

การทบทวนกระบวนการให้บริการห้องสมุดและฐานข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2560

กลุ่มวิทยบริการ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยนำระบบ PDCA มาใช้ เริ่มจากการวางแผน (Plan) ถ่ายทอดแผน ซึ่งมีการกำกับด้วยตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน ดำเนินการตามแผน (Do) หลังจากนั้นมีการทบทวน (Study) และการประเมินผลตามแผน (Act) เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี ยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมีการนำเสนอเทศและผลการดำเนินงานไปใช้ในการทบทวนจัดทำแผนการดำเนินการในครั้งต่อไป

ในขั้นตอนของการทบทวนผลการดำเนินงานนั้นได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาปรับปรุงงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนางานโดยใช้วิธีการประชุมกลุ่มวิทยบริการ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน เสนอความคิดเห็น ตลอดจนการพยายามส่งเสริมให้บุคลากรในกลุ่มวิทยบริการ ได้นำผลจากการทบทวนมาพัฒนา ปรับปรุงงาน ได้แก่ การพัฒนาระบบแนะนำหนังสือให้ห้องสมุด การปรับปรุงชั้นหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น

การดำเนินงานของกลุ่มวิทยบริการระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2560 – 31 พฤษภาคม 2561 สามารถสรุปผลจากแผนการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ได้ ดังนี้

1. การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

กลุ่มวิทยบริการมีกระบวนการในการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ตามแผนการปฏิบัติงานของกลุ่ม โดยมีแนวทาง ดังนี้

1. จัดหาตามความต้องการของผู้เสนอแนะที่สอดคล้องกับหลักสูตรและงบประมาณที่มีอยู่
2. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้เสนอแนะเพื่อส่งเสริมการศึกษาอันจะส่งผลให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้

เกิดบรรยากาศการเรียนรู้

3. จัดระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้เกิดเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. จัดบริการเพื่อตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท
5. ส่งเสริมการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ

แต่จากการปฏิบัติงาน พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. อาจารย์บางท่าน สั่งซื้อหนังสือในช่วงปิดงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถจัดซื้อให้ได้ จนกว่าจะถึงงบประมาณ
2. อาจารย์ประจำหลักสูตร/สาขาวิชา/คณะ ไม่ว่างเดินทางไปคัดเลือกหนังสือ ณ ร้านค้าจัดจำหน่าย

เนื่องจากติดภารกิจสอน

3. การขออนุมัติจัดซื้อใช้เวลาค่อนข้างนาน ทำให้จัดซื้อได้เพียง 1 รอบ ยอดจัดซื้อไม่ถึง 2,000,000 บาทตามแผนที่ตั้งไว้

4. ผู้ใช้บริการสนใจยืมทรัพยากรน้อยมาก
5. ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่าหาหนังสือบนชั้นไม่เจอ
6. หนังสือที่ไม่ติด Tag ราคินจากตู้ (Book Drop) แล้วเกิดค่าปรับ
7. นักศึกษาขอจบการศึกษา ยังค้างส่งหนังสือและค่าปรับ

8. การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง
9. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของสมุด ไม่มีภาพหน้าปก

แนวทางการแก้ไข

1. อธิบายให้บริษัทเข้าใจ และรวบรวมรายชื่อหนังสือไว้ เมื่อมีงบประมาณใหม่จึงดำเนินการจัดซื้อทันที
2. พัฒนาระบบแนะนำหนังสือให้ห้องสมุด ให้ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว เพื่อให้อาจารย์ประจำหลักสูตร/สาขาวิชา/คณะ สามารถเสนอแนะได้สะดวก
3. ดำเนินการจัดซื้อให้เร็วยิ่งขึ้นและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง ให้อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชา/คณะ เสนอรายชื่อหนังสือใหม่ให้มากยิ่งขึ้น
4. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ กิจกรรมหนังสือติดดาว โครงการสะสมแต้มลุ้นรางวัล กิจกรรมสลิปนี้มีโชค กิจกรรมสอยดาวลุ้นโชค
5. ผู้ใช้บริการหาหนังสือไม่เจอ อาจเป็นเพราะว่า หนังสือมีการใช้หมุนเวียนตลอดเวลา จึงได้กำหนดให้ทำการจัดชั้นให้บ่อยขึ้น จาก 2 วันครั้ง เป็นจัดชั้นทุกวัน และเมื่อถึงช่วงปิดภาคการศึกษาเทอม 2 (เดือนพฤษภาคม) จะทำการสำรวจหนังสือประจำปี (Inventory) และดำเนินการจัดชั้นให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
6. เมื่อมีการรับคืนจากตู้ (Book Drop) หรือคืนกับเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์ ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกสาขานำหนังสือมาเช็คทุกครั้ง และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติงานล่วงเวลา (O.T.) ประจำวันนั้นๆ ให้เปิดตู้ (Book Drop) ทุกวันทั้ง เช้า-เย็น นำหนังสือมาเช็คในระบบทุกเล่มว่ามีค่าปรับด้วยหรือไม่ หรือทำการยืมในระบบอีกครั้ง และทำการป้อนวัน เดือน ปี กำหนดส่งคืนหนังสือทุกเล่มด้วยทุกครั้ง เพื่อป้องกันหนังสือที่ไม่ติด Tag เกิดค่าปรับ
7. ห้องสมุดแต่ละสาขารวบรวมรายชื่อและติดต่อนักศึกษาที่ขอจบ และยังคงค้างส่งหนังสือและค้างชำระค่าปรับให้รีบดำเนินการให้เรียบร้อย
8. ห้องสมุดแต่ละสาขาอัปเดตข้อมูลข่าวสารลงใน Facebook ของห้องสมุดแต่ละที่ และให้แชร์ข้อมูลไปที่เพจห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครด้วย
9. ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศเข้าระบบฐานข้อมูล Walai AutoLib ติดบาร์โค้ดที่หน้าปกหนังสือทุกเล่มให้เรียบร้อย แล้วทำการสแกนหน้าปกหนังสือเพื่ออัปโหลดหน้าปกหนังสือเข้าระบบฐานข้อมูล Walai AutoLib

นอกจากนี้ กลุ่มวิทยบริการยังได้ปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น เช่น บริการจัดส่งตัวเล่มเมื่อยืมข้ามสาขา บริการแจ้งเตือนทางอีเมลก่อนครบกำหนดส่งคืนทรัพยากรที่ยืมประชาสัมพันธ์ข่าวสารจัดบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ แผ่นพับและเอกสารแนะนำการใช้ห้องสมุด สอนการสืบค้นสารสนเทศเฉพาะทางเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับผู้รับบริการด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง บริการส่งหนังสือถึงคณะ เป็นต้น

2. การให้บริการนิตยสารและวารสารทางวิชาการ

1. งบประมาณในการต่ออายุวารสารต่างประเทศค่อนข้างสูง
2. ปัจจุบัน มีนิตยสารและวารสารยกเลิกการผลิตจำนวนมาก

3. ราคานิตยสารและวารสารมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก บางชื่อเรื่องมีฉบับพิเศษ ซึ่งราคาสูงกว่างบประมาณที่ตั้งไว้

แนวทางการแก้ไข

1. ดำเนินการสำรวจความต้องการนิตยสารและวารสารทางวิชาการของแต่ละคณะ ก่อนดำเนินการ
2. ปรับเปลี่ยนวิธีการ โดยเปลี่ยนมาให้บริการ เป็น ebooks มากขึ้น
3. เมื่อทำการต่ออายุสมาชิก เวลาทำเรื่องขออนุมัติวงเงิน ให้ขอเกินกว่าใบเสนอราคาทางร้านกำหนด มา 20 % (กึ่งงบ)
4. ประชาสัมพันธ์เชิงรุกทุกช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการวารสารต่างประเทศได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

1. จำนวนนักศึกษาใช้ฐานข้อมูลมีจำนวนไม่มาก
2. นักศึกษา และบุคลากรไม่เข้าใจวิธีการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากภายนอกมหาวิทยาลัย
3. ปัญหาการ Upload ข้อมูลเข้าสู่ระบบคลังปัญญายังมีข้อผิดพลาดที่ต้องดำเนินการแก้ไข

แนวทางการแก้ไข

1. จัดอบรมการส่งเสริมการรู้สารสนเทศสำหรับนักศึกษาแนะนำให้นักศึกษาเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับ เช่น Science Direct, Openseve และ Access Engineering
2. ประชาสัมพันธ์เชิงรุกทุกช่องทางให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. จัดโครงการอบรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและโครงการอบรมการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
4. ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหาข้อมูลงานวิจัยจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มอบหมายผู้ดูแลและรับผิดชอบตรวจเช็ครายละเอียดการใส่ (.) การเว้นวรรคคำ และกรอกอีเมล RMUTP หรืออีเมลส่วนตัว ในการลงรายการระบบคลังปัญญาด้วยทุกครั้ง

นอกจากนี้ จากแผนการปฏิบัติงาน ยังได้จัดโครงการอบรมทั้งหมด 3 โครงการ ได้แก่ โครงการจัดหาทรัพยากรฐานข้อมูลอ้างอิงการวิจัย โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานฐานข้อมูลอ้างอิงการวิจัยแก่นักศึกษา โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แก่นักศึกษา
