



บทคัดย่อ

บริการสารสนเทศแบบ **Fast Lane** เป็นบริการสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจะได้รับบริการที่รวดเร็ว และได้รับการช่วยเหลือเป็นพิเศษกว่าการขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาไทย ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นให้นิสิตได้ฝึกทักษะการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นการสร้างความมั่นใจความคุ้นเคย จนเกิดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตต่อไป

ผลการศึกษารับบริการ พบว่า จากจำนวนนิสิตชาวไทยทั้งหมดที่มาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ มีนิสิตเพียง 20 คน มีความสนใจเข้าใช้บริการสารสนเทศ แบบ **Fast Lane** และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

บทนำ

จากผลการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยมหาสารคามเกี่ยวกับ การผลิตบัณฑิตไม่ตอบสนองความต้องการของตลาด ด้วยปัจจัยที่นิสิตขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยจึงได้มอบหมายให้สำนักวิทยบริการในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย จัดบริการสารสนเทศแบบ **Fast Lane** ขึ้น เพื่อมุ่งเน้นให้นิสิตได้ฝึกทักษะการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และสร้างความมั่นใจ ความคุ้นเคย จนเกิดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่นิสิตสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตต่อไปได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นิสิตได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
2. เพื่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว แก่นิสิตที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้
3. เพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงตามประเด็นความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การเตรียมการและการวางแผน (PLAN)

ดำเนินการโดย ประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้บริการ จัดทำคู่มือ (passport) บัตรสะสมแต้ม ของรางวัล ประชาสัมพันธ์บริการทุกช่องทาง จัดเตรียมเส้นทางด่วนเข้าใช้บริการผ่านประตูทางออก จุดบริการหลัก คือ เคนเตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จัดทำ Google Form เก็บสถิติการให้บริการ ประชุมเพื่อชี้แจงสร้างความเข้าใจแก่ บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดบริการซึ่งจะต้องให้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับนิสิตที่มาขอใช้บริการ และ จัด CRM Corner ให้บริการหนังสือพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ และรอรับสารสนเทศ



ภาพ พื้นที่ให้บริการสารสนเทศแบบ **Fast Lane**

การดำเนินงานให้บริการ (Do)

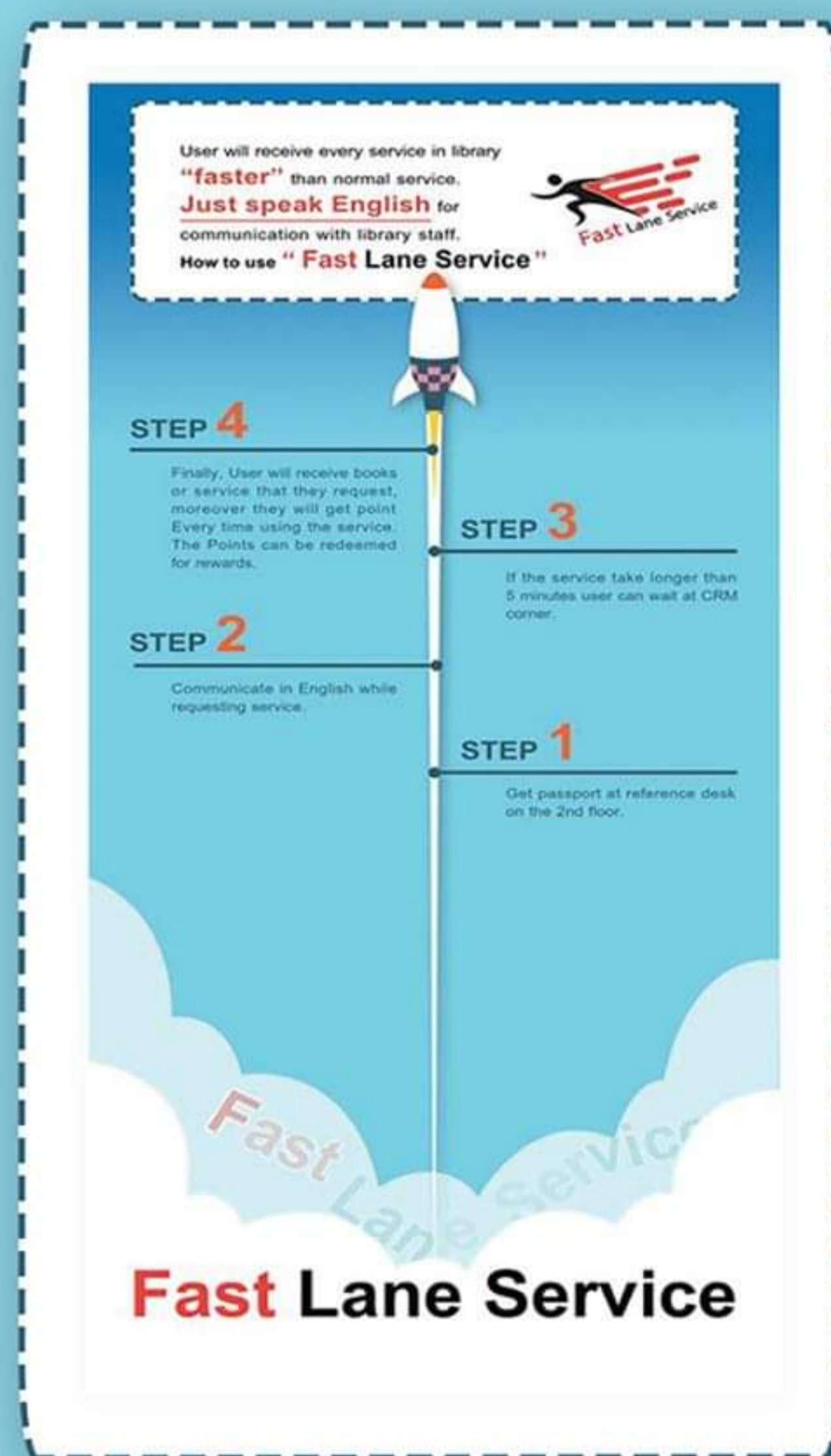
ผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อขอใช้บริการได้ที่ทางออก ตรงไปยัง เคนเตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า รับมอบคู่มือ (passport) การใช้บริการ ผู้ให้บริการสอบถามและกรอกข้อมูลเก็บสถิติผู้ใช้บริการ แนะนำการใช้บริการและให้บริการสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว จนกว่าผู้ใช้บริการจะได้รับสารสนเทศที่ต้องการ พร้อมลงลายมือชื่อของตนเองในคู่มือ (passport) ทุกครั้ง ผู้ใช้บริการสามารถแสดงคู่มือ (passport) ณ จุดบริการใด ผู้ให้บริการต้องสื่อสารกับผู้ใช้เป็นภาษาอังกฤษ และลงชื่อผู้ให้บริการทุกครั้ง

การเก็บข้อมูลบริการสารสนเทศแบบ **Fast Lane** (Check)

โดยเก็บสถิติข้อมูลผู้ใช้บริการผ่าน Google Form และรายงานเสนอต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัย ทุก 6, 9 และ 12 เดือน

การประเมินผลการบริการสารสนเทศแบบ **Fast Lane** (Action)

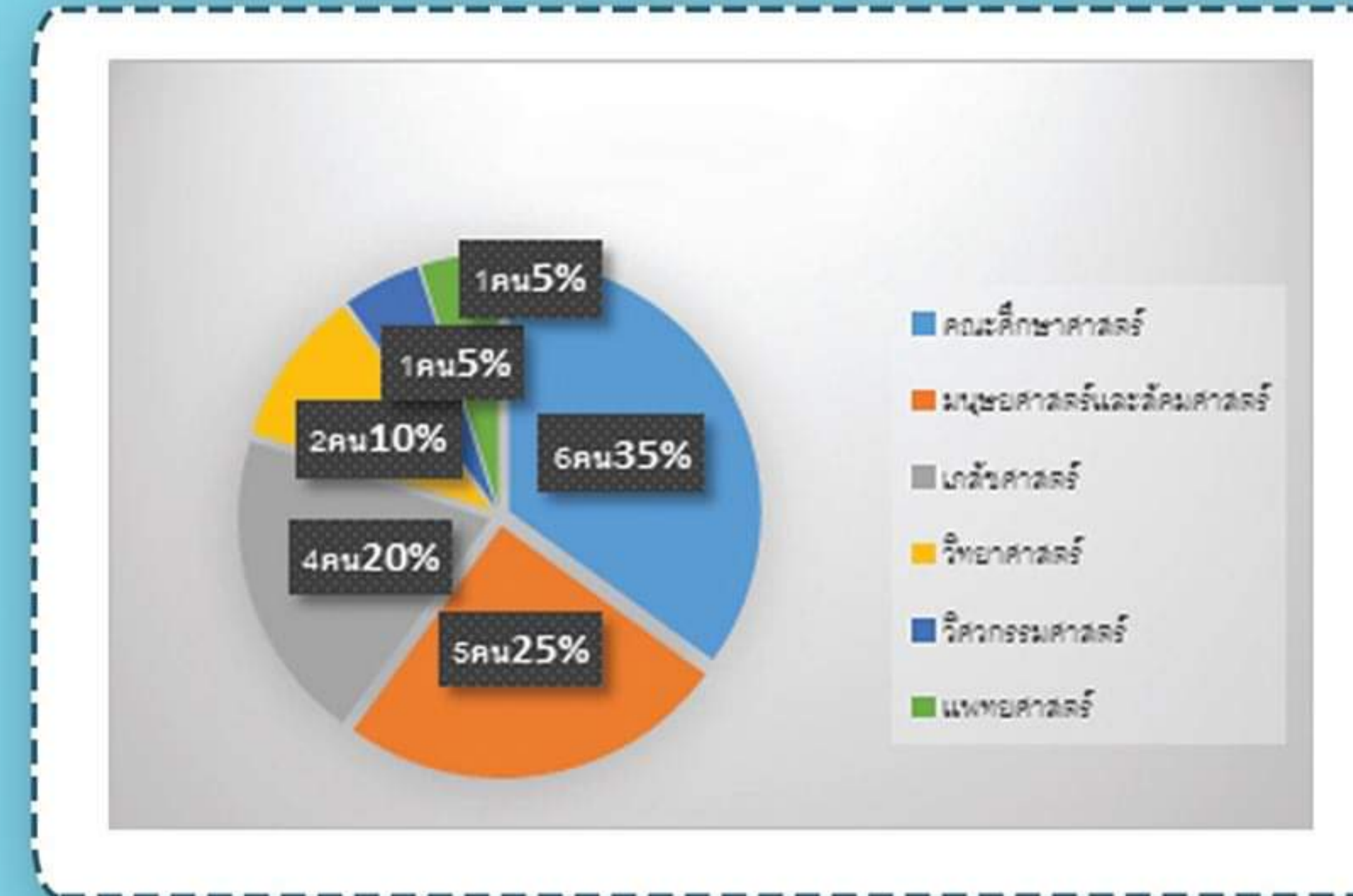
ประเมินความพึงพอใจกันทุกครึ่ง เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ



ภาพ ป้ายชี้ทางและขั้นตอนการให้บริการ

สรุปผลและอภิปรายผล

1. การบริการสารสนเทศแบบ **Fast Lane** เปิดให้บริการเดือน พฤษภาคม-กันยายน 2562 มีผู้ใช้บริการสนใจเข้าร่วมกิจกรรมและขอใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 20 คน โดยทั้งหมดเป็นนิสิตชาวไทย จำแนกตามคณะได้ดังภาพ



ภาพ จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามคณะ

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) จำแนกรายชื่อดังภาพ



ภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการแบบ **Fast Lane**

3. บริการที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ ประกอบด้วย บริการแนะนำการสืบค้น WebOPAC บริการหนังสือห้องคลังหนังสือ บริการค้นหาหนังสือไม่พบ บริการยืมหนังสือกรณีพิเศษ และบริการสมัครสมาชิกห้องสมุด ตามลำดับ

4. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เป็นบริการที่ดีที่ควรจัดให้มีต่อเนื่อง แต่ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยวิธีอื่นเพิ่มเติม เช่น สแกน ทามตอบ เป็นภาษาอังกฤษ พร้อมจับฉลากแลกของที่ระลึก หรือ สะสมคะแนนเพื่อสามารถยืมหนังสือได้จำนวนเพิ่มขึ้น ควรจัดหาหนังสือบทสนทนาและการเรียนรู้ภาษาอังกฤษใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการฝึกภาษาอังกฤษให้กับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนนิสิตให้เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพราะยังมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการน้อยมาก



ภาพ นิสิตที่ได้รับรางวัลจากการเข้าใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นิสิตเสนอให้มีการกำหนดหัวข้อการสนทนาในแต่ละวันเพื่อเพิ่มขอบเขตของคำศัพท์ที่ใช้ภายในห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการในห้องสมุด

การนำไปใช้ประโยชน์

1. หลาย ๆ สถาบันอุดมศึกษา มีการสอบ English Exit Exam ห้องสมุดสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดการให้บริการเพื่อเป็นส่วนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และพัฒนานิสิตด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และเป็นแหล่งฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้
2. เป็นการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และได้รับการแนะนำช่วยเหลือในการให้บริการได้อีกช่องทางหนึ่ง
3. สำนักวิทยบริการสามารถนำไปพัฒนาบริการ ณ จุดต่างๆ ให้มีความชัดเจน และสะดวกต่อการเข้าใช้บริการต่อไป และยังเป็นการพัฒนาบุคลากรผู้ใช้บริการให้มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษไปพร้อม ๆ กับผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

