

บทคัดย่อ

เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการและเข้าถึงตัวทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่บนชั้นหอสมุดกลางจึงวิเคราะห์ปัญหาจากบริการรูปแบบเดิมและพัฒนาการบริการรูปแบบใหม่เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ณ จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ลดขั้นตอนการยืม - คืน การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่จัดบริการ รวมถึงเทคโนโลยีต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ:

เคาน์เตอร์เซอร์วิส, บริการแบบเบ็ดเสร็จ, บริการยืม - คืน , ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Abstract

So that users get the facility. Quick access to information and access to resources that are on the shelf. The central library problems of traditional services and develop new services as integrated services (One Stop Service) at the service counter. Reduce Loan Service Workforce Development Providers Location Service Including various technologies to facilitate its customers and offices. The evaluation of the customer satisfaction survey.

Keyword:

Counter Services, One Stop Services, Circulation Service, User Satisfaction

บทนำ

สภาพทางกายภาพของอาคารหอสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ค่อนข้างซับซ้อน ประกอบไปด้วยอาคาร 3 หลังเชื่อมต่อกันแต่เนื่องจากการก่อสร้างไม่ได้ทำในช่วงเวลาเดียวกันทำให้รูปแบบการเชื่อมต่ออาคารไม่เอื้อต่อการสัญจรภายใน ทางเดินเข้าอาคารค่อนข้างวกวน ผู้ใช้บริการต้องเดินไกลและใช้เวลานานกว่าจะเข้าถึงแหล่งหรือสถานที่เก็บทรัพยากรประเภทต่างๆ และการยืม-คืนหนังสือต้องติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการที่อาคารศูนย์สารสนเทศเท่านั้น ประตุทางเข้า-ออกห้องสมุดมีด้านเดียวและอยู่ห่างจากที่จอดรถ ประกอบกับพื้นที่ที่จอดรถก็มีจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับสะดวกและเสียเวลาในการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึง

มีนโยบายให้ปรับพื้นที่ทางเข้า-ออกและจุดบริการในหอสมุดกลาง เพื่อให้เหมาะกับการให้บริการและเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop services)
2. เพิ่มจุดบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
3. เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการห้องสมุด
4. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. **วิเคราะห์สภาพปัญหา** เป็นการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมาปรับแก้ไข เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยการประชุมปรึกษาหารือในระดับผู้บริหาร หัวหน้าทีมและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการดำเนินงาน

2. **ดำเนินกิจกรรม** มีการดำเนินกิจกรรมและพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานในรูปแบบของการถ่ายทอดความรู้ (KM) การประชุมชี้แจง และสอนงานให้กับบุคลากรจากทีมวารสาร ทีมจัดชั้น ทีม Park & Pick และกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ รวมทั้งชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละจุดบริการ โดยแบ่งการดำเนินกิจกรรมออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1

1. เปิดบริการประตูทางเข้าออกห้องสมุด 2 ทาง คือ ที่ประตูทางเข้าที่อาคารศูนย์สารสนเทศซึ่งเปิดเป็นทางเข้าออกอยู่แต่เดิม และเปิดทางเข้า-ออกเพิ่มอีกหนึ่งทางที่ประตูด้านหน้าอาคาร 1

2. ยุบเคาน์เตอร์ยืม - คืนหนังสือเดิมให้อยู่รวมกันกับจุดบริการประตูทางเข้า-ออกที่อาคารศูนย์สารสนเทศโดยปรับเปลี่ยนให้เป็นจุดที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop services)

3. เปิดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop services) ณ จุดบริการประตูทางออกอาคาร 1 เพิ่มอีก 1 จุด

ระยะที่ 2

1. ปรับเปลี่ยนการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการโสตทัศนวัสดุ (อาคาร 2 ชั้น 2) เคาน์เตอร์บริการวารสาร (อาคาร 2 ชั้น 3) ให้เป็นเคาน์เตอร์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop services)

2. เพิ่มจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จที่ห้องหนังสือในอาคาร 2 ทุกชั้น ตั้งแต่ชั้น 4 - 6

3. ตั้งชื่อจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จว่า เคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Services) และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละจุดบริการ ดังนี้

1. Counter Services อาคารศูนย์สารสนเทศ และ Counter Services อาคาร 1 มีหน้าที่ดังนี้

1.1 ปฏิบัติงานประตูทางเข้า-ออก

1.2 เตรียมความพร้อมก่อนเปิดให้บริการ (เปิดเครื่อง/Login)

1.3 ปรับปรุงข้อมูลสมาชิกในฐานประตูเข้า-ออก

1.4 ดูแล และอำนวยความสะดวกทางเข้า-ออกประตู ให้คำแนะนำการใช้บัตรผ่านประตูทางออกแก่ผู้ใช้บริการ (กรณีบัตรมีปัญหา)

1.5 จำหน่ายคูปองสำหรับผู้ใช้บริการภายนอก

- 1.6 เปิดเสียงตามสายแจ้งเตือนเวลาการงดให้บริการ
- 1.7 บริการจอง การรับแจ้งและจัดการทรัพยากรที่หาย บริการทำบัตร ต่ออายุสมาชิก
- 1.8 การจัดการระเบียบสมาชิกและปรับปรุงข้อมูลสมาชิกในฐานยืม - คืน การตรวจสอบและรับรองการปลอดหนี้สิน รับชำระค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง
- 1.9 เติมเงินระบบ Smart purse และบันทึกรายละเอียดการเติมเงินตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- 1.10 รับผิดชอบและรวบรวมเงินค่าใช้บริการต่าง ๆ รวมทั้งค่าปรับส่งการเงิน และหรือบรรณารักษ์หัวหน้าเวร (แล้วแต่กรณี) หลังปิดบริการ
- 1.11 เปิดตู้รับฝากสัมภาระและเคลียร์ห้สการใช้งานกรณีผู้ใช้บริการแจ้งว่าลืมรหัสตู้ (เฉพาะ Counter Services อาคาร 1)
2. Counter Services ชั้น 2 อาคาร 2 (บริการโสตทัศนวัสดุ) มีหน้าที่ดังนี้
 - 2.1 บริการยืม-คืน
 - 2.1.1 ให้บริการยืม - คืนวัสดุโสตทัศนวัสดุ แท็บเล็ต เครื่องสำรองไฟ (Power bank) หูฟังแบบมีสาย หนังสือ วารสาร บริการจอง การรับแจ้งและจัดการทรัพยากรที่หาย บริการทำบัตร ต่ออายุสมาชิก การตรวจสอบและรับรองการปลอดหนี้สิน รับชำระค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง
 - 2.2 ให้คำแนะนำในการค้นหาสื่อโสตทัศนวัสดุ
 - 2.3 จัดเรียงโสตทัศนวัสดุ
 - 2.4 ดูแลปิดไฟ หน้าต่าง ประตู ห้องบริการโสตฯ
 - 2.5 ปิดเครื่องปรับอากาศภายในห้องโสตฯ
 - 2.6. ระบบ Smart purse
 - 2.6.1 เติมเงินระบบ Smart purse /บันทึกรายละเอียดการเติมเงินตามแบบฟอร์มที่กำหนด
 - 2.6.2. ออกใบเสร็จรับเงินกรณีผู้ใช้บริการต้องการ
 - 2.6.3 ดูแลและแนะนำการใช้บริการระบบ Smart purse
 - 2.7 รับผิดชอบและรวบรวมเงินค่าใช้บริการต่าง ๆ รวมทั้งค่าปรับส่งการเงิน/และหรือบรรณารักษ์หัวหน้าเวร (แล้วแต่กรณี) หลังปิดบริการ
3. Counter Service ชั้น 3 อาคาร 2 (บริการวารสาร) มีหน้าที่ดังนี้
 - 3.1 บริการยืม-คืน
 - 3.1.1. ให้บริการยืม - คืนวารสาร หนังสือ สื่อโสตฯ บริการจอง การรับแจ้งและจัดการทรัพยากรที่หาย บริการทำบัตร ต่ออายุสมาชิกสมาชิก การจัดการระเบียบสมาชิกและปรับปรุงข้อมูลสมาชิกในฐานยืม - คืน การตรวจสอบและรับรองการปลอดหนี้สิน รับชำระค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง
 - 3.2 ให้บริการดูแลห้องประชุมกลุ่มย่อยของชั้น 3 อาคาร 2 และห้อง SDL (Self Directed Learning Room) อาคาร 1 และนำส่งหลักฐานการขอใช้ห้องฯแก่บรรณารักษ์หัวหน้าเวรหากมีการใช้ต่อเนื่องถึงช่วงนอกเวลาราชการ และปิดล็อกกุญแจห้องประชุมกลุ่มย่อย SDL เวลา 8.30 น.ของวันจันทร์ – ศุกร์ เพื่อให้ใช้ห้องในระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ตามปกติ
 - 3.3 รับผิดชอบและรวบรวมเงินค่าใช้บริการต่าง ๆ รวมทั้งค่าปรับส่งการเงิน/และหรือบรรณารักษ์หัวหน้าเวร (แล้วแต่กรณี) หลังปิดบริการ

3.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้านวารสาร (ครอบคลุม การแนะนำการใช้ฐานข้อมูล KKU Electronics Journal Database, แนะนำ E-magazine แนะนำการสืบค้นดัชนีวารสาร แนะนำ Sub site บริการวารสารและนิตยสาร ติดตามวารสารที่อยู่ระหว่างกระบวนการออกบริการ และแนะนำการใช้เครื่องพิมพ์ Smart purse

3.5 บริการรับแจ้งวารสารกรณีหาไม่พบบนชั้น

3.6 บริการบัญชีผู้ใช้งาน E-magazine

งานเบื้องหลัง : จัดชั้นวารสาร/ การบริการหนังสือพิมพ์ 4 Counter Service ชั้น 4 – 6 อาคาร 2 มีหน้าที่ดังนี้

4.1. บริการยืม-คืน

4.1.1 ให้บริการยืม-คืน หนังสือ วารสาร สื่อโสตฯ บริการจอง การรับแจ้งและจัดการทรัพยากรที่หาย บริการทำบัตร ต่ออายุสมาชิกสมาชิก การจัดการระเบียบสมาชิกและปรับปรุงข้อมูลสมาชิกในฐานยืม-คืน การตรวจสอบและรับรองการปลดหนี้สิน รับชำระค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง

4.2 ให้บริการดูแลห้องประชุมกลุ่มย่อยของชั้น 4 - 6 อาคาร 2 และนำเสนอหลักฐานการขอใช้ห้องฯ แก่บรรณารักษ์หัวหน้าเวรหากมีการใช้ต่อเนื่องถึงช่วงนอกเวลาราชการ

4.3 รับผิดชอบและรวบรวมเงินค่าใช้บริการต่างๆรวมทั้งค่าปรับส่งการเงิน/และหรือบรรณารักษ์หัวหน้าเวร (แล้วแต่กรณี)หลังปิดบริการ

4.4 บริการรับแจ้งหนังสือกรณีหาไม่พบบนชั้น

งานเบื้องหลัง : นำหนังสือจากจุดรับคืนทุกจุดไปตั้งสัญญาณแม่เหล็ก และจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น/ นำส่งวารสารสื่อโสตฯ จากจุดรับคืนให้ counter services บริการโสตฯ และ counter services บริการวารสาร

3. ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการทีมงาน โดยการหมุนเวียนบุคลากรปฏิบัติงานภายใต้หลักการทำงานแบบคร่อมทีมงาน การลดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการถ่ายทอดองค์ความรู้ การประชุมชี้แจง และการสอนงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านบริการจุด counter services และมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้

4. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ส่งแบบสอบถามให้ผู้เข้ามาใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 566 บัญชีรายชื่อ ทั้งนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากคำถามปลายเปิด

5. ปรับปรุงระบบบริการ การลดขั้นตอนงาน การรวมหลายบริการไว้ในเคาน์เตอร์เดียว

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้นในการเข้าใช้บริการ สามารถเลือกเข้า-ออกห้องสมุด ณ จุดที่สะดวกหรือใกล้ที่จอดรถ และใช้บริการได้หลายจุดภายในหอสมุดกลาง

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสในภาพรวมสูงสุดคือพึงพอใจมาก และบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือบริการยืม-คืน รายละเอียดแยกผลความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ดังนี้

2.1. ร้อยละความพึงพอใจต่อบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส บริการยืม-คืนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (51.4 %) รองลงมาได้แก่บริการตอบคำถามและแนะนำเบื้องต้น (37.8%) ประตูเข้า-ออก (29.5%) ตรวจสอบหนังสือ (24.6%) และเติมเงินในระบบ Smart Purse (14.6%)

2.2. ร้อยละความพึงพอใจต่อขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากที่สุด (43.5%) รองลงมาบริการมีความรวดเร็ว (39.9%) ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน (35.6%) และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน (30%)

2.3. ร้อยละความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และสามารถอธิบายชี้แจงแนะนำขั้นตอนได้มากที่สุด (45.4%) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาใช้บริการหรือติดต่อ (44%) ให้บริการต่อผู้ใช้โดยไม่เลือกปฏิบัติ (42.5%) และมีมารยาทยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (40.6%)

2.4. ร้อยละความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความสะอาดเรียบร้อยของเคาน์เตอร์บริการมากที่สุด (45.5%) รองลงมา การจัดพื้นที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้เหมาะสม (42.9%) และการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ (38.9%)

3. ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสการพัฒนาให้สามารถทำงานแทนกันได้

ข้อเสนอแนะ

1. การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน
2. การพัฒนางานประจำสู่การวิจัยและการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานในโอกาสและเวทีต่างๆ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการต่างๆ ณ จุดๆเดียว
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการหมุนเวียนการปฏิบัติงานในทุกจุดบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส