

## แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

### ประเด็นความรู้ แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ และ รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ

หน่วยงาน งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ

**คำชี้แจง** ให้ท่านเขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนของตนเอง ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

#### ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์กรในปัจจุบัน

งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในฐานะเป็นหน่วยสนับสนุนภารกิจหลักของสำนักวิทยบริการได้ตระหนักถึงความสำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอนตลอดจนส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า การวิจัยของอาจารย์ นิสิต บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และชุมชนภายนอก มีนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน ในการจัดหาทรัพยากรทั้งรูปสิ่งพิมพ์ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโสตทัศนวัสดุ ที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับงบประมาณที่สำนักวิทยบริการได้รับ สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนตามนโยบายการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการทุกสาขาวิชา และเพื่อภาพลักษณ์ของห้องสมุดในการก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพในมิติด้านการจัดการองค์กรที่ต้องมุ่งเน้นที่ผู้ใช้บริการเป็นหลัก รวมถึงการจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมโดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพและผลงานและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (ศุภรชตรา, 2552) ดังนั้นงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจึงต้องคิดหากลยุทธ์และวิธีการเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมากที่สุด

#### ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริการ

จากการดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ผ่านมา นั้น ถึงแม้สำนักวิทยบริการจะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด โดยมีช่องทางและวิธีการแนะนำสั่งซื้อที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน เช่น ใช้แบบฟอร์มบัตรแนะนำสั่งซื้อจากการจัดงานมหกรรมหนังสือและสื่อการสอน (Book fair) ทุกปีงบประมาณ การแนะนำสั่งซื้อผ่านคณะที่สังกัด การแนะนำสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ การแนะนำสั่งซื้อผ่าน E-Mail กับบรรณารักษ์โดยตรง ก็ยังพบว่าหนังสือที่จัดซื้อเข้าสำนักวิทยบริการนั้นยังไม่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนครบถ้วนทุกหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการจัดโครงการ

สำรวจรายชื่อหนังสือหลัก (Core Books) โดยการขอเข้าพบและร่วมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคณบดี รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้บริหาร และคณาจารย์ของคณะเพื่อสำรวจรายชื่อหนังสือหลัก (Core Books) ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ที่คณะเปิดสอน พบว่า ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก มีการตรวจประเมินประกันคุณภาพระดับหลักสูตรโดยพิจารณาจากจำนวนหรือรายชื่อหนังสือ เอกสาร ตำรา วารสาร และสื่อการเรียนการสอน อีกทั้งยังมีการตรวจประเมินรับรองปริญญาจากสภาวิชาชีพด้านการแพทย์ การพยาบาล สัตวแพทย์ ฯลฯ ยังมีทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ครบถ้วน หรือไม่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนเท่าที่ควร และยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2557 – 2559 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำที่สุด และได้เสนอแนะว่าจำนวนหนังสือไม่น้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะหนังสือทางด้านประวัติศาสตร์ อีกทั้งยังขอให้สำนักวิทยบริการ จัดหาหนังสือปีใหม่ ๆ มีความทันสมัยครอบคลุมทุกหลักสูตรเพิ่มมากขึ้น และนอกจากนี้ยังพบข้อร้องเรียนจากอาจารย์ที่ได้เคยแนะนำส่งซื้อหนังสือเข้าสำนักวิทยบริการ แต่ไม่ได้รับการตอบกลับหรือแจ้งผลการแนะนำส่งซื้อจากสำนักวิทยบริการ ทำให้อาจารย์ผู้แนะนำส่งซื้อไม่ทราบว่าหนังสือที่ได้แนะนำไปนั้นอยู่ในขั้นตอนกระบวนการใดแล้ว เป็นสาเหตุให้อาจารย์เกิดความรู้สึกไม่ประทับใจในการเสนอแนะหนังสือเข้าสำนักวิทยบริการ ส่งผลให้ไม่ยอมแนะนำหนังสือเข้าสำนักวิทยบริการอีก ปัญหานี้จึงอาจกลายเป็นปัญหาหลักในการจัดหาหนังสือได้ไม่ครอบคลุมทุกหลักสูตรการเรียนการสอน เพราะขาดความร่วมมือในการเสนอแนะหนังสือจากอาจารย์ผู้สอนจากทุกสาขาวิชาภายในมหาวิทยาลัย

### ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาด้านการบริการ

จากปัญหาการบริการแก่ผู้ใช้บริการที่ได้กล่าวมาข้างต้น สำนักวิทยบริการจำเป็นต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอน และให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด รวมถึงดำเนินการแจ้งผลการแนะนำส่งซื้อแก่อาจารย์ผู้แนะนำส่งซื้อหนังสือเข้าสำนักวิทยบริการทุกระยะ ซึ่งมีแนวทางหรือรูปแบบ/กิจกรรมการดำเนินงาน ดังนี้

1. จัดโครงการสำรวจรายชื่อหนังสือและวารสารหลัก (core books and journals) ของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการจัดการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามหลักสูตรที่เปิดสอน และเพื่อเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลประกอบ การประเมินคุณภาพของแต่ละหลักสูตรของมหาวิทยาลัย โดยการขอเข้าพบและร่วมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคณบดี รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้บริหาร และคณาจารย์ของคณะ เพื่อสำรวจรายชื่อหนังสือ (Core books) และวารสารหลัก (Core journals) ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ที่คณะเปิดสอนรวมทั้งเพื่อรับทราบปัญหาข้อเสนอนแนะต่าง ๆ ในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการ แล้วนำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการดำเนินงานมาสรุปและสร้างเป็น Best Practices ให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ดังนั้นการดำเนินงานโครงการสำรวจรายชื่อหนังสือและวารสารหลัก (core books and journals) จึงเป็นโครงการที่สามารถทำให้การ

ดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการมีความสอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนในแต่ละคณะ รวมทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์การบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอีกช่องทางหนึ่ง

2. พัฒนาระบบรับคำแนะนำสั่งซื้อหนังสือออนไลน์ โดยเรียกว่าระบบ Smart-Order หรือระบบแนะนำสั่งซื้อหนังสืออัจฉริยะ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางสำหรับรับคำแนะนำสั่งซื้อหนังสือจากผู้ใช้บริการ โดยได้รับความอนุเคราะห์จากกลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมพัฒนาขึ้น ดำเนินการติดตั้งเพื่อใช้งานออนไลน์ที่เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ( library.msu.ac.th ) ระบบ Smart-Order สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้แนะนำสั่งซื้อได้เป็นอย่างมาก เพราะได้ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย สามารถดึงข้อมูลหนังสือจาก Google book แทนการพิมพ์รายการหนังสือเอง และทำให้ลดปัญหาการกรอกหรือพิมพ์ข้อมูลหนังสือผิด นอกจากนี้ระบบยังสามารถแจ้งให้ทราบได้ทันทีว่าหนังสือที่ต้องการแนะนำสั่งซื้อนั้นมีให้บริการภายในสำนักวิทยบริการแล้วหรือยัง โดยการเชื่อมต่อไปยัง Web OPAC ของสำนักวิทยบริการ หากมีหนังสือที่ผู้แนะนำสั่งซื้อต้องการแนะนำสั่งซื้ออยู่ในสำนักวิทยบริการแล้ว ผู้แนะนำสั่งซื้อก็สามารถใช้บริการยืมหรืออ่านได้ทันที หรือหากยังไม่มียังก็สามารถแนะนำสั่งซื้อเพิ่มเติมได้

The screenshot shows a web browser window with the URL [lib.msu.ac.th/acq/req/suggest/](http://lib.msu.ac.th/acq/req/suggest/). The page header includes the logo of the library and navigation buttons for 'หน้าแรก', 'คำแนะนำ', 'คู่มือ', and 'แบบสอบถาม'. The main heading is 'ระบบแนะนำสั่งซื้อทรัพยากร' (Resource Recommendation System). Below this is a form titled 'รายละเอียดทรัพยากรที่ต้องการแนะนำสั่งซื้อ' (Fill in bibliographic information for purchase). The form fields include: 'จากร้านค้า' (From shop), 'ISBN\*', 'ชื่อหนังสือ\*' (Title), 'ชื่อผู้แต่ง\*' (Author), 'ปีที่พิมพ์\*' (Year), 'สำนักพิมพ์\*' (Publisher), 'ราคา' (Price), and 'ลดราคา' (Discount). A dropdown menu is set to '\*กรณีแนะนำหนังสือในงาน Book Fair'. To the right of the form, there is a book cover for 'Homo Deus: A Brief History of Tomorrow' by Yuval Noah Harari, published by Vintage in 2017. The book cover shows the title in red and black text on a dark background.

ตัวอย่าง หน้าเว็บเพจระบบ Smart-Order หรือระบบแนะนำสั่งซื้อหนังสืออัจฉริยะ

3. การแจ้งผลการแนะนำสั่งซื้อหนังสือเข้าสำนักวิทยบริการ เป็นตอบรับการแนะนำสั่งซื้อหนังสือจากผู้ใช้บริการที่เสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุดจากทุกช่องทาง เช่น แนะนำสั่งซื้อจากเว็บไซต์ห้องสมุด (ระบบ Smart-Order) งานมทกรรมหนังสือและสื่อการศึกษา อีเมล เป็นต้น การแจ้งผลการแนะนำสั่งซื้อจะดำเนินการโดยเริ่มจากการตรวจสอบสถานะของผู้แนะนำสั่งซื้อ ตรวจสอบความครบถ้วนของรายการ

บรรณานุกรมหนังสือ นำรายการหนังสือเข้าฐานข้อมูลคัดเลือกและจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนก่อนการจัดซื้อ หากหนังสือมีอยู่แล้วในห้องสมุด หนังสืออยู่ในระหว่างการดำเนินการสั่งซื้อ หนังสือไม่ผ่านการคัดเลือก หรือไม่ได้จัดซื้อเนื่องจากงบประมาณในการจัดซื้อไม่เพียงพอ จะแจ้งผลให้ผู้แนะนำสั่งซื้อทราบผ่านทางอีเมล หรือโทรศัพท์ (แล้วแต่กรณี) ส่วนหนังสือที่ผ่านการคัดเลือกเพื่อสั่งซื้อจะดำเนินการแจ้งการสั่งซื้อผ่านทางอีเมล หรือโทรศัพท์ (แล้วแต่กรณี) และเมื่อได้รับตัวเล่มหนังสือหลังจากดำเนินการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว จะต้องแจ้งผู้แนะนำสั่งซื้ออีกเช่นเดียวกัน (กรณีนี้จะแจ้งเฉพาะอาจารย์ / นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา) เมื่ออาจารย์ได้รับอีเมลแจ้งหนังสือมาแล้วอาจารย์สามารถใช้บริการหนังสือด่วน (Fast book) ได้ทันที

4. บริการหนังสือด่วน (Fast book) คือ บริการที่ผู้แนะนำสั่งซื้อหนังสือสามารถขอใช้หนังสือที่ตนเองแนะนำสั่งซื้อได้ก่อนการนำออกให้บริการบนชั้นตามปกติ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ส่งอีเมลแจ้งผู้แนะนำสั่งซื้อ เมื่อได้รับตัวเล่มหนังสือแล้ว
2. ผู้แนะนำสั่งซื้อแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการหนังสือด่วน (Fast book)
3. นัดหมายเวลา (ภายใน 3 ชั่วโมง) และสถานที่ที่ผู้แนะนำสั่งซื้อต้องการมารับหนังสือ
4. ดำเนินการประทับตรา และบันทึกรายการบรรณานุกรมหนังสือในฐานข้อมูลห้องสมุด

อัตโนมัติ

5. ทำการวิเคราะห์หมวดหมู่ และกำหนดหัวเรื่อง

6. เตรียมตัวเล่มออกบริการ ผู้แนะนำสั่งซื้อสามารถตรวจสอบรายชื่อหนังสือที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วสถานะ (CHECK SHELVES) จาก WebOPAC

7. นำตัวเล่มส่งงานบริการยืม-คืน ณ หน่วยบริการที่ผู้แนะนำสั่งซื้อต้องการมารับหนังสือ หากผู้แนะนำสั่งซื้อไม่มารับหนังสือภายใน 7 วัน จะนำหนังสือขึ้นชั้นบริการตามปกติ

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

##### ประเด็นความรู้ที่ 1 : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นงานที่ทำหน้าที่จัดหาหนังสือเพื่อบริการแก่ผู้ใช้บริการซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของสำนักวิทยบริการ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำหน้าที่จัดหาหนังสือให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและครอบคลุม สอดคล้องทุกหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัย ดังนั้นงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจึงต้องคิดหากยุทธ์ และวิธีการเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยดำเนินการจัดกิจกรรมเช่น การศึกษาดูงาน จัดการประชุมเพื่อหาความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศกับคณะ/หน่วยงานที่มีการเรียนการสอน สำรวจความต้องการ จัดบริการออกบ้านจำหน่ายหนังสือในงานมหกรรมหนังสือและสื่อการศึกษาเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสแนะนำสั่งซื้อหนังสือ เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมคัดเลือกหนังสือเพื่อสั่งซื้อจากร้านหนังสือ/สำนักพิมพ์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนางาน

จัดหาให้ดียิ่งขึ้นและนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังสร้างบรรยากาศและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ร่วมกันภายในกลุ่มงานและระหว่างกลุ่มงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หาแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และเพื่อพัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

## ประเด็นความรู้ที่ 2 : “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

1. จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแนะนำสั่งซื้อหนังสือจากผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้หนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตร/สาขาวิชา ซึ่งโดยปกติแล้วสำนักวิทยบริการเองได้จัดงานมหกรรมหนังสือและสื่อการศึกษา (Book Fair) โดยเชิญร้านหนังสือ/สำนักพิมพ์ต่าง ๆ ร่วมออกร้านจำหน่ายหนังสือและได้ประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์และนิสิต ร่วมเสนอแนะหนังสือเข้าสำนักวิทยบริการเป็นประจำทุกปีอยู่แล้ว แต่ก็ยังพบปัญหาว่ามีอาจารย์บางคณะ/บางสาขาวิชา เข้าร่วมงานน้อยหรือไม่เข้าร่วมเสนอแนะเลย ซึ่งอาจเป็นเพราะอาจารย์ไม่มีเวลา/ไม่สะดวกในการเดินทาง หรือเคยได้แนะนำหนังสือแล้วแต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับหรือรายการที่แนะนำนั้นไม่ผ่านการคัดเลือกเพื่อสั่งซื้อ ดังนั้นสำนักวิทยบริการ ควรจัดงานมหกรรมหนังสือและสื่อการศึกษาเคลื่อนที่ไปยังคณะต่าง ๆ เพิ่มเติมได้ หรือการนำหนังสือจากร้านหนังสือ/สำนักพิมพ์ออกไปให้อาจารย์/นิสิตเลือกที่คณะ และเชิญอาจารย์/นิสิตที่มียอดการยืมหนังสือสูงสุดมาร่วมแนะนำสั่งซื้อหนังสือ เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันของลูกค้ำระหว่างสำนักวิทยบริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าว จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการ เห็นความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์สูงสุดของการมีส่วนร่วมในการแนะนำสั่งซื้อหนังสือ ที่จะเกิดต่อการเรียนการสอน การค้นคว้าทางวิชาการ และการใช้งบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าคุ้มทุน

2. ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการส่งเสริมการใช้บริการ การร่วมแนะนำสั่งซื้อหนังสือเข้าสำนักวิทยบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึงโดยใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย มีรูปแบบการนำเสนอที่เร้าใจ และสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจมากที่สุด

3. จากบริการหนังสือด่วน (Fast book) ที่ให้อาจารย์สามารถใช้หนังสือได้ทันทีนั้น ทั้งนี้บริการอาจารย์ต้องมาติดต่อรับหนังสือเพื่อยืมที่สำนักวิทยบริการเองนั้น หากสำนักวิทยบริการมีความพร้อม ทางด้านด้านการเดินทางของบุคลากร ควรมีนโยบายเพิ่มบริการยืมหนังสือแทนอาจารย์พร้อมนำส่งหนังสือด่วน (Fast book) นี้แก่อาจารย์ถึงคณะ

นางสาวนันท์นิจ ศรีหานารณ

และบุคลากรกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เพราะเราเชื่อว่าการร่วมแรงร่วมใจร่วมความคิดทำงานทั้งหมดนี้เพื่อ “ผู้ใช้บริการ”