

กระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

The Cross-Functional Team for Kasetsart University Library
Reference Service

วาทีณี เขมมากรไธย*, สุภัทรา นวชินกุล, หทัยรัตน์ ศรีสุภา

Watinee Khemakaroithai*, Supattra Nawachinkul, Hathairat Srisupa

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

watinee.k@ku.th

รับบทความ 25 มกราคม 2566 | แก้ไขบทความ 2 มิถุนายน 2566 | ตอรับบทความ 12 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

การจัดกิจกรรม กระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างต้นแบบกระบวนการทำงานข้ามสายงานที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้จริง และมีประสิทธิภาพ 2) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรสามารถทำงานทดแทนบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศฝ่ายบริการ ในเรื่องการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศเบื้องต้น โดยกระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีขั้นตอนดังนี้ 1) กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ที่จะมาอยู่ในทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ 2) กำหนดทีมพี่เลี้ยง 3) กำหนดภาระงานและตัวชี้วัดความสำเร็จ 4) เพิ่มทักษะการสืบค้นและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ 5) ทดลองให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในรูปแบบผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ประกบคู่กับพี่เลี้ยง 6) ทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ปฏิบัติงานจริงในรูปแบบผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์นั่งให้บริการด้วยกันเป็นคู่ 7) จัดกิจกรรมการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) ในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ 8) ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) 9) ทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ปฏิบัติงานจริงในรูปแบบนั่งให้บริการเดี่ยว 10) ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ผ่านแบบประเมินเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยผู้ให้บริการ จำนวน 42 คน ซึ่งแบบประเมินประกอบด้วย ข้อคำถามแบบเลือกตอบและข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์

ข้อมูลสรุปว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า, การทำงานข้ามสายงาน, บรรณารักษ์, นักเอกสารสนเทศ, ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์, ความพึงพอใจต่อบริการ

Abstract

The objectives of setting the cross-functional team for Kasetsart University Library reference service were to 1) Prototype a cross-functional process that has clear steps, being practical and efficient 2) Prepare personnel to be able to replace librarians and information specialists in providing reference services, including answering questions and providing basic assistance in researching. The cross-functional team for the library's reference service consisted of the following steps: 1) Select the target group of those will be in the librarian training team 2) Assign a mentoring team 3) Define tasks and KPIs 4) Improve information searching skills and knowledge related to service provision of the cross-functional team members 5) The team member provides reference service together with a mentor 6) Two team members together provide reference service 7) Organize the after action review (AAR) activity 8) Improve work process to align with the information obtained from the after action review (AAR) 9) A team member provides services independently 10) Evaluate the performance by service users.

After receiving service from the team members, the library users were asked to evaluate their satisfaction towards the reference service. Total 42 respondents was collected. The evaluation form was comprised of multiple-choice questions and 5-point rating scale. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation. The results of the data analysis showed that the library users' satisfaction towards the reference service was at the highest level. When analyzing by attributes, the overall satisfaction was also at the highest level.

Keyword

Reference Service, Cross-functional, Librarian, Information Specialist, Librarian Squad, Service Satisfaction

บทนำ (Introduction)

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีเป้าหมายในการพัฒนางานบริการให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบัน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการและเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ ตลอดจนให้มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนไปหลังจากมีการแพร่ระบาด

ของไวรัสโควิด-19 จึงเริ่มมีการจำแนกบริการตามกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะบริการสารสนเทศ ซึ่งในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา มีการพัฒนางาน และกำหนดบริการตามกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งเกิดบริการใหม่ ๆ โดยเฉพาะบริการในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เหมาะสมกับวิถีชีวิตในปัจจุบันของผู้ใช้บริการ เช่น บริการผู้ช่วยส่วนตัวสนับสนุนการวิจัย และผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ บริการนักวิจัยพบรักซ์ (รักซ์ในที่นี้ คือ บรรณารักษ์) ซึ่งให้บริการแก่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและนักวิจัย บริการสกัดบทความวิชาการ เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาบริการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละประเภทเช่นนี้จำเป็นต้องมีบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศที่พร้อมให้บริการ แต่ปัญหาที่พบคือ บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศของฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ มีจำนวนทั้งหมด 8 คน ซึ่งแต่ละคนก็มีภาระหน้าที่อื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการให้บริการสารสนเทศ เช่น บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสอนการรู้สารสนเทศ บริการส่งเสริมการใช้บริการของห้องสมุด ดังนั้นการมีบริการเฉพาะกลุ่มผู้ใช้นั้นมาใหม่ จึงส่งผลกระทบโดยตรงกับการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ แม้เบื้องต้นจะเป็นบริการใหม่ ทำให้จำนวนผู้ให้บริการยังมีปริมาณไม่มากก็ตาม แต่หากต้องการพัฒนางานบริการแบบก้าวกระโดด และไม่ปิดกั้นความคิดใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้นั้นในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงานที่จะเกิดขึ้นใหม่ได้ ซึ่งผู้บริหารสำนักหอสมุดได้เล็งเห็นถึงปัญหาในเรื่องนี้ที่อาจส่งผลกระทบต่อให้บริการในอนาคตอันใกล้ได้ จึงได้เริ่มมีการเตรียมบุคลากรฝ่ายงานอื่นเข้ามาเรียนรู้งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ซึ่งเป็นงานบริการสารสนเทศพื้นฐาน โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด มีความรู้รอบตัวที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีทักษะทางด้านการสืบค้นสารสนเทศ และทักษะในด้านการใช้เครื่องมือวิจัย ซึ่งจะนำไปสู่การบริการสนับสนุนการวิจัยต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการต่อไป

ดังนั้นคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดจึงได้จัดกิจกรรม “กระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ขึ้น เพื่อพัฒนาบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศของฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งนักประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ให้ได้รับความรู้และฝึกทักษะการให้บริการ เพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีที่สำนักหอสมุดจำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรทางด้านการบริการ ให้มีความพร้อมบริการได้ทันที ซึ่งจะส่งผลให้งานบริการของสำนักหอสมุดสามารถดำเนินการได้อย่างปกติทั้งบริการหลักและบริการเชิงรุก มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมุ่งสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ต่อไป

ทั้งนี้ กลุ่มบุคลากรที่ถูกคัดเลือกให้มาทำหน้าที่ปฏิบัติงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จะถูกเรียกว่า ทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ Librarian Squad ซึ่งคำว่า Squad แปลว่า กลุ่มคนที่ถูกเลือกมาเพื่อเป็นผู้เล่นในงานเฉพาะกิจ

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. สร้างต้นแบบกระบวนการทำงานข้ามสายงานที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้จริงและมีประสิทธิภาพ
2. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรสามารถทำงานทดแทนบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศฝ่ายบริการ ในเรื่องการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศเบื้องต้น

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

กระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ที่จะมาอยู่ในทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad) โดย Librarian Squad คือ กลุ่มบุคลากรที่มาจากฝ่ายต่าง ๆ ที่ไม่ใช่บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศของฝ่ายบริการ ที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรสำนักหอสมุดเข้าทีม Librarian Squad มีดังนี้

- 1) บุคลากรที่มีพื้นฐานในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเบื้องต้น
- 2) ผู้ที่ดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศที่ไม่ได้สังกัดฝ่ายบริการ หรือ ผู้ที่มีหน้าที่สื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสาร/ข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการ
- 3) สามารถจัดสรรเวลางานประจำ เพื่อมาเรียนรู้ประสบการณ์งานด้านใหม่ได้
- 4) หัวหน้าฝ่ายเห็นชอบและสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมนี้
- 5) ผู้บริหารสูงสุดของส่วนงานเห็นถึงความสำคัญและให้การสนับสนุนกิจกรรม

ขั้นที่ 2 กำหนดทีมพี่เลี้ยง ทีมพี่เลี้ยงประกอบด้วย บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศฝ่ายบริการ จำนวน 10 คน (จำนวนดังกล่าวได้รวมผู้บริหาร 2 คน ได้แก่ รองผู้อำนวยการด้านวิชาการและสื่อสารองค์กร และหัวหน้าฝ่ายบริการ) ซึ่งมีหน้าที่คอยให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษา สอนงาน ช่วยแก้ไขปัญหา และดูแลบุคลากรทุกคนที่อยู่ในทีม Librarian Squad

ขั้นที่ 3 กำหนดภาระงานและตัวชี้วัดความสำเร็จ คณะผู้บริหารสำนักหอสมุดได้มีการกำหนดภาระงานและตัวชี้วัดเพื่อใช้ประเมินผลของผู้เข้าร่วมกิจกรรม Librarian Squad ในครั้งนี้ โดยเป็นภาระงานที่ได้มอบหมายในรอบเดือน มกราคม-มิถุนายน 2565 และรอบเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2565

ขั้นที่ 4 เพิ่มทักษะการสืบค้นและความรู้ที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad) ทีมพี่เลี้ยงร่วมกันกำหนดหัวข้อการอบรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า วิทยาการโดยบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศของสำนักหอสมุด ที่มีประสบการณ์และความชำนาญในหัวข้อเรื่องที่กำหนด

ขั้นที่ 5 ทดลองให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ในรูปแบบผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad) ประคบคู่กับพี่เลี้ยง เพื่อให้ทีม Librarian Squad ได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้รับมาให้บริการจริงเพื่อเสริมประสบการณ์ตรงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน จึงมอบหมายงานให้ทีม Librarian Squad ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ช่วงเวลาดังตั้ง 12.00 - 13.00 น. ระหว่างวันที่ 10 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2565 โดยจัดตารางการฝึกประสบการณ์ให้คนละ 4 ครั้ง ทั้งนี้ที่จัดตารางการฝึกประสบการณ์คนละ 4 ครั้ง เนื่องจากต้องการให้ทีม Librarian Squad ได้ฝึกประสบการณ์ครบทุกคนและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นทุกคนจะมีชั่วโมงการฝึกประสบการณ์ คนละ 4 ชั่วโมง ซึ่งระหว่างปฏิบัติหน้าที่จะมีทีมพี่เลี้ยงคอยดูแลและปฏิบัติงานร่วมกัน (Librarian Squad 1 คน และพี่เลี้ยง 1 คน) ทั้งนี้มีการเปิดช่องทางสื่อสารกลุ่มระหว่างทีม

Librarian Squad กับ ทีมพี่เลี้ยง ผ่าน Line เพื่อให้สามารถติดต่อสอบถามได้ตลอดเวลา และช่วยลดความกังวลใจระหว่างปฏิบัติงานให้แก่ทีม Librarian Squad

ขั้นที่ 6 ทีมฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad) ปฏิบัติงานจริง ในรูปแบบผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์นั่งให้บริการด้วยกันเป็นคู่ (Duet) ทีม Librarian Squad จะทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าโดยไม่มีทีมพี่เลี้ยงให้บริการด้วย ทั้งนี้จะให้ Librarian Squad ทำงานในลักษณะ Duet คือเป็นการปฏิบัติงานพร้อมกัน 2 คน เพื่อให้ได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และไม่ให้เกิดความรู้สึกประหม่าในขณะที่ให้บริการ โดยมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ช่วงเวลาดังกล่าว ตั้งแต่ 12.00 - 13.00 น. ระหว่างวันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2565 โดยจัดตารางการฝึกประสบการณ์ให้คนละ 4 ครั้ง ดังนั้นทุกคนจะมีชั่วโมงการฝึกประสบการณ์ คนละ 4 ชั่วโมง

ขั้นที่ 7 จัดกิจกรรมการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) ในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของทีมฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad) เพื่อให้ทราบข้อมูลสภาพการปฏิบัติงานจริงของทีม Librarian Squad ปัญหาและอุปสรรคที่พบระหว่างปฏิบัติงาน และทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา/ปรับปรุงกิจกรรม ซึ่งผู้เข้าร่วมการทบทวนกิจกรรมหลังปฏิบัติงานในครั้งนี้ ได้แก่ รองผู้อำนวยการด้านวิชาการและสื่อสารองค์กร หัวหน้าฝ่ายบริการ หัวหน้าฝ่ายที่มีบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมนี้ ทีมพี่เลี้ยง และ ทีม Librarian Squad

ขั้นที่ 8 ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) โดยมีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) มาปรับปรุงกระบวนการงานในเรื่อง “กระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า” มาวิเคราะห์และสรุปประเด็นสำคัญที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 9 ทีมฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad) ปฏิบัติงานจริง ในรูปแบบให้บริการเดี่ยว ทีม Librarian Squad จะทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าโดยไม่มีทีมพี่เลี้ยงหรือเพื่อนร่วมทีม Librarian Squad นั่งให้บริการด้วย เพื่อให้ได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ได้รับอย่างเต็มที่ โดยปฏิบัติงาน ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยแบ่งเวลาการปฏิบัติงาน 2 ช่วงเวลา คือ 13.00-15.00 น. และ 15.00-16.30 น.

ขั้นที่ 10 ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้ให้บริการ ดำเนินการประเมินผลในการปฏิบัติงานจริง โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านแบบประเมิน เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งผู้ให้บริการจะเป็นผู้ประเมิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการประเมินผลการจัดทำกระบวนการทำงานข้ามสายงานของสำนักหอสมุดในครั้งนี้ ซึ่งเริ่มเก็บแบบประเมินตั้งแต่วันที่ 1-30 กันยายน 2565 ได้รับแบบประเมินที่สมบูรณ์ จำนวน 42 ชุด

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

จากการจัดกิจกรรม กระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีผลการดำเนินงานดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ที่จะมาอยู่ในทีม Librarian Squad จากการดำเนินงานพบว่ามีบุคลากรที่ผ่านจากเกณฑ์การคัดเลือกเข้าทีม Librarian Squad จำนวน 10 คน ที่มาจาก 2 ฝ่ายงาน ดังนี้

- ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ บรรณารักษ์ จำนวน 6 คน
- ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ได้แก่ บรรณารักษ์ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่บริหารงาน

ทั่วไป ซึ่งปฏิบัติหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน และนักประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน

2. การจัดตั้งกลุ่มพี่เลี้ยงที่จะมาคอยดูแล ให้คำปรึกษา และสอนงานแก่น้อง ๆ ทีม Librarian Squad ซึ่งผลการดำเนินงานพบว่า ได้ทีมพี่เลี้ยงจำนวน 10 คน จำแนกเป็นผู้บริหาร จำนวน 2 คน และบุคลากรฝ่ายบริการ จำนวน 8 คน ซึ่งประกอบด้วย บรรณารักษ์ 6 คน และนักเอกสารสนเทศ 2 คน

3. การกำหนดภาระงานและตัวชี้วัดความสำเร็จให้แก่ทีม Librarian Squad

คณะผู้บริหารสำนักหอสมุดได้มีการกำหนดภาระงานและตัวชี้วัดเพื่อใช้ประเมินผลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการทำงานข้ามสายงานของสำนักหอสมุด ในรอบเดือน มกราคม-มิถุนายน 2565 และรอบเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2565 รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาระงานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการทำงานข้ามสายงาน

ภาระงาน	ตัวชี้วัด
รอบประเมินผลการปฏิบัติงานเดือนมกราคม-มิถุนายน 2565	
1. เข้ารับการอบรมให้หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการของสำนักหอสมุด มก.	ร้อยละความสำเร็จของการเข้าร่วมอบรมในหัวข้อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการของสำนักหอสมุด
2. ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าตามที่ได้รับมอบหมาย
รอบประเมินผลการปฏิบัติงานเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2565	
1. เข้ารับการอบรมในหัวข้อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการของสำนักหอสมุด มก.	ร้อยละความสำเร็จของการเข้าร่วมอบรมให้หัวข้อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการของสำนักหอสมุด
2. ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าตามที่ได้รับมอบหมาย
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของผู้ใช้บริการ

4. การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการสืบค้นให้พร้อมให้บริการแก่ทีม Librarian Squad ในหลักสูตร “การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเบื้องต้น ชุดที่ 1” จำนวน 8 เรื่อง รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 หลักสูตร “การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเบื้องต้น ชุดที่ 1”

เรื่องที่อบรม	วิทยากร	วัน/เวลา	รูปแบบการอบรม
1.แนะนำบริการเชิงรุกแบบออนไลน์ของสำนักหอสมุด	คุณขวัญชนก พุทธจันทร์	วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2565/ 09.00-12.00 น.	การบรรยาย
2. การใช้ฐานข้อมูล Scival	คุณสารภี สีสุข	วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565/ 09.00-12.00 น.	การบรรยาย
3. การแนะนำบริการของสำนักหอสมุด มก.	คุณสารภี สีสุข	วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2565/ 09.00-12.00 น.	การบรรยาย
4. การใช้ฐานข้อมูล e-Book	คุณสารภี สีสุข	วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2565/ 09.00-12.00 น.	การฝึกอบรม
5. งานบริการคลังความรู้ดิจิทัลด้านการเกษตร คลังความรู้ดิจิทัลและฐานข้อมูลหอจดหมายเหตุ มก.	คุณสุพรรณิ หงษ์ทอง	วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565/ 09.00-12.00 น.	การฝึกอบรม
6. การใช้ฐานข้อมูล e-Journal ที่ให้บริการเนื้อหาสหสาขาวิชา	คุณศรัญญาภรณ์ โขลิตกุล	วันที่ 2 มีนาคม 2565/ 09.00-12.00 น.	การฝึกอบรม
7. การสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	คุณวินัย มะเหษะหมัด	วันที่ 3 มีนาคม 2565/ 09.00-12.00 น.	การฝึกอบรม
8. การใช้ฐานข้อมูล OPAC /One Search	คุณวินัย มะเหษะหมัด	วันที่ 7 มีนาคม 2565/ 09.00-12.00 น.	การฝึกอบรม

5. การทดลองให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการรูปแบบ Librarian Squad ประทับคู่กับพี่เลี้ยง โดยกำหนดให้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ในช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น. ระหว่างวันที่ 10 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2565 โดยจัดตารางการฝึกประสบการณ์ให้คนละ 4 ครั้ง ซึ่งสลับหมุนเวียนกันไปตามตารางการบริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจากการทดลองให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแบบประทับคู่กับพี่เลี้ยง พบว่า ทีม Librarian Squad ทุกคนสามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้ครบถ้วนและเป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนด



ภาพที่ 1 การนั่งให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ Librarian Squad กับพี่เลี้ยง

6. การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของทีม Librarian Squad บริการในรูปแบบ Duet ในช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น. ระหว่างวันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2565 จำนวนคนละ 4 ครั้ง ซึ่งสลับหมุนเวียนกันไป ตามตารางการบริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจากการทดลองปฏิบัติจริง พบว่า ทีม Librarian Squad ทุกคนสามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้ครบถ้วน และเป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนด



ภาพที่ 2 การนั่งให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ Librarian Squad จำนวน 2 คน โดยไม่มีพี่เลี้ยง

7. การจัดกิจกรรม “การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR)” เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2565 ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากิจกรรมกระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งสรุปข้อมูลที่ได้ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปข้อมูลปัญหา/ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหาที่ได้จากการจัดกิจกรรม

กลุ่มผู้นำเสนอ	ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการแก้ปัญหา
ทีมฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad)	1.ต้องการให้บุคลากรตำแหน่ง บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศทุกฝ่ายเข้าร่วม กิจกรรมนี้ โดยเข้าร่วมในฐานะ	นำเรื่องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา

กลุ่มผู้นำเสนอ	ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการแก้ปัญหา
	เพื่อนร่วมงาน ไม่ใช้ผู้ที่มีอายุงานน้อยที่สุดในฝ่าย	
	2. ต้องการได้รับความรู้ที่เป็นทักษะทางด้านอารมณ์และสังคม (Soft Skill) ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	จัดหลักสูตรการอบรมทักษะทางด้านอารมณ์และสังคม (Soft Skill) ให้แก่ทีม Librarian Squad
	3. ต้องการนั่งให้บริการในช่วงเวลาที่พบผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามามากกว่าเดิม เพื่อฝึกประสบการณ์ได้เต็มที่	นำสถิติจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดมาเป็นข้อมูลในการจัดตารางการนั่งให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าใหม่
ทีมพี่เลี้ยง	1. ต้องการให้บุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศทุกฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรมนี้	1. นำเรื่องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
	2. ต้องการให้ทีม Librarian Squad สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการในเบื้องต้นได้ ก่อนส่งต่อเรื่องมาที่ทีมพี่เลี้ยง	2. แต่งทีม Librarian Squad รับทราบ
	3. ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3. เสนอให้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในช่วงเวลา 13.00-16.30 ซึ่งจากประสบการณ์ให้บริการของทีมพี่เลี้ยงเห็นว่าช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
ทีมผู้บริหาร	1. จำนวนชั่วโมงการให้ฝึกประสบการณ์น้อยเกินไปตลอดจนเวลาที่ให้บริการไม่ตรงกับช่วงที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการทำให้การฝึกประสบการณ์ไม่เต็มที่	ดำเนินการปรับช่วงเวลาการฝึกประสบการณ์ของทีม Librarian Squad ให้อยู่ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาก

8. การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) พบว่า ได้มีการนำประเด็นสำคัญที่ได้จากการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) มาปรับปรุงกระบวนการทำงานในเรื่อง “กระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า” อย่างทันที จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่

1) ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการฝึกประสบการณ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็น ช่วงเวลา 13.00-16.30 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มียุทธศาสตร์การใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด และเป็นไปตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากทีม Librarian Squad ที่ต้องการฝึกประสบการณ์ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้จำนวนมาก เพื่อจะได้มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

2) มีการกำหนดหลักสูตร “การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเบื้องต้น ชุดที่ 2” โดยจะเน้นหัวข้อทางด้าน Soft Skill ตามหัวข้อที่ทางทีม Librarian Squad ได้เสนอขอพัฒนาทักษะดังกล่าว และเกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบคำถาม ตลอดจนความรู้อื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ เพื่อจัดฝึกอบรมให้แก่ทีม Librarian Squad รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 หลักสูตร “การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเบื้องต้น ชุดที่ 2”

เรื่องที่อบรม	วิทยากร	วัน / เวลา	รูปแบบการอบรม
1. อรรถาธิบายเชิงรุกของสำนักหอสมุด	กิตติยา ชุมทอง	4 ตุลาคม 2565/ 9.00-12.00 น.	การบรรยาย
2. ทักษะภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	ศรัญญาภรณ์ โชติตกุล ปิยะธิดา ปรังค์โคกรวด	11 ตุลาคม 2565/ 9.00-12.00 น.	การอบรมเชิงปฏิบัติการ
3. ทักษะการจัดการอารมณ์สำหรับผู้ให้บริการ	ดวงพร อรัญพงษ์ไพศาล วินัย มะหะหมัด ขวัญชนก พุทธจันทร์	18 ตุลาคม 2565/ 9.00-12.00 น.	การบรรยาย
4. ทักษะการสืบค้นสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุด	สารภี สีสุข สมใจ ขุนเจริญ	26 ตุลาคม 2565/ 9.00-12.00 น.	การบรรยาย
5. PDPA กับงานบริการห้องสมุด	อภิชัย เจริญวิวัฒน์	2 พฤศจิกายน 2565/ 9.00-12.00 น.	การบรรยาย

9. การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ Librarian Squad บริการในรูปแบบเดี่ยว ในช่วงเวลา 13.00-15.00 น. และ 15.00-16.30 น. ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม- 31 สิงหาคม 2565 จำนวนคนละ 10 ชั่วโมง ซึ่งสลับหมุนเวียนกันไปตามตารางการบริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจากการปฏิบัติงานจริง พบว่า ทีม Librarian Squad ทุกคนสามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้ครบถ้วน และเป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนด



ภาพที่ 3 การนั่งให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ Librarian Squad

10. การประเมินผลการปฏิบัติงานในการปฏิบัติจริงของทีม Librarian Squad ผ่านแบบประเมินเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเริ่มเก็บแบบประเมินตั้งแต่วันที่ 1-30 กันยายน 2565 ซึ่งผู้ให้บริการร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน 42 ชุด ซึ่งวิเคราะห์ผลข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน ดังปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สถานภาพของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวนแบบประเมิน (N=42)	
	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	21	50.00
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	11	26.20
อาจารย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0	0.00
บุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2	4.80
นักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0	0.00
นักเรียน สถาบันอื่น ๆ (ที่ไม่ใช่ มก.)	0	0.00
นิสิต/นักศึกษา สถาบันอื่น ๆ (ที่ไม่ใช่ มก.)	0	0.00
ประชาชนทั่วไป	8	19.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 42 คน เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี

ตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ร้อยละ 26.20) และประชาชนทั่วไป (ร้อยละ 19.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดังปรากฏในตารางที่ 6

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยถ้อยแถลงดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับของความพึงพอใจมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับของความพึงพอใจมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับของความพึงพอใจปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับของความพึงพอใจน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับของความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (N=42)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านการให้บริการของทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad)			
1) บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	4.93	0.26	มากที่สุด
2) ใช้ภาษาในการพูดที่สุภาพและเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
3) ตอบข้อคำถามได้ครบถ้วนและชัดเจน	4.86	0.35	มากที่สุด
4) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ	4.95	0.21	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความมั่นใจ	4.98	0.15	มากที่สุด
6) แต่งกายเหมาะสม	4.95	0.21	มากที่สุด
รวมด้านการให้บริการของทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad)	4.94	0.11	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) อุปกรณ์ด้านไอที (เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้น, เครื่องพิมพ์เอกสาร) มีความพร้อมใช้งาน	4.93	0.26	มากที่สุด
2) สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.95	0.21	มากที่สุด
3) ช่องทางในการให้บริการเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	4.98	0.15	มากที่สุด
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.18	มากที่สุด
รวมความพึงพอใจทุกด้าน	4.95	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของทีมงานผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad) ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของการให้บริการของทีมงานผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกข้อ โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ใช้อาษาในการพูดที่สุภาพและเหมาะสม ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.98$) หัวข้อตอบคำถามได้ครบถ้วนและชัดเจน และหัวข้อแต่งกายเหมาะสม ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.95$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ช่องทางในการให้บริการเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.98$) รองลงมา คือ สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.95$) และอุปกรณ์ด้านไอที (เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้น, เครื่องพิมพ์เอกสาร) มีความพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.93$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความเห็นของผู้ใช้บริการต่อการกลับมาใช้ซ้ำของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดังปรากฏในตารางที่ 7

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยถ้อยแถลงดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการกลับมาใช้ซ้ำของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ระดับความเห็น	จำนวน (N=42)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ท่านจะกลับมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่นี่ เมื่อมีโอกาส	4.86	0.35	มากที่สุด
2. ท่านจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่นี่	4.86	0.35	มากที่สุด
3. เมื่อท่านต้องการหาข้อมูล สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ หรือต้องการคำแนะนำในการใช้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ท่านจะติดต่อกับบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ของสำนักหอสมุด มก. เป็นที่แรก	4.83	0.37	มากที่สุด
รวมความเห็น	4.85	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ความเห็นของผู้ใช้บริการต่อการกลับมาใช้ซ้ำของบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยมากที่สุด 2 เรื่อง คือ เรื่อง ท่านจะกลับมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่นี้ เมื่อมีโอกาส และเรื่อง ท่านจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่นี้ โดยได้รับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่อง เมื่อท่านต้องการหาข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ หรือต้องการคำแนะนำในการใช้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางห้องสมุด ท่านจะติดต่อกับบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ของสำนักหอสมุด มก. เป็นที่แรก ผู้ใช้บริการมีความเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$)

สรุปผลการดำเนินงาน

จากการจัดกิจกรรมกระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาเสนอ ดังนี้

1. กระบวนการทำงานข้ามสายงาน เป็นเรื่องที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นอย่างยิ่ง เนื่องด้วยในปัจจุบันการได้รับตำแหน่งทดแทนบุคลากรเกษียณอายุงานเป็นไปได้อย่างยิ่ง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องจัดเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว และสามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้ในกรณีที่เกิดเหตุจำเป็นขึ้น เพราะงานบริการเป็นงานหลักห้องสมุด ดังนั้นการดำเนินการใด ๆ โดยเฉพาะเรื่องงานบริการจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ หรือส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการให้น้อยที่สุด ดังนั้นสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงได้เริ่มต้นจัดกิจกรรมกระบวนการทำงานข้ามสายงานในบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อสร้างต้นแบบกระบวนการทำงานข้ามสายงานที่เหมาะสมกับบริบทของบุคลากรสำนักหอสมุด สามารถนำมาใช้ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนสามารถนำไปปรับใช้กับงานอื่น ๆ ของสำนักหอสมุดได้ ซึ่งจากการจัดกิจกรรม พบว่า จากการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดในกระบวนการทำงานข้ามสายงาน ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนสามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สำนักหอสมุดได้มีต้นแบบกระบวนการทำงานข้ามสายงาน ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับงานอื่น ๆ ภายในสำนักหอสมุดได้ต่อไป

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งให้บริการโดยทีมผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ (Librarian Squad) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นข้อบ่งชี้ว่า กระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการกลับมาใช้ซ้ำของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการกลับมาใช้บริการซ้ำโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกว่าผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ ผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์ แต่เป็นผู้ปฏิบัติงานจริง จึงเป็นข้อบ่งชี้ว่า ผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์สามารถทำหน้าที่ได้อย่างดียิ่ง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ ตลอดจนทำ

ให้ทราบว่า การจัดหลักสูตรอบรมที่ให้แก่ผู้ฝึกประสบการณ์บรรณารักษ์มีความเหมาะสมกับงาน และสามารถนำมาใช้กับการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้จริง

4. การเลือกบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการทำงานข้ามสายงาน พบว่า เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากด้วยเป็นการทำงานกับคน ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ต้องให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่บุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมกิจกรรมและบุคลากรของสำนักหอสมุด เพื่อรับทราบว่าเหตุใดองค์กรจึงต้องเริ่มมีกระบวนการทำงานข้ามสายงาน ทำแล้วจะเกิดประโยชน์อะไรแก่องค์กร อีกทั้งผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่และเต็มที่ มีการให้รางวัลและการยกย่องแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น มีการดำเนินการมอบหมายงานที่ชัดเจน มีค่าตอบแทนที่บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมสมควรได้รับ มีใบประกาศนียบัตรผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น ด้วยว่าบุคลากรที่อาสาเรียนรู้งานใหม่ยังคงต้องปฏิบัติงานในภาระงานเดิมที่ได้รับมอบหมาย ทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเสียสละ และความมุ่งมั่นที่ต้องการเรียนรู้งานใหม่ ๆ จึงควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

5. การสร้างต้นแบบกระบวนการทำงานข้ามสายงานของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยเริ่มจากงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า พบว่า จากการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดผลที่ได้รับเป็นไปตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ บุคลากรสำนักหอสมุดที่ผ่านการเข้าร่วมทีม Librarian Squad ทั้ง 10 คน สามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งในกรณีที่ฝ่ายบริการมีนัดหมายประชุมบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศของฝ่าย ทางฝ่ายบริการสามารถร้องขอทีม Librarian Squad มาปฏิบัติหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแทนได้ทันที การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งขอปิดบริการชั่วคราวดังเช่นที่ผ่านมา ซึ่งเป็นวิธีการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้คุ้มค่าและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุดอีกด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับ

จากการจัดกิจกรรม “กระบวนการทำงานข้ามสายงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ได้เกิดประโยชน์ต่อสำนักหอสมุดและบุคลากร ดังนี้

1. ได้กระบวนการทำงานข้ามสายงานของสำนักหอสมุดที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของห้องสมุด
2. บุคลากรสำนักหอสมุดได้รับประสบการณ์ และโอกาสในการเรียนรู้งานใหม่
3. การเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรให้ตื่นตัวและพร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

รายการอ้างอิง (References)

- ภาวิทย์ ชินะโชติ, ชมสุภักดิ์ ครุฑกะ, และดวงเดือน จันทร์เจริญ. (2564). รูปแบบการพัฒนานักทรัพยากรบุคคลโดยใช้ทีมข้ามสายงาน กลุ่มธุรกิจธนาคาร. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 11(1), 118-132.
- เอกชัย บุญยาพิษฐาน. (2016). *ตอนที่ 5 การบริหารข้ามสายงาน - Cross Functional Management – CFM*.
<https://www.oknation.net/post/detail/634f7c54a8e5cb0838243d5e>.
- Westland, Jason. (2018). *6 Tips for Developing Cross Functional Teams*.
<https://www.projectmanager.com/blog/6-tips-developing-cross-functional-teams>