

“บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า”

ปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับต่างๆรวมทั้งพฤติกรรมกระเสาะแสวงหาความรู้ซึ่งจะเน้นในเชิงสารสนเทศมากขึ้นจึงทำให้ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ รวมทั้งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุด ดังนั้นเพื่อการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น สำนักหอสมุดจึงได้นำแนวความคิดด้าน “การบริการเชิงรุก” มาใช้แทน “การบริการแบบตั้งรับ” โดยได้เริ่มดำเนินการทำให้บริการเชิงรุกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และดำเนินการอย่างจริงจังในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ซึ่งแนวทางปฏิบัติได้เริ่มจากการกำหนดนโยบาย ในแผนพัฒนาสำนักหอสมุด และแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักหอสมุดได้ปรับเปลี่ยนในรูปแบบการบริการต่าง ๆ เช่น การพัฒนาไปสู่ห้องสมุดมีชีวิต ห้องสมุดดิจิทัล และห้องสมุดออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่ในยุคสังคมสารสนเทศออนไลน์ สำหรับรูปแบบกิจกรรมที่ดำเนินการในแต่ละปีสำนักหอสมุดได้นำระบบการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer oriented) มาใช้เต็มรูปแบบทั้งในส่วนของ “การรับฟังเสียงจากลูกค้า (Voice of Customer)” และ “การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)” เพื่อนำข้อมูลมาประกอบในการพัฒนา “บริการเชิงรุก” ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

รูปแบบกิจกรรม “บริการเชิงรุก”

จากการดำเนินการกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับ “การบริการเชิงรุก” นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2552 – ปัจจุบัน พบว่า สำนักหอสมุดได้ดำเนินการรวมทั้งสิ้น 40 กิจกรรม ซึ่งบางกิจกรรมได้บรรจุอยู่ในแผนปฏิบัติงานประจำปีตั้งแต่ พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน ได้แก่ บริการตรวจสอบรายการอ้างอิง/บรรณานุกรมแก่อาจารย์/นักวิจัย/บุคลากร และโครงการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม Endnote บางกิจกรรมบรรจุอยู่ในแผนปฏิบัติการเพียง 1 หรือ 2 ปี (ตารางที่ 1) ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวได้ปรับเปลี่ยนให้เป็นการบริการที่ต้องดำเนินการตามปกติ ซึ่งไม่ระบุอยู่ในแผนปฏิบัติการ

ตารางที่ 1 กิจกรรม/โครงการบริการเชิงรุก ตั้งแต่ปี งบประมาณ 2552-2557

ลำดับ	กิจกรรม/โครงการ	ปีดำเนินการ					
		2552	2553	2554	2555	2556	2557
1.	บริการตรวจสอบค่า Impact factor วารสาร	✓					
2.	บริการหนังสือด่วน	✓					
3.	โครงการ Straight Forward นำข่าวสารบริการ/กิจกรรมใหม่ไปส่งถึงคณะ/หน่วยงาน รวมทั้งรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	✓					
4.	บริการ E-Alert จากฐานข้อมูลผู้ให้บริการ เช่น TOP 25 Hottest Articles from Science Direct	✓					
5.	เพิ่มจุดบริการตอบคำถามชั้นที่ 3	✓					
6.	บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (User education) ทั้งภายในและที่คณะ	✓					
7.	บริการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศถึงคณะ/หน่วยงาน	✓					
8.	การรายงาน/วิเคราะห์ข้อมูล TUS Publication ที่ปรากฏในฐานข้อมูลนานาชาติ	✓	✓	✓			
9.	บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ	✓	✓	✓	✓		
10.	บริการแนะนำ/สอนการสืบค้นสารสนเทศแก่นิสิตทุกระดับชั้นไปถึงห้องเรียน	✓	✓	✓	✓		
11.	บริการติดตามตัวเล่มหนังสือที่ผู้ใช้บริการหาไม่พบ	✓	✓	✓	✓		
12.	บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอแก่อาจารย์/บุคลากรถึงคณะ/หน่วยงาน (Document delivery)	✓	✓	✓	✓		
13.	บริการตรวจสอบรายการอ้างอิง/บรรณานุกรมแก่อาจารย์/นักวิจัย/บุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14.	โครงการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม Endnote	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15.	โครงการข่าวสารจากห้องสมุดถึงผู้ใช้		✓				
16.	โครงการห้องสมุดออกแบบได้		✓	✓			

ลำดับ	กิจกรรม/โครงการ	ปีที่ผ่านมา					
		2552	2553	2554	2555	2556	2557
17.	บริการรวบรวมเอกสารอ่านประกอบประมวลการสอนรายวิชา		✓	✓	✓		
18.	โครงการบรรณารักษ์สัญจร		✓	✓	✓		
19.	E-bag			✓			
20.	VirualLibrary Tour			✓			
21.	บริการeQuick Books				✓		
22.	โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่					✓	✓
23.	โครงการผู้บริหารพบสาขาวิชา					✓	
24.	โครงการห้องสมุดพบบองค์การนิสิต					✓	
25.	Living Library Zone					✓	
26.	Read for Life					✓	
27.	โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์					✓	
28.	โครงการ Smart-Evaluation						✓
29.	โครงการเรียนรู้วัฒนธรรมอาเซียนกับสำนักหอสมุด						✓
30.	โครงการส่งเสริมการอ่านเชิงรุก "Let's Read"						✓
31.	โครงการปกนิยายใหม่"ใจ"โลกว่าเดิม						✓
32.	โครงการ Library Selfi Photo Contest						✓
33.	กิจกรรมความรู้คู่สุขภาพ						✓
34.	โครงการ Sale corner						✓
35.	โครงการประกวดคลิปหนังสือน่าอ่าน						✓
36.	โครงการจัดทำที่ค้นหนังสือบนชั้น						✓
37.	โครงการดนตรีพาเพลิน						✓
38.	โครงการยิ้มไม่อ้วนวันBirthday						✓
39.	กิจกรรมตระกร้ารถเข็นหนังสือ For you						✓
40.	โครงการอบรมการสืบค้นขั้นสูง						✓

สำหรับกิจกรรมเชิงรุกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ด้านการบริการที่ดี ได้แก่ กิจกรรมการบริการตรวจสอบรายการอ้างอิง /บรรณานุกรมแก่ผู้ใช้บริการ และโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่
2. ด้านการส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ โครงการอบรมการสืบค้นขั้นสูง และโครงการอบรมการใช้โปรแกรมบรรณานุกรม Endnote
3. ด้านการสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดี ได้แก่ โครงการดนตรีพาเพลิน โครงการยิ้มไม่อ้วน Birthday โครงการจัดทำที่คั่นหนังสือบนชั้น กิจกรรมตะกร้ารถเข็นหนังสือ For you โครงการปกนิยายใหม่ ใจโลกว่าเดิม และโครงการส่งเสริมการอ่านเชิงรุก “Let’s Read”
4. ด้านการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ สถานที่ และผู้ใช้บริการ ได้แก่ โครงการ Library Selfi Photo Contest โครงการ Sale corner และโครงการประกวดคลิปหนังสือมาอ่าน และโครงการ Smart –Evaluation
5. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ได้แก่ โครงการเรียนรู้วัฒนธรรมอาเซียนกับสำนักหอสมุด และกิจกรรมความรู้คู่สุขภาพ

ความสำเร็จจากกิจกรรม “บริการเชิงรุก”

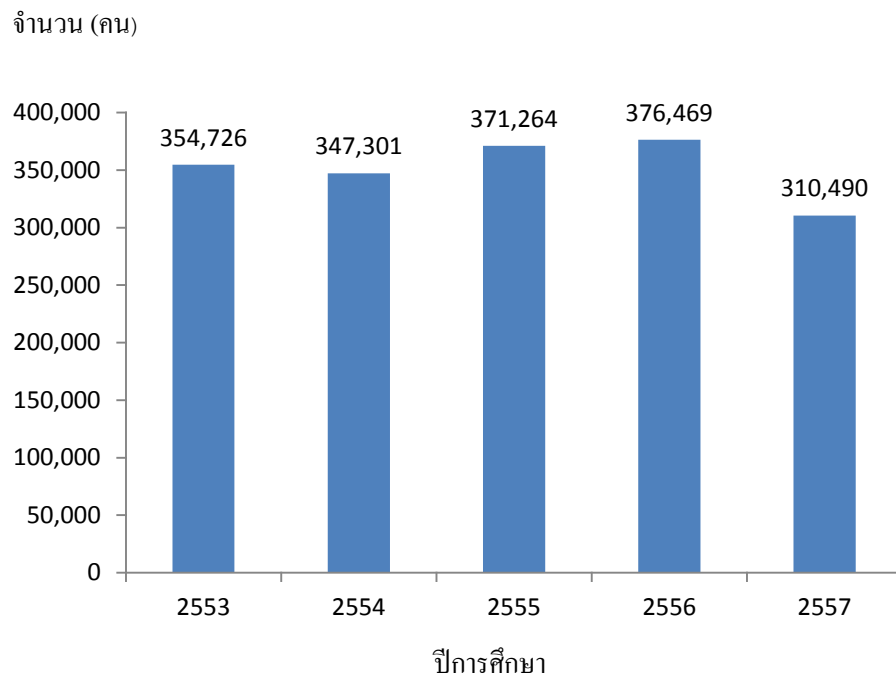
จากการที่สำนักหอสมุดใช้กลยุทธ์การรับฟังเสียงลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มาใช้ประกอบการสร้างและพัฒนากิจกรรม “บริการเชิงรุก” ทำให้มีต่อจำนวนการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจะเห็นว่าจำนวนผู้ใช้บริการมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงปีการศึกษา 2554-2555 มีจำนวนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นถึง 23,963 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.90 สำหรับในช่วงปีการศึกษา 2555-2556 พบว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นจำนวน 5,205 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.38 (ตารางที่ 2 และ ภาพที่ 1)

ตารางที่ 2 สถิติผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ตั้งแต่ปีการศึกษา พ.ศ. 2552 – 2557

หน่วย : คน

วิทยาเขต	ปีการศึกษา				
	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557
สงขลา	327,321	330,408	327,960	319,449	256,712*
พัทลุง	27,405	16,893	43,304	57,020	53,778*
รวม	354,726	347,301	371,264	376,469	310,490
จำนวนที่เพิ่ม (%)	-	-7,425 (-2.10)	23,963 (6.90)	5,205 (1.38)	ยังไม่สามารถ ประเมินได้

หมายเหตุ :* ปีการศึกษา 2557 เป็นข้อมูล 11 เดือน



ภาพที่ 1 สถิติผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ตั้งแต่ปีการศึกษา พ.ศ. 2552 - 2557

สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้งทางด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการด้านบุคลากรของห้องสมุดด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ รวมทั้งการประเมินการบริการของโดยรวม พบว่า ทุกดัชนีมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริการของบุคลากรและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของสำนักหอสมุดที่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด โดยปีการศึกษา 2553 มีค่าระดับความพึงพอใจเพียง 3.84 และ 3.95 เพิ่มขึ้นมาเป็น 4.16 และ 4.09 ในปีการศึกษา 2557 ตามลำดับ (ตารางที่ 3) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการรวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทั้งบริการในสำนักหอสมุดและบริการออนไลน์ สำหรับด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบรรยากาศในห้องสมุดต่อการศึกษาค้นคว้า มีค่าความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในช่วงปีการศึกษา 2556-57 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกิจกรรม Living Library Zone และ โครงการดนตรีพาเพลิน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น สำหรับความพึงพอใจด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไม่สม่ำเสมอในแต่ละช่วงปีการศึกษาดังนั้น ในปีงบประมาณหน้าจำเป็นต้องคิดหากิจกรรม “การบริการเชิงรุก” ที่ตอบสนองต่อความต้องการทางด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามในการจัดทำกิจกรรมต่างๆ ของ “การบริการเชิงรุก” ในปีการศึกษา 2557 ยังมีบางกิจกรรมที่ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย เช่น กิจกรรม “ยิ้มไม่อ้วนวัน Birthday” ซึ่งมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่มากนัก บางกิจกรรมสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย แต่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก เช่น โครงการดนตรีพาเพลิน ดังนั้น จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยให้มีผู้เข้าร่วมมากขึ้น และประหยัดงบประมาณมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อความยั่งยืนของการทำงานต่อไป

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละปีการศึกษา

หัวข้อ	ปีการศึกษา				
	2553	2554	2555	2556	2557
1. ด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ	3.88	3.74	3.87	4.02	4.00
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	3.95	3.85	3.95	4.01	4.09
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	3.84	3.84	4.04	4.08	4.16
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	3.89	3.87	4.09	4.23
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	4.10	3.94	3.85	3.93	3.99
6. การบริการของโดยรวม	3.95	3.98	3.93	4.09	4.27

แนวปฏิบัติที่ดี

จากประเด็นปัญหาการเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้นิสิตมีความเป็นส่วนตัวสูง ไม่สนใจสิ่งรอบข้างส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับต่างๆ และส่งผลต่อการใช้บริการห้องสมุดทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงทำให้ต้องมีการปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรม โครงสร้าง และบรรยากาศ เพื่อเพิ่มความน่าสนใจ และดึงดูดให้นิสิตมาใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุน / ส่งเสริมให้นิสิตมีการการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดีจะต้องขับเคลื่อนด้านต่างๆ ควบคู่กันไป ได้แก่

1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย เพียงพอและตรงต่อความต้องการ
2. ส่งเสริมการให้บริการที่ดี มุ่งเน้นความเข้าใจ และเห็นใจผู้ใช้บริการ
3. ส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดีและรวดเร็ว
4. สร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อการเรียนรู้
5. ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ สถานที่

และผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้หากมีการปฏิบัติควบคู่กันอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รู้จัก และมีความผูกพัน ต่อการใช้บริการจากห้องสมุด ส่งผลให้มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย