

แนวปฏิบัติที่ดีของแผนกบริการสารนิเทศรังสิต

การจัดบริการเชิงรุก

ความเป็นมาและสภาพปัญหา

ด้วยภารกิจของสำนักหอสมุดเป็นแหล่งในการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้บริหาร อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา บุคลากร ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย ทำให้แผนกบริการสารนิเทศรังสิตได้มีการปรับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น การบริการของห้องสมุดจึงไม่ใช่งานที่จจะรอให้ผู้บริการมาขอรับบริการเพียงอย่างเดียว แต่ได้มีการปรับให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับการบริการที่เกินความคาดหมายให้มากขึ้น แผนกบริการสารนิเทศรังสิต จึงได้รวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมาปรับการบริการของแผนก ให้เป็นการบริการเชิงรุก เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

เป้าหมายของการดำเนินงาน

เพื่อเพิ่มการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ

วิธีปฏิบัติ กระบวนการ หรือขั้นตอนการดำเนินงาน

1. รวบรวมปัญหาจากการให้บริการ โดยนำข้อมูล จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุด จากการสอบถามผู้ใช้บริการ จากการที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะ ในด้านที่ผู้ใช้บริการต้องการ
2. ประชุมกับผู้ปฏิบัติงานจากเคาน์เตอร์ต่าง ๆ ระดมความคิดเห็น สอบถามปัญหาจากการปฏิบัติงานต่าง ๆ พบปัญหาดังนี้

- พบปัญหาเรื่องการที่อาจารย์ส่งชื่อหนังสือแล้ว เมื่อหนังสือนั้นผ่านขั้นตอนการดำเนินงานของห้องสมุด แผนกบริการได้รับตัวเล่ม และติดต่อให้อาจารย์มารับ อาจารย์ไม่มีเวลามารับหนังสือ ทำให้หนังสือค้างไว้ที่ห้องสมุด
- พบปัญหาเรื่องนักศึกษาหรือคณาวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ค้นหาตัวเล่มที่ต้องการไม่พบ นักศึกษาต้องการวิทยานิพนธ์ทางด้านเนื้อหาใดเนื้อหาหนึ่ง เช่น ทางด้านการออกแบบ แต่เลขเรียกหนังสือของทรัพยากรสารสนเทศเป็นเลขเรียกหนังสือที่แบ่งตามผู้แต่งทำให้นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกในการค้นหา

- หนังสือที่ต้องจัดเรียงบนชั้นโดยเฉลี่ยมีจำนวนประมาณถึง 551 เล่มต่อวัน เมื่อเทียบกับปริมาณเจ้าหน้าที่นำหนังสือขึ้นชั้นมีจำนวน 10 คน ทั้งนี้เนื่องจากหนังสือที่มารวมอยู่ในห้องคัดแยกมาจากหลายทาง กล่าวคือ มาจากผู้ให้บริการหรือออกมาจากชั้นหนังสือ หนังสือที่นำมาคืนที่ ชั้น 1 ชั้น 4 เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถนำหนังสือขึ้นชั้นได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ในปี 2553 จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด ได้รับคำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ เรื่องการหาหนังสือไม่พบ หนังสือที่นำมาคืนเมื่อภาคเช้าแต่มีความต้องการยืมใหม่ในภาคบ่ายพบปัญหาว่าหาหนังสือไม่เจอ หนังสือที่นำมาคืนเมื่อวันวานต่อมาในวันรุ่งขึ้นต้องการมายืมอีกครั้งแต่หาหนังสือไม่พบ

3. จากการระดมความคิดเห็นและพบปัญหาใหญ่ๆ ในการให้บริการมี 3 เรื่อง แผนกบริการสารนิเทศจึงได้จัดโครงการจำนวน 3 โครงการ เพื่อจัดบริการให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ดังนี้

1) จากปัญหาที่อาจารย์ไม่มีเวลามารับตัวเล่มหนังสือที่สั่งซื้อหรือจองไว้ จึงจัดโครงการ Book Delivery* โดยการจัดส่งตัวเล่มให้ถึงมืออาจารย์ ทำให้อาจารย์ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทำให้อาจารย์ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมารับด้วยตัวเองที่ห้องสมุด

2) จากปัญหาเรื่องนักศึกษาหรือคณาวิทยานิพนธ์ หาตัวเล่มไม่พบ จึงได้จัดโครงการวิทยานิพนธ์หาง่าย ใช้สะดวก : Thesis Easy Access* โดยการนำวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ มาจัดแยกกลุ่มตามคณะ สาขาวิชา และนำแถบสีเข้ามาช่วยในการแบ่งแต่เล่มของแต่ละสถาบัน คณะ และสาขาวิชา

3) จากปัญหาเรื่องการนำหนังสือขึ้นจัดเรียงบนชั้นหนังสือไม่ทัน จึงได้จัดโครงการรับประกันความรวดเร็วในการนำหนังสือขึ้นชั้น* ทำให้หนังสือไม่ค้างที่ห้องคัดแยก หนังสือใหม่ที่เป็นที่นิยมและมีผู้บริการที่ต้องการได้ถูกนำไปจัดเรียงขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว โดยรับประกันความเร็วในการนำหนังสือขึ้นชั้นภายใน 3 ชั่วโมง ของวันทำการ

* รายละเอียดการดำเนินงานของทั้ง 3 โครงการอยู่ในตัวบ่งชี้ สท.02 การจัดบริการเชิงรุก

4. แบ่งผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการแต่ละโครงการ จัดทำแบบประเมินโครงการ

5. ติดตามและประเมินผลโครงการ

ผลสัมฤทธิ์/ประโยชน์ที่ได้รับ

1. แผนกบริการสารนิเทศได้เกิดโครงการบริการเชิงรุกใหม่ 3 โครงการ

2. ทำให้ผู้ใช้บริการรับความพึงพอใจสูงสุด อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ

3. แก้ปัญหาในการทำงานเดิม

4. บุคลากรของแผนกบริการสารสนเทศรังสิตได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่กระบวนการค้นหาปัญหาของผู้ใช้บริการ การระดมความคิดเห็น การค้นหาวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการ

ความโดดเด่นของงานและการนำไปขยายผล

ทำให้สำนักหอสมุดเกิดการบริการเชิงรุกใหม่ และสร้างวัฒนธรรมการทำงานให้กับบุคลากรในแผนกในการค้นหาปัญหา การแก้ไขปัญหาในการทำงาน และการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการสูงสุด