

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ ผศ.นิวัตกร จารุวาระกุล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล น.ส.รัตดา พุทธะศรีเมือง
รายการหลักฐานอ้างอิงที่ 3.5-1-3

รายงานการประชุม คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด มทร.พระนคร ครั้งที่ 2/2554

วันพุธที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2554 เวลา 9.30 น.

ณ ห้องสมุดเทเวศร์ ชั้น 2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้มาประชุม

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1. ผศ.สุธาทิพย์ เกียรติวานิช | หัวหน้างานห้องสมุดกลาง |
| 2. นางสาวธาร สุเมธอติคม | นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ |
| 3. น.ส.นฤมล โตเจริญ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 4. นางบัวระภา กลยนิษฐ์ | บรรณารักษ์ |
| 5. น.ส.กมล สุประภารพงษ์ | บรรณารักษ์ |
| 6. น.ส.รัตดา พุทธะศรีเมือง | บรรณารักษ์ |

เริ่มประชุมเวลา 09.30 น.

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

- ด้วย ผศ.สุธาทิพย์ เกียรติวานิช หัวหน้างานห้องสมุดกลาง ประสบปัญหาด้านสุขภาพจึงแจ้งความประสงค์ขอย้ายกลับสังกัดเดิม (คณะศิลปศาสตร์) โดยภาระงานห้องสมุดจะส่งมอบงานให้กับผู้รับผิดชอบต่อไป
- กรอบอัตรากำลังงานห้องสมุด งานห้องสมุดได้จัดทำภาระงานและกรอบอัตรากำลังส่งให้สำนักฯ จำนวน 39 อัตรา แต่ทางสำนักฯแจ้งว่าควรปรับลดให้เหมาะสมกับอัตรากำลังที่มีอยู่คือ 16 อัตรา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปรับลดภาระงานลงให้เหมาะสมกับอัตรากำลังที่มีอยู่คือ 16 อัตรา

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องเพื่อพิจารณา

- ฐานข้อมูลกฤตภาคข่าวออนไลน์ (iQNewsClip) จากการที่บริษัทอินโฟเคสที่ได้นำเสนอระบบฐานข้อมูลกฤตภาคข่าวออนไลน์ โดยให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์แบบเรียลไทม์และได้ส่งวิทยากรมาให้การฝึกอบรมการเข้าใช้ฐานข้อมูลให้กับนักศึกษาฟรีนั้น บริษัทได้สอบถามถึงความชัดเจนในการบอกรับฐานข้อมูลดังกล่าวของมหาวิทยาลัย ว่าตกลงจะบอกรับหรือไม่ แต่เนื่องจากในการจัดอบรมการเข้าใช้ฐานข้อมูลดังกล่าว ผู้เข้าอบรมได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากมีเว็บไซต์ที่เปิดบริการข้อมูลข่าวฟรีอยู่มาก รวมถึงการดูทีวีย้อนหลังก็มี จึงเห็นว่า ไม่ค่อยจำเป็นในการซื้อบริการ iQnewsclip เพราะอาจจะเป็นการสิ้นเปลืองที่ต้องเสียค่าบริการมากมายจากข้อมูลข่าวเก่า จนมาถึงสมัยปัจจุบัน ดังนั้น ที่ประชุมจึงมีความเห็นว่า ไม่บอกรับฐานข้อมูลกฤตภาคข่าวออนไลน์ (iQNewsClip) แต่อาจจะทำฐานข้อมูลกฤตภาคข่าวมหาวิทยาลัยขึ้นเอง

- การกำหนดขอบเขตงานทำความสะอาด สำนักฯได้ดำเนินการจ้างบริษัททำความสะอาดประจำไว้ห้องสมุดทุกแห่งแล้ว โดยมีรายละเอียดและเงื่อนไขแบบท้ายสัญญาจ้างงานทำความสะอาดว่ามีอะไรบ้าง เช่น สถานที่ตั้ง กำหนดวันเปิด-ปิด เวลาทำการ และเงื่อนไขต่างๆในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากแม่บ้านทำความสะอาดในห้องสมุดบางแห่งมักจะมีปัญหาในการทำงาน เช่น บ่นเรื่องทำงานเกินเวลา พื้นที่การทำความสะอาดกว้างเกินไป ทำงานไม่ไหวเกินกำลัง ปัญหาเหล่านี้มอบหมายให้หัวหน้าห้องสมุดแต่ละแห่งอธิบายทำความเข้าใจกับแม่บ้านทำความสะอาดเองโดยดูความเหมาะสมของแต่ละสถานที่

3. อักษรย่อสำหรับใช้ในหนังสือรับ-ส่ง งานห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันค่านำหน้าห้องสมุดไม่มี คำว่าสาขา จึงมีการปรับเปลี่ยนอักษรย่อ ดังนี้

ห้องสมุดเทเวศร์	อักษรย่อ	หทว
ห้องสมุดโชติเวช	อักษรย่อ	หชว
ห้องสมุดพัฒนชยการพระนคร	อักษรย่อ	หพพ
ห้องสมุดพระนครเหนือ	อักษรย่อ	หพน

4. การจัดทำ KM งานห้องสมุด ในปี 2555 งานห้องสมุดกำหนดว่าดำเนินการจัดทำ KM แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยกำหนดระยะเวลา คือ รอบ 6 เดือน, รอบ 9 เดือน, รอบ 12 เดือน และได้กำหนดว่าจะจัดทำ Best Practices เรื่อง คู่มือการให้บริการงานห้องสมุด

5. การแนะนำหนังสือ/วารสารใหม่ ที่ประชุมเสนอแนะว่าควรมีฐานข้อมูลวารสารเนื่องจากวารสารที่ห้องสมุดแต่ละสาขาบอกรับมีเนื้อหาแตกต่างกันออกไปตามลักษณะคณะวิชาที่ห้องสมุดตั้งอยู่ เช่น ห้องสมุดเทเวศร์ วารสารที่บอกรับจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์กราฟฟิก วิทยุ โทรทัศน์ เครื่องจักรกล เป็นต้น ห้องสมุดโชติเวช วารสารที่บอกรับจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับงานประดิษฐ์ เทคโนโลยี อาหาร การตกแต่งบ้าน เป็นต้น การขอใช้บริการต้องเดินทางไปห้องสมุดสาขานั้นๆ จึงเป็นการไม่สะดวกแก่ผู้ขอใช้บริการ ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดจึงมีแนวความคิดให้จัดทำฐานข้อมูลวารสารที่ห้องสมุดบอกรับ โดยนำมา Scan แล้วทำการ Upload ไว้ในเว็บห้องสมุด และควรเป็นวารสารที่ออกใหม่ กำหนดให้ทำห้องสมุดละ 2 ชื่อเรื่อง/เดือน โดยมอบหมายให้คุณณฤมล โตเจริญ เป็นผู้รับผิดชอบในการ Upload ขึ้นเว็บ

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องอื่นๆ

1. บริษัทดูแลระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง WISERF แจ้งว่าจะเข้าทำการอบรมระบบยืม-คืนด้วยตนเองให้กับบุคลากรงานห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง ดังนี้

ห้องสมุดเทเวศร์	เข้าอบรม วันจันทร์ที่ 3 ตุลาคม 2554 เวลา 10.00-12.00
ห้องสมุดพระนครเหนือ	เข้าอบรม วันอังคารที่ 4 ตุลาคม 2554 เวลา 10.00-12.00
ห้องสมุดพัฒนชยการพระนคร	เข้าอบรม วันพุธที่ 5 ตุลาคม 2554 เวลา 10.00-12.00

2. ให้ที่ประชุมช่วยกันพิจารณาหาข้อสรุปข้อดี-ข้อเสียของการจัดซื้อหนังสือด้วยวิธีสอบราคา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจัดซื้อหนังสือด้วยวิธีการใหม่ ที่ประชุมรับทราบและช่วยกันพิจารณาจัดทำข้อสรุปดังกล่าว

3. ทบทวนผล KPI ในปีที่ผ่านมา ข้อ 3 ภารกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด ซึ่งมี 2 ข้อย่อยที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ ข้อ 3.6 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม และ ข้อ 3.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น ในข้อ 3.6 ที่ประชุมเสนอแนะว่าให้จัดโครงการส่งเสริมการยืมทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดหาของรางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับผู้ที่มีสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด และห้องสมุดแต่ละแห่งจะเร่งประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการทุกท่านให้รับทราบโครงการดังกล่าว ข้อ 3.7 ต้องเร่งประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือไปยังคณะต่างๆ ในการช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สกอ.บอกรับให้มหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากว่า หากมหาวิทยาลัยมีสถิติการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์น้อย ทางสกอ.อาจจะพิจารณาปรับลดจำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการแก่มหาวิทยาลัยลง

4. ปัญหาการยืมนอกระบบ การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศมักประสบปัญหาว่าอาจารย์

มักจะขอยืมโดยไม่เข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เนื่องจากต้องขอยืมเป็นระยะเวลานาน ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการบางครั้งเกิดการสูญหาย มีจำนวนไม่เพียงพอและให้บริการไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะห้องสมุดขนาดเล็ก ดังนั้น จึงมอบหมายให้หัวหน้าห้องสมุดแต่ละแห่งเร่งประสานและอธิบายทำความเข้าใจกับอาจารย์ให้ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นในการงดให้บริการยืมนอกระบบ แต่ถ้าอาจารย์ต้องการยืมต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานให้ใช้วิธียืมต่อผ่านระบบดีกว่า โดยสามารถทำการยืมต่อได้ที่เจ้าหน้าที่เคาร์เตอร์ ตู้ยืมอัตโนมัติ หรือ Web Opac

5. ปัญหาเรื่องค่าปรับส่งหนังสือล่าช้า เนื่องจากผู้ใช้บริการยืมหนังสือมาคืนช้ากว่ากำหนดเป็นระยะเวลานานทำให้มีค่าปรับจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลับลดหย่อนค่าปรับให้ ซึ่งเป็นการไม่ถูกต้อง ที่ประชุมมีมติว่าให้ยกเลิกการลดหย่อนค่าปรับโดยเจ้าหน้าที่ โดยให้หัวหน้าห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นผู้พิจารณาลดหย่อนค่าปรับเองและพิจารณาอนุญาตเป็นรายๆไป และบน Web OPAC มีบริการยืมต่อ ซึ่งผู้ใช้บริการอาจจะยังไม่ทราบ ดังนั้น ขอให้ห้องสมุดทุกสาขาดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระปัญหาเรื่องค่าปรับ

6. การยืมข้ามสาขาบนเว็บไซต์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการยืมข้ามห้องสมุดสาขาให้สามารถแจ้งความต้องการยืมได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงเห็นควรให้จัดทำเว็บไซต์เพื่อให้บริการแจ้งความต้องการยืมข้ามห้องสมุดสาขา โดยนำขึ้นให้บริการในหน้าเว็บห้องสมุด ดังนั้น ขอมอบหมายให้คุณนฤมล โตเจริญ เป็นผู้ดำเนินการจัดทำเว็บไซต์และเมื่อดำเนินการเสร็จแล้วขอให้อบรมวิธีการใช้งานให้แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดผู้รับผิดชอบด้วย

7. การแก้ไขข้อร้องเรียน

ในปี 2554 จากการแจกแบบสอบถามและรวบรวมข้อร้องเรียนจากแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า มีข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 5 ข้อ ดังนี้

- 7.1 ต้องการให้จัดซื้อหนังสือเกี่ยวกับการเงินให้มากกว่านี้ ** ห้องสมุดพัฒนการพระนคร
- 7.2 อยากให้มีเอกสารแผ่นพับ แนะนำกฎระเบียบของห้องสมุดค่ะ ** ห้องสมุดเทเวศร์
- 7.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ทำให้บริการได้ล่าช้า ** ห้องสมุดโชติเวช
- 7.4 ทำไมห้องสมุดเทเวศร์ไม่มีล็อกเกอร์ให้นักศึกษาวางกระเป๋า ** ห้องสมุดเทเวศร์
- 7.5 ไฟที่ชั้นหนังสือมืด หาหนังสือไม่เจอ ** ห้องสมุดพัฒนการพระนคร

การแก้ไข

7.1 ดำเนินการจัดซื้อหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเงินให้มากขึ้น ในปี 2555 มอบหัวหน้าห้องสมุดพัฒนการพระนครดำเนินการ

7.2 ห้องสมุดแต่ละศูนย์ได้ดำเนินการจัดทำเอกสารแผ่นพับ แนะนำกฎระเบียบของห้องสมุด ไว้แจกฟรีที่เคาร์เตอร์บริการอยู่แล้ว ผู้ใช้บริการสามารถหยิบได้ตามต้องการ หรือสอบถามข้อมูลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกท่าน

7.3 อาจจะเป็นเพราะว่า นักศึกษามาใช้บริการช่วงพักเที่ยง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เพียง 1-2 คน เพราะต้องสลับเวรกันรับประทานอาหาร ทำให้การให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่จึงได้แก้ปัญหาโดยแนะนำให้ผู้ใช้บริการทำการยืม – คืน ผ่านตู้ยืมด้วยตนเอง (Self check) และทำการคืนที่ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ (Bookdrop) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

7.4 ได้นำเสนอปัญหาแก่ผู้บริหารสำนักวิทยาแล้ว เพื่อดำเนินการจัดหางบประมาณสำหรับจัดซื้อต่อไป

7.5 ได้นำเสนอปัญหาแก่ผู้บริหารสำนักวิทยาแล้ว และได้หาแนวทางการติดตั้งหลอดไฟเพื่อเพิ่มแสงสว่างให้มากขึ้น

8. การให้บริการคั่นตัวเล่มด่วน

เนื่องจากอาจารย์บางท่านไม่สะดวกในการคั่นหาตัวเล่มหนังสือที่ชั้น เนื่องจากเจ็บขา และบางท่านต้องการตัวเล่มหนังสือแบบเร่งด่วน เพราะจะไปสอนจึงไม่มีเวลาดำเนินที่ชั้น ดังนั้น บรรณารักษ์จึงต้องไปคั่นหาตัวเล่มให้ ที่ประชุมลงความเห็นให้ปรับปรุงเป็นระบบการทำงานใหม่ในรูปแบบ **One Stop Service** เพื่อให้ห้องสมุดทุกสาขาปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

ปิดประชุมเวลา 16.30 น.

นางสายธาร สุเมธธิดคม
ผู้บันทึกรายงานการประชุม
ผศ.สุธาทิพย์ เกียรติวานิช
ผู้ตรวจรายงานการประชุม