

บทที่ 3

ลักษณะของการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การให้บริการแก่ชุมชน ตลอดจนการทำนุบำรุงและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจหลักและการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

ดังนั้น เพื่อให้สำนักหอสมุดสามารถปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถตอบสนองต่อภารกิจหลักและความต้องการของสถาบัน สำนักหอสมุดจึงต้องปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกแผนก โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานในด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้วยการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของการให้บริการและผู้ให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะของการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ

- 1.1 มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย หลากหลาย ตรงตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และตรงตามความต้องการของผู้ใช้
- 1.2 มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง ได้อย่างรวดเร็ว
- 1.3 มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนและสะดวก มีจำนวนที่นั่ง และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยของผู้ใช้
- 1.4 มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบเครือข่ายที่อำนวยความสะดวกให้กับการปฏิบัติงานของบุคลากรและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้
- 1.5 มีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการและปฏิบัติงาน
- 1.6 มีบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้ใช้ ได้แก่
 - 1.6.1 บริการยืม-คืน ที่สะดวกรวดเร็วด้วยระบบอัตโนมัติ-รหัสแท่ง และบริการต่ออายุการยืมทางโทรศัพท์เฉพาะอาจารย์
 - 1.6.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยมีบรรณารักษ์คอยให้บริการ
 - 1.6.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด หน้าที่ที่ได้รับค่าจากผู้ใช้
 - 1.6.4 บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม ด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์-OPAC โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการตามจุดต่างๆ
 - 1.6.5 บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้จัดไว้ ณ ห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน

- 1.6.6 บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศด้วยฐานข้อมูลสำเร็จรูป ทั้งในรูปแบบซีดีรอมและออนไลน์
- 1.6.7 บริการรายชื่อนหนังสือใหม่ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด (<http://library.siamu.ac.th>) ทุกวันที่ 1 ของเดือน พร้อมทั้งจัดพิมพ์ไว้ให้บริการที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนด้วย
- 1.6.8 บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่/ที่น่าสนใจ พร้อมสาระสังเขป และข้อมูลทางบรรณานุกรมที่จำเป็น ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ทุกวันที่ 1 และ 16 ของเดือน
- 1.6.9 บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง ตามที่ได้รับคำขอ
- 1.6.10 บริการเสริม เพื่ออำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ใช้ ได้แก่ สแกนภาพ พิมพ์เอกสารขาวดำ/สี บันทึกลงข้อมูลลงแผ่นคิสเก็ตต์ สำเนาแผ่นซีดีรับ-ส่งโทรสาร (FAX) ถ่ายสำเนาเอกสาร ภู่มือและเครื่องช่วยกันต่างๆ

2. คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ

2.1 มีความเชื่อถือและมุ่งมั่นในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2.2 มีความสามารถในการวิเคราะห์และดำเนินการบริหารจัดการโครงการต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เข้าถึงผู้ใช้ให้สัมฤทธิ์ผลเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์ประกอบที่เป็นดัชนีในการประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษา

2.3 เป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นอันดับแรก

2.4 มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองในด้านวิชาชีพ และการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ก้าวหน้าไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สำนักหอสมุดเป็นแหล่งความรู้ (Knowledge Base) มากกว่าที่จะเป็นเพียงแหล่งสารสนเทศ (Information Center) เท่านั้น

2.5 มีพัฒนาการที่ก้าวทันกับความรู้และนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถวิเคราะห์และคัดเลือกเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งมุ่งเน้นการเข้าถึงผู้ใช้เป็นสำคัญ

2.6 ผู้ให้บริการยุคใหม่ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริการด้วยกลยุทธ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก ซึ่งจะเป็นการเข้าถึงผู้ใช้ได้มากขึ้น

2.7 ผู้ให้บริการยุคใหม่ควรเป็นผู้ที่มีทักษะในด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงในทุกๆ ด้าน อาทิเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการค้นคว้า การสอนการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษา