

การสร้างคามพึงพอใจในบริการห้องสมุด

ดร. มลิวลย์ ประดิษฐ์ธีระ
มหาวิทยาลัยรังสิต

malivan@rangsit.rsu.ac.th

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

- ◆ บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน
ฐานะปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา
- ◆ บทบาทการเป็นองค์กรคุณภาพ
- ◆ บทบาทการเป็นองค์กรการเรียนรู้

ความท้าทายในปัจจุบัน Challenges

- ◆ การวัดคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ไม่วัดเพียงภารกิจและกระบวนการ แต่วัดผลลัพธ์ วัดความคุ้มค่า (คุ้มทุน) ของการใช้ทรัพยากร
- ◆ การแข่งขัน ทั้งแข่งขันกับตัวเอง และแข่งขันกับคนอื่น
- ◆ ห้องสมุดเป็นหน่วยงาน**สำคัญ** ไม่ใช่เพียงเป็นเรื่องจำเป็น

สิ่งที่ต้องทำเพื่อวันนี้เพื่อคุณภาพ

- ◆ Proactive, rather than reactive
- ◆ Explicit, rather than implicit
- ◆ Systematic approach overall
- ◆ Focus and continuous review
- ◆ Benchmarking

Who is responsible for quality services?

- ◆ ผู้ให้บริการ
- ◆ ผู้ใช้บริการ
- ◆ ผู้บริหารห้องสมุด
- ◆ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย



LLLM Model

Why L L L Model ?

- ◆ L ---- Ladies
- ◆ L ---- Library
- ◆ L ---- Librarian
- ◆ L ---- Large organization
- ◆ L ---- Long term established
- ◆ L ---- Loving, lovely, etc.

Living, Leaning, Learning Library

Ideas for Today and Tomorrow

ห้องสมุดมีชีวิต Living Library

- ◆ ความมีชีวิตชีวาของบุคลากร Lively personality of staff
- ◆ เคลื่อนไหว/พัฒนาด้วย IT (IT development)
- ◆ มีสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ที่สบาย คล้ายบ้าน
Feel like home atmosphere
- ◆ บรรยากาศกึ่งวิชาการและบันเทิง Edu-tainment

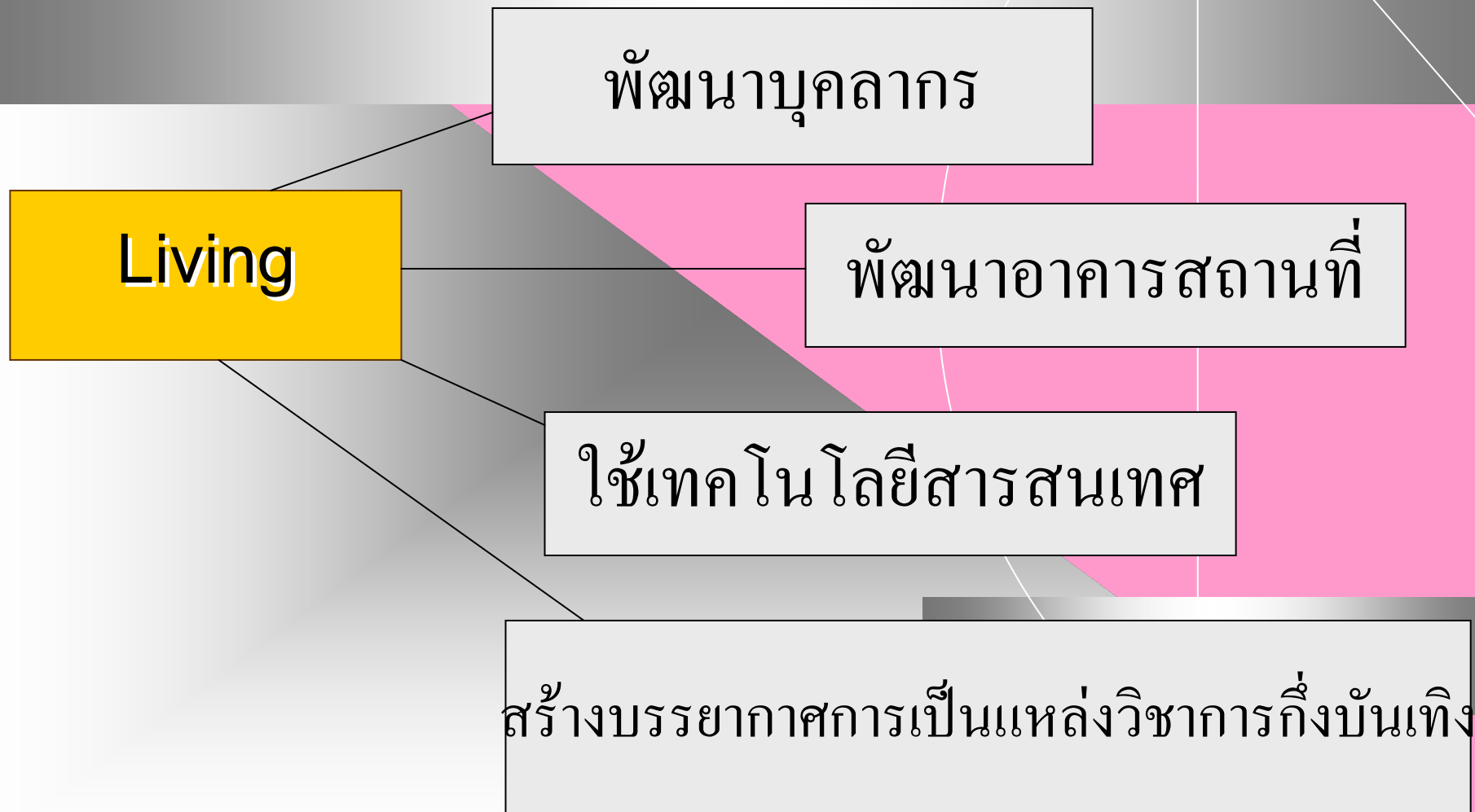
โน้มน้าวไปหาผู้ใช้ Leaning Library

- ◆ มีจิตใจให้บริการ Service mind
- ◆ บริการตามความต้องการและเหมาะสมกับผู้ใช้
Tailor made/customized service
- ◆ บริการเชิงรุก Strategic service/liasion librarians
- ◆ สร้างพันธมิตร Make Friends
(Network/Community service)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ Learning Library

- ◆ ใช้หลักการบริหารแบบ Learning organization
- ◆ เป็นแหล่งความรู้ Knowledge resource center
- ◆ บุคลากรใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน บริการและพัฒนางาน Knowledge workers
- ◆ เป็นแหล่งบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย Research service center

จากนโยบายสู่การปฏิบัติ



ผู้ใช้สำคัญ/ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

Leaning

จิตใจให้บริการ

บริการเชิงรุก

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพันธมิตร

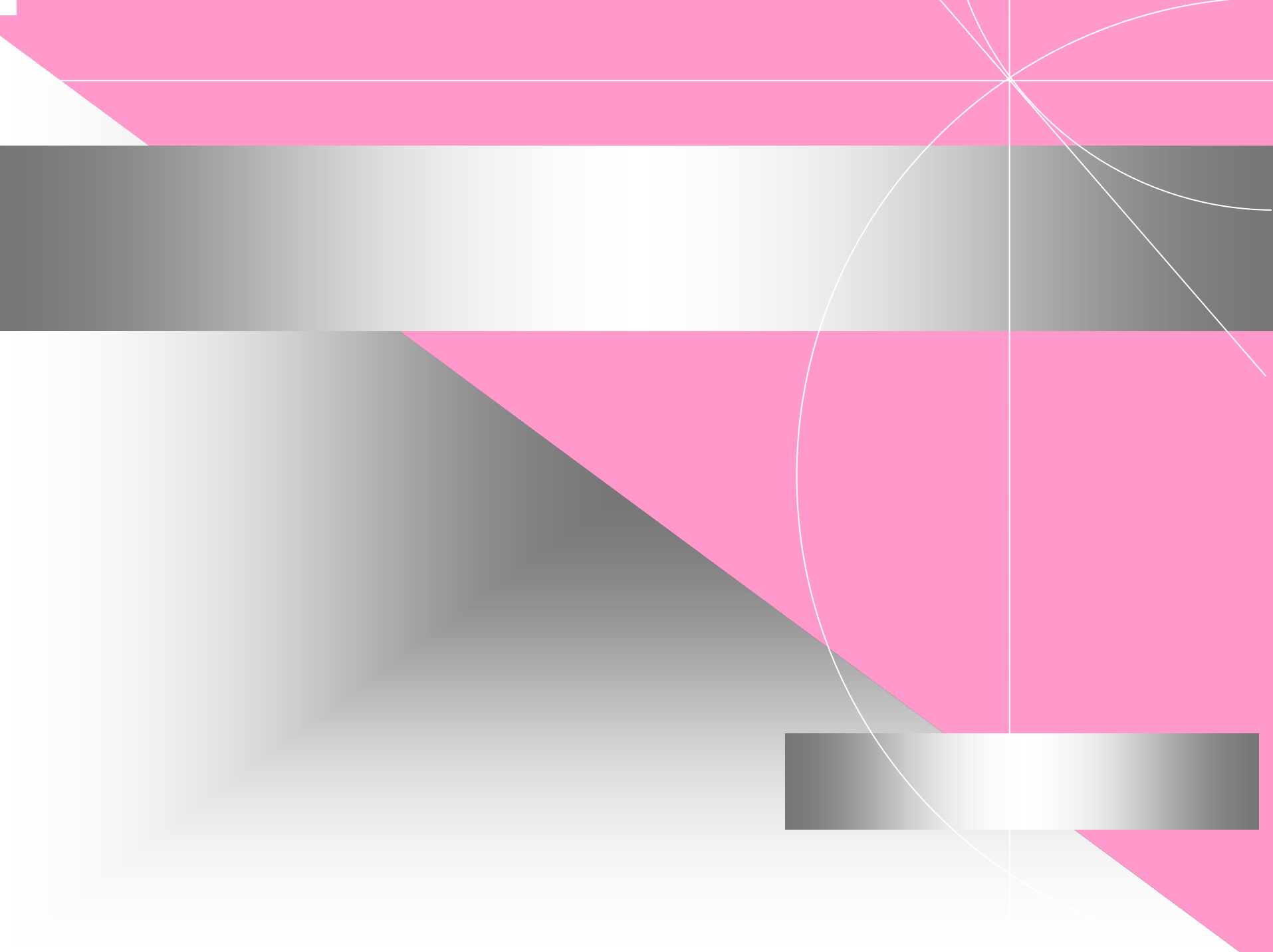
เป็นแหล่งความรู้

Learning

เน้นบริการเพื่อการวิจัย

เป็นองค์กรการเรียนรู้

บุคลากรมีความรู้ความสามารถ



การพัฒนาบุคลากร (HRD)

- ◆ Librarian competency
 - ◆ Professional knowledge & Skill, Information literacy
 - ◆ IT
 - ◆ English language skill
- ◆ Supporting knowledge & skills for staff
- ◆ Personalities
 - ◆ Communication skill
 - ◆ Attitudes

ความสามารถและทักษะของบุคลากร

- ◆ ความรู้ทางด้านไอที
- ◆ ความรู้ทางด้านวิชาชีพ
- ◆ ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

IT Development

- ◆ Library Software & Systems
- ◆ Computer Hardware (Client/Server)
- ◆ Computer equipment/peripheral (Printers, Barcode/RFID readers, RFID tags, OPAC stations/kiosks, etc)
- ◆ Network infrastructure (both Wire & Wireless)
- ◆ IT Training (may put in HRD plan)

การพัฒนาและปรับปรุงอาคารสถานที่

Building and Facility maintenance & development

- ◆ Living environment

- ◆ coffee break area

- ◆ building and furniture development

- ◆ Security

- ◆ Security system

- ◆ Lockers

พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ

Information Resource & Service Development

- ◆ Rebudgeting/reallocate
- ◆ Electronic information resource acquisition
- ◆ Information resource service training
 - ◆ Librarians & Staff (technical, reading and reference services)
 - ◆ User training

พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

Performance development by Quality Assurance

- ◆ ใช้ทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้
- ◆ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ◆ การพัฒนาประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร
ภายในและภายนอก
- ◆ การควบคุมและสรุปรายงานการใช้จ่ายเงิน การ
วิเคราะห์สถิติและนำเสนอรายงาน

พัฒนาการทำงานด้วยการวิจัยและพัฒนา

Research and development

◆ เน้นผู้ใช้ (User Focused)

- ◆ User Need study
- ◆ User education
- ◆ User web-board service

◆ เน้นบริการและผลผลิต (Service Focused)

- ◆ Service satisfaction study
- ◆ Service Benchmarking with strategic partnership

การสร้างเครือข่ายและพันธมิตร

Library Network & Cooperation

- ◆ University Libraries Networks
- ◆ Consortium for specific activities:
information resource purchasing,
quality/performance benchmarking
- ◆ Community Networking/Cooperation

การควบคุมกลยุทธ์ให้บรรลุความสำเร็จ

- ◆ ตัวบ่งชี้กลยุทธ์ อาจเป็นตัวบ่งชี้เดียวกับตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุด
- ◆ ควบคุมด้วยหลัก Balanced Scorecard
- ◆ ควบคุมด้วยวิธีการทางงบประมาณ การประเมินโครงการ
- ◆ ควบคุมด้วยผลลัพธ์จากผู้ใช้บริการ

ขอบคุณค่ะ

Q & A