



องค์ความรู้ เรื่อง จากมาตรฐานการปฏิบัติงาน มุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศ (From standard of practice to excellence service)

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาห้องสมุดให้เป็น Learning Center

กลยุทธ์ที่ 4 : พัฒนาบริการและสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้

ประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์:

การบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ดำเนินการจัดการความรู้:

ชุมชนแนวปฏิบัติ คนใกล้หมอ

ในปัจจุบัน ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มีการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และตอบสนองทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของผู้ใช้บริการ มีความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเกิดขึ้นมากมาย มีวิธีการเข้าถึงข้อมูลออนไลน์จากที่ต่างๆ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องทราบ และให้คำแนะนำที่ถูกต้อง แม่นยำได้ รวมทั้ง มีความเข้าใจและทักษะในการให้บริการที่เกินความคาดหมาย หากแต่ยังเป็นความรู้ความเข้าใจที่ยังกระจัดกระจาย จำเป็นต้องใช้กระบวนการจัดการความรู้เข้ามาเติมกระบวนการที่มีอยู่เดิม เพื่อให้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีอยู่ ก้าวข้ามไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศอย่างเป็นระบบในที่สุด

1. ความสำคัญของการบริการ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540. หน้า 6) ดังนั้น งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ” (ไพรัช วิริยะลัภยะ, 2544. หน้า 19)

การบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

การบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย

1. ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติกรให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

2. งานบริการของห้องสมุด

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงษ์ (2521, หน้า 56-57) อธิบายว่า บริการของห้องสมุด คืองานที่ห้องสมุดจะอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าห้องสมุดด้วยการจัดสถานที่ภายในห้องสมุดให้ดูสวยงาม มีระเบียบ สะอาดตา ทาสีเย็นตาภายในห้อง ชัดพื้นห้องให้เรียบ เพื่อให้เด็กนั่งอ่านหนังสือได้ ตกแต่งห้อง จัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบ มีตู้บัตรรายการ และยังจัดให้มีบริการจ่ายรับ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถาม บริการแนะนำการอ่าน บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และบริการจัดทำรายชื่อหนังสือประกอบรายวิชาต่างๆ เป็นต้น

2.1 ความสำคัญของการบริการในห้องสมุด

2.1.1 ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ

- การส่งเสริมการศึกษา
- การสนองความต้องการและความสนใจในการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้
- การสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- การสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย
- การช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย
- การประหยัดเวลาในการแสวงหาสารนิเทศ
- การส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์
- การสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นคนทันสมัย ทันเหตุการณ์ ก้าวทันโลก

2.1.2 ความสำคัญต่อห้องสมุด

การบริการเป็นภารกิจหลักของห้องสมุด สร้างการรับรู้ หรือภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดเป็นที่พึ่งได้ เนื่องจากได้รับการบริการตามที่คาดหวังและพึงพอใจ เกิดการยอมรับและศรัทธา นำไปสู่การได้รับความร่วมมือสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอก

2.1.3 ความสำคัญต่อองค์กรที่ห้องสมุดสังกัด

บริการของห้องสมุดเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นการประชาสัมพันธ์องค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.1.4 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

ด้านผู้ปฏิบัติงานนั้น การบริการช่วยให้มีอาชีพและมีรายได้ เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ประกอบภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.2 วัตถุประสงค์ของการบริการของห้องสมุด

- เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว ให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดให้มากที่สุด
- เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ และทราบวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท
- เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า วิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสวงหาความรู้ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ศึกษาได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น
- เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูล อย่างละเอียดลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
- เพื่อให้ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วย ตนเอง และมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน

2.3 องค์ประกอบของบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ โดยที่ทรัพยากรสารสนเทศจะต้องตรงตามความสนใจ และต้องการของผู้ใช้ มีหลากหลายประเภท รูปแบบ มีคุณภาพ และทันสมัย และมีปริมาณสำหรับให้บริการเพียงพอ

องค์ประกอบที่ 2 ผู้ใช้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้ เพราะงานบริการของห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์

องค์ประกอบที่ 3 วิธีบริการ เป็นการจัดการบริการให้ได้ประสิทธิภาพซึ่งต้องคำนึงถึงความสะดวกในการใช้บริการของผู้ใช้ ทั้งบริการภายในห้องสมุดและบริการภายนอกห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็น บริการแบบตั้งรับ คือ บริการที่จัดให้เป็นประจำแก่ผู้ใช้ภายในห้องสมุด เข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมมีคู่มือหรือคำแนะนำในการใช้บริการ หรือ บริการเชิงรุก ได้แก่การจัดการบริการแก่ผู้ที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการในห้องสมุด ด้วยสาเหตุต่างๆ เช่น อยู่ไกลจากห้องสมุด มีภาระหน้าที่ไม่สามารถมาใช้บริการในเวลาห้องสมุดเปิดทำการ หรือมีข้อจำกัดด้านอื่นๆ ก็ตามให้ได้ใช้บริการของห้องสมุด (จารุวรรณ สันตุโสภณ, 2527, หน้า 284-285)

องค์ประกอบที่ 4 ผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด หากผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีก็จะก่อให้เกิดความประทับใจและเกิดความชื่นชมในองค์กร ซึ่งเป็น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ห้องสมุด แต่ในทางกลับกันถ้าผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการที่ดีก็จะเกิดความรู้สึกในแง่ลบต่อผู้ให้บริการและต่อห้องสมุดในทันที “ดังนั้นผู้ให้บริการจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ”

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย กาย วาจา ใจ จะนำไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

- กาย บุคลิกภาพและการแต่งกายเป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอีกเรื่องหนึ่ง เพราะเป็นสิ่งแรกๆ ที่ผู้ใช้บริการได้พบเห็นและอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) ได้

ทั้งด้านบวกและลบ เพราะผู้ให้บริการเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีผลต่อความประทับใจอย่างชัดเจน หากผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย และพฤติกรรมการให้บริการดี ย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

- วาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับที่เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้ให้บริการต้องการให้ผู้ให้บริการฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

- ใจ ได้แก่ คนมีจิตบริการ ชอบทำงานเพื่อคนอื่นอย่างมีความสุข คนมีจิตบริการจะทำงานด้วยใจกว้าง ชอบสร้างประโยชน์มากกว่ารับผลประโยชน์ คนมีจิตบริการจะเต็มใจและจริงใจในการช่วยเหลือหรือให้บริการกับผู้อื่น

ส่วนคุณลักษณะอื่นๆของผู้ให้บริการที่ดี ก็ได้แก่ มีความรับผิดชอบ อดทน มีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี มีความคล่องแคล่ว มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตวิทยาในการสื่อสาร มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีมารยาทและรู้จักกาลเทศะ

องค์ประกอบที่ 5 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เป็นการจั้ดบริการห้องสมุดในปัจจุบันซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการพัฒนาอย่างมาก การจั้ดบริการต้องคำนึงถึงอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร ระบบเครือข่ายไร้สาย เป็นต้น

งานบริการและทรัพยากรที่มีให้บริการในชั้น 6

ความรู้เกี่ยวกับภาพรวมในงานบริการและทรัพยากรที่มีให้บริการในชั้น 6 ดังนี้

แนวทางการให้บริการระบบยืม-คืน ในเบื้องต้น มีดังนี้

- 1) เข้าโปรแกรม Innopac Millennium
- 2) ล้อคอินรหัสของเจ้าหน้าที่ ก่อนเข้าใช้งานระบบยืม-คืน
- 3) กรณีที่ผู้ใช้งานต้องการยืมหนังสือ ให้คลิกที่ Check out จากนั้นให้สแกนบัตรของผู้ใช้
- 4) สแกนหนังสือที่ผู้ใช้งานต้องการยืมออก ระบบจะขึ้นข้อมูลบาร์โค้ด ชื่อหนังสือ และวันกำหนดส่ง ซึ่งหนังสือแต่ละประเภทจะมีระยะเวลากำหนดส่งไม่เท่ากัน ดังนั้นก่อนจะป้อนวันที่ส่งคืน ให้ตรวจสอบก่อนทุกครั้ง

- 5) กรณีที่ผู้ใช้งานต้องการคืน หนังสือ ให้คลิกที่ Check In โดยการคืนหนังสือนั้น ไม่ต้องใช้บัตรในการคืน ให้เจ้าหน้าที่สแกนบาร์โค้ดตัวเล่มหนังสือที่ต้องการส่งคืนได้เลย

- 6) การคืนหนังสือจากตู้ล่วงหน้า โดยเจ้าหน้าที่จะเปิดตู้คืนหนังสือ 2 ครั้งต่อวัน คือ ในช่วงเช้าจะต้อง Back date 1 วัน และเปิดตู้ในช่วงบ่าย ซึ่งจะไม่ Back date ให้ เนื่องจากอยู่ในเวลาเปิดให้บริการของห้องสมุด

การทำบัตรสมาชิก

การทำบัตรสมาชิกของห้องสมุดคณะแพทยนั้น จะแตกต่างจากห้องสมุดอื่นๆ เนื่องจากมีประเภทสมาชิกที่หลากหลาย ซึ่งรายละเอียดพื้นฐานมีดังนี้

1) ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ ถ่ายเอกสารบัตรประจำตัวและกรอกแบบฟอร์มทำบัตรที่เคาท์เตอร์ให้บริการชั้น 6

2) ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานส่วนงาน จะต้องถ่ายบัตรประจำตัวที่ติดหน้าอธิการบดี ก่อน แล้วนำบัตรประจำตัวที่ถ่ายเอกสาร แล้วนำหนังสือรับรองให้หัวหน้าเซ็นรับรอง จากนั้นกรอกแบบฟอร์มพร้อมวางเงินประกัน 1,000 บาท

3) แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุน แพทย์ต่อยอด ให้เอาเอกสารรับรองจากภาควิชาหรือหน่วยงานพร้อมรูปถ่าย 1 ใบ แล้วมากรอกแบบฟอร์มการสมัครสมาชิก พร้อมวางเงินประกัน 1,000 บาท ค่าทำบัตร 200 บาท รวมเป็นเงิน 1,200 บาท กรณีที่บัตรหมดอายุ สามารถไปรับเงินประกันคืนได้จำนวน 1,000 บาท หมายเหตุ แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุน แพทย์ต่อยอด อายุบัตรสมาชิกจะใช้ได้ปีต่อปี

4) แพทย์ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ให้มากรอกแบบฟอร์มการสมัครสมาชิกได้ทันที โดยไม่ต้องเสียค่าประกัน เพียงนำรูปถ่ายมา 1 ใบ พร้อมเงินค่าทำบัตร 200 บาท ซึ่งขณะนี้บัตรที่คณะออกให้ ใช้ทำบัตรสมาชิกไม่ได้ เพราะเป็นสมาชิกการ์ดและไม่สามารถติดบาร์โค้ดได้

5) บุคคลภายนอกให้ไปติดต่อขอทำบัตรสมาชิกด้วยตนเองที่สำนักสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ในกรณีที่แพทย์ไม่มีบัตร แต่ต้องการยืมหนังสือ ก็จะมีสมุดให้เซ็นชื่อและข้อมูลของหนังสือ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องเน้นย้ำให้แพทย์เขียนให้สามารถอ่านออกได้ ในการเซ็นชื่อของแพทย์นั้น ก่อนการให้ยืมจะมีการตรวจสอบรายชื่อของแพทย์ในสมุดรายชื่อที่ห้องสมุดได้รับจากภาควิชาต่างๆ ซึ่งจะวางไว้ที่เคาท์เตอร์ให้บริการ ส่วน แพทย์ Elective ที่มาปฏิบัติงานในระยะเวบา 1-2 อาทิตย์ จะไม่อนุญาตให้ยืมออกได้ เนื่องจากจะติดตามในการส่งคืนยาก แต่จะอนุญาตให้ยืมได้ก็ต่อเมื่อมีหนังสือรับรองจากภาควิชา

หมายเหตุ: เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคนไม่มีสิทธิ์ในการต่ออายุสมาชิกให้กับนักศึกษาคณะอื่นที่ไม่ใช่ นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์

สำหรับสิทธิในการยืม สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี 10 เล่ม สำหรับหนังสือ Basic และภาษาไทย ยืมได้ 2 เล่ม / นักศึกษาปริญญาโท ยืมได้ 20 เล่ม สำหรับหนังสือ Basic และภาษาไทยยืมได้ 3 เล่ม / อาจารย์ ยืมได้ 40 เล่ม สำหรับหนังสือ Basic และภาษาไทยยืมได้ 3 เล่ม / ลูกจ้าง, ข้าราชการ ยืมได้ 10 เล่ม สำหรับหนังสือ Basic และภาษาไทยยืมได้ 3 เล่ม

การยืมวารสาร

การยืมวารสารจะต้องนำบัตรออกจากวารสาร มาใส่ในช่องเสียบบัตรวารสาร และนำมาป้อนวันที่ จากนั้นให้ผู้ใช้เซ็นชื่อวารสารในสมุด แล้วนำบัตรที่ป้อนวันที่เสียบไว้หลังตัวเล่มวารสารเช่นเดิม

บริการ Document Delivery : DD

บริการ Document Delivery ให้บริการเฉพาะอาจารย์ ข้าราชการ พนักงานประจำ และพนักงานส่วนงาน นักศึกษาบัณฑิต ส่วนนักศึกษาปริญญาตรีสงวนสิทธิ์ในการยืม ยกเว้นนักศึกษาของคณะสัตวแพทยศาสตร์ทุกชั้นปี สามารถใช้บริการได้ เนื่องจากนักศึกษาคณะสัตวแพทย์อยู่ไกลเกิน ไม่สะดวกในการเดินทางมา ยืม-คืนหนังสือได้ทางห้องสมุดทุกคณะได้เปิดให้บริการแก่นักศึกษาเฉพาะคณะสัตวแพทย์

สำหรับในการเข้าให้บริการ ผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการได้ โดยเข้าใช้ผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดคณะแพทย์ <http://www.med.cmu.ac.th/library> แล้วเลือก Document Delivery จะลิงค์ไปยังหน้าบริการ Document Delivery ของสำนักหอสมุด <http://library.cmu.ac.th/dd2/> ซึ่งผู้ใช้สามารถกรอกรายละเอียดต่างๆ ได้แก่ เขียนชื่อ- นามสกุล- บาร์โค้ด-อีเมลล์-สถานภาพ-เบอร์โทร-สถานที่มารับหนังสือที่ห้องสมุดอะไร ลงบนแบบฟอร์มในเว็บไซต์

จากนั้นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะเข้าระบบ DD-Admin เป็นการตรวจเช็คว่ามี การจอง DD หรือไม่ โดยจะล็อกอินเข้าไปเช็ครายชื่อหนังสือ หากตรวจสอบแล้วพบว่า มีผู้ขอยืม DD มาทางเว็บไซต์ ให้จดเลขหมู่ของหนังสือที่ทางผู้ใช้งานต้องการยืมแล้วไปหาหนังสือบนชั้นเพื่อดำเนินการยืมผ่านระบบยืมคืนต่อไป หลังจากที่ได้ตัวเล่มมาแล้วให้เข้าชื่อผู้ยืมผ่านระบบ Millennium หลังจากผ่านการยืมเข้าระบบแล้ว ก็มากด Sign Out เพื่อออกจากระบบ DD

การบริการยืม iPad

ห้องสมุดคณะแพทย์ได้จัดให้ยืม iPad เพื่อใช้ในการศึกษา ค้นคว้าสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอยืม(iPad) ได้ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 6

การให้บริการ ผู้ใช้บริการต้องวางบัตรนักศึกษาหรือประจำตัวประชาชนพื้นที่ในการให้บริการ ผู้ใช้จะต้องใช้ภายในบริเวณห้องสมุดเท่านั้น ไม่สามารถนำออกจากห้องสมุดได้ ระยะเวลาการใช้งานไม่จำกัด เวลาชั่วโมง แต่ต้องส่งคืนภายในวันที่ยืม หากเกินกำหนดส่งคืน ผู้ใช้จะเสียค่าปรับวันละ 200 บาท/ วัน และหากตรวจสอบพบความเสียหายของเครื่องจะต้องเสียค่าเสียหายเป็น 2 เท่าของราคาเครื่อง

บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter library loan)

บริการยืมระหว่างห้องสมุดให้บริการถ่ายสำเนาบทความวารสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ และต่างประเทศมีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์สามารถขอใช้บริการ ILL ผ่านคำขอออนไลน์โดยเข้าไปที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุด คลิกตรงที่ Article Request และกรอกรายละเอียดคำขอออนไลน์ ซึ่งจะใช้ได้เฉพาะอินเทอร์เน็ตเครือข่ายของคณะแพทย์ จากนั้นเข้าเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดจะตรวจเช็คคำขอออนไลน์ที่จะต้องดำเนินการ (Staff Login) แล้วตรวจสอบคำขอบทความ โดยจะแสดงรายการคำขอตามเดือน โดยสามารถค้นหาบทความที่ผู้ใช้ขอมา หรือค้นหาจากชื่อผู้ขอวารสาร จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะทำการค้นหาบทความเพื่อส่งให้กับผู้ใช้

หากห้องสมุดคณะแพทย์ไม่มีบทความที่ผู้ใช้ต้องการ จะดำเนินการขอบทความจากห้องสมุดแพทย์ภูมิภาคก่อน เนื่องจากเป็นความร่วมมือกัน หากยังไม่พบบทความที่ต้องการจะดำเนินการขอบทความ

จากห้องสมุดแพทย์อื่นๆทั่วประเทศ หรือห้องสมุดอื่นๆในประเทศ และหากยังไม่พบบทความที่ต้องการอีก จะดำเนินการขอบทความจาก World Cat ซึ่งจะส่งคำขอผ่านทางสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป
สำหรับค่าบริการการขอบทความ บุคลากรคณะแพทย์(อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาแพทย์)
ไม่มีค่าใช้จ่าย

ส่วนคำขอจากต่างคณะ หรือต่างสถาบัน หรือโรงพยาบาลในเครือข่าย จะคิดค่าบริการ ดังนี้
คือ บทความ full text บทความละ 20 บาท ส่วนบทความที่ต้องสแกนไฟล์ คิดค่าบริการ แผ่นละ 3 บาท

บริการพื้นฐานอื่นๆของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

1. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ห้องสมุดคณะแพทย์ โดยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกประเภท โดยระบบ OPAC จะลิงค์ไปยัง OPAC ของสำนักหอสมุด <http://search.lib.cmu.ac.th/> หรือสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดคณะแพทย์มีให้บริการ ผู้ใช้สามารถเข้าดูได้ที่ Explore our collection ซึ่งประกอบด้วยทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

Books -- ค้นหาหนังสือภายในห้องสมุด

Journals – ค้นหาตัวเล่มวารสารที่มีให้บริการภายในห้องสมุด

e-Books – ฐานข้อมูล e-Books ที่รวบรวม e-Books ที่มีให้บริการในห้องสมุดคณะแพทย์

e-Journals – ฐานข้อมูล Medical Journals Index (MJ) ที่รวบรวมรายชื่อวารสารออนไลน์ ที่เปิดให้บริการโดยห้องสมุดคณะแพทย์

e-Databases – ฐานข้อมูล Medical Database ที่ห้องสมุดคณะแพทย์บอกรับ และเปิดให้บริการ โดยจะแบ่งตามประเภททรัพยากร ได้แก่ Medical E-Journals [index] , Medical E-Books [index] , Clinical/Evidence Base Medicine , Free Trial Database

e-Newspapers – ฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยจะลิงค์ไปยังเว็บไซต์ <http://www.pressreader.com/>

Audio-Visual – ฐานข้อมูลสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, VCD, DVD ที่มีให้บริการในห้องสมุดคณะแพทย์

2. บริการตอบคำถามทั่วไป

บริการตอบคำถามทั่วไปของห้องสมุดคณะแพทย์ มี 5 ช่องทาง ดังนี้

2.1 เคาท์เตอร์บริการตอบคำถาม

2.2 ทางเว็บไซต์ Ask a librarian ที่ลิงค์

http://www.med.cmu.ac.th/library/ask_librarian/

2.3 Line ของห้องสมุด โดย ID คือ 053-945206

2.4 Facebook ของห้องสมุด ที่ลิงค์ <https://www.facebook.com/cmumedlib/>

2.5 โทรศัพท์ เบอร์โทร 053-935206

3. Medical Application

ห้องสมุดคณะแพทยให้บริการคำแนะนำในการใช้ Medical Application ดังนี้

1. UpToDate เป็นฐานข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ทางการแพทย์ (Evidence-Based Medicine) ที่ทันสมัย เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจรักษาผู้ป่วย โดยผู้ใช้สามารถใช้งานนอกเครือข่ายคณะแพทยศาสตร์ โดยดาวน์โหลด Uptodate Application และลงทะเบียนการใช้งานที่เว็บไซต์ห้องสมุด <http://www.med.cmu.ac.th/library> เท่านั้น และต้องใช้อินเทอร์เน็ตภายในเครือข่ายคณะแพทยศาสตร์ มช. เท่านั้นเช่นกัน Account มีระยะเวลาการใช้งาน 90 วัน การต่ออายุการใช้งานของ Account โดยการ login ภายในเครือข่ายคณะแพทย มช. และสามารถใช้งานได้กับ Android, iOS, Windows phones

2. Unbound Medicine เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางการแพทย์ (E-books) จำนวน 12 เล่ม ได้แก่ 5 Minute clinical Consult, 5 Minute Emergency Consult, 5 Minute Pediatric Consult, Harrison's Manual of Medicine, Taber's Medical Dictionary, John Hopkins ABX, John Hopkins Diabetes Guide, John Hopkins HIV Guide, Davis's Drug Guide, Evidence-Based Medicine Guidelines, Field Operations Guide

โดยสามารถใช้งานผ่านเว็บไซต์ และโทรศัพท์มือถือได้ทุกระบบปฏิบัติการ สามารถใช้งานได้ทั้งเครือข่ายมช. และเครือข่ายคณะแพทย สามารถสมัครสมาชิกได้ทั้งทางคอมพิวเตอร์ และในแอปพลิเคชัน uCentral และสามารถใช้งานผ่านระบบออฟไลน์ได้อีกด้วย

3. BMJ Best Practice ฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ทางการแพทย์ ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยคู่มือ ตลอดจน ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อวินิจฉัย รักษา พยากรณ์โรคและดูแล ป้องกันโรคได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว พร้อมข้อมูลอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบ หรือเพิ่มเติมความรู้ ให้บริการข้อมูลตั้งแต่ปี 1997 ถึงปัจจุบัน สามารถใช้งานได้ทั้งเครือข่ายมช. และเครือข่ายคณะแพทย Account มีระยะเวลาการใช้งาน 6 เดือน การต่ออายุของ Account โดยการ login ภายในเครือข่ายมช. และคณะแพทยสามารถใช้งานได้กับ Android และ iOS

4. AccessMedicine Application ฐานข้อมูลหนังสือตำราทางการแพทย์ฉบับเต็มของสำนักพิมพ์ McGraw-Hill ซึ่งประกอบด้วยตำราหลัง 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มทางคลินิก (Clinical Library) ได้แก่ Harrison's, Hurst's the Heart, Schwartz Surgery, Goodman & Gilman's, Tintinalli's Emergency Medicine, Fitzpatrick Color Atlas เป็นต้น

2) กลุ่มทางคลินิกและพรีคลินิกจาก LANGE (LANGE Educational Library) ได้แก่ Current Diagnosis & Treatment, Harper's Illustrated Biochemistry, Basic Histology เป็นต้น

และยังประกอบไปด้วยข้อมูลมากกว่า 51,000 รายการ ข้อมูลแนวทางการรักษา วินิจฉัยอาการ ความผิดปกติและข้อมูลเชิงสรุป วีดิโอ ภาพประกอบ คู่มือผู้ป่วย ข้อมูลปัจจุบันและข่าวในวงการแพทย์และสาธารณสุข ตลอดจนแบบทดสอบเพื่อประเมินตนเองจากหนังสือเล่มต่างๆ โดยสามารถใช้งานได้ทั้งเครือข่าย

มช. และเครือข่ายคณะแพทย์ Account มีระยะเวลาการใช้งาน 90 วัน การต่ออายุของ Account โดยการ login ภายในเครือข่ายมช. และคณะแพทย์ สามารถใช้งานได้กับ Android และ iOS

5. Journal of Neurosurgery App สามารถเข้าดูวารสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ลิงค์ MJJ ของห้องสมุดคณะแพทย์ JNS Mobile คือ Application ของวารสาร The Journal of Neurosurgery สำหรับอ่านบทความฉบับเต็มของวารสาร และสามารถดูรูปภาพความละเอียดสูงและวิดีโอ การเข้าถึงพีดีฟข้อความที่ทำ bookmark การค้นหาเนื้อหาวารสารรับการแจ้งเตือนทันทีที่เนื้อหาล่าสุด สามารถอ่านและแบ่งปันเนื้อหาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ สามารถใช้งานได้ทั้งเครือข่ายมช. และเครือข่ายคณะแพทย์ Account มีระยะเวลาการใช้งาน 90 วัน การต่ออายุของ Account โดยการ login ภายในเครือข่ายมช. และคณะแพทย์ สามารถใช้งานได้กับ Android และ iOS

งานบริการและทรัพยากรที่มีให้บริการในชั้น 8

ความรู้เกี่ยวกับภาพรวมในงานบริการและทรัพยากรที่มีให้บริการในชั้น 8 ดังนี้

1. New Book Releases ชั้นแสดงทรัพยากรใหม่มีมาให้บริการที่ชั้น 8 ซึ่งทรัพยากรทุกประเภทที่จะนำขึ้นชั้นให้บริการนั้น จะต้องนำจัดชั้นที่ชั้นนี้ก่อนเสมอ

2. General Book หนังสือทั่วไป ผู้ใช้สามารถยืมได้ 7 วัน

3. Juvenile Book & Fiction Books หนังสือเยาวชน หนังสือนวนิยาย ฯลฯ สามารถยืมได้ 7 วัน

4. General Book Collection หนังสือคอลเลกชันพิเศษ ดังนี้

1) หนังสือศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์เกษม วัฒนชัย ฯพณฯ องคมนตรี (แถบเขียวแดง) (ห้ามยืมออก)

2) หนังสือการเงิน การออม และการลงทุน (จุดม่วง)

3) หนังสือท่องเที่ยว (จุดเหลือง)

4) หนังสืออาหารและงานฝีมือ (จุดแดง)

5) หนังสือคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (จุดเขียว)

6) หนังสือฝึกทักษะภาษา (จุดขาว)

7) หนังสืออาเซียน (จุดน้ำเงิน)

5. Magazine นิตยสารทั่วไป เช่น อสท. เทียร์รอบโลก แพรว / ดิฉัน Secret National Geographic ฉบับภาษาไทย Money & Wealth Health Today

6. Edutainment Resource CD / VCD / DVD แบ่งตามประเภท ดังนี้

1) ภาพยนตร์ (จุดแดง)

2) ความรู้และสารคดี (จุดม่วง)

3) ธรรมะ (จุดเหลือง)

4) คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (จุดเขียว)

5) ทักษะภาษา (จุดขาว)

6) สุขภาพและการออกกำลังกาย (จุดน้ำเงิน)

พื้นที่ให้บริการในบริเวณชั้น 8 ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ มีดังนี้

1. Asean Corner พื้นที่นั่งอ่านมุมอาเซียน ให้บริการหนังสือและทรัพยากรอื่นๆเกี่ยวกับอาเซียน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับอาเซียนทางการแพทย์

2. Interesting Book Displays มุมนิทรรศการหนังสือน่าอ่านหมุนเวียนทุก 2 เดือน

3. English Clinic: S.E.L.F. Center: ENCONCEPT ห้องเรียนภาษาอังกฤษสำหรับผู้ลงทะเบียนเรียน เป็นห้องฝึกทักษะภาษาอังกฤษที่มีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมให้นักศึกษาฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง โดยสถาบันกวดวิชาภาษาอังกฤษ Enconcept โดยผู้ใช้จะต้องจองเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนเข้าเรียนทุกครั้ง

4. Living & Reading area บริเวณโถงกลางส่วน Living area สามารถใช้เป็นพื้นที่จัดกิจกรรมหรือแสดงนิทรรศการได้ตามโอกาส โดยนักศึกษาสามารถทำเรื่องขอใช้สถานที่ได้ที่หน่วยบริการและธุรการ

5. Private reading rooms ห้องศึกษาค้นคว้าส่วนตัว จำนวน 10 ห้อง โดยผู้ใช้ต้องวางบัตรประจำตัวเพื่อแลกกุญแจห้อง การคืนกุญแจ ให้คืนกุญแจก่อนออกนอกห้องสมุด, ไม่นำกุญแจออกจากห้องสมุด ขอความร่วมมือไม่นำเบาะนั่ง-อาหารเครื่องดื่มเข้าไปในห้อง และไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น

6. เคาท์เตอร์บริการ ชั้น 8 โดยมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ช่วยตอบคำถามเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้ และช่วยเหลือผู้ใช้ รวมทั้งมีการกรอกสถิติการใช้ห้องอ่านเดี่ยว โดยจะกรอกผ่านระบบออนไลน์ในหน้าจocomพิวเตอร์

7. ห้องเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSC) ให้บริการคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (JumboPlus) จำนวน 25 เครื่อง รวมทั้งมีการกรอกสถิติการใช้ห้อง ITSC โดยจะกรอกผ่านโปรแกรม Excel ในหน้าจocomพิวเตอร์ (ระบบออฟไลน์) โดยจะเก็บสถิติวันละ 2 ครั้ง คือ ช่วงเช้า เวลาประมาณ 10.30 น. และช่วงบ่าย เวลาประมาณ 14.30 น.

8. ห้องประชุมเล็ก ชั้น 8 การใช้ห้องประชุมกลุ่มย่อย โดยจะต้องมีผู้ใช้ไม่ต่ำกว่า 5 คน ซึ่งสามารถจองล่วงหน้าได้ที่สำนักงานห้องสมุดชั้น 5 โทร. 35202-3 หรือทำหนังสือขอใช้ห้องผ่านทางสำนักงานห้องสมุดได้เช่นกัน

เพิ่มเติม ห้องประชุมใหญ่ ชั้น 5 หน่วยงานอื่นสามารถมาใช้บริการได้ โดยสามารถจองล่วงหน้าได้ โดยการทำหนังสือขอใช้ห้องผ่านทางสำนักงานห้องสมุดได้

9. ห้องโสตทัศนศึกษา บริการ CD-DVD สารคดี, สื่อเรียนรู้ฝึกภาษาต่างประเทศ การสอบ TOEFL, IELTS ฯลฯ ภาพยนตร์ประเภทบันเทิง ให้เปิดชมภายในห้องเท่านั้น ขอความร่วมมือไม่นำขนม-เครื่องดื่มเข้ามาทานในห้อง และไม่ยืมใช้ห้องเพื่อนั่งอ่านหนังสือ หากนักศึกษาต้องการดูสื่ออื่นๆที่ไม่มีในห้องสมุด ต้องให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจสอบก่อนเสมอ โดยรายชื่อสื่อวีดิทัศน์ที่มีให้บริการ ดูได้จากฐานข้อมูล CD-ROM ได้ที่ http://www.med.cmu.ac.th/library/mult_res/ นอกจากนี้ CD-DVD ทางวิชาการ, สารคดี, สื่อเรียนรู้ฝึกภาษาต่างประเทศ นักศึกษาปริญญาตรีสามารถยืมได้จำนวน 3 เรื่อง 7 วัน

Living Library ชั้น 8 สามารถเข้าใช้บริการทางประตูทางเข้าชั้น 8 และออกจากห้องสมุดทางชั้น 6 เท่านั้น และขอความร่วมมือผู้ใช้บริการเก็บเบาะรองนั่งและหมอนอิงให้เป็นระเบียบ หลังจากใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้นักศึกษาช่วยเสนอสั่งซื้อได้ผ่านบริการสั่งซื้อหนังสือทางออนไลน์ /รวบรวมนที่หัวหน้าชมรมห้องสมุด สโมสรนักศึกษา แพทย์/เลือกเสนอรายชื่อหนังสือได้ที่ร้านหนังสือที่ร่วมงาน Medical Book Day ทุกปี

งานบริการและทรัพยากรที่มีให้บริการในชั้น 5 และชั้น 7

ความรู้เกี่ยวกับภาพรวมในงานบริการและทรัพยากรที่มีให้บริการในชั้น 5 และชั้น 7

1. บริการชั้น 5

งานบริการชั้น 5 เน้นการส่งต่อบริการให้แก่หน่วยงานอื่นในห้องสมุด เนื่องจากการทำงานหลัก เป็นการทำงานของหน่วยงานเทคนิคและงานบริหารธุรการ ลักษณะงานมีทั้งบริการบุคคลภายในและบุคคลภายนอก และส่งต่อบริการภายในเพื่อบริการภายนอก และบริการผู้ใช้ภายนอก

หน่วยบริหารธุรการ

ประกอบด้วยงานบริการ ดังนี้

1. บริการจองห้องประชุมชั้น 5 ชั้น 8 และห้องปฏิบัติการ
2. บริการห้องสมุดในสวน (ความเรียบร้อยทางกายภาพ)
3. การขอ CIP และ ISBN คือ CIP : Cataloguing in Publication หรือ บรรณานุกรมของหนังสือ และ ISBN : International Standard Book Number หรือ เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ

หน่วยงานเทคนิค

ประกอบด้วยงานบริการ ดังนี้

1. บริการสั่งซื้อหนังสือ เป็นบริการสั่งซื้อหนังสือ ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ สื่อทัศนวัสดุ ส่วนตัวให้แก่นักศึกษา อาจารย์ โดยจะส่งรายการหนังสือใหม่ให้แก่คณะภาควิชา หน่วยงานในคณะแพทย์ฯ เพื่อคัดเลือกให้จัดซื้อเข้าห้องสมุด
2. หนังสือบริจาค โดยจะคัดเลือกหนังสือเพื่อนำไปบริจาคตามคำขอของหน่วยงานต่างๆ เมื่อคัดเลือกเสร็จแล้ว จะต้องแก้ไขสถานะของหนังสือในฐานข้อมูล OPAC ก่อนที่จะนำออกบริจาค รวมทั้งบริการอื่นๆเกี่ยวกับหนังสือบริจาค
3. บริการช่วยค้นหาหนังสือในห้องหนังสือเก่า โดยจะให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. โดยจะจัดเรียงตามหมวดหมู่เหมือนชั้นหนังสืออื่นๆในห้องสมุด จากนั้นจะส่งตัวเล่มไปทางลิฟต์ส่งหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถยืมได้ที่เคาท์เตอร์ให้บริการ ชั้น 6 จัดเรียง/แบ่งชั้นไล่จากซ้ายไปขวา ด้านบนลงล่าง, แบ่งช่วงบนชั้นระยะ 2 ช่อง/ลิ้น และวิทยานิพนธ์ ยืมออกได้ บางชื่ออยู่ในฐานข้อมูล e-Theses อ่านฉบับเต็มได้

4. บริการยืมหนังสือก่อนออกให้บริการ จะให้บริการยืมหนังสือเรียน หรือตำราทางการแพทย์ ให้แก่อาจารย์หรือภาควิชา รวมทั้งนิยาย ซึ่งจะให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ต้องการอ่านหนังสือเล่มนั้นก่อน ซึ่งจะใช้เวลาในการลงรายการเร็วสุดคือครึ่งวันทำการ กรณีนักศึกษา บุคลากร คณาจารย์ สามารถติดต่อยืมได้โดยขอเป็นกรณีพิเศษ และมีการเซ็นต์สมุดยืม กรณี บุคลากรห้องสมุดสามารถยืมได้โดยการเซ็นต์สมุดยืม

5. ห้องสมุดในสวน ให้บริการพื้นที่นั่งอ่านในบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ ให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. โดยผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการได้ทางประตูเข้า-ออก ชั้น 5 และให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 9.00-17.00 น. โดยผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการได้ทางประตูเข้า-ออก ชั้น 6 แล้วเดินลงไปชั้น 5

6. บริการตรวจบรรณานุกรม และจัดทำบรรณานุกรมหนังสือ จะให้บริการตรวจบรรณานุกรมและจัดทำบรรณานุกรมหนังสือเฉพาะเป็นกรณีพิเศษที่คณะขอความอนุเคราะห์มาทางห้องสมุด โดยส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือที่คณะแพทย์จัดทำขึ้นในโอกาสพิเศษ เช่น ครบรอบการก่อตั้งคณะ 45 ปี หรือ 50 ปี หรือหนังสือของอาจารย์ในคณะแพทย์ที่จัดทำขึ้นมาในโอกาสพิเศษต่างๆเช่นกัน

2. บริการชั้น 7

1. บริการวารสารเล่มป्लीวารสารเย็บเล่ม
2. บริการชี้แหล่งวารสาร
3. บริการค้นหาวารสาร และ บทความวารสาร
4. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า การค้นบทความฉบับเต็ม โดยใช้ VPN ให้บริการโรงพยาบาลสมทบ
5. บริการติดตามวารสารที่เข้าใช้ไม่ได้

เรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภายในห้องสมุด

บริการ Free Book For Shared

บริการ Free Book For Shared เป็นหนังสือหรือทรัพยากรอื่นๆที่ได้รับบริจาคจากผู้ใช้หรือเป็นหนังสือที่ห้องสมุดได้บริจาคให้แก่ผู้ใช้ โดยก่อนที่จะนำหนังสือออกให้บริการนั้น จะต้องกรอกข้อมูลของหนังสือลงในแบบฟอร์มก่อน หากหนังสือเล่มไหนที่ห้องสมุดบริจาค่นั้นจะมีจุดสีเขียวติดอยู่ที่ตัวเล่ม ซึ่งรายชื่อหนังสือที่ได้บริจาคออกไปนั้น บุคลากรสามารถตรวจสอบรายชื่อได้ที่ไฟล์ที่แชร์ให้ ชื่อไฟล์ Data Free Book 4 Shared ซึ่งหลังจากนี้จะแชร์ไฟล์ให้แก่บุคลากรในห้องสมุดทุกคน เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลของหนังสือบริจาคได้

ความรู้อื่นๆเกี่ยวกับภาพรวมในงานบริการและทรัพยากรที่มีให้บริการในชั้น 5 และชั้น 7 ดังนี้

1. การสั่งซื้อหนังสือเป็นการส่วนตัวของนักศึกษาและอาจารย์มีความถี่ในการใช้งานนานๆครั้ง แต่ก็ยังมีการใช้บริการอยู่เรื่อยๆ

2. บริการหนังสือเก่าในห้องหนังสือเก่า มีหนังสือภาษาอังกฤษตั้งแต่ปี 1980-1999 และหนังสือภาษาไทย ตั้งแต่ปี 2523-2542 ในการให้บริการนั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้จะมีเลขหมู่หนังสือที่ต้องการแล้ว และมาหาเจ้าหน้าที่หน่วยเทคนิคเพื่อช่วยผู้ใช้ในการค้นหาต่อไป

3. การค้นหาวิทยานิพนธ์ ในห้องหนังสือเก่า เนื่องจากปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้บริการในห้องหนังสือเก่า และมีการย้ายพื้นที่จัดเก็บวิทยานิพนธ์ จึงทำให้การค้นหาตัวเล่มทำได้ช้าลง และเนื่องจากปัจจุบันจะแนะนำให้ผู้ใช้ใช้บริการ E-Thesis ในฐานะข้อมูลของสำนักหอสมุดมากยิ่งขึ้น จึงจะแนะนำให้ผู้ใช้ใช้บริการนั้นก่อน ก่อนที่จะมาหาตัวเล่มในห้องหนังสือเก่า

4. งบประมาณที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดในสวน ยังไม่ได้กำหนดงบประมาณที่แน่นอนไว้ล่วงหน้า และก็ให้ความสำคัญและจะพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

การนำ Infographics มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

Infographic ย่อมาจาก Information Graphic คือ ภาพหรือกราฟิกซึ่งบ่งชี้ถึงข้อมูล ไม่ว่าจะเป็ นสถิติ ความรู้ ตัวเลข ฯลฯ เรียกว่าเป็นการย่อข้อมูลเพื่อให้ประมวลผลได้ง่ายเพียงแค่กวาดตามอง ซึ่งเหมาะสำหรับผู้คนในยุคไอทีที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลซับซ้อนมหาศาลในเวลาอันจำกัด สามารถทำให้คนทั่วไปสามารถเข้าถึง เข้าใจ ข้อมูลปริมาณมากๆ ด้วยแผนภาพภาพเดียวเท่านั้น ด้วยข้อมูลที่ถูกรวบรวมมาเป็นอย่างดี ทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย เป็นวิธีการนำเสนอข้อมูลเชิงสร้างสรรค์ รูปแบบหรือประเภทของ Infographic ตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

โดยการออกแบบที่ดีนั้น 1) เส้นจะมีอยู่ทุกงานออกแบบ โดยถูกนำไปใช้ร่วมกับองค์ประกอบต่างๆ จนสื่อถึงอารมณ์ของผลงานออกมาได้ ในแบบที่ต้องการ 2) รูปร่างนั้นเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความน่าสนใจให้กับงาน หรือจะใช้เน้นส่วนประกอบในงานออกแบบ ซึ่งรูปทรงแต่ละแบบก็มีความหมายในทางที่ต่างกัน 3) พื้นผิวจะเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ช่วยสื่ออารมณ์ของงานออกมาได้ชัดเจนมากขึ้น พื้นผิวทั้งในองค์ประกอบต่างๆ ที่ใส่ลงไปในภาพ รวมทั้งวัสดุที่ใช้พิมพ์งานดังกล่าวลงไป ก็จะสามารถช่วยสื่อความหมายที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม 4) พื้นที่สามารถสร้างรูปทรงที่แปลกตาขึ้นมาได้ มักจะนำไปใช้ในโลโก้หรืองานออกแบบ ที่ต้องการแฝงความหมายต่างๆเอาไว้ 5) สี เป็นหัวใจสำคัญของการออกแบบ เพราะสีจะสื่ออารมณ์ได้อย่างชัดเจน นอกจากสีจะแสดงถึงความรู้สึกต่างๆแล้ว เมื่อนำมาใช้ร่วมกันยังสามารถสื่ออารมณ์ได้อีกแบบ

ส่วนโปรแกรมที่ใช้ในการออกแบบนั้น ส่วนใหญ่จะใช้โปรแกรมประเภท Adobe เช่น Adobe photoshop และ Adobe illustrator เนื่องจากจะมีฟังก์ชันในการทำงานประเภทออกแบบ และงานกราฟิกโดยเฉพาะ ซึ่งมีฟังก์ชันการทำงานต่างๆมากมาย และในการทำงานออกแบบนั้น ทั้งงานออกแบบสื่อต่างๆ หรืองานออกแบบ Infographic ผู้ที่ทำนั้นจะต้องมีแรงจูงใจหรือแรงบันดาลใจในการทำก่อน จึงจะสามารถออกแบบมาได้ดี สวยงาม และเกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจมากที่สุด ทั้งนี้ยังมีแหล่งข้อมูลที่ให้ความรู้ทั้งรูปภาพ และฟอนต์ที่ใช้ในการออกแบบสื่อต่างๆอีกมากมาย

บอร์ดแนะนำ E-book Recommended

เป็นบอร์ดที่ใช้แนะนำ E-book ของฐานข้อมูล Clinical Key และ Access Medicine โดยได้จัดทำ บอร์ดไว้ที่ประตูชั้น 5 , ชั้น 6 และในห้องหนังสือภาษาไทย ชั้น 6 โดยนำเทคโนโลยี Qr code มาใช้ในการ เข้าถึง E-book ซึ่งผู้ใช้งานจะต้องมีแอปพลิเคชันที่สามารถอ่าน Qr code ได้ หรือใช้แอปพลิเคชัน LINE ในฟังก์ชัน เพิ่มรายชื่อด้วย Qr code แล้วนำมาถ่าย Qr code ที่ติดไว้ในโปสเตอร์ เพื่อเข้าถึง E-book ชื่อเรื่องนั้น แต่ผู้ใช้งาน จะต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของ Jumbo หรือ Med-Library ก่อน จึงจะสามารถเข้าถึง E-book ได้ ทั้งนี้เพื่อ เป็นการส่งเสริมการใช้ E-book และเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรที่สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น

การใช้ห้อง Group Study room หรือห้องอ่านกลุ่ม ชั้น 7

ห้อง Group Study room ซึ่งมีการนำเอาห้องถ่ายเอกสารเดิมมาปรับปรุงโดยการนำโต๊ะ เก้าอี้ และ นำกระดานไวท์บอร์ดมาติดเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้เป็นพื้นที่นั่งอ่านหนังสือและแลกเปลี่ยนกันได้ เน้นย้ำไม่ให้ใช้ เป็นสถานที่ในการสอนพิเศษ ให้ใช้เฉพาะเป็นพื้นที่นั่งอ่านหนังสือและแลกเปลี่ยนกันได้เท่านั้น

เรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานบริการห้องสมุด

การพัฒนาตนเอง

ตัวอย่างการพัฒนาตัวเองในด้าน การสอนโปรแกรม (Training)

1. ค้นหาความรู้ด้วยตัวเองก่อน โดยการดูการสอนจากแหล่งอื่นๆ
2. จากนั้นจะนำความรู้ที่ได้มาทดลองสอนเพื่อน แล้วให้เพื่อนเสนอแนะ เสนอความคิดเห็นต่างๆ

เกี่ยวกับการสอน

3. นำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆที่ได้ มาปรับปรุงการสอนให้ดีขึ้น

4. จากนั้นก็ทดลองสอนอีกครั้ง โดยทดลองสอนให้แก่บุคลากรของห้องสมุด และมีพี่เลี้ยงที่คอยให้ คำแนะนำในการสอนด้วยเช่นกัน

5. ทำการสอนให้แก่ผู้ให้บริการ หากผู้ใช้งานเกิดความเข้าใจ สามารถปฏิบัติได้จะเกิดความภาคภูมิใจใน ตัวเองเป็นอย่างมาก

การสอนโปรแกรม (Training) ได้พัฒนาทักษะด้านการพูด ความกล้าแสดงออก ทักษะด้านการ สืบค้นที่จะต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ต้องตามผู้ใช้งานให้ทัน ทักษะการสอน ซึ่งเป็นส่วนที่สามารถพัฒนาทักษะ ด้านอื่นๆตามมาด้วยเช่นกัน

บริการคลินิกภาคินพนธ์ ซึ่งเป็นบริการช่วยการค้นคว้า เพื่อการทำภาคินพนธ์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะเทคนิคการแพทย์ โดยบรรณารักษ์จะให้คำปรึกษา แนะนำในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจน แนะนำการเขียนบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิง โดยที่ใช้แนวทางปฏิบัติ PDCA ในการทำงาน มีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ

ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่ม (Group Study Room) ที่ผู้ใช้งานสามารถลงทะเบียนที่หน้าจอ Touch Screen ด้านหน้าของสำนักหอสมุด เนื่องจากจากที่ไปศึกษาดูงานจากห้องสมุดอื่นนั้น ยังไม่มีห้องสมุดไหนที่ สามารถสร้างระบบได้ครอบคลุม และเทียบเท่ากับที่สำนักหอสมุดมข. จัดทำขึ้น ซึ่งจัดทำโดยไม่ใช่ค่าใช้จ่าย

อีกด้วย ทำให้ผู้ที่สนใจจากมหาวิทยาลัยอื่นสอบถามมาทางอีเมลจำนวนมาก ทำให้เกิดความภาคภูมิใจเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังอยากที่จะพัฒนาระบบให้ดีขึ้นกว่าเดิมเช่นกัน

แอปพลิเคชัน CMUL AirPAC สำหรับใช้งานบนระบบปฏิบัติการ Android เพื่อให้บริการในรูปแบบห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) ซึ่งผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ผ่านอุปกรณ์สื่อสารประเภทโทรศัพท์ และแท็บเล็ตที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยแอปพลิเคชันดังกล่าวมีความสามารถด้านบริการต่าง ๆ ดังนี้

1. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด รวม 11 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์วิทยทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทาง WorldCat Discovery Search

3. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ และรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ของห้องสมุด

4. บริการ-ตรวจสอบบริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery)

5. บริการสอบถามบรรณารักษ์ (Ask librarian)

ทั้งนี้แอปพลิเคชัน CMUL AirPAC สามารถดาวน์โหลดได้ผ่านทาง Google Play

แอปพลิเคชัน CMU e-Theses CMU e-Research ได้พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการใช้งานในระบบปฏิบัติการ Android และระบบปฏิบัติการ IOS สำหรับการเข้าถึง (Access) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าแบบอิสระอิเล็กทรอนิกส์ (CMU e-Theses) และฐานข้อมูลงานวิจัยอิเล็กทรอนิกส์ (CMU e-Research) เพื่อการให้บริการในรูปแบบห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) ผ่านเครือข่ายและอุปกรณ์การสื่อสารประเภทโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) และคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต (Tablet Computer) จึงเป็นการเพิ่มอีกหนึ่งทางเลือกจากการสืบค้นที่ฐานข้อมูล CMUL OPAC CMU e-Theses และ CMU e-Research จากหน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดโดยตรง

แอปพลิเคชัน CMU e-Theses และ CMU e-Research สำหรับระบบปฏิบัติการ Android และระบบปฏิบัติการ IOS นั้น มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ดังนี้

- สืบค้นจาก ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ผู้แต่ง และปีพิมพ์

- สืบค้นจากสาขาวิชาหรือคณะ

แอปพลิเคชันที่ได้พัฒนาขึ้นเป็นการค้นหาข้อมูลในลักษณะออฟไลน์ และจะใช้อินเทอร์เน็ตเมื่อต้องการดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม นอกจากนี้แอปพลิเคชันสามารถอัปเดตข้อมูลอัตโนมัติ เมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลจากงานระบบคอมพิวเตอร์

แอปพลิเคชัน CMU e-Theses

ระบบปฏิบัติการ Android

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.comsect.CMUeTheses>

ระบบปฏิบัติการ IOS

<https://itunes.apple.com/us/app/cmue-theses/id662785682?ls=1&mt=8>

แอปพลิเคชัน CMU e-Research

ระบบปฏิบัติการ Android

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.comsect.CMUeResearch>

ระบบปฏิบัติการ IOS

<https://itunes.apple.com/us/app/cmue-research/id669013040?mt=8>

แอปพลิเคชัน CMU e-Textbooks for Android CMU e-Textbooks เป็นฐานข้อมูลตำราและเอกสารประกอบการสอนของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บน Smart device เพียงติดตั้ง Mobile Application และใช้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการตั้งแต่เดือนเมษายน 2557 เป็นต้นไป สามารถดาวน์โหลดได้แล้ววันนี้ Application บน Play Store ในระบบปฏิบัติการ Android โดยค้นจากชื่อ CMU e-textbooks

แอปพลิเคชัน CMUL Find Library for Android เป็นแอปพลิเคชันช่วยหาหนังสือ จากห้องสมุดที่ท่านสะดวกเข้าใช้บริการ มีประโยชน์เมื่อต้องการทราบว่าหาหนังสือเรื่องที่น่าสนใจมีให้บริการที่ห้องสมุดหรือไม่ และมีที่ห้องสมุดใด เพียงสแกนบาร์โค้ดของหนังสือเรื่องนั้นๆ แอปพลิเคชันนี้จะแสดงข้อมูลห้องสมุดที่มีหนังสือเรื่องดังกล่าว ซึ่งท่านอาจตัดสินใจไปยืมหนังสือจากห้องสมุดที่ท่านสะดวกได้

การเริ่มต้นการฝึกการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการควรเริ่มต้นจากการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ก่อน หรือช่วยเหลือผู้ใช้ในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ คิดในแง่ดี มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติในแง่บวก และนำมาเป็นแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป เวลาที่พบเจอผู้ใช้ที่ไม่เข้าใจในการให้บริการ ให้ใช้การยิ้มในการเปิดทางการ อธิบายข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ใช้ ใช้เหตุผลในการให้บริการ และหากไม่สามารถให้บริการได้ อาจจะต้องขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ต่อไป

ในการทำงานจะต้องแบ่งความคิด แบ่งเวลาให้ถูก ทำงานให้สนุก ทำงานให้มีความสุข ปรับมุมมองใหม่ มองโลกในแง่ดี หากทำให้ตัวเองมีความสุขไม่ได้ ก็ทำให้คนอื่นมีความสุข หากได้รับมอบหมายงาน แสดงว่าได้รับความไว้วางใจเรา 50% แล้ว และอีก 50% เราจะต้องพัฒนาตัวเองในการทำงาน ในการทำงานร่วมกันนั้น เราจะต้องให้กำลังใจและชื่นชมผู้ร่วมงานเสมอ เห็นว่าทุกคนคือส่วนสำคัญของการทำงาน รู้จักเพื่อแผ้วให้คนรอบข้าง

ในการทำงานบริการก็ จะต้องพัฒนาตัวเองให้เหนือกว่าผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ไว้วางใจตัวในการให้บริการ มีแนวคิดว่าการทำงานบริการขึ้นอยู่กับคน ผู้ใช้ และผู้ให้บริการจะต้องปรับตัวอยู่เสมอ โดยตัวผู้ให้บริการเองจะต้องมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการให้บริการ เพื่อจะได้ให้ความรู้ได้ถูกต้อง โดยจะต้องเข้าใจผู้รับบริการ และใส่ใจกับการให้บริการของเรา

สรุป การบริการที่เป็นเลิศ ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย ซึ่งผู้ให้บริการคือกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและมีทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการเพื่อการพัฒนาการบริการห้องสมุดอย่างสมบูรณ์แบบ แต่ท้ายที่สุด การบริการที่เป็นเลิศจะเกิดขึ้นได้ เมื่อคนในห้องสมุดมีความร่วมมือร่วมใจกัน มีการทำงานอย่างเป็นระบบและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน เพื่อส่งเสริมการบริการของห้องสมุดให้เป็นเลิศ