๑. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา

โครงการ DDS : Document Delivery Service

๒. ชื่อและ/สมาชิกทีม

๑. นางสาวฐานิตา	โสภะสุนทร	๖. นางมณีรัตน์	คงแสนคำ
๒. นายร่มฟ้า	จงดา	๗. นางสโรชา	รัตนานพ
๓. นางคำแปลง	โนนศรี	๘. นายวุฒิพงษ์	ผาภู
๔. นางสิวลี	เปาโรหิตย์	๙. นายเอนก	สะตะ
๕. นางธนาพร	อรุณเกียรติกุล		

๓. เป้าหมาย

๑.เพื่อเพิ่มการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด ด้วยการยืม-คืนทรัพยากรสารนิทศมากว่าร้อยละ ๖๐
๒.ความพึงพอใจในบริการห้องสมุดของผู้รับบริการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๐

๔. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

ห้องสมุดโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ มีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารนิเทศด้านสุขภาพจิตและจิตเวช และสาขาอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเอกสาร ตำราทางวิชาการและสาระบันเทิง โดยจัดระบบวิเคราะห์หมวดหมู่ตามมาตรฐานสากล และจัดให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศแก่บุคลากรของโรงพยาบาล ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และประชาชนทั่วไป จากสถิติผู้รับบริการห้องสมุด ระหว่างปีงบประมาณ 2553 – 2555 มีผู้เข้ารับบริการห้องสมุดจำนวน 3,520 ราย (บุคลากรของโรงพยาบาล 2,588 ราย บุคคลภายนอก 932 ราย), 4,797 ราย (บุคลากรของโรงพยาบาล 2,778 ราย บุคคลภายนอก 2,019 ราย) และ 3,895 ราย (บุคลากรของโรงพยาบาล 1,917 ราย บุคคลภายนอก 1,978 ราย)ตามลำดับ และมีการใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารนิเทศ จำนวน 7,289 เล่ม, 7,617 เล่มและ 6,263 เล่ม ตามลำดับ พบว่าสถิติมีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดคุณภาพงาน และบุคลากรของโรงพยาบาล เสียโอกาสในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารนิเทศ จึงมีการประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ พบว่า ด้านผู้รับบริการมาจากที่ตั้งห้องสมุดอยู่ไกลจากที่ทำงาน และมีเวลาน้อย หรือไม่ใช่ช่วงเวลาการทำผลงานทางวิชาการจึงยังไม่จำเป็นต้องศึกษาค้นคว้า ด้านระบบบริการ ข้อจำกัดด้านเวลาเปิดบริการ 08.30 -16.30 น. เฉพาะวันทำการ และผู้รับบริการต้องมายืมด้วยตนเอง ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศแก่บุคลากรของโรงพยาบาล ห้องสมุดจึงดำเนินการให้บริการ Document Delivery Service เป็นบริการเคลื่อนที่ที่นำเสนอเอกสาร หนังสือทางวิชาการและสาระบันเทิงต่างๆ ที่หลากหลายน่าสนใจแก่บุคลากรถึงหน่วยงาน โดยไม่ต้องเดินทางมายังห้องสมุด อันจะส่งให้บรรลุเป้าหมายการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศ

๕. กระบวนการพัฒนา(PDCA)

ให้บริการ Document Delivery Service คือ บริการเคลื่อนที่ที่คัดเลือกวารสาร นิตยสาร หนังสือใหม่ หนังสือน่าสนใจ ทั้งทางวิชาการและสาระบันเทิง นำไปให้บริการแก่บุคลากรของโรงพยาบาลถึงหน่วยงาน ได้ใช้บริการยืม และบริการรับคืนในรอบถัดไป หรือหากวารสาร หนังสือที่นำมาบริการยังไม่ตรงกับความต้องการ ผู้รับบริการก็สามารถแจ้งความต้องการได้ในทันที หากต้องการใช้ด่วนจะค้นหาและนำไปให้ภายใน ๑ ชั่วโมง แต่หาก

ไม่เร่งด่วนจะนำไปให้ในวันเวลาที่ออกให้บริการ ณ จุดบริการนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศ และส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้ การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศแก่บุคลากรของโรงพยาบาล ก่อนเริ่มโครงการได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ติดตามบอร์ดของหน่วยงานต่างๆ พร้อมประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และจัดตารางการให้บริการออกเป็น ๕ จุดบริการ ได้แก่ ตึกฝ้ายคำ-วันจันทร์, ตึกชงโค-วันอังคาร, ตึกศรีตรัง-วันพุธ, ตึกเฟื่องฟ้า-วันพฤหัสบดี เวลา ๑๔.๐๐-๑๕.๐๐ นาฬิกา และตึกผู้ป่วยนอก–วันศุกร์ เวลา ๑๕.๐๐-๑๖.๐๐ นาฬิกา โดยผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมายังห้องสมุด

สองสัปดาห์หลังการให้บริการ Document Delivery Service พบว่าการออกบริการสัปดาห์ละ ๕ วันๆละ ๑ ชั่วโมงต่อหนึ่งหน่วยบริการที่ตึกผู้ป่วยในนั้น เป็นการใช้เวลามากเกินไปเพราะผู้รับบริการต้องเร่งรีบทำงานหลักของตนเอง หรือบางครั้งต้องรับผู้ป่วยและญาติ ทำให้กีดขวางการปฏิบัติบ้างเล็กน้อย จึงมีการปรับเปลี่ยนวันและเวลาการให้บริการเคลื่อนที่เป็นสัปดาห์ละ ๓ วันๆละ ๑ ชั่วโมงต่อสองหน่วยบริการ คือ ตึกฝ้ายคำ-ตึกชงโค-วันจันทร์, ตึกศรีตรัง–ตึกเฟื่องฟ้า-วันพุธ เวลา ๑๔.๐๐-๑๕.๐๐ น. และที่ตึกผู้ป่วยนอก-วันศุกร์ ในเวลา ๑๕.๐๐-๑๖.๐๐ น.

๖. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง

รายการ	เป้าหมาย	ผลงานที่ปฏิบัติได้	
		ก่อนเริ่มโครงการ	หลังเริ่มโครงการ *(3 มิ.ย.-10 ก.ค. 56)*
๑. การเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศ			
๑.๒.ร้อยละของผู้รับบริการห้องสมุดที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นจากเดิม	มากกว่า 5	ร้อยละ 5.98	ร้อยละ 10.65
๑.๓.จำนวนผู้รับบริการรายใหม่ที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นจากเดิม	≥16 คน	6 คน	34 คน
๑.๔.ร้อยละการกลับมาใช้บริการในผู้รับบริการรายเก่าที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาล 3 ครั้ง/คน/ปี	มากกว่า 55	ร้อยละ 38.58	ร้อยละ 61.42
๑.๕.ร้อยละการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด	มากกว่า 60	62.29	78.53
๒. **ความพึงพอใจ**ในบริการห้องสมุดของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากขึ้นไป	ร้อยละ 90	ร้อยละ 95.18	ร้อยละ 98.83

๗. บทเรียนที่ได้รับ/การขยายผล

เป็นรูปแบบบริการเคลื่อนที่ ที่อำนวยความสะดวกและส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แก่บุคลากรของโรงพยาบาล ถึงภายในหน่วยงาน โดยไม่ต้องเดินทางมายังห้องสมุดด้วยตนเอง ทุกวันจันทร์, วันพุธ และวันศุกร์ เวลา ๑๔.๐๐-๑๖.๐๐ น. เป็นการเพิ่มการเข้าถึงบริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเป็นการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

๘. การติดต่อกับทีมงาน

นางสาวฐานิตา โสภะสุนทร
งานการจัดการทรัพยากรสารนิเทศ(ห้องสมุด) กลุ่มงานวิชาการ โทร. 63326