1. กิจกรรมพัฒนา(CQI) : ไม่ต้องเก็บ ไม่ต้องซ่อน...เดี๋ยวเราจัดให้!!

๒. สมาชิกผู้รับผิดชอบ : งานการจัดการทรัพยากรสารนิเทศ(ห้องสมุด) ประกอบด้วย

๑. นางสาวฐานิตา โสภะสุนทร

๒. นายร่มฟ้า จงดา

๓. นางคำแปลง โนนศรี

๓. เป้าหมาย

๑.เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในค้นหาและเข้าถึงหนังสือได้โดยง่าย

๒.เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดจัดเก็บและจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้นได้ถูกต้องตามหมวดหมู่

๔. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

จากผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2554 นั้น สังเกตพบว่าผู้มารับบริการของห้องสมุดในแต่ละวันเมื่ออ่านหนังสือเสร็จแล้ว ร้อยละ 61.54 จะจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้นด้วยตนเอง และร้อยละ 38.46 จะไม่เก็บหนังสือขึ้นชั้นแต่จะวางหนังสือไว้บนโต๊ะ ซึ่งในส่วนของผู้รับบริการที่จัดเก็บหนังสือขึ้นชั้นด้วยตนเองนี้ ยังพบว่าจะจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้นผิดหมวดหมู่ ร้อยละ 38.461 และยังพบอีกว่าที่จัดผิดหมวดหมู่นั้นมีบางรายต้องการจะซ่อนหนังสือ และที่จัดได้ถูกต้องตามหมวดหมู่ ร้อยละ 23.076

การจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้นผิดหมวดหมู่นี้ จึงเป็นปัญหาของผู้มารับบริการที่มาทีหลังหรือเจ้าหน้าที่ของสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ หรือต้องใช้เวลาในหาค้นหานาน ซึ่งบางครั้งจึงได้ยินเสียงบ่นว่าหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และไม่อยากค้นด้วยตนเอง

๕. วิธีการดำเนินการ

๑. รวบรวมปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

๒. ประชุมทีม เพื่อร่วมกัน

๒.๑) คัดเลือกเรื่อง หรือปัญหา/ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ

๒.๒) วิเคราะห์หาสาเหตุ และ ตั้งชื่อเรื่อง

๓. ดำเนินงาน

๓.๑) ทำป้าย“ห้ามให้ผู้ใช้บริการเก็บหนังสือขึ้นชั้นด้วยตนเอง” ติดผนังห้องสมุด, และที่โต๊ะบริการนั่งอ่านหนังสือ

๓.๒) ก่อนหมดเวลาให้บริการของห้องสมุดประมาณ 30 นาที ของทุกวัน ให้จัดชั้นหนังสือเพื่อตรวจตราความเรียบร้อย ความถูกต้องของชั้นหนังสือ

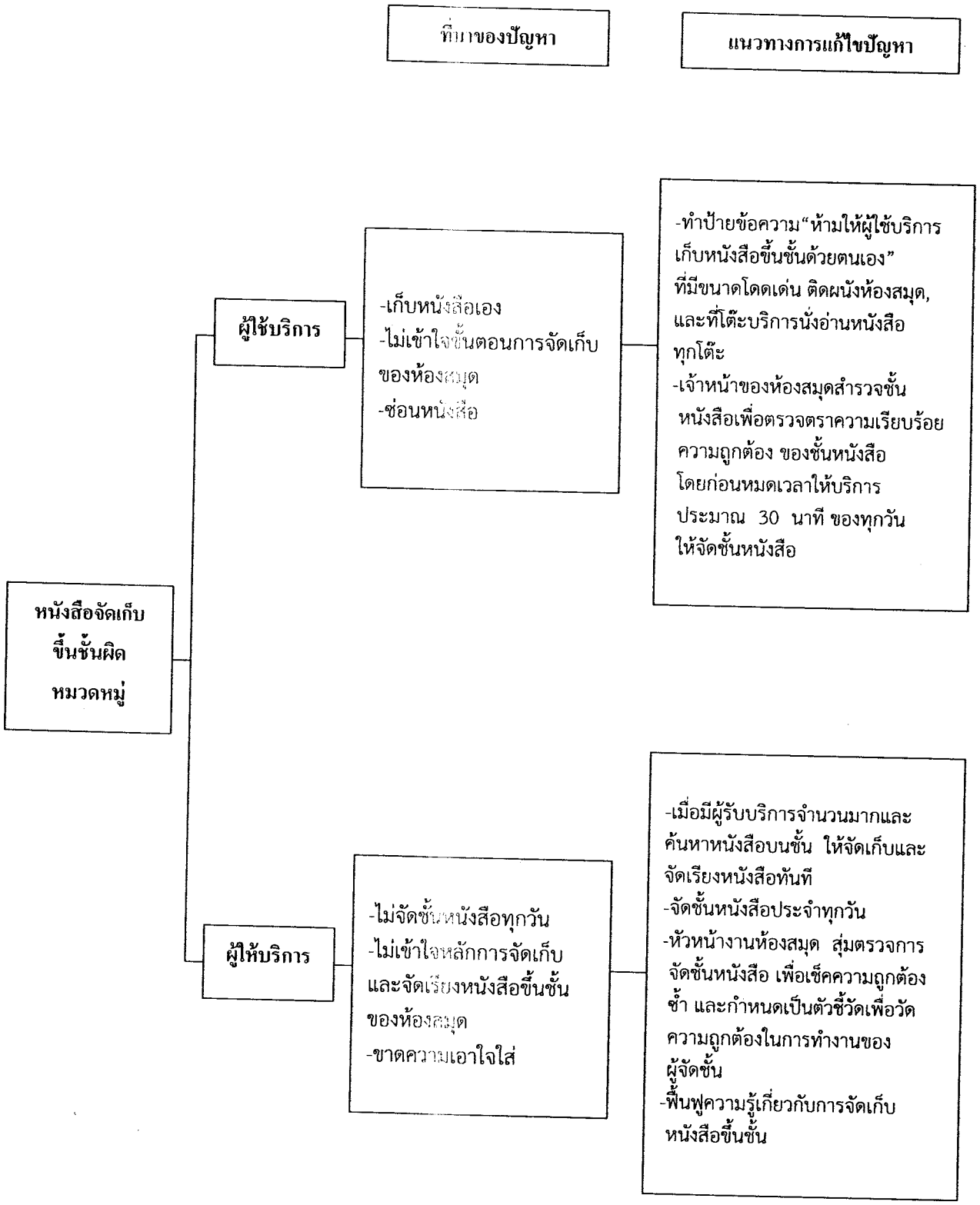
๓.๓) เมื่อมีการค้นหนังสือด้วยคนจำนวนมากให้จัดเก็บและจัดเรียงหนังสือทันที

๓.๔) หัวหน้างานห้องสมุด สุ่มตรวจการจัดชั้นหนังสือ เพื่อเช็คความถูกต้องซ้ำ และกำหนดเป็นตัวชี้วัด เพื่อวัดความถูกต้องในการทำงานของผู้จัดชั้น

๔. สรุปและประเมินผลการดำเนินงาน

๖. การวิเคราะห์ปัญหา

ที่มา : ผู้ใช้บริการบ่นว่าหาหนังสือบนชั้นไม่พบ, และไม่อยากค้นด้วยตนเอง



๗. ระยะเวลาดำเนินงานโครงการ (เริ่มต้น-สิ้นสุด)

เริ่มวันที่ 6 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2555

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑.ผู้มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก
๒.ชั้นวางหนังสือมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม ค้นหาหนังสือได้ง่าย
๓.ไม่มีเสียงบ่นว่าหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ชั้นหนังสือไม่เป็นระเบียบของผู้มารับบริการ
๔.ผู้มารับบริการลดลงไม่ซ่อนหนังสือ
๕.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจบริการ

๙. ผลลัพธ์

<u>ด้านผู้ใช้บริการห้องสมุด</u>

-ผู้มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงหนังสือได้ง่ายขึ้น
-ลดระยะเวลาในการค้นหาหนังสือบนชั้น
-ผู้มารับบริการไม่บ่นว่าหาหนังสือบนชั้นไม่พบ หรือชั้นหนังสือไม่เป็นระเบียบ
-ผู้มารับบริการไม่ซ่อนหนังสือ
-ผู้มารับบริการไม่เก็บหนังสือขึ้นชั้นด้วยตนเอง
-ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในบริการ

<u>ด้านผู้ให้บริการ</u>

-เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นได้ถูกต้องตามหมวดหมู่ ร้อยละ 96.85 (ความผิดพลาดร้อยละ 3.15)
-การตรวจตรา ตรวจเช็ค หนังสือที่ขึ้นผิดชั้นผิดหมวดหมู่เห็นได้ง่าย ปัญหาการซ่อนหนังสือของผู้มารับบริการถูกค้นพบมากขึ้น จึงสามารถแก้ไขและจัดเก็บให้ถูกต้องตามหมวดหมู่ได้มากขึ้น
-ชั้นวางหนังสือมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม ง่ายต่อการค้นหาหนังสือบนชั้น
-เจ้าหน้าที่ห้องสมุดค้นหาหนังสือบนชั้นพบมากขึ้น ร้อยละ 98.89 (ไม่พบร้อยละ 1.11)
-เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุขในการทำงาน