

รายงานการประชุม : KM ครั้งที่ ๓/๒๕๕๗

วันพุธที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๘

ณ ห้องประชุม ชั้น ๑ อาคารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ผู้เข้าร่วม :

๑. นางสาวธมลวรรณ ชุนไพชิต
๒. นางปิติมา แก้วเขียว
๓. นางสาวภา เพ็ชรรัตน์
๔. นางสาวเนาวลักษณ์ แสงสนิท
๕. นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย
๖. นายदनัย ทองเต็ม
๗. นายวิวรรณ์ จิตคงสง
๘. นางสาวพิชญ์พิมล ชูรอด
๙. นางสุพิริยา ผลนาค
๑๐. นางจิราภรณ์ ทองศรีนุ่น

เริ่มประชุม เวลา ๐๙.๐๐ น.

นางสาวธมลวรรณ ชุนไพชิต นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดกับการบริการเชิงรุก ซึ่งสรุปได้ดังนี้  
**งานบริการในห้องสมุด แบ่งออกเป็น ๒ งานคือ**

๑. งานให้บริการ อำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการยืม-คืน / บริการหนังสือจองหรือหนังสือสำรอง / บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า / บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นต้น
๒. งานจัดกิจกรรม เป็นงานที่ห้องสมุดจัดขึ้นเป็นครั้งคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการอ่าน และเป็นกระตุกหรือจูงใจให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น

**แนวโน้มของการใช้ห้องสมุดยุคใหม่** (น้ำทิพย์ วิภาวิน. ๒๕๔๒ : ๑๙)

๑. นักศึกษาและอาจารย์ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลอย่างแพร่หลาย
๒. การใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร
๓. ห้องสมุดใช้งบประมาณ เพื่อการเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการซื้อเป็นรูปเล่มสิ่งพิมพ์

**การบริการเชิงรุก**

การบริการเชิงรุก (Proactive Service) เป็นการวางแผนการให้บริการลูกค้าล่วงหน้า อย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รบกวนให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยยึดแนวปฏิบัติ ๔ ประการในการทำ Proactive Service ดังนี้ (ศิริพร วิษณุ มหิมาชัย. ๒๕๕๑)

๑. Customer Service Plan : แผนการบริการลูกค้า เมื่อผู้รับบริการรู้ความต้องการจะวางแผนความต้องการโดยมีขั้นตอน

๑.๑ การเก็บข้อเท็จจริง ในการบริการลูกค้าในการทำงานทุก ๆ วัน

๑.๒ การค้นหาความต้องการของลูกค้า ด้วยการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้านำไปสู่การคิดบริการใหม่ๆ ตลอดจนปรับปรุงสิ่งที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น

๑.๓ กำหนดนโยบายในการบริการลูกค้า ผู้บริหารต้องระลึกเสมอว่า ต้องเป็นนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้ โดยที่ไม่สร้างความขุ่นใจให้กับลูกค้า มากกว่าสร้างความพึงพอใจ

๑.๔ พัฒนาทักษะในการบริการ ทักษะในการบริการลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นเพราะเป็นขั้นตอนของการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า

๒. Customer Centric : การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ต้องเข้าใจความหมายของคำว่า ลูกค้า

ลูกค้า คือ ผู้ซื้อสินค้าและบริการของเรา

ลูกค้า คือ ผู้ดำเนินธุรกิจติดต่อเรา

ลูกค้า คือ ผู้นำประโยชน์มาให้เรา

ลูกค้า คือ ผู้ซึ่งสามารถให้คำติชมสินค้าและบริการของเรา

ลูกค้า คือ กระจกสะท้อนภาพธุรกิจของเรา

ลูกค้า คือ ผู้มีอิทธิพลที่จะเลือกปฏิบัติต่อเรา

ลูกค้า คือ พระเจ้า

ลูกค้า คือ ผู้เป็นฝ่ายถูกเสมอ

ลูกค้า คือ ผู้มีอุปการะคุณ

ลูกค้า คือ ผู้ที่ทำให้ธุรกิจของเราอยู่รอด

๓. Service Mind : จิตสำนึกในการบริการ หรือ การบริการด้วยหัวใจ ซึ่งองค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงานมีความสามารถด้านนี้ ดังนี้

S= Smile                      ต้องมีรอยยิ้ม

E=Enthusiasm              ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า

R=Responsiveness        มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V=Value                      ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I=Impression              ให้บริการอย่างประทับใจ

๔. Skill & Enthusiastic Service : ทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจน ในการให้บริการ เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการ ได้แก่

- ทักษะทางการทักทาย เป็นทักษะในการต้อนรับลูกค้าและเป็นการสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบแก่ลูกค้า โดยอาศัยหลักการทักทาย คือ มีการกล่าวต้อนรับทักทาย เมื่อกล่าวทักทายด้วยภาษาพูดแล้วอาจต้องตามด้วยการใช้ภาษากาย

- ทักษะด้านการรับฟัง รับฟังอย่างอดทนตั้งแต่ต้นจนจบ

- ทักษะทางด้านการจัดการข้อร้องเรียน ต้อนรับคำบ่น อย่าด่วนออกตัวหรือกล่าวแก้ใดๆในทันที แต่ต้องแสดงความเต็มใจในการรับฟังปัญหาเหล่านั้น / แสดงความเสียใจออกสาเหตุด้วยท่าทีที่จริงใจใน เหตุการณ์ที่ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวก / ฟังอย่างตั้งใจ ปล่อยให้ลูกค้าแสดงอารมณ์ออกมาให้หมด อย่า ขัดจังหวะขณะที่ลูกค้ากำลังพูดหรือบ่น / รวบรวมข้อเท็จจริง ขณะที่ลูกค้าบ่นหรือต่อว่าด้วยอารมณ์ต่างๆต้อง พยายามรวบรวมข้อเท็จจริง

### **การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก**

๑. เข้าถึงผู้ใช้บริการ สะดวก เข้าใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา และน่าสนใจ
๒. รู้ถึงปัญหาของผู้ใช้ รู้ว่าผู้ใช้ไม่รู้อะไร
๓. เข้าถึงความต้องการของผู้ใช้ ศึกษาความต้องการ คาดเดา และคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ

### **การสร้างบริการเชิงรุก**

- ห้องสมุด = บ้าน มีมุมสบายแยกเป็นสัดส่วน ถ้าหิวก็มีของรับประทาน
- ห้องสมุด = สำนักงาน ทำงานได้ มีพร้อมทั้งหนังสือ เอกสาร พิมพ์/ปริ้นงานได้
- ห้องสมุด = Edutainment ให้การศึกษาพร้อมความบันเทิง ในบรรยากาศบันเทิง
- ห้องสมุด = มีชีวิตเจ้าหน้าที่หน้าตาสดใส สดชื่น ต้นไม้หลากสีส้น มีเสียงเพลง/เสียงนกร้อง/เสียงน้ำตก
- ห้องสมุด = คลังความรู้เคลื่อนที่ ส่งข้อมูลข่าวสารไปทาง E-mail ทุกคณะ/ภาควิชา
- ห้องสมุด = คลินิกปรึกษา Call center/Information center ทุกปัญหาของห้องสมุด ทุกข้อมูล  
ข่าวสาร โทรมาที่เรา โทรบ๊ีบ รับบ๊ีบ ได้คำตอบบ๊ีบ

### **รูกกับตัวเอง (ห้องสมุด)**

๑. เปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติ (เป็นสิ่งที่ยากที่สุด) เช่น เปิดใจรับนวัตกรรมหรือ เทคโนโลยีใหม่ ๆ / ทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของตนเอง / มีหลักการบริหารจัดการที่ดี ฯลฯ
๒. สร้างวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมความรู้ โดยใช้ความรู้เป็นสื่อในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน

### **รูกกับผู้ใช้บริการ**

๑. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย : สถิติผลงานบุคลากรในฐานะข้อมูล / Cited article เปรียบเทียบกับ มหาวิทยาลัยอื่น ๆ
๒. อาจารย์ นักวิจัย : ILL รวดเร็วและราคาถูก
๓. นักศึกษา : ตริ โท เอก กลุ่มพิเศษ (ต่างชาติ / ผู้ใหญ่ / เริ่มทำวพ.)
๔. ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย : ภาระหน้าที่ / ความสนใจพิเศษ
๕. บุคคลภายนอก : ชุมชน / สังคม

### **รูกกับเพื่อนร่วมงาน / ร่วมวิชาชีพ**

๑. เพิ่มบทบาทใหม่ในบริบททางวิชาการ : นโยบายสารสนเทศ / KM
๒. การมีส่วนร่วม / สร้างความร่วมมือกับห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง : สกอ. กศน. อบต.
๓. ทำวิจัยและเผยแพร่ผลงานวิจัย / นวัตกรรมใหม่ ๆ

## แนวทางการจัดบริการเชิงรุกของห้องสมุด

แนวทางการจัดบริการเชิงรุกของห้องสมุด ประกอบด้วย รูปแบบ หลักเกณฑ์ และเทคนิคในการจัดกิจกรรมและบริการเชิงรุก สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

### ๑. รูปแบบการจัดกิจกรรมที่มีการนำเสนอ ได้แก่

#### ๑.๑ กิจกรรมโดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมร่วมกับห้องสมุด

##### ๑.๑.๑ กิจกรรมที่ใช้สื่อและอุปกรณ์

##### ๑.๑.๒ กิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมปฏิบัติด้วยตนเอง

#### ๑.๒ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ได้แก่

##### ๑.๒.๑ การจัดบอร์ดความรู้ นิทรรศการ

##### ๑.๒.๒ กิจกรรมการจัดอบรม การประชุม บรรยาย และการเสวนา

##### ๑.๒.๓ การจัดแสดงหนังสือใหม่ หนังสือที่ได้รับความสนใจ

##### ๑.๒.๔ การจัดทำแหล่งสารสนเทศออนไลน์

##### ๑.๒.๕ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

##### ๑.๒.๖ กิจกรรมฉายภาพยนตร์

### ๒. การกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรมควรพิจารณา/ให้ความสำคัญ

#### ๒.๑ การตระหนักถึงเวลาที่เหมาะสมที่ผู้เรียนรู้จะเกิดการเรียนรู้

#### ๒.๒ การประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมกิจกรรมหลายช่องทางเพื่อการกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

#### ๒.๓ การกำหนดต้องให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

#### ๒.๔ การสร้างความร่วมมือกับบริษัท องค์กร/หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

#### ๒.๕ การสร้างกัลยาณมิตรร่วมวิชาชีพ

#### ๒.๖ ศึกษารูปแบบการจัดกิจกรรมจากหน่วยงานอื่น

#### ๒.๗ การจัดกิจกรรมให้น่าสนใจ ทำทาย

#### ๒.๘ มีการวางแผนการจัดกิจกรรมอย่างเป็นระบบ

#### ๒.๙ รูปแบบกิจกรรม ให้สำรวจความต้องการการจัดกิจกรรมก่อนดำเนินการ

### ๓. เทคนิคการจัดบริการเชิงรุกห้องสมุดโดยใช้กระบวนการ PDCA

#### ๓.๑ Plan การจัดแผนการดำเนินงาน

##### ๓.๑.๑ เขียนโครงการ

##### ๓.๑.๒ ประชุมบุคลากร

##### ๓.๑.๓ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม

##### ๓.๑.๔ ดำเนินงานตามหน้าที่ และจัดกิจกรรม

#### ๓.๒ Do การดำเนินการตามแผน

#### ๓.๓ Check ติดตาม ตรวจสอบและประเมิน(ปัญหา)กิจกรรม

#### ๓.๔ Act สรุปผลและนำไปปรับปรุง

ห้องสมุดกับการบริการเชิงรุกจะสำเร็จได้อย่างไร

๑. ต้องศึกษาผู้ใช้ รู้จัก และเข้าใจธรรมชาติ
๒. ต้องรู้ความต้องการของผู้ใช้
๓. ต้องสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการให้เป็นรูปธรรม จับต้อง สัมผัสได้
๔. ต้องมุ่งมั่น จริงจังที่จะแก้ปัญหา / กำจัดจุดอ่อนของห้องสมุดทั้งในส่วนผู้บริหารและปฏิบัติงาน
๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ผลอาจจะมีทั้งสำเร็จและไม่สำเร็จ หากไม่สำเร็จอย่าท้อแท้หรือหมดกำลังใจถือ

ว่าได้พยายามแล้ว ให้มองหากลยุทธ์ใหม่ (ผศ.นนุช ภัทราคร มจร.)

ระหว่างการนำเสนอได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน เมื่อนำเสนอเสร็จเรียบร้อยนางสาวธมลวรรณ ชุนไพฑิต ได้นัดจัดกิจกรรมครั้งต่อไปในหัวข้อ สังคมกัมพูชา : ต้นเหตุและทางออก วันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ปิดประชุม เวลา ๐๙.๓๐ น.

(นางเสาวภา เพ็ชรรัตน์)

ผู้บันทึกรายงานการประชุม

(นางสาวธมลวรรณ ชุนไพฑิต)

ผู้ตรวจรายงานการประชุม