

แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

ประเด็นความรู้ : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และ “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

สำนักวิทยบริการ : ..ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนของตนเอง ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์กรในปัจจุบัน สำนักวิทยบริการ (ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร)

ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักวิทยบริการ มีหน้าที่ดำเนินงานจัดหา รวบรวม จัดระบบ และให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคอีสาน ในทุกๆ ด้าน ซึ่งสภาพการบริการของศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร ให้บริการใช้ภายในสำนักวิทยบริการเท่านั้น ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาศึกษาค้นคว้าภายในห้องศูนย์ฯ และสามารถยืมเพื่อถ่ายสำเนาบริเวณชั้น 3 ของสำนักวิทยบริการได้ โดยติดต่อบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริการ

1. ผู้ใช้บริการหาหนังสือไม่พบ ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจาก

- ผู้ใช้บริการบางส่วน ยังทราบวิธีการใช้เครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Web OPAC) ไม่ครบถ้วนชัดเจน จึงไม่สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงความต้องการ เช่น ค้นด้วยคำสำคัญ (Keyword) เพียงช่องทางเดียว ทำให้ได้ข้อมูลจำนวนมากและอาจไม่ตรงความต้องการรวมทั้ง ไม่คลิกที่ชื่อเรื่องนั้นๆ เพื่อดูรายละเอียดของหนังสือ ทำให้ไม่ทราบว่าหนังสือ หรือทรัพยากรนั้นๆ จัดเก็บอยู่ที่ใด

- ผู้ใช้บริการนำหนังสือออกมาจากชั้น เมื่อใช้บริการแล้วจะนำไปเก็บที่ชั้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเก็บไม่ตรงที่

- บริเวณห้องศูนย์ฯ มีพื้นที่จำกัด ไม่มีบริเวณห้องเป็นสัดส่วน และชั้นหนังสือมีรูปทรงที่เป็นเอกลักษณ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นอีสาน ดังนั้นการจัดวางชั้นหนังสือจึงไม่สามารถจัดวางเรียงตามเลขเรียกหนังสือ (Call Number) ได้ และยังไม่สามารถจัดเป็นสัดส่วนที่ชัดเจนได้ ทำให้ผู้ใช้บริการใหม่สับสนและหาหนังสือไม่พบ

- ป้ายประชาสัมพันธ์การใช้บริการศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร ยังไม่ชัดเจนพอที่จะสื่อสารให้ผู้ใช้สนใจและรับทราบวิธีการใช้

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบริการ

1. สังเกตการณ์ใช้บริการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ เมื่อพบว่ามีปัญหาในการใช้บริการ ต้องเสนอตัวเข้าไปแนะนำทันที ด้วยความเป็นมิตร ทั้งในด้านวิธีการสืบค้น การเข้าถึงสารสนเทศแต่ละประเภทต่างๆ ช่วยผู้ใช้งานหาหนังสือที่ค้นเมื่อผู้ให้บริการหาไม่พบ

2. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การใช้บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร ให้มีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้สะดวกต่อผู้ใช้

3. จัดทำคลิป แนะนำการใช้บริการ สั้นๆ เข้าใจง่าย เผยแพร่ใน Facebook และ Youtube

4. ทำการวิเคราะห์การใช้บริการ และนำมาพัฒนาบริการโดยจัดทำชุดการเรียนรู้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าของนิสิต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ประเด็นความรู้ที่ 1 “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

การบริการสู่ความเป็นเลิศนั้น หัวใจสำคัญอยู่ที่บุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้นแนวทางสู่ความเป็นเลิศที่ควรดำเนินการ คือ

1. พัฒนาปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ (People)

บุคลากรต้องปฏิบัติงานได้แบบครบวงจร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดี เพื่อให้สามารถทำงานแทนได้ครบวงจร อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีความเข้าใจตรงกันอยู่เสมอ เช่น ของบริการงานศูนย์ฯ จะให้บริการใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น หากต้องการยืมเพื่อถ่ายสำเนาจะให้บริการอย่างไร หรือกรณีต้องการยืมออกนอกห้องสมุดจะทำอย่างไร เพื่อให้เข้าใจถูกต้องตรงกัน และสามารถตัดสินใจในการให้บริการได้ สามารถบริการผู้ให้บริการได้อย่างเต็มที่ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

2. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม ให้เอื้อต่อการเรียนรู้

ประเด็นความรู้ที่ 2 “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

1. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

2. ปัจจุบันผู้ใช้บริการมีความหลากหลาย ประกอบกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกในการใช้บริการโดยมีช่องทางการใช้บริการรูปแบบดิจิทัลให้ครอบคลุมทุกบริการ เช่น จัดบริการสารสนเทศรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ เกิดขึ้นจากความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

ลงชื่อ.....ผู้ใช้อข้อมูล

(.....นางณัฐพร เดชชัย.....)

ตำแหน่ง : บรรณารักษ์ชำนาญการ

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม