

การเรียนรู้การทำงานจากผู้ประสานงานห้องสมุดสู่นักศึกษาช่วยงานของ
ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Knowledge Learning from library worker to student
aid@COLA Library

ธัญชพร ยะปะตัง, สิริพร ทิวะสิงห์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
e-mail: ytanat@kku.ac.th, tsirip@kku.ac.th

บทคัดย่อ

หลายหน่วยงานประสบปัญหาภาวะอัตรากำลังลดจำนวนลง ทำให้ต้องหาวิธีการบริหารจัดการให้การบริการสามารถดำเนินการได้ตามปกติ และมองถึงการรองรับงานที่จะพัฒนาในอนาคต ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นจึงได้เลือก การจ้างนักศึกษาช่วยงาน ในการแก้ปัญหา อัตรากำลังตรงตัว ซึ่งรูปแบบที่กำหนดขึ้นคือ การจ้างงานนักศึกษาในระยะยาว จ้างเฉพาะนักศึกษาของคณะโดยการสนับสนุนของฝ่ายกิจการนักศึกษาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงานและไม่เกิดผลกระทบต่อการเรียน ไม่จ้างงานในช่วงของการสอบ นักศึกษาต้องผ่านการสอนงานและประเมินความพร้อม โดยคัดเลือกจากทัศนคติ ความรู้ในการปฏิบัติงาน และวินัยในการทำงาน ใช้รูปแบบการสอนงานแบบให้นักศึกษาได้เรียนรู้โดยการใช้การทำงานเป็นฐาน ในการปฏิบัติงาน มีการสรุปและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา/ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อย และใช้ช่องทางไลน์ในการประสานงาน ด้วยการใช้กระบวนการจัดการความรู้ ทำให้ปีงบประมาณ 2561 สำนักหอสมุดสามารถลดจำนวนบุคลากรที่ส่งไปสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ 1 คน เหลือผู้ประสานงานห้องสมุด ทำหน้าที่ประจำห้องสมุดเพียง 1 คน และยังคงให้บริการที่มีคุณภาพ

คำสำคัญ:

นักศึกษาช่วยงาน, การเรียนรู้โดยการใช้การทำงานเป็นฐาน, การสอนงาน

Abstract

Many agencies face with staff shortage and searching for appropriate management. The College of Local Administration Library (COLA Library) faced with staff constraint as well. Thus, COLA Library had hired the students for work assistance. It was a long term hiring. The students were from a selected college

under the support of student activity department to assurance the continuous of work and no effect to student study (i.e. no work during the examination). The students were thought the job and evaluated the readiness for work by attitude, knowledge and working discipline prior to stating the work. During the work, workbase training was applied. Then, knowledge and experience sharing were created. Line application was used for staff communication to promote more understanding each other. By hiring students and creating knowledge management environment, COLA library reduced one staff and remained the quality of service.

Keywords:

Student aid, Coaching, Working base learning

บทนำ

ความร่วมมือระหว่างสำนักหอสมุดกับคณะวิชาในด้านการส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัย สำนักหอสมุดได้สนับสนุนการให้บริการห้องสมุดของคณะต่าง ๆ ในการเปิดบริการห้องสมุดแต่ละคณะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้ของผู้รับบริการ การพัฒนาห้องสมุดเฉพาะสาขา โดยสนับสนุนการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการดำเนินงานห้องสมุด ให้ทำหน้าที่ผู้ประสานงาน สนับสนุนงบประมาณบางส่วนเพิ่มเติมจากของคณะวิชาห้องสมุดวิทยาลัย การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นห้องสมุดหนึ่งสังกัดวิทยาลัยฯ เทียบเท่าคณะ ได้เปิดให้บริการเมื่อปี 2558 ในช่วงจัดตั้งห้องสมุด สำนักหอสมุดจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานจำนวน 2 คน และในปี 2561 สำนักหอสมุดมีภาวะอัตรากำลังตรงตัว เนื่องจาก การเกษียณอายุราชการของบุคลากร ทำให้จำนวนบุคลากรลดลง สำนักหอสมุดต้องพิจารณาการจัดสรรอัตรากำลังให้รองรับกับงานที่มีอยู่ และงานที่จะพัฒนาในอนาคต และลดจำนวนบุคลากรที่สำนักหอสมุดส่งไปปฏิบัติงานสนับสนุนห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นลงเหลือ 1 คน หรือร้อยละ 50 ได้ในปีงบประมาณ 2561

ในปีงบประมาณ 2560 สำนักหอสมุดได้จากหารือกับวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นในการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยได้แนวคิดจากการจ้างงานระหว่างปิดภาคเรียนของกองกิจการนักศึกษา จึงจัดทำโครงการจ้างนักศึกษาช่วยงานของห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น เป็นการเพิ่มอัตรากำลังชั่วคราวจากการจ้างนักศึกษาช่วยงาน จึงได้ทำการรับสมัครนักศึกษาช่วยงานมาปฏิบัติงานช่วยห้องสมุดแบบระยะยาว สอดคล้องกับแนวคิดของวิทยาลัยฯ ในการพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะในการทำงาน เพื่อให้พร้อมในการแก้ไขปัญหา สามารถทำงานเป็นทีม และมีความรับผิดชอบ ช่วยสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในสังคมซึ่งเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีสำหรับนักศึกษาในสาขาการบริหารรัฐกิจ อีกทั้งรายได้จากการทำงานของนักศึกษาช่วยงานยังสามารถช่วยเหลือครอบครัวของนักศึกษาทางด้านเศรษฐกิจได้อีกด้วย ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นสนใจแนวคิดในการนำเอาวิธีการเรียนรู้แบบ Work-based Learning (WBL) มาเป็นเครื่องมือในการสอนงานนักศึกษาช่วยงาน จากแนวคิดดังกล่าวหากเป็น การเรียนรู้ในห้องเรียนโดยการบรรยายเพียงอย่างเดียวผู้เรียนจะจดจำเนื้อหาได้เพียง 5% แต่ถ้ามีการสาธิตให้ดูด้วยจะจดจำได้ 30% ขณะที่การเรียน

ในรูปแบบการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะจดจำได้ 50% ถ้าได้ปฏิบัติงานจริงจะจดจำและเข้าใจเนื้อหาได้ 75% และที่สุดแล้วหากผู้เรียนสามารถสอนผู้อื่นได้ การเรียนรู้จะประสบความสำเร็จถึง 90% (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2558) จึงได้จัดทำโครงการ “Work based Learning@COLA Library KKU” ขึ้นเพื่อการแก้ไขปัญหาจากการที่อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตรงตัวและส่งเสริมการเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ (ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2561)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ด้านการให้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น และสามารถปฏิบัติงานพื้นฐานช่วยเหลือผู้ประสานงานห้องสมุดได้
2. เพื่อพัฒนานักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นในด้านความพร้อมในการทำงาน จากกิจกรรมการจ้างนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ใช้แนวคิดในการเรียนรู้จากการทำงานเป็นฐาน (Work base learning) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ชั้นปีที่ 2-3 และมีเกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50 ขึ้นไป โดย

การเรียนรู้จากการทำงานเป็นฐาน (Work base learning) เป็นการเรียนรู้การปฏิบัติงานจากงานที่ได้รับมอบหมาย ที่ประกอบด้วยการสอนด้วยการบรรยายให้ความรู้ การสาธิต การลงมือปฏิบัติ เมื่อมีปัญหารวบรวมปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข ด้วยการปฏิบัติตามคู่มือ การสอน แนะนำวิธีการหรือแนวปฏิบัติจากผู้ประสานงานห้องสมุด

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการมีส่วนร่วมของนักศึกษาในการดำเนินการให้บริการ ปลูกฝังความรู้สึกในการเป็นเจ้าของห้องสมุด ซึ่งเป็นประโยชน์ในการช่วยกันดูแลรักษาห้องสมุดซึ่งนับเป็นพื้นที่บริการสาธารณะ และสะท้อนผลการให้บริการของห้องสมุด

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ตนกับเพื่อนร่วมงานแบ่งปันความรู้ ทักษะและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยบุคคลมีความสมัครใจที่จะให้บุคคลอื่นเข้าถึงความรู้ ประสบการณ์ หรือความเชี่ยวชาญที่ตนเองมี หรือเป็นการนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มาผ่านกระบวนการทางสังคมเพื่อเผยแพร่ให้กับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Zhu, Li & Luo, 2010) ในที่นี้หมายถึงการเรียนรู้ระหว่าง ผู้ประสานงานห้องสมุดกับนักศึกษาช่วยงาน และระหว่างนักศึกษาช่วยงานกับนักศึกษาช่วยงาน การแลกเปลี่ยนประสานงานห้องสมุดกับนักศึกษาช่วยงาน ทำให้ผู้ประสานงานห้องสมุดทราบว่า นักศึกษาช่วยงานที่เป็นตัวแทนนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเรื่องห้องสมุดในระดับใด จะสามารถสนับสนุนองค์ความรู้ให้แก่นักศึกษาเหล่านั้นได้อย่างไร ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักศึกษาช่วยงานกับนักศึกษาช่วยงานนั้นจะทำให้ทราบว่านักศึกษาที่เป็นปัจเจกบุคคลเรื่องความรู้ในการใช้ห้องสมุดความแตกต่างกัน ซึ่งสามารถแบ่งปันความรู้แก่กันได้ ทำให้สามารถใช้ห้องสมุดได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นการนำเอาสิ่งที่เคยทำ สิ่งที่ไม่เคยทำ ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานมาเล่าสู่กันฟัง รวมถึงผลการตรวจ Checklist Sheet เพื่อให้มั่นใจนักศึกษาช่วยงานได้

ปฏิบัติครบทุกขั้นตอน สรุปผลข้อผิดพลาดในการทำงานที่พบบ่อย ระหว่างผู้ประสานงานกับนักศึกษา
ช่วยงาน เพื่อเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ถูกต้องหรือแนวปฏิบัติที่ดี
ในการดำเนินงานมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้อง	กิจกรรม	ระยะเวลา
1. ประชาสัมพันธ์ และรับสมัคร วิธีการ: ใช้การ ประชาสัมพันธ์ ทุกช่องทาง และ การสื่อสารกับสโมสร นักศึกษา	- ห้องสมุด - ฝ่ายพัฒนานักศึกษา - สโมสรนักศึกษา	ห้องสมุด: กำหนดข้อความเพื่อ ใช้ในการคัดเลือกนักศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา: กำหนด งบประมาณสำหรับการจ้างงาน ตลอดปีงบประมาณนักศึกษา กำหนดเงื่อนไขในการรับสมัคร นักศึกษา สโมสรนักศึกษา: ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลไปยังนักศึกษา	สิงหาคม 2560
2. การสอนงาน ให้ ความรู้แก่นักศึกษา และคัดเลือกนักศึกษา เข้าร่วมโครงการ วิธีการ: ใช้การ สัมภาษณ์โดย คณะกรรมการ มีรองคณบดีฝ่ายพัฒนา นักศึกษาเป็นประธาน ผล: คัดเลือกนักศึกษา 4 คน จาก 7 คน หัวข้อในการสอนงาน และให้ความรู้: 1) ทักษะคติในงาน บริการ 2) ทักษะคติของ การทำงานเป็นทีม 3) การใช้เวลาให้เป็น ประโยชน์ 4) คุณค่าที่เพิ่มขึ้น เน้น การมีส่วนร่วมในคณะ 5) ความมีวินัย ตรงเวลา	- ห้องสมุด - ฝ่ายพัฒนานักศึกษา - ฝ่ายวิชาการ สำนักหอสมุด	ห้องสมุด และฝ่ายวิชาการ: กำหนดหัวข้อในการให้ความรู้ เกี่ยวกับการบริการพื้นฐานของ ห้องสมุด และงานอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง ฝ่ายพัฒนานักศึกษา: ประเมินผล เพื่อจ่ายค่าตอบแทนนักศึกษา	กันยายน 2560

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้อง	กิจกรรม	ระยะเวลา
<p>6) เทคนิคการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า</p> <p>7) การยืม-คืน</p> <p>8) การจัดหนังสือชั้นชั้น</p> <p>9) การค้น OPAC</p> <p>10) การตอบคำถาม อย่างง่าย เกี่ยวกับ บริการและทรัพยากร</p> <p>11) การส่งต่อผู้ใช้</p> <p>12) การติดตามข้อมูล ข่าวสารของห้องสมุด ที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้ใช้บริการ เน้น Website ของวิทยาลัย การปกครองท้องถิ่น และสำนักหอสมุด</p> <p>13) ใช้ช่องทางไลน์และ โทรศัพท์ในการติดต่อ ผู้ประสานงานหากเกิด ปัญหาหรือข้อสงสัย</p>			
<p>3. การให้ปฏิบัติจริง โดยปฏิบัติงานตาม เนื้อหาในข้อ 2 (Work base learning) ตาม ตารางที่กำหนดขึ้น</p> <p>กำหนดตาราง ปฏิบัติงานงาน: ไม่เกิน 3 ชั่วโมงต่อวัน ดูข้อมูล ตารางเรียนเป็นหลัก ไม่จัดตารางในช่วงสอบ</p> <p>การสอนงาน: สอน ทฤษฎี ฝึกปฏิบัติ หน้างาน ประกบแบบ พี่เลี้ยง โดยจัดให้อยู่ บริการ ดังนี้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องสมุด - ฝ่ายวิชาการ สำนักหอสมุด 	<p>ห้องสมุด และฝ่ายวิชาการ สำนักหอสมุด: กำหนดตาราง ฝึกงาน กำหนดหัวข้อในการฝึก ปฏิบัติ ให้ปฏิบัติงานจริง ประเมินผล นำไปปรับปรุง วิธีการสอนงาน</p>	<p>ตุลาคม- ธันวาคม 2560</p>

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้อง	กิจกรรม	ระยะเวลา
ช่วงที่ 1 ผู้ประสานงาน 1: นักศึกษา 2 ช่วงที่ 2 นักศึกษา 2 ช่วงที่ 3 นักศึกษา 1			
4. การพัฒนาต่อเนื่อง วิธีการ: สรุปผลเพื่อ การพัฒนางานใน ปีต่อไป และบอกเล่า กิจกรรมการใช้เวลาว่าง ของนักศึกษาในเวที น้องใหม่ เพื่อให้ นักศึกษาทราบว่า คณะมีกิจกรรม การจ้างงาน	- ห้องสมุด - ฝ่ายพัฒนานักศึกษา - สโมสรนักศึกษา	ห้องสมุด: ประเมินผล การดำเนินงาน สะท้อนผลเพื่อ การพัฒนางาน ฝ่ายพัฒนานักศึกษา: ประเมิน โครงการเพื่อการดำเนินงานต่อ ในปีถัดไป สโมสรนักศึกษา: ประชาสัมพันธ์ เมื่อมีการรับสมัครเพิ่ม และ นำไปถ่ายทอดในกิจกรรมรับ น้องใหม่	มกราคม- กันยายน 2561

ผลการดำเนินงาน

1. ด้านอัตรากำลัง ห้องสมุดมีนักศึกษาที่มีความรู้พื้นฐานในการบริการจำนวน 4 คน
ที่สามารถช่วยงานผู้ประสานงานห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ตลอดทั้งปี
2. ด้านเนื้อหา เนื้อหาบริการพื้นฐานที่นักศึกษาได้รับการการสอนงาน เพื่อให้สามารถ
ปฏิบัติงานทดแทนผู้ประสานงานห้องสมุดได้ งานที่กำหนดให้นักศึกษาทำ ได้แก่
 - 2.1 การยืม-คืน การจอง การยืมต่อ การเก็บค่าปรับในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
 - 2.2 การจัดหนังสือชั้นชั้น
 - 2.3 การตอบคำถามอย่างง่าย เช่น บริการและทรัพยากรต่าง ๆ
 - 2.4 การค้น OPAC
 - 2.5 การหาหนังสือตามคำร้องเพื่อบริการส่งเอกสารระหว่างห้องสมุด
 - 2.6 การเตรียมตัวเล่มหนังสือเพื่อออกให้บริการ
 - 2.7 งานอื่น ๆ ได้แก่
 - การทำข่าวประชาสัมพันธ์ในระบบ Smart TV
 - การบริการเติมเงิน
 - พิมพ์เอกสารในระบบ Smart Purse
 - ช่องทางการสมัครเป็นสมาชิก Face book สำนักหอสมุด เพื่อรับข้อมูลข่าวสาร
การประชาสัมพันธ์



3. ด้านการกำหนดตารางการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงาน ผู้ประสานงานห้องสมุด ได้กำหนดระบบตารางการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงาน โดยคำนึงถึงปัจจัย 1) ผลกระทบต่อการเรียนของนักศึกษาที่จะมาปฏิบัติงาน ซึ่งตารางการปฏิบัติงานต้องไม่กระทบต่อตารางเรียน 2) เนื่องจากงานห้องสมุดเป็นงานบริการ นักศึกษาจะต้องมาปฏิบัติงานไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ การบริการ ดังนั้นตารางการปฏิบัติงานจึงมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ไม่จัดตารางปฏิบัติงานในช่วงของการสอบให้กับนักศึกษา โดยถือเอาปฏิทิน การศึกษาประจำปี

3.2 จัดตารางการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษาไม่เกินวันละ 3.30 ชั่วโมง เพื่อให้ นักศึกษา มีเวลาว่างในการเรียนการสอนและการทำกิจกรรมอื่น ๆ

3.3 จัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า 1 เดือน โดยนักศึกษาต้องแจ้งตารางเรียน ตาราง กิจกรรมให้กับผู้ประสานงานห้องสมุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดตารางการปฏิบัติงาน หลังจากนั้น ส่งให้นักศึกษายืนยันความพร้อมที่จะสามารถมาปฏิบัติงานตามตารางการปฏิบัติงานก่อนที่จะนำมาใช้

3.4 ให้กลุ่มเลือกหัวหน้ากลุ่ม ที่จะทำหน้าที่ประสานในการปฏิบัติงาน

3.5 ให้นักศึกษาสับเปลี่ยนเวลาในการปฏิบัติงานกันเอง กรณีติดภารกิจการเรียน หรือป่วย หากสับเปลี่ยนไม่ได้แจ้งผู้ประสานงานห้องสมุด ซึ่งป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการขาดงาน และยังเป็นการฝึกความรับผิดชอบในการดำเนินงานของนักศึกษาอีกด้วย

4. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน

4.1 ผู้ประสานงานรวบรวมข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ในการดำเนินงาน และนำมา ย้ำ ทบทวน สอนงาน ในการประชุมประจำเดือน เพื่อให้ นักศึกษาช่วยงานได้เรียนรู้ร่วมกัน

4.2 เสริมแรงจูงใจให้กับนักศึกษาช่วยงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วม เช่น การร่วมจัดทำ คลิปการดำเนินงานประกวดในงาน KKUL Share & Learn 2018 จนได้รับรางวัลเชยประเภท การบริหารองค์กร และการมอบใบเกียรติบัตรในด้านจิตอาสาให้กับนักศึกษา



4.3 การใช้ช่องทางไลน์ สร้างกลุ่มการทำงานระหว่างผู้ประสานงานห้องสมุดและนักศึกษาช่วยงาน

5. ด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จ

5.1 นโยบายของผู้บริหารในด้านการจ้างนักศึกษา ซึ่งเป็นนโยบายที่ชัดเจนทั้งในส่วนสำนักหอสมุด และวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

5.2 ความผูกพันของนักศึกษาต่อคณะ และส่งผลต่อความปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุดคณะ ทำให้กิจกรรมมีความต่อเนื่อง

5.3 ความเข้มแข็งของสโมสรนักศึกษา เมื่อสโมสรนักศึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ทำให้การสื่อสารของห้องสมุดไปถึงกลุ่มนักศึกษาเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ ทำให้ห้องสมุดได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการดำเนินงาน ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่ผ่านการสอนงานที่กำหนดรูปแบบแบบ Work-based Learning (WBL สามารถปฏิบัติงานพื้นฐานแทนผู้ประสานงานห้องสมุดได้ และมีความรู้มากขึ้นจนสามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการอื่น ๆ ทำหน้าที่ผู้ช่วยงานผู้ประสานงานห้องสมุดได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Romanski, Mewis, and Overton (2011) ที่กล่าวทฤษฎี Work-based Learning นั้นมีหลายประการ ซึ่งห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ใช้การเรียนรู้ด้วยตนเองการมีที่เลี้ยง (Self and peer assessment) และการมอบหมายงาน (Assignments and project) และยังเป็นไปตามแนวคิดของการเรียนรู้แบบ Work-based Learning (WBL) ที่ได้มีกิจกรรมบรรยาย ปฏิบัติงานหน้างานจริง และประเมินทบทวนองค์ความรู้ ซึ่งทำให้มีการแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานระหว่างผู้ประสานงานห้องสมุดกับนักศึกษาช่วยงาน และระหว่างนักศึกษาช่วยงานกับนักศึกษาช่วยงานเอง และที่สุดแล้วนักศึกษาช่วยงานก็สามารถสอนงานกันได้ และสอนผู้ใช้บริการได้ เช่น สอนการสืบค้นจาก OPACสอนการยืมต่อหนังสือ (Renew) นับเป็นการบรรลุเป้าหมายของการสอนงาน เพราะนักศึกษาช่วยงานสามารถเรียนรู้นั้นจะประสบความสำเร็จถึง 90% (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2558) ความร่วมมือของนักศึกษาช่วยงานทำให้โครงการเกิดความสำเร็จ ซึ่งเกิดจากการสนับสนุนของหน่วยงานที่ได้เกี่ยวข้องกับนักศึกษาโดยตรง เช่น ฝ่ายพัฒนานักศึกษาในการช่วยพิจารณาคัดเลือกนักศึกษา และสโมสรนักศึกษาที่ช่วยสื่อสารและเชิญชวนให้นักศึกษาปีที่ 2-3 เข้าร่วมกิจกรรม หรือการเปิดบริการห้องสมุด 24 ชั่วโมงของห้องสมุด คณะแพทยศาสตร์ที่ประสบความสำเร็จจากการสนับสนุนของสโมสรนักศึกษา (ห้องสมุด คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2557) ดังนั้นในการจ้างงานนักศึกษาแบบระยะยาว และต่อเนื่อง หรือการจ้างสำหรับงานที่มีรายละเอียดมาก มีความซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ห้องสมุดควรประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อความต่อเนื่องในการทำงานของนักศึกษา เพื่อช่วยให้มีแรงผลักดัน มีกลไกในการส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรม สร้างแรงจูงใจ เพราะหากนักศึกษา มาช่วยงานไม่ต่อเนื่อง อาจส่งผลต่อระบบงานที่กำหนดไว้ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ

ผู้ประสานงานต้องเสียเวลาสอนงานหลายครั้ง ซึ่งจะแตกต่างไปจากการจ้างนักศึกษาช่วยงานสำหรับที่ไม่มีความซับซ้อน ดังนั้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับกิจกรรม/ โครงการที่มีนักศึกษาเป็นเป้าหมาย

มาตรฐานและคุณภาพในการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังเนื่องจากนักศึกษาช่วยงานขาดประสบการณ์และองค์ความรู้ในภาพรวม การสอนงานเป็นการสอนตามหัวข้อ ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่านักศึกษามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้ ผู้ประสานงานทำแบบตรวจสอบแบบ Check Sheet เพื่อให้มั่นใจว่าได้สอนงานนักศึกษาช่วยงานครบทุกหัวข้อ และใช้ในการดำเนินงานแบบมีขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจว่านักศึกษาช่วยงานได้ปฏิบัติครบทุกขั้นตอน และห้องสมุดจึงต้องมีการประเมินการดำเนินงาน ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นใช้การประเมินจากทักษะการทำงานและการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ ระหว่างการปฏิบัติงานจริง และสรุปผลข้อผิดพลาดในการทำงานที่พบบ่อย ซึ่งนำไปแนวคิดในการประเมิน WBL มาประยุกต์ใช้ (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2558) จากการประเมินจะทำให้ผู้ประสานงานสามารถเพิ่มเติมข้อมูล และสอนงาน ทบทวนวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้กับนักศึกษาช่วยงาน

ในด้านความพร้อมในการทำงาน นักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานพื้นฐานด้านห้องสมุด ซึ่งในด้านความพร้อมจากการทำงานนี้วัดได้จากความรับผิดชอบในการหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การเปลี่ยนตารางปฏิบัติงานหากไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ความมีวินัยจากเวลา การเข้า-ออกปฏิบัติงาน ความสามารถในการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง การประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการทำงาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างตนเองกับผู้ประสานงานและกับผู้ใช้ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าการสร้างสัมพันธภาพในที่ทำงาน มรรยาท พฤติกรรมและการแต่งกาย และที่สำคัญได้งานห้องสมุดได้มีโอกาสพัฒนาจิตบริการ (Service mind) เรียนรู้พฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งจำเป็นต่อผู้ที่เรียนด้านบริหารธุรกิจ (ณรินทร์ เจริญทรัพย์านนท์, 2561) ซึ่งฝ่ายพัฒนานักศึกษา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ได้ใช้ข้อมูลส่วนนี้จากห้องสมุดในการจ้างนักศึกษาทำงานต่อไป นอกจากนั้นการที่นักศึกษาช่วยงานได้เรียนรู้วิธีการที่ถูกต้องในการใช้ห้องสมุดนักศึกษาช่วยงานได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้รับประสบการณ์ร่วมกันและปฏิบัติงานจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ อาทิ การสืบค้น ประเภททรัพยากร ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีในการประยุกต์ใช้ศึกษาค้นคว้าและใช้สนับสนุนการศึกษาทุกระดับ หรือการศึกษาตลอดชีวิต

ประโยชน์ต่อการดำเนินงานห้องสมุด

1. ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมีอัตราการเพิ่มในงานบริการพื้นฐานจากนักศึกษาช่วยงาน
2. สำนักหอสมุดสามารถลดอัตราการว่างในการสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ร้อยละ 50 ในปีงบประมาณ 2561
3. ห้องสมุดต่าง ๆ สามารถประยุกต์ใช้แนวทางการจ้างนักศึกษาช่วยงานเพื่อแก้ปัญหาอัตราการว่างตัว โดยเริ่มที่งานง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน

รายการอ้างอิง

- ณรินทร์ เจริญทรัพย์านนท์. (2561). ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. การประเมินการจ้างนักศึกษาช่วยงานเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านความพร้อมในการทำงาน. สัมภาษณ์, 22 สิงหาคม 2561.
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2558). *Work-based Learning* ทฤษฎีบวกการปฏิบัติงานจริงสร้าง ศักยภาพการทำงานของนักศึกษาการจัดการ. เข้าถึงได้จาก <https://bit.ly/2NBssKr>
- ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2557). *Common Learning@Medical Library* สรุปผลการดำเนินงานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2557. (เอกสารอัดสำเนา)
- ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2561). *สรุปผลการดำเนินงาน ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2561*. (เอกสารอัดสำเนา)
- Romanski, T., Mewis, R., & Overton, T. (2011). *An Introduction to Work-based learning*. UK: Higher Education Academy, Physical Sciences Centre.
- Zhu, T., Li, Z., & Luo, F. (2010). A study on the influence of organizational climate on knowledge-sharing behavior in IT enterprises. *Journal of Computers*, 5(4), 508-515.