

## แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

เรื่อง การพัฒนาบริการหนังสือระหว่างดำเนินการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผกาบุช เหล่าพิเดช\*

### หลักการและเหตุผล

การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการประกอบการศึกษาค้นคว้าและการวิจัย แก่นิสิต อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยถือเป็นภารกิจสำคัญของสำนักวิทยบริการ สำนักวิทยบริการจึงมุ่งเน้นดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการที่ได้รับการแนะนำสั่งซื้อจากนิสิต อาจารย์และบุคลากร และสอดคล้องกับทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัยที่เปิดการเรียนการสอน ดังนั้นเพื่อให้เกิดการบริการที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการจึงได้พัฒนา และจัดระบบการดำเนินงานและการให้บริการ โดยเริ่มตั้งแต่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศมาแล้ว สำนักวิทยบริการดำเนินการแจ้งผลการจัดหาไปยังผู้แนะนำสั่งซื้อ พร้อมบันทึกลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติทันที ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและสืบค้นในระบบสืบค้นออนไลน์ได้ทันทีเช่นเดียวกัน

ในการนี้ กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ จึงต้องมีการพัฒนาการบริการให้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยได้เริ่มให้บริการมานานหลายปีแล้ว แต่เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้มีการดำเนินการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำความเข้าใจ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางและขั้นตอนการจัดให้บริการหนังสือระหว่างดำเนินการ ใน 2 รูปแบบ มีรายละเอียดดังนี้

1. บริการหนังสือด่วน (Fast Books) เป็นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศใหม่แบบด่วนแก่ นิสิต อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้แนะนำสั่งซื้อเข้าห้องสมุด ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือที่ตนเองแนะนำสั่งซื้อได้รวดเร็วขึ้น โดยมีการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ใช้บริการผ่านทาง E-mail ทันทีที่ทรัพยากรสารสนเทศมาถึงห้องสมุด ทั้งนี้หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะยืมหนังสือดังกล่าวให้ตอบกลับทาง E-mail มายังสำนักวิทยบริการเพื่อดำเนินการเตรียมหนังสือเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. บริการหนังสือกำลังดำเนินการ (On process) เป็นการให้บริการหนังสือที่ผ่านการจัดหา และนำข้อมูลเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติเรียบร้อยแล้ว แต่อยู่ระหว่างการดำเนินการเตรียมหนังสือออกบริการ ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นรายการและแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Web OPAC) และสำนักวิทยบริการดำเนินการเพื่อนำหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการออกบริการด่วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

---

\* บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการบริการหนังสือระหว่างดำเนินการให้บริการทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

1. วางแผนกำหนดรูปแบบและประเภททรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือเพื่อในการนำออกให้บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการจัดเก็บหรือจัดเรียงให้เป็นระบบง่ายต่อการนำออกบริการตามลำดับและความเร่งด่วน

1.1 แยกประเภทหนังสือในการนำออกบริการออกเป็น 2 กลุ่ม คือ หนังสือซื้อ และหนังสืออภินันทนาการ และกำหนดหมายเลขหนังสือดำเนินการ เช่น 1/63 คือหนังสือซื้อหมายเลขดำเนินการลำดับที่ 1 ปี 2563, 1/g 63 คือหนังสืออภินันทนาการลำดับที่ 1 ปี 2563

1.2 กำหนดรูปแบบการให้บริการหนังสือระหว่างดำเนินการออกเป็น 2 รูปแบบคือ หนังสือด่วน (Fast book) และหนังสือดำเนินการ (On process)

2. กำหนดขั้นตอนในการให้บริการหนังสือระหว่างดำเนินการแต่ละรูปแบบเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานหนังสือได้ทันความต้องการโดยมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

### 2.1 กรณีหนังสือผู้แนะนำสั่งซื้อใช้ด่วน (Fast book)

หนังสือผู้แนะนำสั่งซื้อใช้ด่วน คือหนังสือที่ดำเนินการจัดซื้อเรียบร้อยแล้วและมีการขอใช้บริการหนังสือด่วนจากผู้แนะนำสั่งซื้อ มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

2.1.1 ส่งอีเมลแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือไปยังผู้ใช้บริการที่แนะนำสั่งซื้อ

2.1.2 ผู้ใช้บริการที่แนะนำสั่งซื้อแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการหนังสือด่วน

2.1.3 นัดหมายผู้ใช้บริการที่แนะนำสั่งซื้อมารับหนังสือ

2.1.4 ดำเนินการประทับตรา และบันทึกรายการบรรณานุกรมหนังสือในฐานข้อมูลห้องสมุด

อัตโนมัติ

2.1.5 ทำการวิเคราะห์หมวดหมู่ และกำหนดหัวเรื่อง

2.1.6 เตรียมตัวเล่มออกบริการ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบรายชื่อหนังสือที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

สถานะ (CHECK SHELVES) จาก Web OPAC

2.1.7 นำตัวเล่มส่งงานบริการยืม-คืน ณ หน่วยบริการที่ผู้ใช้ต้องการมารับหนังสือ หากผู้ใช้ไม่มารับหนังสือภายใน 7 วัน จะนำหนังสือขึ้นชั้นบริการตามปกติ

### 2.2 กรณีหนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ (On process)

หนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ คือ เป็นการให้บริการหนังสือที่ผ่านการจัดหา และนำข้อมูลเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติเรียบร้อยแล้ว แต่อยู่ระหว่างการดำเนินการเตรียมหนังสือออกบริการ และมีสถานะหนังสือเป็น ON PROCESS ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการได้ดังนี้

2.2.1 ผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือจาก Web OPAC พบว่าหนังสือที่ต้องการอยู่ระหว่างดำเนินการ (STATUS ON PROCESS) จะคลิกที่ปุ่ม e-Request หรือ ติดต่อบรรณารักษ์บริการช่วยค้นคว้าเพื่อส่งคำขอใช้บริการ

2.2.2 ผู้ใช้บริการส่งคำขอตามขั้นตอนการให้บริการในระบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

2.2.3 ผู้ให้บริการตรวจสอบคำขอใช้บริการหนังสือในระบบบริการเบ็ดเสร็จ ทุก 5 นาทีและ ผู้ใช้บริการได้รับหนังสือภายในระยะเวลา 3 ชั่วโมง จากการส่งคำขอใช้บริการ

2.2.4 นำตัวเล่มจากชั้นรวีเคราะห์ตามหมายเลขดำเนินการที่ผู้บริการต้องการ

2.2.5 ดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่ และกำหนดหัวเรื่อง

2.2.6 เตรียมตัวเล่มออกบริการพร้อมให้บริการสถานะ (CHECK SHELVES) ใน Web OPAC

2.2.7 นำตัวเล่มส่งงานบริการยืม-คืน ณ หน่วยบริการที่ผู้ใช้ต้องการมารับหนังสือหากผู้ใช้ไม่มารับหนังสือภายใน 7 วัน จะนำหนังสือขึ้นชั้นบริการตามปกติ

3. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้ทราบถึงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการหนังสือระหว่างดำเนินการ

4. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการทราบถึงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการหนังสือระหว่างดำเนินการ

5. ให้บริการหนังสือระหว่างดำเนินการกับผู้บริการตามรูปแบบและขั้นตอนที่กำหนด

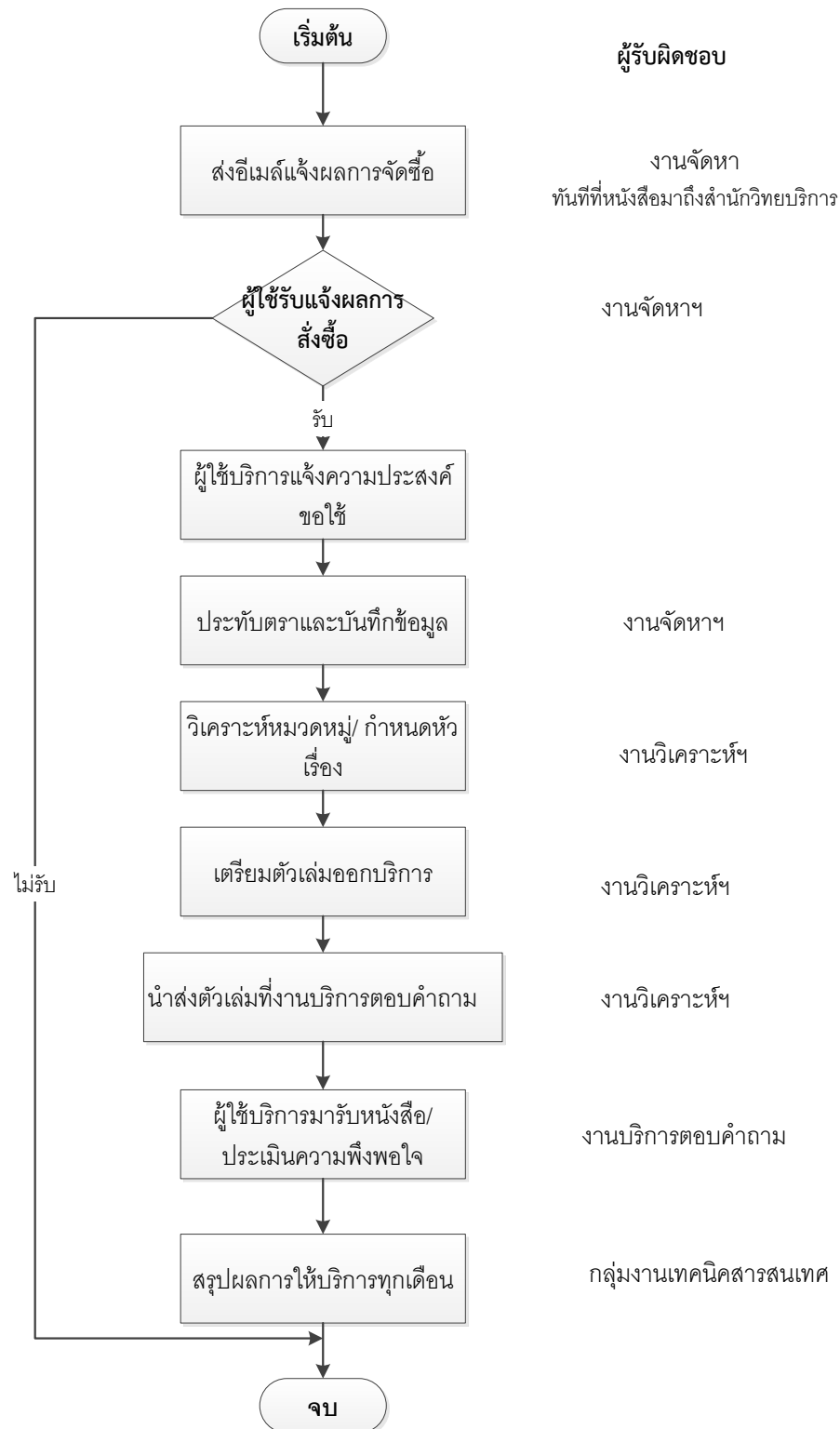
6. ประเมินผลความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการหนังสือระหว่างดำเนินการโดยใช้

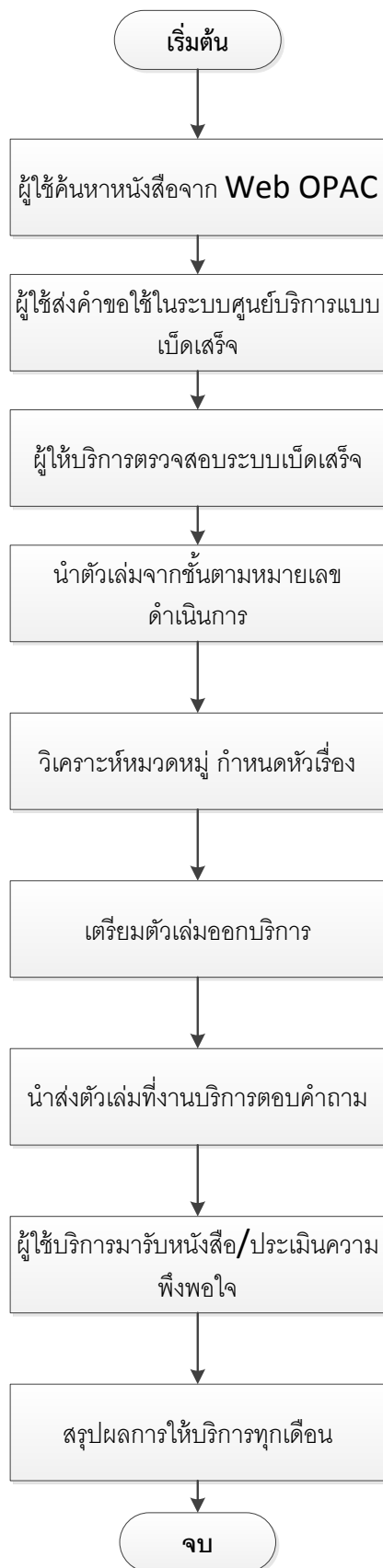
แบบสอบถาม

7. นำผลจากการประเมินมาดำเนินการจัดการความรู้ (KM) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาการให้บริการหนังสือระหว่างดำเนินการให้ทันต่อความต้องการของผู้บริการ

## ผังการบริการหนังสือระหว่างดำเนินการ

### บริการหนังสือด่วน (Fast Book)





บริการหนังสือดำเนินการ  
(On process)

ผู้รับผิดชอบ

งานวิเคราะห์  
ตรวจสอบข้อมูลทุก 5 นาที

งานวิเคราะห์  
พื้นที่ที่ได้รับคำขอใช้

งานวิเคราะห์

งานวิเคราะห์

งานวิเคราะห์

งานบริการ

กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ

#### 4. ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริการ

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. ผู้ใช้บริการบางคนไม่มารับหนังสือที่ร้องขอใช้บริการ 2. ระบบเครือข่ายขัดข้องไม่สามารถตรวจสอบระบบการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	1. ประสานกับผู้ให้บริการเพื่อยืนยันความต้องการใช้บริการ 2. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบขัดข้องดังนี้ 2.1 ประสานงานไปยังผู้ดูแลระบบเครือข่าย 2.2 ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองที่โต๊ะบริการตอบคำถามหรือช่องทางอื่นๆ

#### ปัจจัยความสำเร็จ

1. มีบุคลากรที่เข้าใจกระบวนการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว
2. มีเทคโนโลยีที่ตอบสนองการให้บริการ เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบการสื่อสาร
3. มีการวางแผนการปฏิบัติงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการรับรู้ขั้นตอนการให้บริการ

#### ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการพัฒนาบริการ

1. ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือทันความต้องการ
2. ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

-----