

การบริการเชิงรุก (Proactive Services) :
แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พยายาม ลดช่องว่าง ลดค้ำบ่น และสร้าง “ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ หรือ ลูกค้า” โดยนำแนวคิดด้านการให้บริการที่เน้นความสำคัญที่ลูกค้า (Customer-Oriented) แทนการให้บริการแบบดั้งเดิมซึ่งให้ความสำคัญกับ “ผู้ให้บริการ” และแนวคิดด้าน “การเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care)” มาใช้ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดสูงขึ้น (ความพึงพอใจ ปีงบประมาณ 2551 ระดับ 3.79 ปีงบประมาณ 2552 ระดับ 3.76 ปีการศึกษา 2553 ระดับ 3.88 และปีการศึกษา 2554 ระดับ 4.09) รวมทั้งมีแนวปฏิบัติที่ดีด้าน การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) และการเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care) ในปีการศึกษา 2553

เพื่อพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น สำนักหอสมุดได้นำแนวคิดด้าน “การบริการเชิงรุก” มาใช้แทน “การให้บริการแบบตั้งรับ”

เหตุผลในการปรับเปลี่ยน

เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของสำนักหอสมุดตามบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ปฏิบัติอย่างไร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เริ่มดำเนินการให้บริการเชิงรุก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และดำเนินการอย่างจริงจังใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2553 โดยได้ดำเนินการในหลายลักษณะทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

1. กำหนดนโยบาย/เป้าหมายและตัวชี้วัดเป็นลายลักษณ์อักษรในแผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. 2552-2555 ที่จะพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ โดยจะพัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ในลักษณะ E- Services และ Proactive Services เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ รวมทั้งได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จด้านการให้บริการ คือ มีบริการใหม่ ในลักษณะ E- Services และ Proactive Services อย่างน้อย 2 บริการ/ปี

2. แปรณโยบาย/เป้าหมายสู่การปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ถ่ายทอดและสื่อสารนโยบาย/เป้าหมายด้าน “การบริการเชิงรุก” สู่บุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติ

2.2 ทำความเข้าใจและปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์บุคลากรทุกคน จากเดิมที่เคยให้บริการแบบตั้งรับ เป็นบริการเชิงรุก

2.3 การพัฒนาบุคลากร โดยการอบรม การให้ความรู้

2.4 การศึกษาและเรียนรู้ความสำเร็จและความล้มเหลวจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยรวมทั้งการศึกษาดูงานจากห้องสมุดเพื่อนบ้านเพื่อเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี

2.5 การจัดโครงการกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนางาน/บริการใหม่ๆ ในลักษณะของบริการเชิงรุก เช่น โครงการ พัฒนาตน พัฒนางาน โครงการ TSU Library Award เป็นต้น

2.6 นำระบบ TQA มาช่วยขับเคลื่อนอย่างจริงจังในปีการศึกษา 2553 และระบบการจัดการความรู้ มาช่วยขับเคลื่อนในปีการศึกษา 2554 โดยได้ดำเนินการดังนี้

2.6.1 กำหนดให้ “การบริการเชิงรุก” เป็น “ความสามารถพิเศษ (Core Competency)” ของสำนักหอสมุด

2.6.2 กำหนดและสร้าง “ค่านิยมร่วม” ของบุคลากร เพื่อช่วยขับเคลื่อนภารกิจไปสู่เป้าหมาย ค่านิยม คือ “บริการด้วยจิต **หมั่นคิดสร้างสรรค์** สามัคคีสัมพันธ์ เชื่อมมั่นในองค์กร”

2.6.3 นำระบบการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Oriented) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA มาใช้เต็มรูปแบบทั้งในส่วนของ “การรับฟังเสียงจากลูกค้า (Voice of Customer)” และ “การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)” เพื่อนำข้อมูลมาประกอบในการพัฒนา “บริการเชิงรุก” ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

2.6.4 กำหนดให้ “การบริการเชิงรุก” เป็นประเด็นในการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2554

2.7 การจัดทำ “โครงการ/กิจกรรมเชิงรุก” ในแผนปฏิบัติการ ประจำปี มอบหมายผู้รับผิดชอบ และกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละโครงการ

2.8 ติดตาม ประเมินผลและปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน

บริการเชิงรุก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 14 กิจกรรม/โครงการ ดังนี้

1. โครงการ Straight Forward นำข่าวสารบริการ/กิจกรรมใหม่ ไปส่งถึงคณะ/หน่วยงาน รวมทั้งรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ
2. บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (User Education) ทั้งภายในและที่คณะ
3. การรายงาน/วิเคราะห์ข้อมูล TSU Publication ที่ปรากฏในฐานข้อมูลนานาชาติเสนอต่อประชาคม ม.ทักษิณ
4. บริการตรวจสอบค่า Impact Factorวารสาร
5. บริการหนังสือด่วน

6. บริการนำส่งเอกสารระหว่างวิทยาเขต(Document Delivery)
7. บริการตรวจสอบการอ้างอิงผลงานวิจัย(Citation) แก่ประชาคม ม.ทักษิณ
8. บริการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศถึงคณะ/หน่วยงาน
9. บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ
10. บริการแนะนำ/สอนวิธีการสืบค้นสารสนเทศถึงห้องเรียน
11. บริการติดตามตัวเล่มหนังสือที่ผู้ใช้บริการหาไม่พบ
12. บริการแนะนำการเขียนเอกสารอ้างอิง/บรรณานุกรมตามคณะ/หน่วยงานด้วยโปรแกรม EndNote
13. บริการ E- Alert จากฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ เช่น TOP 25 Hottest Articles from Science Direct
14. เพิ่มจุดบริการตอบคำถามที่ชั้น 3

บริการเชิงรุก ปีการศึกษา 2553 จำนวน 9 กิจกรรม/โครงการ ดังนี้

1. บริการรวบรวมเอกสารอ่านประกอบประมวลการสอนรายวิชา
2. บริการตรวจสอบรายการอ้างอิง/บรรณานุกรมแก่อาจารย์/นักวิจัย/บุคคลภายนอก
3. บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ
4. บริการติดตามตัวเล่ม
5. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอแก่อาจารย์/บุคลากรถึงคณะ/หน่วยงาน (Document Delivery)
6. บริการแนะนำ/สอนการสืบค้นสารสนเทศแก่นิสิตทุกระดับชั้นปีถึงห้องเรียน
7. โครงการบรรณารักษ์สัญจร
8. โครงการห้องสมุดออกแบบได้
9. โครงการข่าวสารจากห้องสมุดถึงผู้ใช้

บริการเชิงรุก ปีการศึกษา 2554 จำนวน 9 กิจกรรม/โครงการ ดังนี้

1. บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ
2. บริการติดตามตัวเล่ม
3. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอแก่อาจารย์/บุคลากรถึงคณะ/หน่วยงาน (Document Delivery)
4. บริการแนะนำ/สอนการสืบค้นสารสนเทศแก่นิสิตทุกระดับชั้นปีถึงห้องเรียน
5. โครงการบรรณารักษ์สัญจร

6. โครงการห้องสมุดออกแบบได้
7. TSU Publication ที่ปรากฏในฐานข้อมูลนานาชาติ
8. E-bag
9. Virtual Library Tour

ความสำเร็จ สิ่งที่ได้จากการปรับเปลี่ยน

ผู้ใช้บริการ

ได้รับบริการที่ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว

องค์กร

1. มีการพัฒนาบริการใหม่ ๆ และบริการเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น
2. การไหวรู้และไหวทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ การนำเสียงของลูกค้า (Voice of the Customer) ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Relevant Information) จากผู้ใช้บริการมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุงกระบวนการหรือพัฒนางาน/บริการใหม่ เช่น บริการติดตามตัวเล่ม บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอแก่อาจารย์/บุคลากร (Document Delivery) เป็นต้น
3. มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จทั้งในระดับหน่วยงานและระดับบุคคล

ผู้ให้บริการ/ปฏิบัติงาน

1. ตระหนักและเห็นความสำคัญของบริการเชิงรุกและพยายามร่วมกันหาแนวทางพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ
2. มีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้นทั้งในส่วนการจัดทำแผน การกำหนดกิจกรรมโครงการ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ผู้นำองค์กรต้องมีภาวะผู้นำ มีความมุ่งมั่นและเป็นแบบอย่างในการเปลี่ยนแปลง หรือสร้างบรรยากาศแห่งการบริการเชิงรุก
2. ความต่อเนื่องในการปลูกฝัง สร้างความตระหนักในเรื่อง “บริการเชิงรุก” “
3. ความพยายามและความตั้งใจของบุคลากรที่จะปรับเปลี่ยนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. มีระบบการให้รางวัลและคำชมเชยแก่บุคลากรที่สร้างและพัฒนางาน/บริการใหม่ในลักษณะ
ของบริการเชิงรุก

ปัจจุบันแม้ว่าจำนวนการใช้หรือการเข้าร่วมกิจกรรม “บริการเชิงรุก” ของผู้ใช้บริการยังไม่เป็นไป
ตามเป้าหมายที่กำหนดทุกโครงการก็ตาม แต่ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการเชิงรุกใน
ภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 88.12 ปีการศึกษา 2554) ที่มงานทุกคนของสำนักหอสมุดยังคงมุ่งมั่น
และพยายามต่อไปในอันที่จะสรรค์สร้างบริการที่มีคุณภาพให้ตอบสนองความต้องการของประชาคม
มหาวิทยาลัยทักษิณต่อไป
