

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

เรื่อง การบริการสารสนเทศออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-2019

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รุ่งเรือง สิริธจันทร์*

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ของอาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาคณาจารย์ บุคลากรและนิสิตเป็นอย่างดี มีเป้าหมายหลักสำคัญเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย มุ่งเน้นการจัดให้บริการที่เป็นเลิศได้พัฒนาบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลายและทันสมัย ทั้งบริการเชิงรุก และเชิงรับ โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวกในการจัดให้บริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความสะดวกรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-2019 เมื่อช่วงต้นปีที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการ มีความจำเป็นต้องงดให้บริการแบบเดินเข้ามาใช้บริการภายในอาคารสำนักวิทยบริการ (Walk in) ตามมาตรการการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-2019) ของกระทรวงจังหวัด และมหาวิทยาลัย แต่ความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของคณาจารย์ นิสิต และบุคลากร เพื่อประกอบการเรียนการสอน การสอบ และการวิจัย ยังคงเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สำนักวิทยบริการ มีความตระหนักและมีการเตรียมการเพื่อรองรับมาตรการดังกล่าว และการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ สำนักวิทยบริการไม่ได้มีการพัฒนาระบบใดๆ ขึ้นใหม่ ซึ่งต้องพัฒนาจะใช้เวลาในการพัฒนามาก จึงได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นำมาใช้ในการให้บริการออนไลน์ครั้งนี้ ได้แก่ Facebook Fanpage, LINE@, LINE groups, E-mail, โทรศัพท์ และ Instagram โดยการเปิดโหมดการรับ-ส่งข้อความด้วย Facebook Fanpage เชื่อมที่หน้าเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ และทำการรับข้อความ-ส่งคำตอบผ่านกล่องข้อความ (Inbox) ของ Facebook Fanpage ควบคู่ ไปกับช่องทาง LINE@, LINE groups, E-mail, โทรศัพท์ และ Instagram

* บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

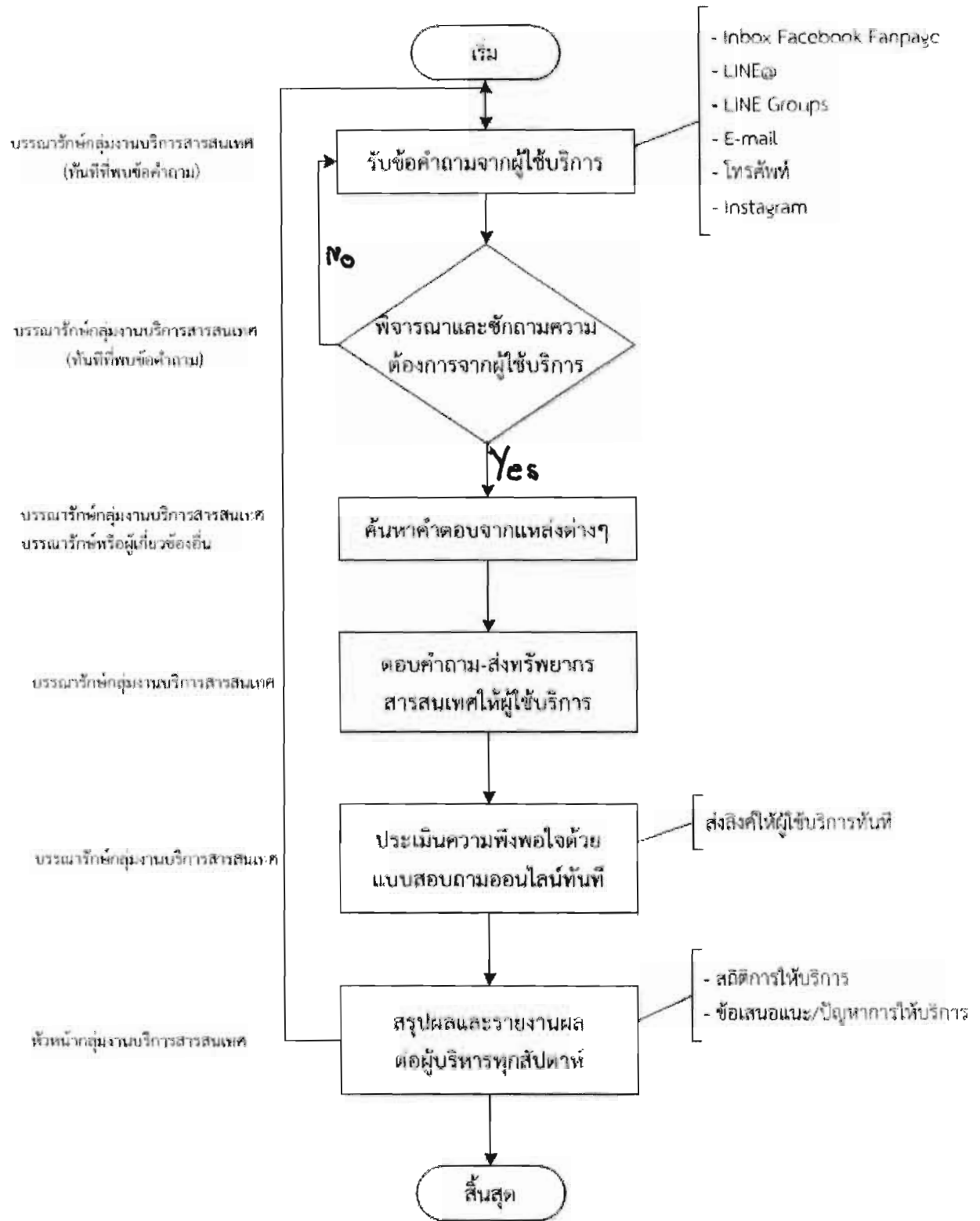
ด้วยเหตุดังกล่าว เพื่อให้เกิดการบริการให้ที่สะดวก รวดเร็ว และทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการได้จัดให้บริการไปพร้อมๆ กับการปรับปรุงกระบวนการทันทีที่เกิดข้อขัดข้อง ประกอบกับ ได้ทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่างๆ ในประเทศไทย ศึกษาข้อมูลการจัดให้บริการของต่างประเทศ และนำข้อมูลที่ได้มาปฏิบัติงาน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ หรือขั้นตอนการดำเนินงานจนทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การบริการสารสนเทศออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-2019 และใช้มาจนปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการบริการสารสนเทศออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-2019 ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สะดวก รวดเร็ว และทันต่อความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการให้บริการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการพัฒนากระบวนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-2019 ตามกระบวนการ PDCA ดังนี้



ผังขั้นตอนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-2019

แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

จากการพัฒนากระบวนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-2019 ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปแนวปฏิบัติที่ดี ได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการเตรียมการดำเนินงานให้บริการสารสนเทศ (P : Plan)

1.1 ผู้อำนวยการวางแผนการให้บริการร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมอบหมายผู้ปฏิบัติงานชัดเจน โดยเป็นผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการเป็นหลัก

1.2 จัดตารางเวรปฏิบัติงานให้บรรณารักษ์ปฏิบัติงานให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการในแต่ละช่องทาง โดยจัดให้ทุกวัน ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ รวมทั้งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานในแต่ละจุดบริการ

1.3 จัดทำแบบฟอร์มการให้บริการสารสนเทศออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-2019 พร้อมจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.4 ประชุมบุคลากรผู้ให้บริการทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ เพื่อทำความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

1.5 จัดเตรียมเครื่องมือสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการหน้าสำนักวิทยบริการกับผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักวิทยบริการ

1.6 การปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานให้ยึดตามมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-2019) ของกระทรวง จังหวัด มหาวิทยาลัย และสำนักวิทยบริการอย่างเคร่งครัด

1.7 ให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์การให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน สม่ำเสมอ และหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ติดตาม และรับทราบข่าวสารการให้บริการของสำนักวิทยบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่

2. ขั้นตอนการให้บริการ (D : Do)

2.1 เมื่อมีผู้ใช้บริการส่งคำขอใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ Facebook Fanpage, LINE@, LINE groups, E-mail, โทรศัพท์ และ Instagram ให้ผู้รับผิดชอบในช่องทางนั้นๆ ในเวลานั้นๆ ดำเนินการตอบรับคำถามจากผู้ใช้บริการทันที หากผู้ปฏิบัติงานหลักติดภารกิจให้ผู้ปฏิบัติงานอื่นรับคำขอจากผู้ใช้บริการแทนกัน

2.2 ให้ดำเนินการค้นหาคำตอบ และ/หรือนำส่งทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางการสื่อสารนั้นๆ

2.3 ให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับคำขอหรือข้อคำถามจากผู้ใดคนหนึ่ง ดำเนินการให้บริการแก่ผู้ใช้คนนั้นจนสิ้นสุดกระบวนการ หรือจนผู้ใช้บริการคนนั้นได้รับทรัพยากรสารสนเทศหรือได้รับคำตอบเรียบร้อยแล้ว

2.4 หากต้องประสานงานกับฝ่ายงานหรือกลุ่มงานอื่นๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ประสานงานให้เรียบร้อยจนผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศหรือได้รับคำตอบเรียบร้อย

2.5 การให้บริการสารสนเทศทุกๆ บริการให้ยึดแนวปฏิบัติการให้บริการนั้นๆ เป็นหลัก

2.6 การยืม-คืน และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ให้ดำเนินการดังนี้

2.6.1 ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทตามระเบียบและประกาศมหาวิทยาลัย

1) กรณีทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกทุกประเภทให้ใช้บริการยืมกรณีพิเศษ

2) ทรัพยากรสารสนเทศประเภท บทความ กฤตภาค จุลสาร หรือบางบทของหนังสือ ให้ดำเนินการสแกนและบริการทรัพยากรสารสนเทศแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่เก็บค่าสแกน

3) เอกสารวิจัยและวิทยานิพนธ์ เน้นให้บริการแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

4) ฐานข้อมูลออนไลน์ ให้บริการช่วยสืบค้นและนำส่งทรัพยากรสารสนเทศแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่คิดค่าบริการ

2.6.2 ให้ผู้ใช้บริการรับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้ช่องทางพิเศษ บริเวณหน้าสำนักวิทยบริการ หากผู้ใช้บริการไม่สามารถมารับได้ด้วยตนเอง ให้จัดส่งทางไปรษณีย์หรือผู้ให้บริการขนส่งอื่นๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ และผู้ใช้บริการรับผิดชอบค่าจัดส่งด้วยตนเอง

2.6.3 ให้เจ้าหน้าที่ค้นหาและหยิบตัวเล่มตามคำขอให้รวดเร็วและแล้วเสร็จภายในวันนั้น พร้อมแจ้งให้บรรณารักษ์ทราบ เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการมาติดต่อหรือขอรับต่อไป

2.6.4 การรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้ดำเนินการดังนี้

1) สำนักวิทยบริการขยายวันรับคืนหนังสือให้ผู้ใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดค่าปรับ

2) หากผู้ใช้บริการต้องการคืนหนังสือสามารถนำมาคืนได้ด้วยตนเอง ส่งผู้รับคืนตามจุดต่างๆ ในมหาวิทยาลัย หรือส่งไปรษณีย์หรือผู้ให้บริการขนส่งอื่นๆ

3) ให้พับหนังสือที่รับคืนในห้องพักที่มีอากาศถ่ายเทที่จัดไว้ ประมาณ 5-7 วัน ก่อนนำขึ้นชั้นตามปกติ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดและการติดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019

2.6.5 การยืมต่อ ให้ดำเนินการตรวจสอบตัวเล่มหนังสือกับผู้ใช้บริการ ตรวจสอบข้อมูลประวัติของผู้ใช้บริการ และทำการยืมต่อออนไลน์

2.6.6 การชำระค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง ให้ชำระผ่านคิวอาร์โค้ดเข้าบัญชีมหาวิทยาลัย พร้อมแจ้งสลิปการโอนและนำส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการ

2.6.7 การปลดหนี้ หรือตรวจสอบหนี้ค้างในระบบห้องสมุด สามารถติดต่อได้ด้วยตนเอง หรือหากไม่สะดวกเดินทางมาด้วยตนเอง ให้สแกนเอกสารส่งผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและสแกนส่งกลับไปยังผู้ใช้บริการ

3. การประเมินผล (C : Check)

- 3.1 เมื่อดำเนินการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้นำส่งลิงค์แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการช่วยประเมินผลทันที
- 3.2 สรุปผลการดำเนินงาน สรุปผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รายงานต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการเป็นประจำทุกเดือน
- 3.3 หัวหน้างานบริการสารสนเทศจัดเก็บสถิติการให้บริการแต่ละวัน รวบรวมส่งหัวหน้ากลุ่มงานบริการสารสนเทศ และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการทุกวันจันทร์สัปดาห์ถัดไป

4. ขั้นตอนการปรับปรุง (A : Action)

- 4.1 ประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ และสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
- 4.2 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อร่วมกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. บุคลากรให้ความร่วมมือ มีความเข้าใจในการดำเนินงาน ร่วมกันทดลองวิธีปฏิบัติหลายรูปแบบ จนสามารถตกผลึกการทำงานเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้
2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมกลุ่ม เพื่อร่วมกันดำเนินงาน แก้ไขปัญหาการดำเนินงาน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานอยู่เสมอ
3. มีการกำกับติดตาม รายงานผล และตรวจเช็คการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

การนำไปใช้ประโยชน์

เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริการของห้องสมุดหรือหน่วยงานต่างๆ ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้ดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว สะดวก และทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ผลสัมฤทธิ์

1. สำนักวิทยบริการมีบริการสารสนเทศออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืน
2. ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ
