษาค้นคว้าส่วนตัว จำนวน 10 ห้อง โดยผู้ใช้ต้องวางบัตรประจำตัวเพื่อแลกกุญแจห้อง การคืนกุญแจให้คืนกุญแจก่อนออกนอกห้องสมุด, ไม่นำกุญแจออกจากห้องสมุด ขอความร่วมมือไม่นำเบาะนั่ง-อาหาร เครื่องดื่มเข้าไปในห้อง และไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น

6. เคาท์เตอร์บริการ ชั้น 8 โดยมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ช่วยตอบคำถามเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้ และช่วยเหลือผู้ใช้ รวมทั้งมีการรอกสถิติการใช้ห้องอ่านเดี่ยว โดยจะกรอกผ่านระบบออนไลน์ในหน้าจอคอมพิวเตอร์

7. ห้องเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSC) ให้บริการคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (JumboPlus) จำนวน 25 เครื่อง รวมทั้งมีการรอกสถิติการใช้ห้อง ITSC โดยจะกรอกผ่านโปรแกรม Excel ในหน้าจอคอมพิวเตอร์ (ระบบออฟไลน์) โดยจะเก็บสถิติวันละ 2 ครั้ง คือ ช่วงเช้า เวลาประมาณ 10.30 น. และช่วงบ่าย เวลาประมาณ 14.30 น.

8. ห้องประชุมเล็ก ชั้น 8 การใช้ห้องประชุมกลุ่มย่อย โดยจะต้องมีผู้ใช้ไม่ต่ำกว่า 5 คน ซึ่งสามารถจองล่วงหน้าได้ที่สำนักงานห้องสมุดชั้น 5 โทร. 35202-3 หรือทำหนังสือขอใช้ห้องผ่านทางสำนักงานห้องสมุดได้เช่นกัน

เพิ่มเติม ห้องประชุมใหญ่ ชั้น 5 หน่วยงานอื่นสามารถมาใช้บริการได้ โดยสามารถจองล่วงหน้าได้ โดยการทำหนังสือขอใช้ห้องผ่านทางสำนักงานห้องสมุดได้

9. ห้องโสตทัศนศึกษา บริการ CD-DVD สารคดี, สื่อเรียนรู้ฝึกภาษาต่างประเทศ การสอบ TOEFL, IELTS ฯลฯ ภาพยนตร์ประเภทบันเทิง ให้เปิดชมภายในห้องเท่านั้น ขอความร่วมมือไม่นำขนม-เครื่องดื่มเข้ามาทานในห้อง และไม่ยืมใช้ห้องเพื่อนั่งอ่านหนังสือ หากนักศึกษาต้องการคู่มืออื่นๆที่ไม่มีในห้องสมุด ต้องให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจสอบก่อนเสมอ โดยรายชื่อสื่อวีดิทัศน์ที่มีให้บริการ ดูได้จากฐานข้อมูล CD-ROM ได้ที่ [http://www.med.cmu.ac.th/library/mult\\_res/](http://www.med.cmu.ac.th/library/mult_res/) นอกจากนี้ CD-DVD ทางวิชาการ, สารคดี, สื่อเรียนรู้ฝึกภาษาต่างประเทศ นักศึกษาปริญญาตรีสามารถยืมได้จำนวน 3 เรื่อง 7 วัน

Living Library ชั้น 8 สามารถเข้าใช้บริการทางประตูทางเข้าชั้น 8 และออกจากห้องสมุดทางชั้น 6 เท่านั้น และขอความร่วมมือผู้ใช้บริการเก็บเบาะรองนั่งและหมอนอิงให้เป็นระเบียบ หลังจากใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้นักศึกษาช่วยเสนอสั่งซื้อได้ผ่านบริการสั่งซื้อหนังสือทางออนไลน์ /รวบรวมที่หัวหน้าชมรมห้องสมุดสโมสรนักศึกษา แพทย์/เลือกเสนอรายชื่อหนังสือได้ที่ร้านหนังสือที่ร่วมงาน Medical Book Day ทุกปี

จากนั้นได้ให้สมาชิกในชุมชนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับงานบริการของชั้น 8 โดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

คุณชมพูนุช ประธานชุมชนฯ ได้สอบถามเรื่องการรอกสถิติการใช้บริการห้องศูนย์ ITSC และห้องอ่านเดี่ยว ซึ่งคุณวุฒิไกร ก็ได้อธิบายการเก็บสถิติ และการรอกสถิติในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยจะมีแบบฟอร์มออนไลน์ และแบบออฟไลน์ไว้ที่

ไอคอนตรงหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เคาท์เตอร์ให้บริการ ชั้น 8

คุณสุรชาติ ได้สอบถามถึงเรื่องการขาดการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงานห้องศูนย์ ITSC ว่ายังมีการขาดการปฏิบัติงานของนักศึกษาหรือไม่ คุณวิชนนได้ให้คำตอบว่า ปัจจุบันมีการขาดการปฏิบัติงานของนักศึกษาลดน้อยลงไปมาก

คุณอัมพร ได้เสนอเรื่อง การนำกุญแจห้องอ่านเดี่ยวออกจากห้องสมุด โดยอยากให้นำกุญแจและเตือนผู้ใช้ก่อนที่จะให้บริการว่าไม่ให้ให้นำเอากุญแจออกติดตัวจากห้องสมุด

คุณชัชวรัตน์ ได้อธิบายเรื่อง หนังสือประเภท Staff only ว่าเป็นหนังสือที่จัดให้บริการสำหรับบุคลากรภายในห้องสมุด ซึ่งจัดเก็บไว้ที่ห้องของหน่วยบริการชั้น 6 แต่ Location ใน OPAC ยังเป็น Living Library ชั้น 8 อย่างไรก็ตาม หนังสือประเภทนี้สามารถให้ผู้เยี่ยมชมได้ตามปกติ แต่ขอความกรุณาเมื่อผู้ใช้นำหนังสือมาคืนแล้วให้นำมาเก็บไว้ที่ห้องของหน่วยบริการชั้น 6 ตามเดิม

จากนั้นมีการปรึกษาหารือ เรื่องแนวทางการให้บริการห้องอ่านเดี่ยว ว่าควรให้บริการแก่ผู้ใช้ครั้งละกี่คน และกี่ชั่วโมง ซึ่งได้ข้อสรุปว่า ไม่จำกัดจำนวนการใช้ห้องอ่านเดี่ยว แต่ต้องเผื่อระวังไม่ให้เกิดเสียงดังรบกวนห้องข้างเคียง และแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ ส่วนเรื่องของจำนวนชั่วโมงการใช้บริการในแต่ละครั้ง กับเรื่องประเภทของผู้ใช้บริการนั้น ตอนนี้ยังไม่มีข้อสรุป และยังไม่มีความชัดเจนว่าจะให้บริการในรูปแบบไหน ซึ่งจะต้องหาแนวทางที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมที่สุด นอกจากนี้มีการแนะนำเรื่องการเก็บสถิติการใช้ห้องอ่านเดี่ยว โดยแนะนำให้เก็บสถิติโดยแยกประเภทของผู้ใช้บริการ จำนวนคน/เดือน เพื่อที่จะนำข้อมูลมาประมวลผลและใช้เป็นแนวทางการให้บริการต่อไปในอนาคต และเรื่องการนำกุญแจห้องอ่านเดี่ยวเข้าสู่ระบบ Millinium เพื่อให้ผู้ใช้ที่มีบัตรสมาชิกห้องสมุดสามารถเข้าใช้บริการ ให้เหมือนกับการยืมทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ ซึ่งประเด็นนี้เป็นแนวทางที่ได้หารือกันในการให้บริการต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ประเด็นเรื่องการถ่ายเอกสารของผู้ใช้ โดยจะหาแนวทางการให้บริการต่อไป ซึ่งคุณชัชวรัตน์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า อาจจะมีการให้บริการเครื่องสแกนไว้ให้บริการที่ชั้น 6 ให้แก่ผู้ใช้ เพื่อแก้ปัญหาเรื่องการถ่ายเอกสารในเบื้องต้น ซึ่งหากจะปฏิบัติจริงๆ ก็ต้องหาเครื่องสแกนที่มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้อย่างเกิดปัญหาน้อยที่สุด จากนั้นมีการเสนอเรื่องการเก็บข้อมูลการใช้บริการการขอถ่ายเอกสารจากผู้ใช้ โดยทางหน่วยบริหารและธุรการได้รับหน้าที่จัดทำแบบฟอร์มขนาดเล็ก เพื่อเก็บข้อมูลการจากผู้ใช้ เกี่ยวกับแสดงความต้องการ ความประสงค์เครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อประกอบการพิจารณาขอใช้เครื่องถ่ายเอกสารต่อไป

สำหรับเรื่องการให้บริการนิตยสารทั่วไปที่มีให้บริการที่ชั้น 8 นั้น เป็นนิตยสารที่ได้จากการบอกรับของห้องสมุด และได้จากการบริจาคจากหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งเป็น

นิยตสารที่ค่อนข้างทันสมัย และได้รับความนิยมจากผู้ใ้ช้มาก

สำหรับกิจกรรม KM ในครั้งนี้มีสมาชิกชุมชนให้ความสนใจเข้าร่วมอบรมจำนวน 21 คน จากสมาชิกของชุมชนทั้งหมด 27 คน คิดเป็นร้อยละ 86 ซึ่งคาดว่าสมาชิกชุมชนที่มาเข้าร่วมกิจกรรม KM ในครั้งนี้จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบริการพื้นฐานของห้องสมุด (ชั้น 8) และสื่อที่วิทยากรนำเสนอในครั้งนี้จะจัดเก็บไว้ในคลังความรู้ของกิจกรรม KM ของทางชุมชน ซึ่งสมาชิกในชุมชนสามารถเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมได้

หลังจากนั้นคุณเอื้อได้แจ้งกิจกรรมครั้งต่อไปของชุมชน คือ กิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการพื้นฐานของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ ในวันที่ 15 ธันวาคม 2558 ณ ห้องประชุมชั้น 5 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งสมาชิกรับทราบโดยทั่วกัน