

ศบส. เคาะประตูบ้าน

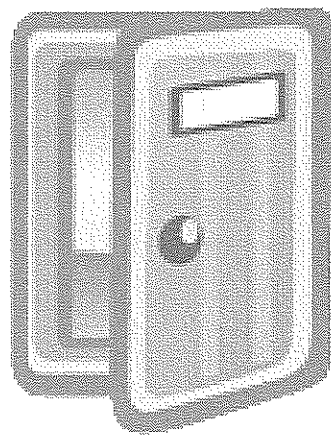
ธัญกานต์ ลินปรุ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

e-mail: manissar@sut.ac.th

บทนำ

ฟังชื่อแล้วอาจจะดูตื่นเต้น ระวังไปสั๊กหน่อย แต่นั่นเป็นชื่อเรียกขานของการบริการเชิงรุกอีกบริการหนึ่งของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยมีชื่ออย่างเป็นทางการว่า “ศบส. เคาะประตูบ้าน” ซึ่งเป็นการแนะนำบริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในลักษณะเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเข้าใจและรู้จักบริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น ทราบว่ามีบริการอะไรบ้าง รวมทั้งขั้นตอนการใช้บริการต่างๆ



กิจกรรม “ศบส. เคาะประตูบ้าน” เริ่มดำเนินการครั้งแรกเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2547 มีคณาจารย์เข้าร่วมกิจกรรมในครั้งแรก จำนวน 21 คน ณ ปัจจุบันกิจกรรมนี้ได้ดำเนินการมาแล้วจำนวน 10 ครั้ง และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนทั้งสิ้น 180 คน

ในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้จัดทีมพนักงานเข้าพบผู้ใช้บริการโดยตรง ได้แก่บรรณารักษ์ซึ่งเป็นตัวแทนฝ่ายห้องสมุดและพนักงานตัวแทนฝ่ายบริการสื่อการศึกษา เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตลอดจนรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการของคณาจารย์ดังกล่าว ข้อมูลที่ได้รับจากกิจกรรมดังกล่าว สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแนะนำบริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2. เพื่อเชิญชวนคณาจารย์ใช้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
3. เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ

“ศบส. เคาะประตูบ้าน” ดำเนินการระหว่างปิดภาคการศึกษาของแต่ละภาค

ใคร?... คือกลุ่มเป้าหมายการดำเนินการ

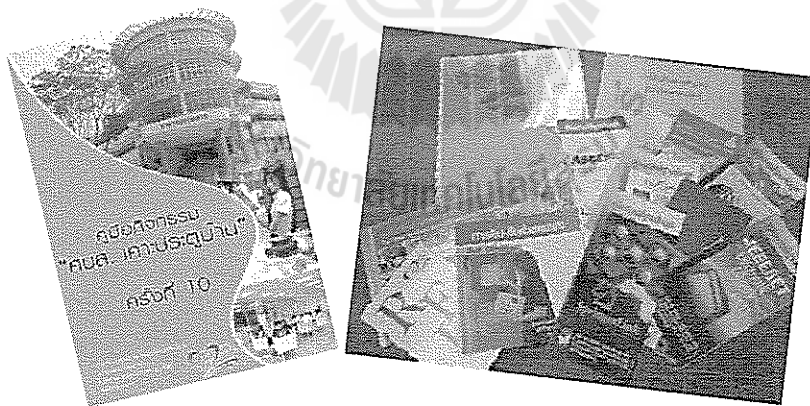
กลุ่มเป้าหมายหลักของการดำเนินกิจกรรม ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ใหม่ที่บรรจุเป็นพนักงานสายวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีในแต่ละภาคการศึกษา และกลุ่มคณาจารย์ที่ไม่เคยมาใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

- ก่อนการดำเนินการ

ก่อนการดำเนินกิจกรรม “ศบส. เคาะประตูบ้าน” ในแต่ละครั้งนั้น บรรณารักษ์ผู้ที่รับผิดชอบดำเนินกิจกรรมจะมีการเตรียมการต่างๆ ดังนี้

- ปรับปรุงคู่มือการดำเนินกิจกรรม “ศบส. เคาะประตูบ้าน”
- ทำแบบฟอร์มสำหรับบันทึก ปัญหา อุปสรรค และข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
- ทำบันทึกขอรายชื่อคณาจารย์ใหม่จากส่วนการเจ้าหน้าที่
- ทำตารางรายชื่อเพื่อโทรศัพท์นัดหมาย
- นัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ที่จะไปพบคณาจารย์
- ประสานงานฝ่ายบริการสื่อการศึกษาเพื่อส่งผู้แทนร่วมกิจกรรม
- จัดเตรียมเอกสารที่จะนำไปให้กับคณาจารย์ เช่น คู่มือกิจกรรม “ศบส. เคาะประตูบ้าน” เอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ คู่มือการสืบค้นสารสนเทศแต่ละสาขาวิชา เป็นต้น



- ระหว่างดำเนินการ

หลังจากที่เตรียมข้อมูล เอกสาร และนัดหมายกับคณาจารย์เรียบร้อยแล้ว ก็ถึงเวลาไปเข้าพบคณาจารย์ ตามวัน เวลา และสถานที่ที่นัด สิ่งที่จะไปแนะนำ หรือไปคุยกับอาจารย์มีอะไรบ้าง?... เพื่อจะได้ไม่เป็นการหลุดออกนอกประเด็น เมื่อออกไปพบอาจารย์จึงได้ทำแบบสัมภาษณ์ว่ามีหัวข้อใดที่จะแนะนำให้

อาจารย์ได้ทราบบ้าง และบันทึกปัญหา ข้อเสนอแนะที่ต่างๆ เพื่อนำมาประสานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่อไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. แนะนำภาพรวมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

● บริการห้องสมุด

- การเสนอรายชื่อนั่งหนังสือ / วารสาร ให้ ศบส. จัดหา / แจงงบประมาณในสาขาให้อาจารย์ได้ทราบ
- บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ
- บริการยืม (อาจารย์ยืมได้ 30 รายการ / ภาคการศึกษา)
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด (มีงบประมาณ 2,500 บาท / ปี)
- บริการหนังสือสารรอง / บริการนำส่งเอกสาร
- บริการตอบคำถาม / รวบรวมบรรณานุกรม / บริการ CIP
- อบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล / EndNote / VPN
- ห้องค้นคว้ากลุ่ม / ห้องค้นคว้าเดี่ยว / ห้องจัดกิจกรรม

● บริการสื่อการศึกษา

- บริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องเรียน
- บริการสื่อกราฟิก
- บริการผลิตสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอน / งานธุรการ

2. สิ่งอำนวยความสะดวก

- Quicktionary / iPod/e-Book Reader / กระเป๋า / โคมไฟ / SUT WIFI
- ตู้ยืมหนังสือด้วยตนเอง / ตู้รับคืนหนังสือด้วยตนเอง 7 จุด (อาคารวิชาการ/ อาคารบรรณสาร/อาคารเรียนรวม 1/หอพักชาย/หอพักหญิง/อาคารเครื่องมือ 2,9)

3. สอบถามปัญหาในการใช้บริการ / ข้อเสนอแนะ / บริการใหม่ๆ ที่ต้องการให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดบริการเพิ่มเติม

● หลังการดำเนินการ

เมื่อผู้ดำเนินกิจกรรมออกไปพบคณาจารย์มาแล้ว ซึ่งในระหว่างการสนทนานั้นมีการบันทึกข้อมูล ปัญหาที่คณาจารย์พบรวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ และนำข้อมูลนั้นมาประมวลผลและดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- สรุปประเด็นปัญหา ข้อเสนอแนะ และประสานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่คณาจารย์เพิ่มเติม
- จัดทำเอกสารสรุปผลการดำเนินกิจกรรม “ศบส. เคาะประตูบ้าน”

การดำเนินกิจกรรม ศบส เคาะประตูบ้านในแต่ละครั้ง จะไม่มีประโยชน์ใดเลยหากว่าเราไปแนะนำบริการและได้รับฟังคำถาม หรือปัญหาต่างๆ ที่คณาจารย์พบมาแล้ว แต่ไม่มีการนำมาประสานงานหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อ ดังนั้นหากมีเรื่องที่ต้องประสานกับฝ่ายงานใดในประเด็นที่เกี่ยวข้องจะต้องรีบดำเนินการ และแจ้งกลับไปยังคณาจารย์ให้ทราบว่าผู้รับผิดชอบได้รับทราบ และได้ดำเนินการในประเด็นนั้นอย่างไร และเมื่อเสร็จสิ้นการทำกิจกรรมในแต่ละภาคการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดทำสรุปผลการดำเนินกิจกรรม ศบส. เคาะประตูบ้าน เพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงในการที่จะนำข้อมูลมาเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่มีผลต่อผู้ใช้บริการต่อไป ทั้งนี้ ได้ยกตัวอย่างคำถาม ปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะของคณาจารย์มาพอสังเขป ดังนี้



ตัวอย่าง สรุปปัญหา ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ศบส. ในกิจกรรม “ศบส. เคาะประตูบ้าน” ครั้งที่ 10

ชื่อ อาจารย์	สาขาวิชา	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ	คำชี้แจงเบื้องต้น ขณะเข้าพบอาจารย์ ฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	ฝ่าย ที่รับผิดชอบ
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์					
อ.ดร.รัฐพล กุ่มบุบผาพันธ์	วิศวกรรม ขนส่ง	1.การนำข้อมูลเข้า SUTIR ทำอย่างไร และจะมีปัญหา ลิขสิทธิ์หรือไม่ กรณี ที่ผลงานนั้นได้ส่ง ตีพิมพ์ในวารสารไป แล้ว 2.หากต้องการ ข้อมูล Impact Factor ของวารสาร ต้องสอบถามที่ หน่วยงานใด 3.หากหนังสือที่ ต้องการใช้ไม่มีใน ห้องสมุดต้องทำ อย่างไร		-วิธีการนำเข้ามา 2 วิธีคือ 1. นำเข้าได้ด้วยตนเอง 2. ส่งข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบ ของ ศบส. นำเข้า -เรื่องลิขสิทธิ์ ในเบื้องต้น คณาจารย์ผู้ที่จะนำข้อมูลเข้า ในฐานะข้อมูลต้องตรวจสอบข้อ ผูกพันกับสำนักพิมพ์ที่ได้ส่งผล งานไปตีพิมพ์ว่าผิดหรือไม่ -สอบถามได้ที่ฝ่ายบริการ สารสนเทศ ชั้น 1 1). แนะนำให้อาจารย์ใช้ บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดย ศบส. จัดสรรงบประมาณ ให้ปีละ 2500 บาท/ปี/คน 2).แนะนำให้อาจารย์เสนอ รายชื่อให้ ศบส. จัดซื้อเข้า ห้องสมุด	-ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศ -ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศ -ฝ่ายบริการ สารสนเทศ

ชื่ออาจารย์	สาขาวิชา	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ	คำชี้แจงเบื้องต้น ขณะเข้าพบอาจารย์ ฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
		5. โปรแกรม EndNote สามารถโหลดไฟล์ PDF ของบทความที่นำเข้าไว้ในโปรแกรม แบบอัตโนมัติได้หรือไม่		- สามารถทำได้ แต่ต้องเป็นโปรแกรม EndNote Ver. X4	-ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ -ฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ
สำนักวิทยาศาสตร์					
รศ.ดร.สันติ แมนศิริ	ฟิสิกส์	1.ไม่ทราบวิธีสืบค้นข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัย 2.บางช่วงไม่มีเวลามาห้องสมุดแต่จำเป็นต้องใช้หนังสือห้องสมุดมีบริการส่งให้หรือไม่ 3.หนังสือพื้นฐานในบางรายวิชายังมีน้อย แต่มีนักศึกษาใช้เป็นจำนวนมาก จึงไม่เพียงพอต่อการใช้ เช่น ฟิสิกส์พื้นฐาน/เคมีพื้นฐาน/วิศวกรรมวัสดุ	-ห้องสมุดควรจัดซื้อให้มากขึ้น -เล่มใดที่อาจารย์ใช้สอน ควรจะมีการโปรโมทให้นักศึกษาทราบด้วย ทั้งนี้ต้องให้ประสานกับอาจารย์ประจำวิชา	-แนะนำวิธีใช้ VPN เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเมื่ออยู่นอกมหาวิทยาลัย -แนะนำบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้แก่อาจารย์และสถิติวิธีการขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของ ศบส. -แนะนำให้อาจารย์เสนอเรื่องจัดซื้อไปที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ -แนะนำให้อาจารย์ใช้บริการหนังสือสำรอง	-ฝ่ายบริการสารสนเทศ -ฝ่ายบริการสารสนเทศ -ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ -ฝ่ายบริการสารสนเทศ -ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ชื่อ อาจารย์	สาขาวิชา	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ	คำชี้แจงเบื้องต้น ขณะเข้าพบอาจารย์ ฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	ฝ่าย ที่รับผิดชอบ
อ.ดร. ระพี โก ศลวิตร	เคมี	1.วารสาร Online เฉพาะสาขาที่เป็น Core Journal ยังมี น้อย เช่น Nature/Nano Technology เป็น ต้น ต้น 2.ไม่ทราบวิธีขอใช้ บริการนำส่ง ทรัพยากร สารสนเทศ		-แนะนำให้อาจารย์เสนอเรื่อง จัดซื้อไปที่ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ -แนะนำการใช้บริการนำส่ง ทรัพยากรสารสนเทศโดยผ่าน เว็บไซต์ของ ศบส.	-ฝ่ายบริการ สารสนเทศ

สรุปผล

“ศบส. เคาะประตูบ้าน” นับเป็นบริการเชิงรุกอีกหนึ่งบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ทำให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นที่รู้จักของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงบริการต่างๆ ขอบเขต และภาระหน้าที่ของศูนย์บรรณสารฯ และสามารถขอใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ และได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

