โครงการพัฒนาการบริการ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

หลักการและเหตุผล

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรน่า (CO-VID19) ทำให้มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ในปีการศึกษาที่1/2564 ห้องสมุดเองตระหนักถึงความจำเป็นของคณาจารย์ นิสิต และบุคลากรในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย จึงได้เปิดให้บริการเป็นบางชั้นคือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามานั่งอ่านหนังสือได้ตั้งแต่ชั้น 1- ชั้น 3 กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสือ จะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ค้นหาและตัวเล่มหนังสือให้ พร้อมกับบริการจัดส่งหนังสือที่ผู้ใช้ขอใช้บริการผ่านบริการ SWU Lib Delivery อีกด้วย

ในช่วงเวลาดังกล่าว บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมีการสลับกันเข้ามาปฏิบัติงาน จึงมีจำนวนผู้เข้ามาปฏิบัติงานในแต่ละวันน้อยกว่าในสภาวะปกติ จากการที่มีกำลังคนที่น้อยลงและมีภาระหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตามในส่วนที่ไม่เคยทำมาก่อน จึงทำให้ทุกคนในทีมจึงต้องเรียนรู้ ฝึกฝน ทำความเข้าใจในงานของทีม เพื่อให้สามารถช่วยเหลือและปฏิบัติงานทดแทนกันได้ มีการปรับกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วและนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารโดยการตั้งไลน์กลุ่มเพื่อติดต่อสื่อสารแจ้งงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการห้องสมุดในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
2. เพื่อให้การจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์เป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
3. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งานโดยผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสอนแบบระบบพี่เลี้ยง

ผู้ร่วมโครงการ

1. นายสุรพงษ์ พิมพ์โคตร
2. นายสุรชัย หาบ้านแท่น
3. นางสาวนัยรัตน์ เรืองวชิรารัตน์
4. นางบงกชรัตน์ อุดสัย
5. นางสาวรัชนี พิมพ์โคตร

6. นายเกรียงศักดิ์ เริ่มสูงเนิน
7. นายอภิเดช จันทร์ศิริ
8. นางวนิดา พูลสวัสดิ์

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว
2. บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์มีความถูกต้อง รวดเร็ว
3. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ มีทักษะการให้บริการเพิ่มมากขึ้นผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำงานเป็นทีม

แผนการดำเนินงานในแต่ละวัน

เวลา	งานที่รับผิดชอบ	ผู้ปฏิบัติ
7.45 - 7.50 น.	-ประชุมกลุ่ม ที่เคาน์เตอร์ยืมคืน ชั้น 2 -เปิดระบบ SWU Lib Delivery เพื่อพิมพ์คำขอและที่อยู่ส่งไปรษณีย์	ทุกคนในกลุ่ม
7.50 - 8.00 น.	แยกย้ายประจำจุดให้บริการ เช็คระบบทางเข้าออก เปิดไฟ / แอร์ ตามชั้นต่างตามที่ตกลงในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการ	ทุกคนในกลุ่มตามที่ตกลงการแบ่งงานกันไว้
8.00 - 9.00 น.	ทางเข้าออก	วนิดา
8.00 - 9.00 น.	หาตัวเล่มหนังสือตามคำขอเพื่อส่งไปรษณีย์	ทุกคนที่ไม่ประจำทางเข้า - ออก
9.00 - 10.00 น.	นำตัวเล่มมายืมในระบบ ALEPH และ ระบบ SWU Lib Delivery และบรรจุหีบห่อพัสดุเพื่อนำส่งไปรษณีย์	ทุกคนที่ไม่ประจำทางเข้า - ออก
10.00 น.	นำส่งไปรษณีย์	สุรชัย สุรพงษ์ เกรียงศักดิ์ อภิเดช นัยรัตน์ (วันละ 1 คน)

เวลา	งานที่รับผิดชอบ	ผู้ปฏิบัติ
10.00 - 16.00 น.	ประจำชั้นปฏิบัติหน้าที่ตามตารางและนำหนังสือขึ้นชั้น	ทุกคนที่ไม่ประจำทางเข้า - ออก

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ได้แนวปฏิบัติของการให้บริการห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

แนวปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

1. บริการจัดส่งหนังสือตามคำขอ (SWU Lib Delivery) เป็นบริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่ในทางปฏิบัติพบปัญหาในการบริการ ดังนี้

ว/ด/ป	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
4-5 พ.ย 64	1.หยิบตัวเล่มผิดส่งให้ผู้ใช้บริการ	1.เพิ่มความระมัดระวังในการทำงานและตรวจสอบให้มากขึ้น (ประชุมวันที่ 8 พ.ย.64)	มีข้อตกลงทุกคนดังนี้ 1.ให้ทุกคนตรวจสอบตัวเล่มหนังสือจากบาร์โค้ดเพิ่มขึ้นมาอีกนอกเหนือจาก Call Number
9 พ.ย.64	1.หาตัวเล่มไม่พบ	1.แจ้งในระบบ SWU Lib Delivery 2.โทรศัพท์แจ้งผู้ใช้ว่าไม่พบตัวเล่มและถามความต้องการ หากต้องการจะมารับเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์และหาตัวเล่มให้อีกครั้งหนึ่ง 3.ดำเนินการหาตัวเล่มให้ แล้วทำยืมในระบบ SWU Lib Delivery แทนผู้ใช้บริการ 4.กรณีตัวเล่ม on shelf แต่ไม่พบตัวเล่ม แจ้งหัวหน้างานบริการ	ทุกคนรับทราบและปฏิบัติตาม

ว/ด/ป	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
		ดำเนินการต่อไป (ประชุม 10 พ.ย.64)	
	2.กรณี Trace ไม่ตรงหน้าหีบห่อที่ส่ง	เมื่อลง Trace ในระบบSWU Lib Delivery แล้ว กลับมาตรวจสอบเลข Trace อีกครั้งว่าตรงกันหรือไม่	ทุกคนรับทราบและปฏิบัติตาม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จากปัญหาที่พบ จึงได้ประชุมและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

1) เปิดระบบ SWU Lib Delivery เพื่อพิมพ์คำขอยืมหนังสือและที่อยู่

2) หาตัวเล่มหนังสือตามคำขอ และทำยืมในระบบ Aleph

3) บรรจุหนังสือใส่ซองหรือกล่องพัสดุ ติด trace และทำในระบบ SWU Lib Delivery

4) นำส่งไปรษณีย์ภายในเวลา 11.00 น.

5) กรณีที่หาหนังสือไม่พบ ให้ทำเครื่องหมายกากบาทไว้ใน Order รายการที่หาไม่พบเพื่อไว้ตรวจสอบภายหลังว่าหนังสืออยู่ที่ไหนสถานะอะไร และลงในบันทึกในระบบ SWU Lib Delivery

ในวันรุ่งขึ้นให้ค้นหาหนังสืออีกครั้ง หากพบให้โทรศัพท์สอบถามผู้ใช้ว่า ยังต้องการใช้หนังสืออยู่หรือไม่ ถ้าผู้ใช้ยังคงต้องการ ให้สอบถามว่า จะให้จัดส่งไปตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ในระบบ SWU Lib Delivery หรือจะมารับหนังสือด้วยตนเอง ถ้าผู้ใช้ไม่ต้องการ ให้นำขึ้นชั้นหนังสือตามเดิม

2. งานบริการทางเข้า- ออก

เจ้าหน้าที่ในทีมสามารถให้บริการทางเข้าออกได้ทุกคน จึงจัดตารางการบริการให้หมุนเวียน

3. บริการยืม - คืน

บริการยืม - ยืม เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 ชั้น 2 และบริการยืม -คืน วารสาร

4. จัดชั้นหนังสือ

เมื่อจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำชั้นจะนำหนังสือขึ้นชั้น (หมวดที่ตัวเองรับผิดชอบ) และค้นหาหนังสือตามคำขอของผู้ใช้บริการผ่านทางไลน์กลุ่มทำงาน

5. งานบริการค้นหาตัวเล่มหนังสือจากชั้น 4-6 มีขั้นตอนดังนี้

5.1 ผู้ใช้บริการเขียนแบบฟอร์มขอใช้บริการและยื่นที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 2

5.2 เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 2 แจ้งทางไลน์กลุ่ม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำชั้นค้นหาหนังสือ

5.3 เจ้าหน้าที่ประจำชั้นแจ้งทางไลน์ว่า พบหนังสือแล้ว และนำหนังสือมาส่งที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 2

5.4 เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 2 ทำยืมในระบบ Aleph และส่งให้ผู้ใช้บริการ

6. เปิดตู้บริการคืนหนังสือนอกเวลา

เปลี่ยนกำหนดการเปิดตู้รับคืนนอกเวลาวันละ 1 ครั้ง (เนื่องจากไม่มีค่าปรับ)

7. บริการส่งกระเป๋าหนังสือ ไปห้องสมุดองครักษ์

นำกระเป๋าส่งหนังสือไปส่งรถตู้เที่ยวเวลา 11.30 น.

8. บริการเคาน์เตอร์ EXPRESS บริเวณทางเข้า – ออกชั้น 1

เป็นเคาน์เตอร์ที่เปิดบริการใหม่ โดยที่ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้เหมือนกับเคาน์เตอร์บริการชั้น 2 มีบริการดังนี้

1. ให้ยืม – รับคืนหนังสือ
2. ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งขอให้หยิบตัวเล่มหนังสือจากชั้น 4-6 ได้
3. ตรวจสอบภาระหนี้สินและออกใบรับรองการปลอดหนี้
4. ช่วยสืบค้นข้อมูล

นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาตนเองไปสู่การเรียนรู้ของทุกคนในทีม โดยผ่านกระบวนการพี่เลี้ยง มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ตระหนักรู้ในปัญหา ความต้องการ และความสนใจของตนเอง

ขั้นที่ 2 กำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง

ขั้นที่ 3 ลงมือปฏิบัติ โดยนำตนเองในการเรียนรู้

ขั้นที่ 4 ทบทวนตนเอง พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ขั้นที่ 5 พัฒนาคุณค่าการเรียนรู้ ด้วยการถ่ายทอดประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น ผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างสม่ำเสมอ

สิ่งที่ได้เรียนรู้ของคนในทีม

การเรียนรู้	ผู้เรียนรู้	ผู้สอน (ระบบพี่เลี้ยง)	สิ่งที่ได้จาก การเรียนรู้
1. ระบบ SWU Lib Delivery	1.สุรชัย 2.สุรพงษ์ 3.เกรียงศักดิ์ 4.อภิเดช 5.นัยรัตน์ 6.รัชนี 7.บงกชรัตน์	ทรงยศ	1.สามารถ ใช้ระบบ SWU Lib Delivery ได้ทุกขั้นตอน 2.สามารถทำการส่งหนังสือทางไปรษณีย์ได้ทุกขั้นตอน
2. ปฏิบัติหน้าที่ทางเข้า ออก	1.วนิดา 2.นัยรัตน์ 3.รัชนี	1.สุรชัย 2.สุรพงษ์ 3.เกรียงศักดิ์ 4.อภิเดช	ปฏิบัติหน้าที่ทางเข้า ออกได้ และแก้ปัญหาสถานการณ์เฉพาะหน้าได้
3. เปิดเสียงตามสาย	1.สุรชัย 2.สุรพงษ์ 3.เกรียงศักดิ์ 4.อภิเดช 5.รัชนี 6.วนิดา	นัยรัตน์	สามารถเปิดเสียงตามสายได้
4. เรียนรู้การใช้ไลน์	วนิดา	1.สุรชัย 2.สุรพงษ์ 3.เกรียงศักดิ์ 4.อภิเดช 5.นัยรัตน์ 6.รัชนี 7.บงกชรัตน์	สามารถถ่ายรูปคำขอหนังสือจากผู้ใช้และส่งข้อความตอบรับในไลน์กลุ่มได้

การเรียนรู้	ผู้เรียนรู้	ผู้สอน (ระบบพี่เลี้ยง)	สิ่งที่ได้จาก การเรียนรู้
5. งานบริการยืม คืนหนังสือ	1.สุรชัย 2.สุรพงษ์ 3.เกรียงศักดิ์ 4.อภิเดช 5.นัยรัตน์ 6.รัชนี	1.บงกชรัตน์ 2.วนิดา	สามารถปฏิบัติหน้าที่เคาน์เตอร์บริการยืม คืน
6. ทำบัตรสมาชิกห้องสมุด	นัยรัตน์	สันติ	สามารถทำบัตรสมาชิกห้องสมุดได้

ความคิดเห็นที่ได้เรียนรู้งาน

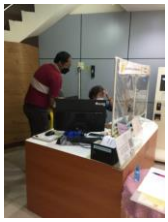
1. การได้เรียนรู้งานที่นอกเหนือจากที่เคยทำประจำ มีความรู้สึกภูมิใจ ประทับใจ และมีความสุขกับการทำงาน พร้อมที่จะเรียนรู้งานอื่นๆ
2. ได้เห็นคุณค่าความสำคัญของแต่ละหน้าที่ว่ามีความสำคัญและความยากง่ายแตกต่างกันไป
3. จากการเรียนรู้ทำให้มีประสบการณ์การทำงานเพิ่มขึ้น เข้าใจภาพรวมการทำงาน
4. ระบบพี่เลี้ยงทำให้ทุกคนเห็นคุณค่าในตัวบุคคล
5. ทุกคนในทีมพร้อมที่จะพัฒนาและปรับปรุงการบริการใหม่ๆให้เป็นที่ประทับใจกับผู้ใช้บริการต่อไป

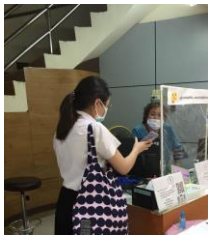
ประโยชน์ที่ได้รับ

การเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต คือการได้พัฒนาตนเองจากการดำเนินชีวิต การทำงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข การเรียนรู้ภายในตัวบุคคลในการได้มาซึ่งความรู้ ทักษะ และเจตคติ ซึ่งแต่ละบุคคลสามารถเรียนรู้ได้จากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน การถาม ประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยี และจากการศึกษาค้นคว้า

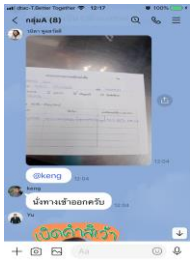
รูปภาพประกอบ

1. งานบริการ ทางเข้า ออก

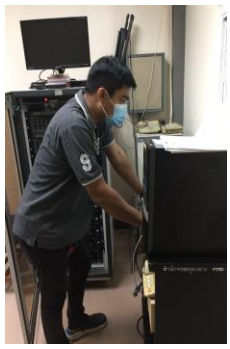


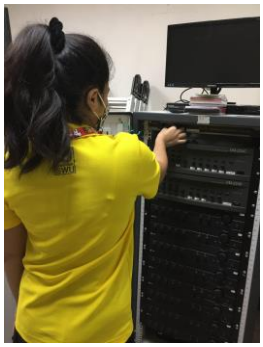
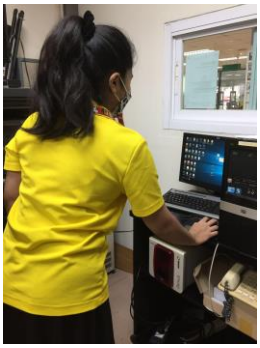


2. เรียนรู้การใช้ไลน์กลุ่ม

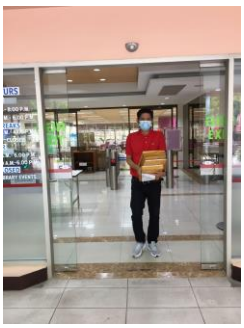


3. เปิดเสียงตามสาย

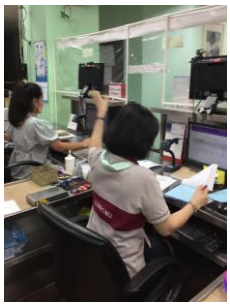
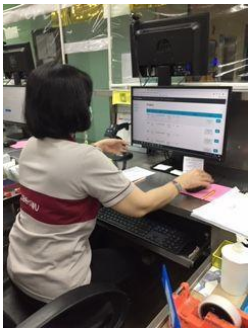
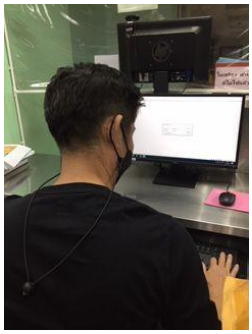
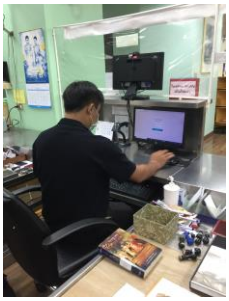


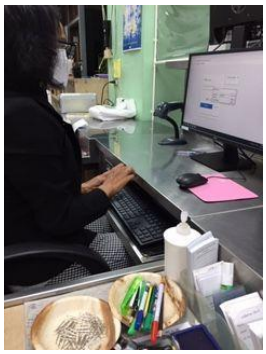



4. งานนำส่งไปรษณีย์



5. งานเคาน์เตอร์บริการ ยืม - คืน



6. งานบรรจุหนังสือเพื่อนำส่งไปรษณีย์

7. บริการเคาน์เตอร์ชั่วคราวชั้น 1 (Express) ให้บริการครบวงจร ดังนี้

1. ยืม คืน หนังสือ
2. รับใบขอยืมหนังสือ
3. ตรวจสอบภาระหนี้สิน
4. ช่วยสืบค้นข้อมูล