

การพัฒนารูปแบบการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุด ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Details

Written by admin

Category: Best Practice 2021 (/km/index.php/en/knowledge-arit/good-practice2021)

Published: 14 July 2021

Hits: 56



แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุด

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

เจ้าของผลงาน นายทวี นามนัม

บทสรุปโครงการ

โครงการพัฒนารูปแบบการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุด ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะความรู้และสมรรถนะของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ด้านการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุด และเพื่อพัฒนารูปแบบการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยดำเนินการประชุมบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ สรุปประเด็นปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด จากการสังเกต พูดคุยสอบถามผู้ใช้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวางแผนกำหนดขอบเขต รูปแบบ พื้นที่ และผู้รับผิดชอบในการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุด จัดการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการตามรูปแบบและขอบเขตการบริการที่กำหนด พัฒนาแบบบันทึกการให้บริการที่เกี่ยวข้องโดยใช้ Google Form และ QR Code จัดการส่งเสริมการใช้บริการเครื่องพิมพ์และสำเนาเอกสาร จัดทำสื่อและดำเนินการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางที่กำหนด จัดกิจกรรมการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ และทดสอบความรู้ของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ให้บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้า ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการห้องสมุด ตามขอบเขตการบริการที่กำหนด วัดและการประเมินผลโดยใช้แบบทดสอบความรู้ (Google Form) ก่อนและหลังกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรผู้ให้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจ (Google Form) ของผู้รับบริการห้องสมุด

ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ จำนวน 7 คน มีความรู้และสมรรถนะด้านการบริการ Customer Care โดยมีผลคะแนน Pretest เฉลี่ยร้อยละ 66.93 และผลคะแนน Posttest เฉลี่ยร้อยละ 97.71 โดยบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 80 และจากการดำเนินงานจัดการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ

บริการ สามารถพัฒนารูปแบบการบริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้า ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ผู้รับบริการส่วนบุคคล (Individual Service) ทั้ง On Site และ Online การให้คำปรึกษาแนะนำแบบกลุ่ม/การอบรมกลุ่มย่อย (Group Study) การส่งเสริมการใช้บริการเครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสารด้วยตนเอง และการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการพักผ่อน พบปะพูดคุย โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 433 คน พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 83.28

ที่มาและความสำคัญของโครงการ

การบริการสำหรับช่วยเหลือผู้ใช้บริการของห้องสมุด โดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM : Customer Relationship Management เป็นวิธีการใด ๆ ก็ตามที่ทำให้กิจการสามารถวัดและเพิ่มมูลค่าของลูกค้า (Customer Value) ตลอดจนสามารถใช้เป็นเครื่องมือ และวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อจูงใจให้ลูกค้าเหล่านั้นอยู่กับกิจการอย่างยั่งยืน CRM เป็นการจดจำลูกค้า และสนองตอบลูกค้าเป็นรายบุคคล และเป็นวิธีการขององค์กรโดยรวมที่จะเข้าใจและจูงใจลูกค้าผ่านการสื่อสารทุกชนิด เพื่อที่จะปรับปรุงการได้มาซึ่งลูกค้า การสร้างความภักดีของลูกค้า และผลกำไรจากลูกค้า (ปลื้มจิต โสระเวช, ม.ป.ป.)

CRM สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุดที่เป็นวิถีทางของห้องสมุดที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความภักดีในกลุ่มผู้ใช้บริการ ห้องสมุดต้องหากกลยุทธ์เพื่อดึงดูดผู้ใช้ให้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุด และห้องสมุดจะอยู่ในความทรงจำของผู้ใช้เสมอ CRM กับงานห้องสมุด เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับสมาชิก และห้องสมุดด้วยหัวใจสำคัญของ CRM ที่สำคัญประการหนึ่งคือ Database (ฐานข้อมูล) ซึ่งห้องสมุดอุดมศึกษาของทุกมหาวิทยาลัยมี database ของสมาชิกอยู่แล้ว เพียงแค่นำมาจัดการ จัดกลุ่มสมาชิก เพื่อจะได้จัดโปรแกรม กิจกรรม ที่เหมาะสมไปยังสมาชิก เพิ่มเติมด้วยเทคโนโลยีที่สนับสนุนการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกอย่างต่อเนื่อง เน้นที่การออกแบบกระบวนการบริการ และพยายามทำให้สมาชิกประทับใจ ได้รับประสบการณ์ที่ดีในทุกขั้นตอนที่สมาชิกได้เข้ามาสัมผัสกับการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ห้องสมุดมีอยู่มาใช้ในการจัดเก็บ ข้อมูล การทำความเข้าใจ การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ การประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การสร้างความพึงพอใจด้วยการสร้างคุณภาพการบริการ ตลอดจนการบำรุงรักษาผู้ใช้ที่มาใช้บริการของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอด้วยการ จัดบริการเสริม โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และคุณค่าเฉพาะบุคคลที่ผู้ใช้แต่ละรายพึงได้รับ

Customer care เป็นอีกหัวใจสำคัญของบริษัทที่ประสบความสำเร็จทั้งหมด เพราะมันสามารถช่วยคุณในการพัฒนาฐานลูกค้าที่ภักดีและปรับปรุงความสัมพันธ์กับลูกค้า ในตลาดการแข่งขันอาจดึงดูดการไล่ล่าธุรกิจใหม่ ๆ อย่างไรก็ตามเพื่อเพิ่มรายได้ และผลกำไรให้กับธุรกิจ ทางออกที่ดีที่สุดคือมุ่งเน้นการรักษาลูกค้าและสร้างความภักดีของลูกค้าให้มั่นคง เพราะลูกค้าที่ภักดีพวกเขาจะกลับมาใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ของธุรกิจอีกครั้ง นอกจากนี้พวกเขายังเป็นแรงที่สามารถส่งเสริมธุรกิจของคุณด้วยคำแนะนำจากปากต่อปาก ดังนั้นเมื่อสร้างฐานลูกค้าได้ในระยะยาว จะสามารถลดต้นทุนในการหาลูกค้ารายใหม่ และสามารถปรับปรุงผลกำไรของธุรกิจได้ ด้วย Customer care ที่เป็นศูนย์บริการและดูแลลูกค้า จะสร้างการบริการที่ดี ช่วยเปลี่ยนลูกค้าให้เป็นทูตสำหรับธุรกิจของคุณ เพราะลูกค้าจะซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของคุณเป็นประจำและให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบริการและผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสนับสนุนธุรกิจตลอดทั้งช่วงเวลาที่ดีและไม่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจต้องให้บริการที่ดี โดยยึดตามความเข้าใจที่เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า ทั้งราคาและผลิตภัณฑ์มีความสำคัญ แต่เป็นบริการและดูแลลูกค้าจะทำให้ธุรกิจได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (เอคอนเนค คอนแทคเซ็นเตอร์, 2560)

บทบาทของห้องสมุด คือ การบริการพื้นที่การเรียนรู้ และทรัพยากรสารสนเทศ สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตลอดจนเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีการบริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้ มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมาก และหลากหลายประเภท ตลอดจนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย จำเป็นต้องช่วยเหลือผู้รับบริการของห้องสมุด ผ่านบริการ Customer Care ซึ่งจะเป็นการบริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการใช้บริการห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดความพึงพอใจ บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุด และมีความพร้อมในการบริการ สามารถถ่ายทอดความรู้ ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ผู้ใช้บริการได้ สำนักวิทยบริการฯ มีรูปแบบการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุด เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการบริการของห้องสมุด และพัฒนาพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ให้กับผู้รับบริการที่สอดคล้องกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ มีแหล่งเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

สำนักวิทยบริการฯ จึงได้มีการศึกษาวิจัยความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ตลอดจนพัฒนาทักษะความรู้และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการของห้องสมุดอีกด้วย

ดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (PDF) (/km/images/2021-CustomerCare.pdf)

เอกสารนำเสนอ(PDF) (/km/images/CustomerCare-PTT.pdf)