

## แนวทางปฏิบัติ การบริการแบบ Fast Lane

### บริการแบบ Fast Lane คืออะไร

บริการแบบ Fast Lane เกิดจากประเด็นผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับ การผลิตบัณฑิตไม่ตอบสนองความต้องการของตลาด ด้วยปัจจัยที่นิสิตขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในปัจจุบันนี้สำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยควรได้มีส่วนช่วยในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของผู้จ้างงาน และนิสิตได้งานทำ สำนักวิทยบริการในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดบริการแบบ Fast Lane ขึ้น ซึ่งเป็นการบริการสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะได้รับบริการที่รวดเร็ว และให้การช่วยเหลือเป็นพิเศษกว่าการขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาไทย ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นให้นิสิตได้ฝึกการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เป็นการสร้างความมั่นใจ ความคุ้นเคย จนเกิดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่ นิสิต สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการให้บริการ

1. เพื่อให้ นิสิต ได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
2. เพื่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว แก่นิสิตที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้
3. เพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงตามประเด็นความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย

### ผู้มีสิทธิ์ใช้ บริการ Fast Lane

นิสิตของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ติดต่อขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

### แนวทางการดำเนินงานและให้บริการ Fast Lane

#### การเตรียมการและการวางแผน

1. ประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้บริการเพื่อร่วมกันหาแนวทางการจัดให้บริการ
2. กลุ่มงานบริการสารสนเทศจัดทำคู่มือ (passport) การใช้บริการแบบ Fast lane และเตรียมของรางวัล
3. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์บริการทุกช่องทาง
4. จัดเตรียมพื้นที่ให้บริการให้เห็นเด่นชัด และสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ
5. จัดทำ Google Form สำหรับจัดเก็บข้อมูลการให้บริการแบบ Fast lane

6. ประชุมเพื่อชี้แจงสร้างความเข้าใจในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ
7. ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ
8. จัด CRM Corner ในมุมจะจัดให้บริการหนังสืออ่านเล่น, หนังสือเตรียมสอบภาษา, เกมฝึกทักษะ และสื่อต่าง ๆ ที่จะช่วยพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้แก่นิสิต และเพื่อการผ่อนคลายด้วยเครื่องดื่มห้างสมุด จัดไว้ให้ในระหว่างรอรับบริการบางประการที่จำเป็นต้องรอ

#### การดำเนินงานให้บริการ

1. ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ สามารถเข้ามาติดต่อขอใช้บริการต่างๆ ได้ที่ช่องทางออก (ช่องทางพิเศษ)
2. ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. การใช้บริการครั้งแรก ผู้ให้บริการต้องมอบคู่มือ (passport) การใช้บริการแบบ Fast Lane เพื่อใช้ในการสะสมแต้มแลกรับของรางวัล
4. ผู้ให้บริการสอบถามและกรอกข้อมูลผู้ขอใช้บริการผ่าน Google Form บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยระบุเป็นการใช้บริการแบบ Fast Lane เพื่อเก็บสถิติ และรายงานมหาวิทยาลัยต่อไป
5. ผู้ให้บริการต้องแนะนำการให้บริการนั้นๆ ก่อนการบริการและให้การช่วยเหลือเสมอ
6. ผู้ใช้บริการต้องได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าการบริการทั่วไป แต่ถ้าหากจำเป็นต้องรอรับทรัพยากรหรือบริการต่างๆ ให้เชิญผู้ใช้บริการรอ ณ CRM Corner
7. หากต้องประสานการบริการไปยังผู้ปฏิบัติงานในงานต่างๆ จะต้องดำเนินการทันที เพื่อให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น หากผู้ใช้บริการต้องการหนังสือ ให้ใช้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบชั้นหนังสือแต่ละหมวดในแฟ้มประสานงาน ซึ่งจะมีข้อมูลการติดต่อ ได้แก่ ID LINE และ เบอร์โทรศัพท์ ประสานงานขอหนังสือได้เลย
8. ผู้ให้บริการต้องให้บริการจนกว่าผู้บริการจะได้รับสารสนเทศที่ต้องการ
9. ผู้ให้บริการต้องลงลายมือชื่อของตนเองในคู่มือ (passport) การใช้บริการแบบ Fast Lane ให้ผู้บริการทุกครั้ง เพื่อเก็บคะแนนแลกรับของรางวัล
10. หากผู้บริการแสดง passport ณ จุดบริการใด ผู้ให้บริการต้องสื่อสารกับผู้ใช้เป็นภาษาอังกฤษ และลงชื่อผู้ให้บริการทุกครั้ง

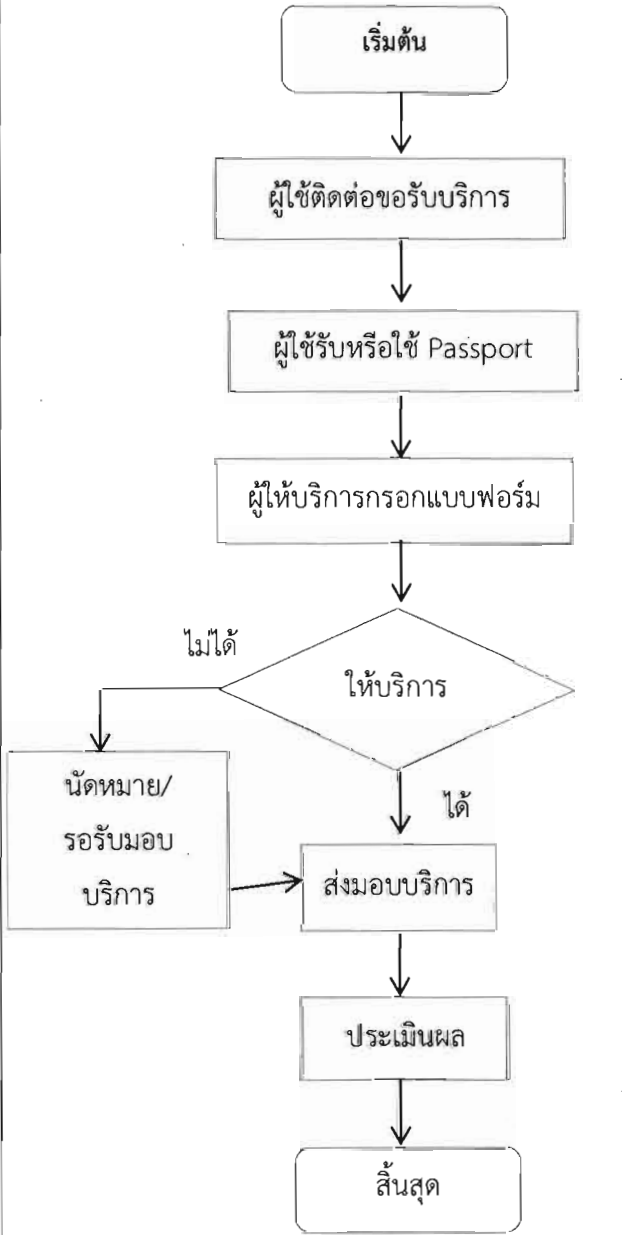
#### การเก็บข้อมูลบริการแบบ Fast Lane

1. กรอกข้อมูลผู้ขอใช้บริการผ่าน Google Form บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยระบุการเป็นการใช้บริการแบบ Fast Lane เพื่อเก็บสถิติ และรายงานมหาวิทยาลัยต่อไป
2. กลุ่มงานบริการฯ รายงานสถิติและรายชื่อผู้บริการ เสนอต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัย ทุก 6, 9 และ 12 เดือน

## การประเมินผลการบริการแบบ Fast Lane

1. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจทั้งแบบกระดาษและแบบอิเล็กทรอนิกส์พร้อมทั้งสร้างคิวอาร์โค้ด  
ผู้ใช้บริการสามารถสแกนด้วยสมาร์ทโฟนเพื่อประเมินการให้บริการ
2. ขอให้ผู้ใช้บริการประเมินผลการให้บริการทุกครั้งด้วยแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลการ  
ประเมินและข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ
3. กลุ่มงานบริการฯ รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารงานสำนักวิทยบริการ เป็นประจำ  
ทุกเดือน

Flow Chart บริการ Fast Lane

ผู้เกี่ยวข้อง	Flow Chart	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ
<p>ผู้ใช้บริการ/ บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด</p> <p>บรรณารักษ์/ ผู้ใช้บริการ</p> <p>บรรณารักษ์</p> <p>บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด</p> <p>ผู้ใช้บริการ</p>	 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Contact[ผู้ใช้ติดต่อขอรับบริการ]     Contact --&gt; Passport[ผู้ใช้รับหรือใช้ Passport]     Passport --&gt; Form[ผู้ให้บริการกรอกแบบฟอร์ม]     Form --&gt; Decision{ให้บริการ}     Decision -- ไม่ได้ --&gt; Appointment[นัดหมาย/รอรับมอบบริการ]     Decision -- ได้ --&gt; Delivery[ส่งมอบบริการ]     Appointment --&gt; Delivery     Delivery --&gt; Eval[ประเมินผล]     Eval --&gt; End([สิ้นสุด])     </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ใช้บริการติดต่อขอรับบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการฯ</li> <li>2. การใช้บริการครั้งแรก บรรณารักษ์ส่งมอบคู่มือ (Passport) ให้กับผู้ใช้บริการ และแสดง passport ต่อผู้ให้บริการจุดต่างๆ ทุกครั้ง เพื่อสะสมแต้มแลกของรางวัล</li> <li>3. บรรณารักษ์กรอกแบบฟอร์มการใช้บริการผ่าน Google Form</li> <li>4. บรรณารักษ์ดำเนินการให้บริการภายในระยะเวลา 5-15 นาที กรณีให้บริการมากกว่า 15 นาทีขึ้นไป ให้แจ้งผู้ใช้บริการเพื่อนัดหมายวันเวลาในการส่งมอบบริการต่อไป หรือรอรับได้ที่มุม CRM</li> <li>5. ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Fast Lane</li> </ol>