

**แนวปฏิบัติที่ดีจากประสบการณ์การจัดการความรู้ในปีงบประมาณ 2552 – 2553**  
**: ปฏิบัติอย่างไรจึงเป็นเลิศ ซึ่งมีเป้าหมายให้บุคลากรมีความตระหนักและเห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ และสำนักหอสมุดมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่เป็นเลิศ**  
**ให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented)เอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care )**  
**และบุคลากรมีจิตวิญญาณในการบริการ (Service Mind**

1. ต้องทักทายด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาในสำนักหอสมุด
2. บริการรับฝากของมีกระเป๋าใส่เปลี่ยนให้ผู้ใช้บริการนำเข้าหอสมุด
3. แนะนำบริการของห้องสมุด / ข้อปฏิบัติ
4. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมการบริการทางเว็บไซต์ บอร์ด นิทรรศการ เลียงตามสายให้มากขึ้น
5. ตระหนักและเน้นการให้บริการที่มีความถูกต้อง และรวดเร็ว
6. จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมในการให้บริการ
7. พัฒนาทักษะ เพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการสืบค้นฐานข้อมูล การใช้เครื่องมือช่วยค้น เครื่องมือสื่อสาร การแนะนำ ซึ่แหล่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว สมบูรณ์ ครบถ้วน และน่าเชื่อถือให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง
8. มีความกระตือรือร้น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ และมีจิตบริการเพิ่มขึ้น
9. จัดป้ายประชาสัมพันธ์แสดงผู้ให้บริการติดตามตัวเล่มในสำนักหอสมุด
10. นำประเด็นปัญหาการปฏิบัติงานเข้าหารือแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อหาแนวทางแก้ไขทุกเช้าวันศุกร์ (Friday Morning Talk)
11. เมื่อมีผู้ใช้บริการร้องเรียนหรือไม่ประทับใจในบริการต่างๆ ต้องมีการจำลองสถานการณ์เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติงานที่ดี
12. ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และสรุปผลจากการประเมินมาปรับปรุงการบริการทุก 6 เดือน