

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

เรื่อง การสมัครสมาชิกห้องสมุดออนไลน์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัย ได้กำหนดยุทธศาสตร์ ตามพันธกิจของหน่วยงาน ในการเป็นแหล่งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ของมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการจัดให้บริการสารสนเทศ มากกว่า 30 บริการ ซึ่งหนึ่งในบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และเป็นหัวใจหลักของการบริการ นั่นก็คือ บริการยืม – คืน เป็นการบริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศน โดยผู้ใช้บริการ จะต้องสมัครสมาชิกห้องสมุดก่อนจึงจะสามารถยืมทรัพยากรที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการและนำออกจากห้องสมุดได้ โดยสมาชิกสามารถยืมด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องยืมอัตโนมัติ หรือ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ตามสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ในสภาพเบื้องต้นในการทำบัตรสมาชิกแก่ผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัย นิสิต และนักเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเฉพาะกลุ่มนิสิต ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการดำเนินงานในปัจจุบัน สำนักวิทยบริการมีขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุดโดยให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มการทำบัตรสมาชิก และให้ผู้ใช้บริการขมวดีทัศน์ หรือผ่านการแนะนำการวิธีการใช้บริการจากบรรณารักษ์ก่อนถึงจะสามารถสมัครสมาชิกห้องสมุดได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ถึงระเบียบ วิธีการใช้บริการเบื้องต้น แต่สำนักวิทยบริการ พบปัญหาในการสมัครสมาชิกคือ นิสิตมาสมัครสมาชิกพร้อมกันจำนวนมาก ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับขมวดีทัศน์ ไม่เพียงพอ คุณภาพต่ำ ชัดชองบ่อย ผู้ใช้บริการต้องเดินทางมาสมัครที่ห้องสมุดด้วยตนเอง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็วใจการสมัคร นอกจากนี้ยังพบว่า นิสิตจะได้รับบัตรประจำตัวนิสิตช้ามาก ไม่สามารถนำแสดงตนเพื่อทำบัตรสมาชิกห้องสมุดได้

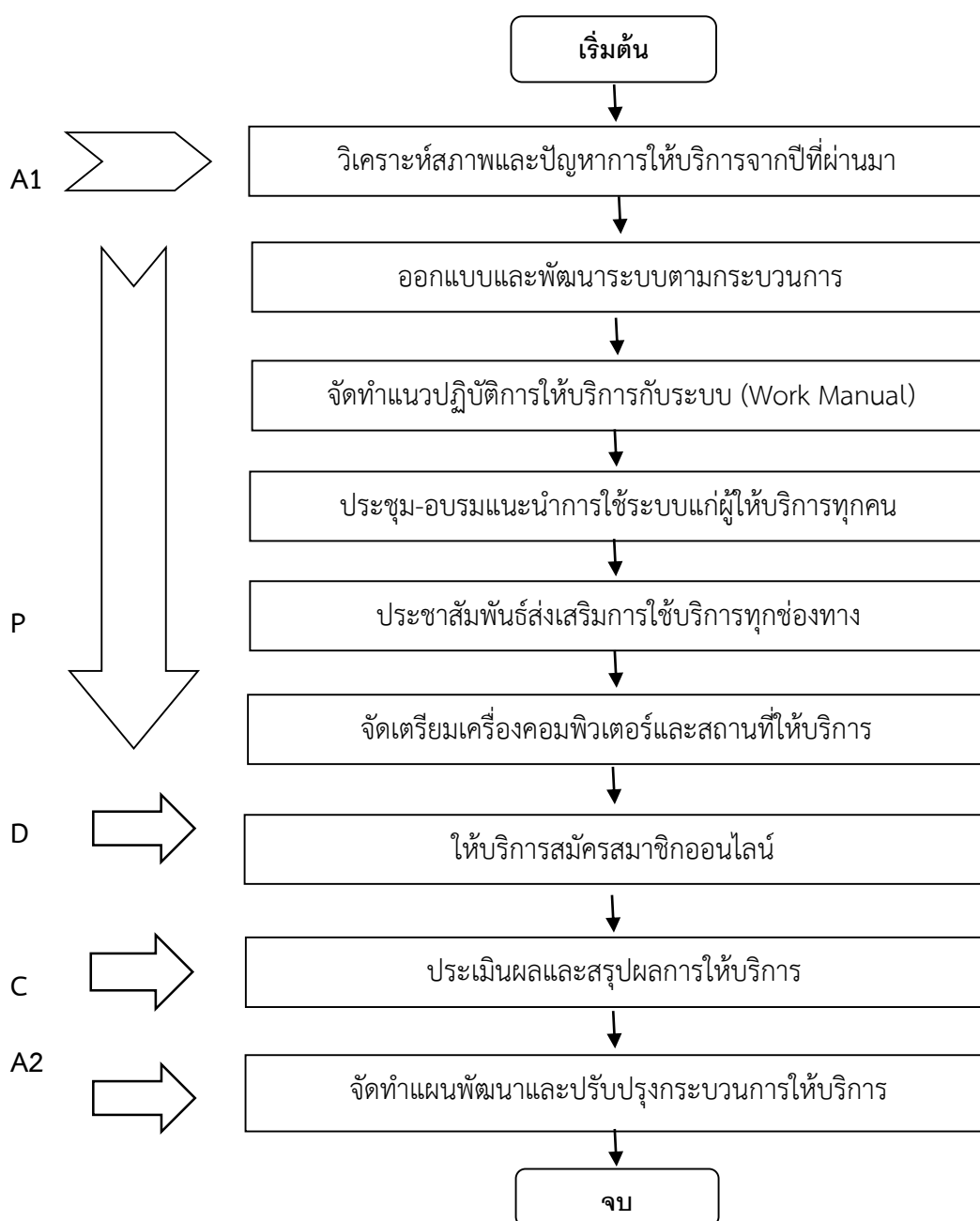
ดังนั้น จากสภาพและปัญหาการดำเนินงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางพัฒนา โดยได้ทำการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสมัครสมาชิกมาต่อเนื่องกันหลายปี โดยการทดลองด้วยวิธีการต่างๆ จนกระทั่งได้ดำเนินการพัฒนาระบบสมัครสมาชิกห้องสมุดออนไลน์ ใช้งานมาได้ระยะหนึ่งได้ทำการประเมินผลการให้บริการ ซึ่งพบว่า ผู้สมัครสมาชิกห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ มีความพึงพอใจต่อระบบการสมัครสมาชิกห้องสมุดออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเห็นว่าการใช้งานโปรแกรมมีความสะดวก ความรวดเร็วในการสมัคร มีคำอธิบายขั้นตอนตามลำดับเข้าใจง่าย สำนักวิทยบริการจึงปรับกระบวนการสมัครสมาชิกทำให้ผู้ใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นมาก และมีการใช้งานมาจนปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการสมัครสมาชิกห้องสมุดออนไลน์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนำมาใช้ในการพัฒนาการสมัครสมาชิกให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นมาก

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินงานบริการสมัครสมาชิกห้องสมุดออนไลน์ตามกระบวนการ PDCA ดังนี้



แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

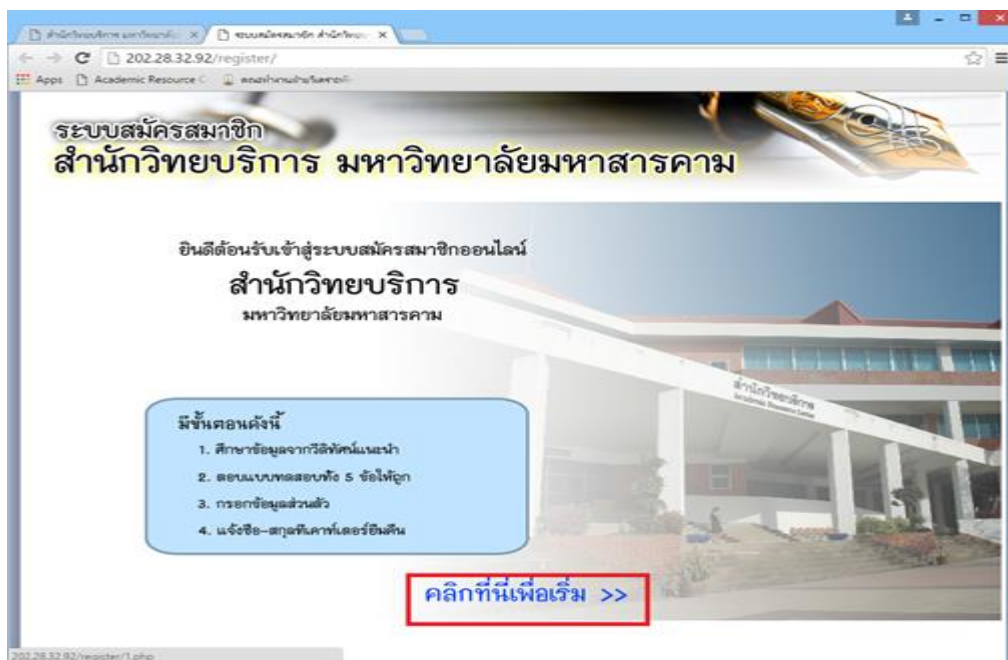
จากการดำเนินงานการสมัครสมาชิกห้องสมุดออนไลน์ ทำให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการสมัครสมาชิกห้องสมุดให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันและการจัดการเรียนการสอน ดังนี้

1. พัฒนาระบบการสมัครสมาชิกห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการทุกคน โดยไม่ต้องเดินทางมายังห้องสมุด ให้สมัครสมาชิกได้ผ่านระบบออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ <http://library.msu.ac.th/> คลิกที่เมนู “สมัครสมาชิกห้องสมุด”
2. ผู้สมัครต้องขมวดิทัศน์แนะนำให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ การใช้ห้องสมุด ระเบียบการให้บริการ สิทธิในการยืม และขั้นตอนการใช้บริการต่างๆ ในห้องสมุดที่เข้าใจง่ายก่อนสมัคร
3. ทำแบบประเมินความรู้จากการขมวดิทัศน์ 5 ข้อ ต้องทำถูกต้องทุกข้อ จึงจะสมัครได้
4. กรอกแบบฟอร์มสมัครผ่านระบบออนไลน์
5. ผู้สมัครต้องมาติดต่อด้วยตนเอง โดยนำบัตรประจำตัวนิสิตมายื่นที่เคาน์เตอร์บริการ เพื่อกำหนดรหัสพิน (PIN Code) ได้ทั้ง 3 หน่วยบริการ
6. กรณีที่ยังไม่มีบัตรประจำตัวนิสิตให้ใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวที่ทางราชการออกให้แทนชั่วคราว มีอายุสมาชิก 1 เดือน และให้นำบัตรประจำตัวนิสิตมาเปลี่ยนเมื่อได้บัตรเรียบร้อยแล้ว
7. กรณีบัตรประจำตัวนิสิตหาย ให้ใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวที่ทางราชการออกให้แทนชั่วคราว ซึ่งเจ้าหน้าที่บริการเคาน์เตอร์จะทำการติดบาร์โค้ดชั่วคราวและกำหนดให้มีอายุสมาชิก 1 เดือน เมื่อได้บัตรประจำตัวใหม่ให้นำมาเปลี่ยนเพื่อใช้งานและเป็นสมาชิกตามปกติ
8. อายุสมาชิกห้องสมุด กำหนดให้ 1 ภาคการศึกษา และต้องต่ออายุสมาชิกทุก ๆ ภาคการศึกษา หลังจากลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษานั้น ๆ แล้ว
การใช้บัตรชั่วคราว จะมีอายุสมาชิกห้องสมุดคราวละ 1 เดือน
9. สำนักวิทยบริการจะตรวจสอบสถานภาพการเป็นนิสิตสมบูรณ์ และผลการลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนนั้น ๆ จากระบบบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย
10. นิสิตที่มีสถานะ ลาพักการเรียน หรือพ้นสภาพ จะไม่สามารถสมัครสมาชิกหรือต่ออายุสมาชิกได้ ส่งผลให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้ด้วย

ตัวอย่าง การสมัครสมาชิกห้องสมุดออนไลน์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



เข้าสมัครสมาชิกออนไลน์ที่ URL: <http://library.msu.ac.th>




1. ศึกษาข้อมูลจากวิดีโอที่ค้นแนะนำ

ระบบสมัครสมาชิก
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หน้าหลัก

1. ศึกษาข้อมูล จากวิดีโอที่ค้นแนะนำ
2. ตอนแบบทดสอบ ทั้ง 5 ข้อใหญ่ๆ
3. กรอกข้อมูลส่วนตัว เข้าสู่ระบบ
4. แจ้งชื่อ-สกุล ที่เคาน์เตอร์ยืมคืน

การให้บริการ สำนักวิทยบริการ มมส 2556



2. ทำแบบทดสอบ

ระบบสมัครสมาชิก
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หน้าหลัก

1. ศึกษาข้อมูล จากวิดีโอที่ค้นแนะนำ
2. ตอนแบบทดสอบ ทั้ง 5 ข้อใหญ่ๆ
3. กรอกข้อมูลส่วนตัว เข้าสู่ระบบ
4. แจ้งชื่อ-สกุล ที่เคาน์เตอร์ยืมคืน

คำถาม 1: หากคืนทรัพยากรที่เกินกำหนดจะเกิดค่าปรับวันละกี่บาทต่อรายการ

- 5 บาท/รายการ
- 7 บาท/รายการ
- 2 บาท/รายการ
- 10 บาท/รายการ

คำถาม 2: สำนักวิทยบริการกำหนดสิทธิ์ในการยืมของนิสิตในระดับ ปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถยืมครบครองได้กี่รายการ

- จำนวน 8 รายการ
- จำนวน 7 รายการ
- จำนวน 5 รายการ
- จำนวน 10 รายการ

คำถาม 3: สำนักวิทยบริการ เปิดให้บริการตั้งแต่เวลาเท่าใด

- 08.30 น
- 09.00 น
- 08.00 น
- 07.30 น

3. กรอกข้อมูลส่วนตัว

ระบบสมัครสมาชิก
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หน้าหลัก

1. ศึกษาข้อมูล จากวิธีตั้งแนะนำ

2. ตอนแบบทดสอบ ทั้ง 5 ข้อให้ถูก

3. กรอกข้อมูลส่วนตัว เ้าสู่ระบบ

4. แจงชื่อ-สกุล ที่เคาน์เตอร์ยืมคืน

ยินดีด้วยครับ คุณตอบคำถามถูกหมดทุกข้อ เชิญกรอกข้อมูลด้านล่าง เพื่อสมัครสมาชิกห้องสมุดได้เลยครับ

ค่านามานำชื่อ

ชื่อสกุล

รหัสประจำตัวนิสิต

รหัสบาร์โค้ด รหัสบาร์โค้ด 14 หลักบนบัตรนิสิต

ระดับ

ปริญญาตรี ปริญญาตรีระบบพิเศษ
 ปริญญาโท ปริญญาโทระบบพิเศษ
 ปริญญาเอก นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ
 อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน

สาขาวิชา และคณะ

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ (ภูมิลำเนา)

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์มือถือ

เบอร์อีเมล

4. แจงชื่อ ยืนยันบัตรที่เคาน์เตอร์บริการเพื่อกำหนดรหัส PIN



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่สามารถพัฒนาระบบด้วยความเข้าใจระบบการให้บริการห้องสมุด
2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรผู้มีประสบการณ์ที่เชี่ยวชาญในการทำงานมาอย่างยาวนาน ทำให้สามารถวางแผนแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี

การนำแนวปฏิบัติที่ดีไปประยุกต์ใช้

1. นำไปใช้ในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง
2. สามารถเป็นระบบงานต้นแบบที่องค์กรหรือหน่วยงาน โดยไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มกระดาษ
3. นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการลดขั้นตอนการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการ ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว พึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งลดคนในการทำงานได้อีกด้วย
