

แนวปฏิบัติที่ (Best practices)
เรื่อง การบริการสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หลักการและเหตุผล

งานบริการสารสนเทศ ถือได้ว่า เป็นหัวใจสำคัญของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักวิทยบริการ ที่มุ่งเน้นพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต โดยได้พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อปี พ.ศ. 2554 จัดให้มีศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) เพื่อรวบรวมบริการที่กระจายตามจุดต่างๆ มาไว้ด้วยกันในจุดเดียว เป็นการช่วยลดขั้นตอนในการให้บริการได้เป็นอย่างดี แต่ด้วยพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงสารสนเทศในทุกที่ทุกเวลา ดังนั้นห้องสมุดจำเป็นต้องปรับตัวและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานห้องสมุด เพื่อเอื้อให้เกิดประโยชน์ในการจัดการและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ยุคใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนบรรลุตามพันธกิจของห้องสมุดที่ได้กำหนดไว้

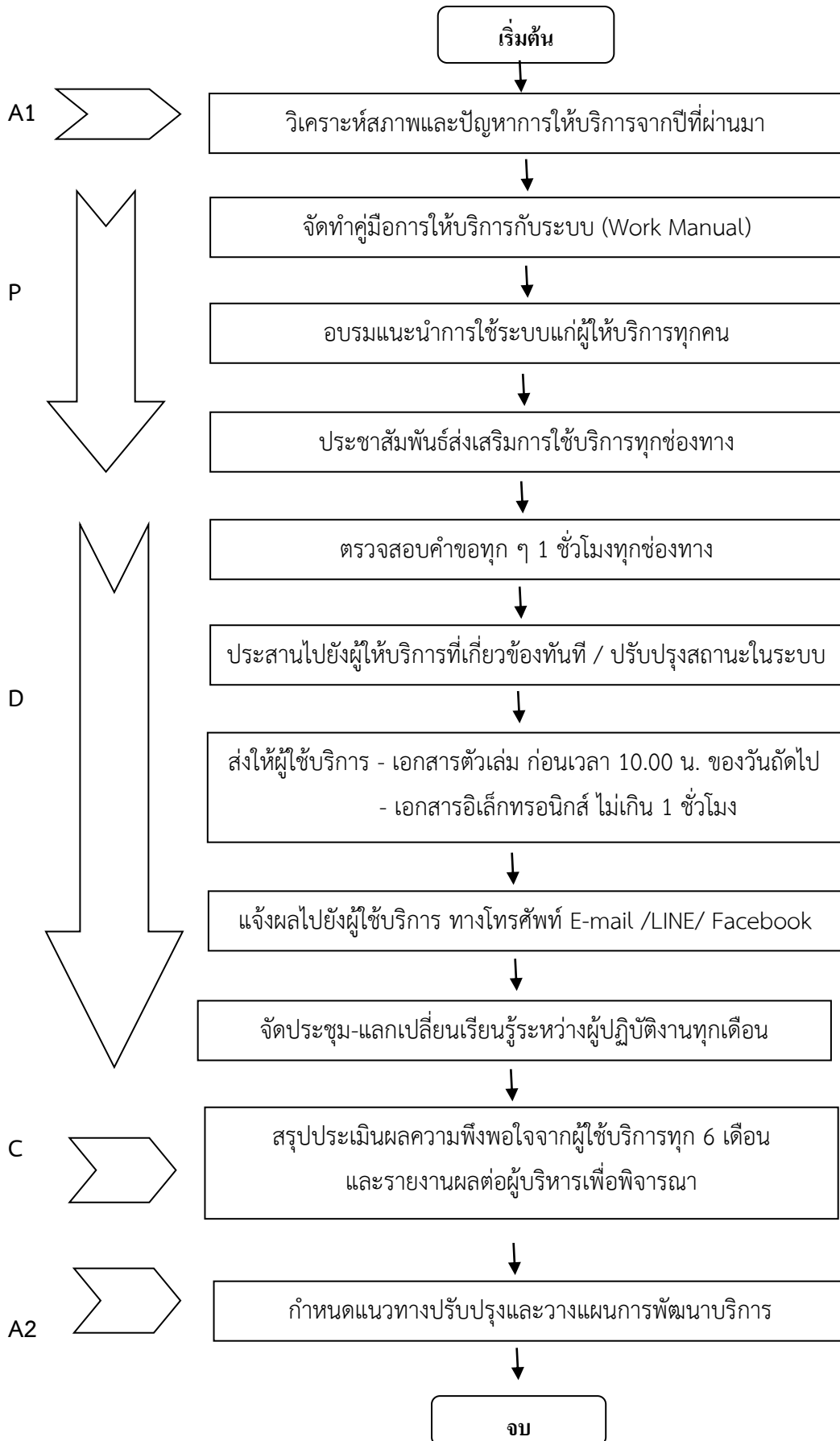
ดังนั้นเพื่อให้เกิดการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของกลุ่มนิสิต คณาจารย์และนักวิจัย จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยต่อยอดเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ (One Stop Service Online) ซึ่งได้รวบรวมบริการต่างๆ ในห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกเดินทางมาขอใช้บริการด้วยตนเอง สามารถขอใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการให้กระชับ เกิดประสิทธิภาพในการบริการและบรรลุเป้าหมายของสำนักวิทยบริการ

วัตถุประสงค์ของการบริการ

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ สามารถใช้บริการต่างๆ ในห้องสมุดแบบออนไลน์ สามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา
2. เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการให้บริการ

สำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ ตามกระบวนการ A1+PDCA2 ดังนี้



แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

จากการดำเนินงานให้บริการ One Stop Service Online ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ One Stop Service Online ที่สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพและปัญหาการให้บริการจากปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการบริการ
2. จัดทำคู่มือการให้บริการกับระบบ (Work Manual) เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานได้ศึกษาเรียนรู้ระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ ให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีบริการที่หลากหลายจำนวน 7 บริการ ดังนี้
 - 2.1 บริการรับส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างนิสิตศูนย์นอกที่ตั้ง และระหว่างหน่วยบริการ
 - 2.2 บริการสำเนาบทความวารสาร
 - 2.3 บริการสำเนาบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.4 บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม
 - 2.5 บริการสืบค้นบทความวารสารต่างประเทศ
 - 2.6 บริการหนังสือ On Process (หนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ)
 - 2.7 บริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น
3. ฝึกอบรมและแนะนำการใช้ระบบแก่ผู้ให้บริการทุกคนก่อนนำระบบไปให้บริการจริง
4. ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการใช้บริการทุกช่องทาง ได้แก่ เอกสารแจก แผ่นพับ วิดิทัศน์แนะนำบริการผ่าน YouTube Chanel จอประชาสัมพันธ์ที่ตั้งในห้องสมุดทุกชั้น สถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ Social Network ได้แก่ Facebook และ LINE Group ของสำนักวิทยบริการ เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการให้มากที่สุด
5. บรรณารักษ์ผู้ดูแลระบบดำเนินการตรวจสอบคำขอจากทุกช่องทาง ทุก ๆ 1 ชั่วโมง เพื่อให้เกิดการบริการที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและดำเนินการทันทีเมื่อได้รับคำขอ
6. เมื่อมีคำขอเข้ามาในระบบ ผู้ดูแลระบบดำเนินการประสานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้บริการต่อเนื่องต่อไป ซึ่งได้แก่
 - 6.1 บริการหนังสือ On Process (หนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ) และบริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม/ตัวเล่ม ติดต่อบรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิคฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
 - 6.2 หนังสือยืมระหว่างหน่วยบริการ ติดต่อบรรณารักษ์กลุ่มงานบริการ
 - 6.3 บริการสำเนาบทความวารสาร ติดต่องานวารสารฯ
 - 6.4 บริการสืบค้นบทความวารสารต่างประเทศ ติดต่อบรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชา กลุ่มงานบริการ
 - 6.5 บริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น ติดต่อบรรณารักษ์กลุ่มงานบริการ และเจ้าหน้าที่จัดชั้น

7. เปลี่ยนสถานะผลการดำเนินการในระบบทุกครั้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามและตรวจสอบการให้บริการว่าอยู่ในขั้นตอนการดำเนินงานใด โดยสามารถตรวจสอบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่าน Smart Device รวมทั้งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถส่งต่องาน โดยตรวจสอบงานคำขอใช้บริการจากระบบ

8. กำหนดส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการ ดังนี้

8.1 เอกสารตัวเล่ม ก่อนเวลา 10.00 น. ของทุกวันในวันถัดไป (ใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงการส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เกิน 1 วัน)

8.2 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการไม่เกิน 1 ชั่วโมง

9. แจ้งผลการดำเนินงานผ่านทางอีเมลและติดต่อทางโทรศัพท์ หลังจากที่เตรียมดำเนินการเสร็จสิ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการมาติดต่อขอรับทรัพยากรที่ต้องการ

หมายเหตุ บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่อผู้ใช้บริการยุคใหม่เป็นบริการที่สำนักวิทยบริการให้บริการฟรี ยกเว้น บริการสำเนาบทความ คิดค่าบริการสำเนาบทความ หน้าละ 50 สต.

10. จัดประชุม-แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนผลการบริการ ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน ตลอดจนหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุง แล้วนำผลเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

11. นำผลที่ได้ไปพัฒนาระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ และเพิ่มเติมบริการต่างๆ ต่อไป

11. ประเมินผลและสรุปผลความพึงพอใจจากผู้บริการทุก 6 เดือน และกำหนดแนวทาง

และวางแผนการพัฒนาบริการต่อไป



สำนักวิทยบริการ
Academic Resource Center

แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ มีดังนี้





ทบทวนการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา



วางแผนออกแบบการพัฒนากระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ



มอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานร่วมรับผิดชอบทุกขั้นตอนการให้บริการ



ประสานไปยังผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเตรียมสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการทันที กำหนดเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 1 วัน



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรและผู้ให้บริการทุกส่วนงานในสำนักวิทยบริการ
2. ได้ข้อเสนอแนะ แนวคิดที่ดีจากบุคลากรผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องชาวยุติการทำงานมาอย่างยาวนาน ทำให้สามารถวางแผนแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี
3. ได้รับความช่วยเหลือและกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารในองค์กร ทำให้มีขวัญและกำลังใจที่จะการดำเนินงาน จึงทำให้การบริการ และการพัฒนากระบวนการบริการ บรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี
4. การนำ Social Network มาประยุกต์ใช้กับการบริการทำให้การดำเนินงานสะดวก รวดเร็ว ทันกับความต้องการของผู้รับบริการ

การนำแนวปฏิบัติที่ดีไปประยุกต์ใช้

1. นำไปใช้ในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง
2. สามารถเป็นระบบงานต้นแบบที่องค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ ส่งมอบเอกสารแก่ผู้ใช้บริการที่ร้องขอมา โดยไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มกระดาษ
3. นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการลดขั้นตอนการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการประสานงาน ตลอดจนการส่งมอบเอกสารและบริการที่สะดวกรวดเร็ว พึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การรวบรวมและเผยแพร่

การเผยแพร่และรวบรวมประเด็นความรู้ :
บริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์เพื่อผู้ใช้บริการยุคใหม่ (One Stop Service Online)

Academic Resource Center

คู่มือการปฏิบัติงาน
(One stop service online)

YouTube

facebook

LIBRARY RADIO

LINE

1. จัดทำเป็นคู่มือการใช้งานของระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ “One Stop Service Online”
2. จัดทำวีดิทัศน์การใช้งานผ่านทาง YouTube: AREC MSU Channel
3. ระบบการใช้งาน <http://copper.msu.ac.th/OSS2/library.oss/desk.php>
4. เอกสารแนะนำการให้บริการ

5. เผยแพร่ทาง Social Network ได้แก่ Facebook และ LINE Group ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

ปัจจุบันบริการดังกล่าวได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างมากและมีการพัฒนาบริการใหม่ๆ เน้นการให้บริการแบบเชิงรุก ส่งมอบบริการและทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วทันใจ มีจำนวนคำขอใช้บริการถึง 1,681 รายการ และทุกรายการดำเนินการแล้วเสร็จ ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการ “One Stop Service Online” เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การบริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว (Service was swift and zealous) ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ บริการด้วยความสุภาพและด้วยไมตรีจิต (Service was polite and friendly) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (Service was timely) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (information was accurate) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ (Service was consistent with need) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) มีระบบ One stop service online ให้บริการบนเว็บไซต์ (Online service) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว (service was provided quickly and convenient) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (Service was impartial) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ขั้นตอนการขอรับบริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน (Procedures were simple and easy to follow) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ (Service steps were clearly communicated) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.1$) และ มีคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ (Convenient Computer and Internet were provided) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ
