

สรุปการเสวนา “การบริการสู่ความเป็นเลิศ”

จุดประสงค์และรูปแบบการเสวนา ในครั้งนี้เป็นการพูดคุย โดยเชิญอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาใช้บริการห้องสมุดบ่อยครั้ง มาเล่าเรื่องเรื่องราวและความประทับใจในการมาใช้บริการของห้องสมุด ทั้งในด้านสถานที่ การให้บริการ และสิ่งในห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ที่ควรปรับปรุง เพื่อให้ห้องสมุดมีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน และให้ทุกคนที่มาใช้บริการห้องสมุดเกิดความประทับใจ และมองภาพลักษณ์ของการให้บริการของห้องสมุดไปในทางที่ดี

ภาคเช้า เสวนาร่วมกันโดย

- อาจารย์ เมธิ คณะครุศาสตร์
- อาจารย์ อรุณ ไวรณ คณะวิทยาศาสตร์
- อาจารย์ วารุณี และ อาจารย์ พุฒิพล คณะวิศวกรรมศาสตร์

ความประทับใจ

- มุมเปียโน ส่วนหนึ่งของการคลายเครียด ผ่อนคลายได้เมื่อเล่นเปียโน
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอยยิ้ม การทักทาย

สิ่งที่ต้องการ

- อยากให้มีบริการ copy หนังสือระหว่างสถาบัน หรือมีความร่วมมือกันระหว่างสถาบันในการบริการทางวิชาการ
- จัดให้มีคลินิกทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น ให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมาให้บริการและให้คำแนะนำ อาจจะกำหนดวันและเวลาสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- การใช้บริการห้องฝึกอบรม ต้องการเจ้าหน้าที่ประสานงานการใช้ห้อง และจัดให้มีตารางการใช้ห้องติดเพื่อทราบ
- อยากมีพื้นที่โล่งมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักศึกษา
- มีพื้นที่รองรับอาจารย์และบัณฑิตศึกษามากขึ้น
- มีพื้นที่ที่เงียบสงบจริงๆ

ข้อเสนอแนะ

- อยากให้สำนักวิทยบริการเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างระเบียบวินัยของนักศึกษา เริ่มต้นจากการทำกิจกรรมแยกขยะ
- การเพิ่มมูลค่าทางจิตใจให้กับห้องสมุด โดยมีมุมเรื่องราวของบุคคลที่น่าสนใจ หรือบุคคลผู้ประสบความสำเร็จจากการนั่งอ่านหรือนั่งทำกิจกรรมต่างๆ ในมุมนั้นๆของห้องสมุด มาบอกเล่า เพื่อให้เกิดความจรรโลงใจในการที่จะเจริญรอยตามความสำเร็จของบุคคลที่มีชื่อเสียงเหล่านั้น
- การนำจิตวิทยามาใช้ในห้องสมุด เช่น ทำสถิติการใช้ห้องสมุดของแต่ละคณะว่าคณะไหนมาใช้บริการสูงสุด ทำเป็นสถิติติดไว้ แล้วให้รางวัลอาจจะเป็นใบประกาศนียบัตร ให้กับคณะที่มาใช้บริการมากที่สุด (สามารถปรับและประยุกต์ใช้ได้กับงานบริการอื่นได้)
- การบริหารจัดการทรัพยากร
 - การยืมหนังสือ เมื่อผู้ใช้บริการเคยยืมหนังสือไปแล้ว และต้องการจะยืมเล่มเดิมต่ออีก ระยะเวลาการยืมจะต้องน้อยกว่าที่ยืมครั้งแรก เพื่อสิทธิ์ของให้ผู้ใช้คนอื่นต่อไป
 - มีชั้นแสดงหนังสือที่ยืมบ่อยครั้ง จะพบว่าหนังสือที่มีคนยืมบ่อยครั้งจะไม่ได้อยู่ที่ชั้นหนังสือ แต่เป็นหนังสือเก่าที่อยู่บนชั้น
 - การจัดเก็บและเผยแพร่ ทำ KPI วัดผู้ใช้บริการว่ามากน้อยแค่ไหน เพื่อแยกหนังสือเก่า หรือหนังสือที่มีอัตราการใช้งานน้อย ก็ใช้สแกนแล้วให้บริการ
- การแจ้งเตือนเมื่อยืมหนังสือครบกำหนดส่ง ต้องมี e-mail แจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนกำหนดส่ง
- ร้านค้า การมีร้านค้านอกห้องสมุด สามารถลดปัญหาให้นักศึกษาไม่นำขนมขึ้นมาทานในห้องสมุดได้
- การสร้างสมาธิการอ่าน โดยนำกลั่นลาเวนเดอร์มาใช้ การนำเพลง classic มาเปิดเพื่อการสร้างประสาทสัมผัสของมนุษย์ ทั้งในรูปของเสียง สี กลิ่น (อาจจะแบ่งเป็น Zone)

ปัญหาที่พบ

1. การนำขนมขึ้นมารับประทานในห้องสมุด
2. การแต่งกายของนักศึกษา

แนวทางแก้ไขปัญห

1. กล่าวตักเตือนนักศึกษา ด้วยวิธีการพูด และบอกมุมมอง บอกเหตุผล ที่ชี้ให้เห็นถึงผลดี ผลเสียที่จะตามมา
2. คุณโยบายว่า ห้องสมุดต้องการอะไร ต้องการคนเข้ามาหาความรู้ หรือ การแต่งกายที่ถูกกฎระเบียบ รวมถึงอนาคตที่จะมีการรวมตัวกันระหว่างอาเซียน
3. ทำ Road map ของสำนักวิทยบริการเป็นไปทิศทางไหน

ภาคบ่าย เสวนา โดยผู้อำนวยการและรองสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

“แนวทางการดำเนินงานการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และนักศึกษาที่มาใช้บริการ

สิ่งแรกที่นักศึกษานึกถึงวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- เป็นจุดนัดพบเพื่อนๆ
- การค้นคว้าหาความรู้ทำรายงาน
- ร้านอาหาร

การให้บริการของวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ประทับใจแม่บ้าน เรื่องการบริการ
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายโสตทัศนวัสดุ สามารถบอกเรื่องหนังสือที่ต้องการได้โดยไม่ต้องสืบค้น
- ขั้นตอนการปลี่ยนงานมีหลายขั้นตอน (มีการชี้แจงและอธิบายเพิ่มเติม เนื่องจากต้นทุนการปลี่ยนงานเครื่องปลี่ยนเก่า มีราคาแพง จึงพยายามหาวิธีให้นักศึกษาเสียค่าใช้จ่ายการปลี่ยนงานต่อแผ่นในราคาไม่เกิน 1 บาท และ อนาคตรองรับการใช้งานโดยสามารถปลี่ยนงานจากข้างนอก แล้วมากรับงานได้เลย)

“แนวทางการดำเนินงานการบริการสู่ความเป็นเลิศ ”

การพัฒนาการบริการอย่างยั่งยืน

1. หาวิธีการทำงานร่วมกัน
2. ทำอย่างไรให้กลุ่มงานบริการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม
3. เดินต่อไปอย่างไร

มาตรฐานการบริการ

1. พื้นที่บริการ
 - เคาร์เตอร์
 - เครื่องมือ/อุปกรณ์
 - สภาพแวดล้อม
2. กระบวนการให้บริการ
 - ขั้นตอน
 - ระยะเวลา
 - ความพึงพอใจ
 - กระบวนการรับข้อร้องเรียน
 - ระบบการติดต่อประสานงาน
3. เจ้าหน้าที่บริการ
 - ความรู้
 - ทักษะ
 - ทักษะคติ
 - พัฒนาตนเองสม่ำเสมอ

กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ด้านการบริการ

1. ตรงกลุ่มเป้าหมาย
2. ต่อเนื่อง มีระบบ
3. กระตุ้นอย่างสม่ำเสมอ
4. รูปแบบ
 - สัมมนา, อบรม
 - คู่มือ
 - พี่เลี้ยงสอนงาน
 - มอบหมายงาน โครงการ

ข้อคิดที่ได้จากการเสวนา

1. สิ่งที่ทำให้มหาวิทยาลัยเป็นอันดับหนึ่ง คือห้องสมุด ห้องสมุด จะเป็นแหล่งความรู้สูงสุดส่วนหนึ่ง คือการบริการ
2. สิ่งหนึ่งที่ห้องสมุดไม่ต้องลงทุนในการให้บริการ คือ รอยยิ้ม แต่ผลตอบรับที่ได้กลับ มีค่า มหาศาล