

การจัดการความรู้ (KM)
 แผนงานห้องสมุด ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2555
 แนวทางการดำเนินการ/ปัญหาและแนวทางปฏิบัติที่ดี
 กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรห้องสมุด

ประเด็นความรู้	แนวทางการดำเนินการ/ปัญหา	เป้าหมาย	แนวทางปฏิบัติที่ดี	หมายเหตุ
1. เทคนิคและ แนวทางในการ รักษาความ ปลอดภัยอย่าง ถูกวิธีและการ แก้ไข สถานการณ์ เฉพาะหน้าด้วย ความรอบคอบ และเหมาะสม	1.1 ผู้ใช้บริการมองภาพลักษณ์ของห้องสมุดเป็นภาพลบ 1.2 กระทบผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไม่ปลอดภัย ผู้ใช้บริการลดลง ความพึงพอใจจะลดลงด้วย 1.3 ผู้ใช้บริการไม่ระวังทรัพย์สินของตนเอง เช่น วางทิ้งไว้ ฝาก เพื่อนไว้ และนอนหลับ	ดำเนินการ ตามแนวทาง ปฏิบัติที่ดีไม่ น้อยกว่า 6 แนวทาง	1.1 ในส่วนตัวอาคาร มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด 1.2 มีการเฝ้าระวัง และการเดินตรวจตราโดยเจ้าหน้าที่ของ ห้องสมุด 1.3 เจ้าหน้าที่ควรสังเกตพฤติกรรมอันไม่ประสงค์ดีของผู้ใช้ หรือการแสดงพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ไม่เหมาะสม วิธีนี้ได้ผล ระดับหนึ่ง กลุ่มบุคคลนั้นจะออกไปจากห้องสมุด หรือไม่กล้า ทำ <u>ข้อจำกัดคือ</u> เจ้าหน้าที่มีภาระงานอื่นด้วย จะตรวจจับ ตลอดเวลาไม่ได้ 1.4 จัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลและ วางแผนในการจัดการและป้องกันโดยเจ้าหน้าที่หลายฝ่าย ร่วมกัน 1.5 ขอความช่วยเหลือจากศูนย์ยามของทางมหาวิทยาลัย โดย มีการตกลงให้มีการมาเดินตรวจตราภายในห้องสมุดทุกวันๆ ละ 1 ครั้ง 1.6 ติดประกาศ ประชาสัมพันธ์ ทุกชั้นเพื่อกำชับให้ผู้ใช้บริการ ระวังทรัพย์สินของตนเอง เพราะเหตุการณ์ที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการจะไม่ระวังทรัพย์สินของตนเอง	ได้ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว

การจัดการความรู้ (KM)
 แผนงานห้องสมุด ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2555
 แนวทางการดำเนินการ/ปัญหาและแนวทางปฏิบัติที่ดี
 กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรห้องสมุด

ประเด็นความรู้	แนวทางการดำเนินการ/ปัญหา	เป้าหมาย	แนวทางปฏิบัติที่ดี	หมายเหตุ
2. การบริการที่ดี	2.1 ผู้ให้บริการใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ 2.2 ผู้ให้บริการไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง 2.3 ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่คืออยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย 2.4 ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้ 2.5 ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ	ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่ดีไม่น้อยกว่า 9 แนวทาง	2.1 ผู้ให้บริการควรพูดด้วยความสุภาพ ใช้หลักเหตุผล และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ยิ้มแย้ม ใช้ท่าทีที่เป็นมิตร น้ำเสียงไม่ดุดัน) เพื่อลดแรงเสียดทานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ 2.2 ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเสมอ 2.3 ผู้ให้บริการควรมีความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ 2.4 ผู้ให้บริการควรมีการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการตามที่ผู้รับบริการร้องขอได้ 2.5 ผู้ให้บริการทำผิดต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตัวเอง 2.6 ผู้ให้บริการทำผิดควรมีการลงโทษ 2.7 ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการ 2.8 ควรมีช่องทางที่ให้ผู้รับบริการได้แสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ดีและชมในเรื่องของการให้บริการ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที 2.9 ผู้ให้บริการจะต้องไม่แสดงอาการหรือกิริยาที่ไม่พอใจต่อหน้าผู้รับบริการ	ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

การจัดการความรู้ (KM)
 แผนงานห้องสมุด ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2555
 แนวทางการดำเนินการ/ปัญหาและแนวทางปฏิบัติที่ดี
 กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรห้องสมุด

ประเด็นความรู้	แนวทางการดำเนินการ/ปัญหา	เป้าหมาย	แนวทางปฏิบัติที่ดี	หมายเหตุ
3. การวิเคราะห์ ยกเลิกการติด กำหนดส่ง	3.1 ผู้ใช้บริการอาจไม่ได้รับความสะดวก 3.2 ผู้ใช้บริการทำใบบันทึกรายการหาย 3.3 ผู้ใช้บริการที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการตรวจสอบกำหนด ส่งหนังสือใน OPAC	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	3.1 ลดขั้นตอนการทำงาน 3.2 ลดทรัพยากร เช่น กระดาษ, กาว, หมึก 3.3 ใช้บริการเครื่องยืมอัตโนมัติมากขึ้น 3.4 ใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น 3.5 ต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบก่อน 3.6 ควรมีการอธิบาย ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ใช้บริการทราบ	