

แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

ประเด็นความรู้ : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และ “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

คณะ/หน่วยงาน : งานบริการเยี่ยม-คืน กลุ่มงานบริการ สำนักวิทยบริการ

คำชี้แจง ให้เขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนของตนเอง ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์ในปัจจุบัน

กลุ่มงานบริการมีหน้าที่ในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ประสานงานกับฝ่ายงานต่าง ๆ ในการให้บริการด้วยระบบเครือข่าย และจัดให้บริการต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 งาน และแต่ละงานมีการดำเนินงานดังนี้

1. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีหน้าที่ในการตอบคำถามและช่วยในการค้นคว้าให้กับผู้ใช้บริการ และแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ภายในสำนักวิทยบริการ
2. งานบริการเยี่ยม-คืน มีหน้าที่ให้บริการเยี่ยม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ในฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra เพื่อการบริการการค้นคืนสารสนเทศ และการบริการเยี่ยม-คืนของสำนักวิทยบริการ

จากภาระงานกลุ่มงานบริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น งานบริการเยี่ยม-คืน คือ งานบริการพื้นฐานของห้องสมุดที่ให้บริการยืมหนังสือจากห้องสมุดเพื่อสนองนโยบายการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัยของสถาบัน และส่งเสริมการศึกษาแก่นิสิตและคณาจารย์ โดยมีการกำหนดกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติในการยืม-คืน แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการยึดถือเป็นระเบียบในการปฏิบัติงานบริการเยี่ยม-คืน จึงเป็นหน้าที่จัดการเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ในอันที่จะทำให้ทรัพยากรได้มีการหมุนเวียนไปสู่ผู้ใช้อย่างมีระบบ โดยรับผิดชอบดูแลทั้งในเรื่องระเบียบผู้ใช้ระเบียบวิธีให้บริการรวมถึงบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืน และการเก็บสถิติอันเกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ในความรับผิดชอบ เพื่อนำมาใช้พิจารณาดำเนินการและการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

งานบริการยืม-คืน ประกอบด้วยงานหลักซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. **งานทำสมาชิกห้องสมุด** รับผิดชอบจัดการเกี่ยวกับการทำบัตรสมาชิก การบันทึกข้อมูล ปรับปรุงระเบียบสมาชิก ต่ออายุบัตร รับแจ้งบัตรหาย รวมทั้งการตรวจสอบหนังสือของสมาชิกก่อนยกเลิก หรือสิ้นสุดสมาชิกภาพ

2. **งานบริการยืม-คืนหนังสือ** รับผิดชอบทำหลักฐานการยืม การคืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทุกประเภทของห้องสมุด รับชำระค่าปรับกรณีหนังสือเกินกำหนดส่ง รับแจ้งหนังสือหาย เตรียมหนังสือก่อนนำขึ้นชั้น ตรวจสอบหนังสือเกินกำหนดส่ง ทำจดหมายติดตามทวงถามจากผู้ใช้บริการ

3. **งานบริการจองหนังสือ** จัดการเกี่ยวกับการขอใช้หนังสือตามลำดับก่อนหลังในกรณีที่ผู้ใช้บริการร้องขอ

4. **งานบริการหนังสือสำรอง** จัดบริการหนังสือประกอบวิชาต่างๆ ตามที่ผู้สอนกำหนดในแต่ละภาคการศึกษา ประสานงานกับผู้สอน ในการจัด และยกเลิกหนังสือสำรอง

5. **งานการเงิน** รับผิดชอบเงินค่าปรับหนังสือเกินกำหนด ตรวจสอบหลักฐานรวบรวมนำส่งพร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดค่ากับการนำส่ง

6. **จุดตรวจ** ทำหน้าที่ตรวจสอบทรัพยากรที่นำออกจากห้องสมุดที่ไม่ได้ผ่านการยืม

7. **งานจัดชั้น** ทำหน้าที่ในการนำหนังสือขึ้นชั้นและจัด แยก เรียง หนังสือตามหมวดหมู่

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริการ

1. อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อให้บริการ และเพื่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงต่ำ ล้าสมัย และหมดอายุการใช้งาน
2. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบข่าวสารการบริการ
3. พื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ห้องเรียนรู้อย่างกลุ่ม รายบุคคล
4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาด้านบริการ

1. ปรับปรุงอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อให้บริการ และเพื่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการให้ทั่วถึงทุกระดับ
3. จัดหาพื้นที่ให้บริการเพิ่มขึ้นให้เพียงพอ
4. จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ประเด็นความรู้ที่ 1 : แนวทางการพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ

ร่วมแรงร่วมใจจากบุคลากรทุกระดับ ช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ โดยผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น เต็มใจ มีความรับผิดชอบ ให้บริการที่เกินความคาดหวัง

นายสมจิต รัตนสวนจิก

หัวหน้างานบริการยิม-คีน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม