

แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

ประเด็นความรู้ : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และ “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

สำนักวิทยบริการ : กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ งานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนของตนเอง ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์กรในปัจจุบัน

วารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นสารนิเทศที่สำคัญของห้องสมุด เพราะเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความคิด เสนอความเคลื่อนไหวและพัฒนาการของวิทยาการสาขาต่างๆ ที่ได้จากการค้นคว้า วิจัย รวมทั้งให้ข้อมูลสถิติ ประกาศ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลผลิตและบริการ วารสารและหนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีการจัดพิมพ์ออกมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถนำเสนอเรื่องราว ข่าวสาร ความก้าวหน้าต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วกว่าหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ

การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นงานที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการอีกงานหนึ่ง ได้ดำเนินการจัดเตรียมตัวเล่มวารสารและหนังสือพิมพ์ ทั้งฉบับปัจจุบัน และฉบับย้อนหลังสำหรับการบริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงวารสารและหนังสือพิมพ์ได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และตรงตามความต้องการ

วารสารฉบับปัจจุบัน คือวารสารฉบับใหม่ล่าสุดที่ห้องสมุดได้รับตัวเล่ม ให้บริการบนชั้นวารสาร ในรูปของบริการชั้นเปิด ซึ่งจะจัดวางตัวเล่มวารสาร 2 ฉบับล่าสุด วารสารล่วงหน้าให้บริการแบบชั้นปิด ที่ห้องวารสารล่วงหน้าชั้น 3 ผู้ใช้บริการขอใช้บริการโดยกรอกข้อมูลวารสารลงในแบบฟอร์มขอใช้บริการวารสารล่วงหน้า แล้วนำแบบฟอร์มพร้อมบัตรประจำตัวไปยื่นกับเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์บริการวารสารล่วงหน้า ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้หยิบตัวเล่มวารสารให้ เมื่อใช้เสร็จแล้วนำกลับมาคืนพร้อมบัตรประจำตัวคืน

วารสารเย็บเล่ม คือวารสารฉบับย้อนหลัง ที่รวบรวมจากชั้นวารสารล่วงหน้า โดยนำเอาหลายเล่มมาเรียงลำดับฉบับก่อน-หลัง และพิจารณาขนาดของเล่มตามความเหมาะสม แล้วส่งเย็บเล่ม เขียนสัน ตัดเลขเรียก ฯลฯ และจัดให้บริการบนชั้นวารสารเย็บเล่มในรูปของบริการชั้นปิด (วารสารเย็บเล่มนำเก็บที่ อาคารสำนักวิทยบริการ B)

การบริการหนังสือพิมพ์ใหม่ แบ่งเป็นหนังสือพิมพ์ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน โดยหนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้บริการแบบชั้นเปิด (บริเวณชั้น 2) ให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ และย้อนหลังฉบับใหม่ 1 วัน ส่วนหนังสือพิมพ์ภาษาจีนให้บริการที่ห้องบุญชนะฯ (บริเวณชั้น 4)

หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หมายถึงหนังสือพิมพ์ย้อนหลังของเดือนปัจจุบัน เมื่อครบเดือนทำการ
มัดและจัดเก็บไว้ที่ห้องวารสารล่วงหน้า

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริการ

- 2.1 การเข้าถึงแหล่งข้อมูลของบทความวารสารจากการสืบค้น WebOPAC ของผู้ใช้บริการ
จากรูปแบบและข้อจำกัดของการแสดงผลการสืบค้นสารสนเทศที่เป็นบทความวารสาร เมื่อผู้ใช้สืบค้น
WebOPAC ที่ไม่สามารถให้รายละเอียด แหล่งข้อมูลของบทความวารสารได้อย่างครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้บริการ
ไม่สะดวก หรือไม่สามารเข้าถึงสารสนเทศนั้นได้
- 2.2 การให้บริการวารสารฉบับเย็บเล่ม ให้บริการแบบชั้นปิดและตัวเล่มเก็บไว้ที่ อาคารวิทยบริการ B
เมื่อมีผู้ใช้บริการต้องการ ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ไปหยิบมาให้ ซึ่งต้องใช้เวลา ทำให้ผู้ใช้บริการจะไม่ได้ตัวเล่ม
วารสารทันที
- 2.3 การให้บริการหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า ด้วยงานวารสารและหนังสือพิมพ์ เก็บหนังสือพิมพ์ล่วงหน้าไว้ 1
ปีย้อนหลัง เมื่อมีผู้ใช้ต้องการค้นหาสารสนเทศย้อนหลังมากกว่า 1 ปี งานวารสารฯ จึงไม่สามารถมีตัวเล่ม
หนังสือพิมพ์ให้บริการแก่ผู้ใช้ได้

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบริการ

- 3.1 การเข้าถึงแหล่งข้อมูลของบทความวารสารจากการสืบค้น WebOPAC ของผู้ใช้บริการ
 - 3.1.1 แนะนำวิธีการสืบค้นบทความวารสารจาก WebOPAC เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจและเข้าถึง
ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ
 - 3.1.2 จัดทำ QR Code เพิ่มที่ป้ายชื่อติดชั้นวารสารฉบับปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการเข้าถึง
Boxes เพื่อตรวจ เช็ค สถานะวารสารฉบับที่ต้องการ
- 3.2 การให้บริการวารสารฉบับเย็บเล่ม
 - 3.2.1 ในการให้บริการวารสารฉบับเย็บเล่มไม่สามารถหยิบตัวเล่มให้ผู้ใช้บริการได้ทันที จึงจำเป็นต้อง
พูด ค่อย สอบถามถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และประเมินสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด
 - 3.2.2 จัดเก็บวารสารเย็บเล่มฉบับที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้เป็นประจำไว้ที่สำนักวิทยบริการ A
- 3.3 การให้บริการหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า
 - 3.3.1 หากเป็นสารสนเทศด้านภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แนะนำให้ผู้ใช้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูล
กฤตภาคอีสานอิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดทำโดยศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร
 - 3.3.2 แนะนำให้ผู้ใช้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ Mic e-Library ซึ่งเป็นฐานข้อมูลกฤตภาค
ออนไลน์จากสำนักพิมพ์มติชน จากแหล่งข้อมูลหนังสือพิมพ์ที่ผลิตในประเทศไทย จำนวน 29 ชื่อเรื่องตั้งแต่ปี
2542-ปีปัจจุบัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ประเด็นความรู้ที่ 1 “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

พัฒนาการบริการออนไลน์ คือ บริการ One Stop Service Online

ประเด็นความรู้ที่ 2 “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

1. ให้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) จากฐานข้อมูลออนไลน์ ต่าง ๆ ที่บอกรับ
2. ให้บริการหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ จากฐานข้อมูล Mic e-Library ที่เป็นฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์
3. จัดทำ QR Code วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) จากวารสารที่เปิดให้บริการฟรี
4. จัดทำ QR Code เพื่อเข้าถึงหน้าหลักของวารสาร แทนการสืบค้นผ่าน WebOPAC

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

งานบริการหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะต้องเจอกับอารมณ์ความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เสมอ ต้องไม่ทำผิดกฎระเบียบ แต่มีการยืดหยุ่น ตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด

นายสุทธิพงษ์ พายบุตร

บรรณารักษ์ปฏิบัติการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม