

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

เรื่อง การจัดหนังสือขึ้นชั้น

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ของอาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างดี มีเป้าหมายหลักสำคัญเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย มุ่งเน้นการจัดให้บริการที่เป็นเลิศได้พัฒนาบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลายและทันสมัย ทั้งบริการเชิงรุก และเชิงรับโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวก และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้เหมาะสมกับสาขาวิชา และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและหลักสูตรให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประกอบการเรียนการสอนและการวิจัย และเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ทำให้มีการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ในสำนักวิทยบริการมีเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะหนังสือ และเอกสารวิจัย ซึ่งนับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีมากที่สุดที่สำนักวิทยบริการ ซึ่งเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ จึงจำเป็นต้องมีการจัดหนังสือขึ้นชั้นให้ถูกต้องและเป็นระเบียบ ง่ายต่อการหยิบจับและค้นหามาใช้ ประกอบกับจำนวนนิสิต และบุคลากร ตลอดจนผู้ใช้บริการทั่วไป เพิ่มมากขึ้นจำนวนมากตามมา ส่งผลให้การส่งเสริมการใช้บริการอาจไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการใช้บริการต่างๆ ที่ถูกต้อง ส่งผลให้เกิดการรื้อหาหนังสือบนชั้น หรือการใช้บริการไม่ถูกวิธี เกิดปัญหาทั้งต่อผู้ใช้บริการคนอื่นๆ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดผู้ปฏิบัติงานจัดหนังสือขึ้นชั้น ซึ่งเป็นตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว รับจากผู้สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปวช. เป็นส่วนมาก บางช่วงมีการลาออกบ่อย รับคนใหม่เข้ามาปฏิบัติงานแทน ก็ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน เมื่อเข้ามาทำงานก็ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดการทำงานล่าช้า ส่งผลให้มีหนังสือค้างรอจัดขึ้นชั้นจำนวนมาก ไม่ทันต่อความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เกิดข้อร้องเรียนจากปัญหาการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ

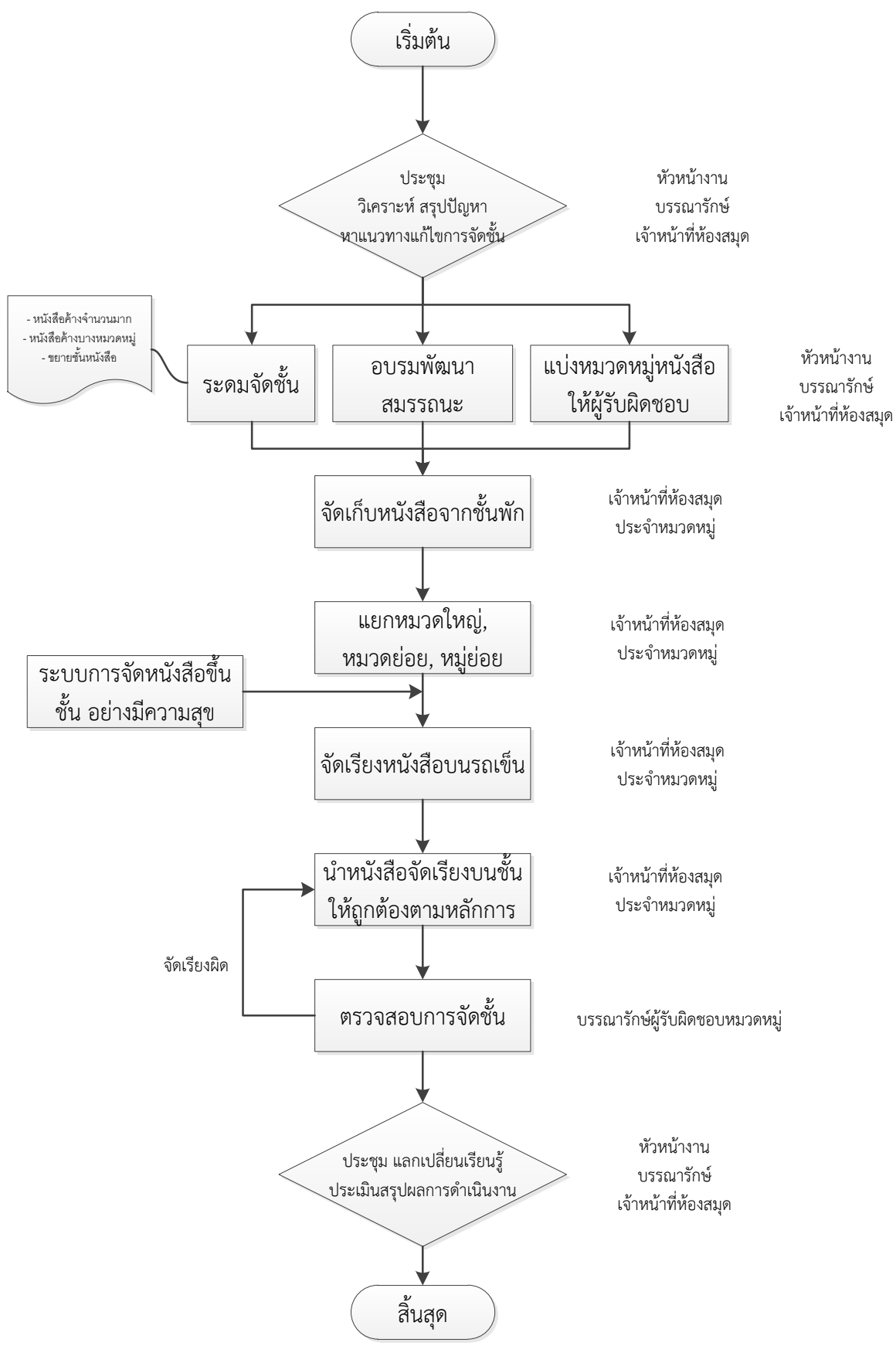
ด้วยเหตุดังกล่าว หลายปีที่ผ่านมาบุคลากรจึงได้พยายามจัดให้มีการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำผลมาทดลองปฏิบัติงาน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานหลายครั้ง จนทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การจัดหนังสือขึ้นชั้น นำมาใช้ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการพัฒนากระบวนการจัดหนังสือขึ้นชั้นตามกระบวนการ A1+ PDCA2 ดังนี้



แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

จากการพัฒนากระบวนการจัดหนังสือขึ้นชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปแนวปฏิบัติที่ดี ได้ดังนี้

1. หัวหน้างาน บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคน ประชุมเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหาที่พบในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาที่ทัน่วงที เพราะงานการจัดหนังสือขึ้นชั้น ย่อมจะเจอปัญหาได้ตลอดเวลาตราบเท่าที่ยังมีผู้ใช้บริการมาใช้หนังสืออยู่
2. จัดแบ่งหมวดหมู่หรือประเภทของหนังสือ มอบหมายให้กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อดูแลจัดชั้นให้เรียบร้อย และบรรณารักษ์เป็นผู้ช่วยเหลือหรือช่วยหาวิธีการจัดชั้นหนังสือ ไม่ให้เกิดปัญหา ตลอดจนตรวจสอบการจัดหนังสือขึ้นชั้นให้ถูกต้อง และไม่ค้างรอจัดชั้น
3. อบรมพัฒนาสมรรถนะ จัดกิจกรรมศึกษาดูงาน เกี่ยวกับการจัดหนังสือขึ้นชั้น ให้กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด รวมทั้งบรรณารักษ์ เพื่อให้มีโลกทัศน์ที่กว้าง เกิดทัศนคติที่ดี มีแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมการจัดหนังสือขึ้นชั้นต่อไป
4. เมื่อมีหนังสือค้างรอจัดหนังสือขึ้นชั้นเป็นจำนวนมาก ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อาจใช้วิธีการระดมบุคลากรกลุ่มงานบริการสารสนเทศทุกคนช่วยกันจัดหนังสือขึ้นชั้นให้รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือตามที่ต้องการโดยเร็ว
5. หากหนังสือในหมวดหมู่ใดเต็มชั้นไม่สามารถจัดชั้นขึ้นชั้นได้ ให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ประจำหมวดหมู่หนังสือนั้น ร่วมกันขยายชั้นหนังสือทันที โดยไม่ต้องรอให้เกิดวิกฤติ เพราะอาจจะส่งผลให้หนังสือจัดชั้นขึ้นชั้นไม่ได้ มีหนังสือค้างรอขึ้นชั้น
6. จัดเก็บหนังสือจากโต๊ะนั่งอ่านเข้าชั้นพักหนังสือให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
7. จัดเก็บสถิติการใช้หนังสือภายในห้องสมุดเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เมื่อถึงสิ้นเดือน จะต้องรายงานต่อผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการต่อไป
7. นำหนังสือบนชั้นพักมาคัดแยกหมวดใหญ่ หมวดย่อย หมู่ย่อย ตามแต่ทักษะของผู้ปฏิบัติงานจะสะดวกและรวดเร็ว
8. ก่อนนำหนังสือขึ้นชั้นให้ตรวจสอบว่าหนังสือเล่มใดยังไม่ติดสติ๊กเกอร์สีประจำหมวดหมู่ ให้ดำเนินการติดให้เรียบร้อย เพื่อความสะดวกในการจัดหนังสือขึ้นชั้น (ระบบการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างมีความสุข)
9. จัดเรียงหนังสือบนรถเข็นให้ถูกต้องตามหลักการทางบรรณารักษ์
10. จัดหนังสือเข้าชั้นให้หมด หลังจากนั้น ให้เรียงหนังสือบนชั้นให้ถูกต้องตามหลักการทางบรรณารักษ์
11. บรรณารักษ์ทำการตรวจสอบการจัดชั้นหนังสือของเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้อง หากไม่ถูกต้องให้แจ้งเจ้าหน้าที่และจัดใหม่ให้ถูกต้อง ให้บรรณารักษ์ ขึ้นไปตรวจการจัดชั้น อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง บันทึกการตรวจในสมุด นำส่งหัวหน้ากลุ่มตามที่กำหนด
12. การพักเปลี่ยนเวรเคาน์เตอร์ ให้ลงมาเฉพาะคนที่ได้รับมอบหมายให้เปลี่ยน คนที่ไม่ได้เปลี่ยนให้จัดชั้น หรือประจำที่โต๊ะปฏิบัติงานของตนเอง จนกว่าจะถึงเวลาพักตามที่หัวหน้ากำหนด

13. เมื่อพักรับประทานอาหารกลางวันเสร็จเรียบร้อยตามเวลา 1 ชั่วโมง ให้รีบเข้ามาเปลี่ยนจุดให้บริการ และหากไม่ได้มีเวรเปลี่ยน ให้ขึ้นไปจัดหนังสือชั้นชั้น หรือปฏิบัติงานอื่นๆ ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

14. การจัดหนังสือชั้นชั้นในช่วงปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ให้ปฏิบัติการจัดหนังสือตามที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ รวมทั้งให้ตรวจสอบในภาพรวม ดูแลชั้นหนังสือล้ม และเก็บหนังสือตามตู้ชั้นพัก และโต๊ะ ให้เรียบร้อย

15. เมื่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หรือบรรณารักษ์ หากมีปัญหาการจัดหนังสือชั้นชั้น ให้แจ้งหัวหน้างานบริการยืม-คืน เป็นคนแรก เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา

16. ประชุม ประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ และสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. บุคลากรให้ความร่วมมือ มีความเข้าใจในการดำเนินงาน ร่วมกันทดลองวิธีปฏิบัติหลายรูปแบบ จนสามารถตกลีการทำงานเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้
2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมกลุ่ม เพื่อร่วมกันดำเนินงาน แก้ไขปัญหาการดำเนินงาน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานอยู่เสมอ
3. มีการกำกับติดตาม และตรวจเช็คการจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นแนวทางในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือได้
2. เป็นแนวทางพัฒนางานในส่วนอื่นๆ ต่อไป
