

ย่า ย่า เซอร์วิส

YUM YUM Service

ขวัญชนก วิริยกุลโอภาศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ e-mail: love.chula@hotmail.com

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้า เพื่อสร้าง “ความพึงพอใจและความผูกพันแก่ผู้ใช้บริการ” โดยดำเนินการอย่างจริงจังตั้งตั้งแต่ในปี พ.ศ.2553 เป็นต้นมา ในปี พ.ศ. 2557 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณได้มีบริการเชิงรุกในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย รูปแบบ ทั้งกิจกรรมที่ให้ความรู้ ความบันเทิง สิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ เช่น กิจกรรมความรู้ คู่สุขภาพ กิจกรรมตระกร้ารถเข็นหนังสือ For you กิจกรรมตอบคำถามอาเซียน โครงการดนตรีพาเพลิน โครงการประกวดคลิปวิดีโอแนะนำหนังสือน่าอ่าน เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการอ่านในทุกๆ พื้นที่ของสำนักหอสมุด อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสำนักหอสมุด เพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังสร้างบรรยากาศการเป็นห้องสมุดมีชีวิต โดยกิจกรรมและโครงการข้างต้นอยู่ในระหว่างดำเนินการ ตั้งแต่เดือน กันยายน 2557 – สิงหาคม 2558

คำสำคัญ: บริการเชิงรุก, บริการห้องสมุด, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

ABSTARCT

Since 2010, Thaksin University Library has concentrated focused on the customer relationship management (CRM) and customer care to improve "Customer Satisfaction & Engagement". In 2014, Thaksin University Library has many proactive services that include education activity, entertainment activity, facilitate environment. All our proactive service called Yum Yum services project which deliver knowledge and entertainment to our customer at the same time. For example, the information in the toilet, Book cart For You, ASEAN Q&A game, Music in Library, Book Recommended Video

Clip Contest etc. Yum Yum services project aims to encourage users to read in every areas which is provided, Facilitating for users, encourage users to participate in activities at the library, increasing channel of communication between staff and customer. It also improve an atmosphere of living library. The activities and projects above has started since September 2014 to August 2015.

Keyword: Proactive Service, Library Service, Thaksin University Library

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เน้นสร้าง “ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ” โดยใช้แนวคิดด้านการให้บริการ ที่เน้นความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) และแนวคิดด้าน “การเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care)” มาใช้ แทนการให้บริการแบบดั้งเดิมซึ่งให้ความสำคัญกับ “ผู้ให้บริการ” เพื่อพัฒนาการบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการ และสร้างความพึงใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมถึงได้จัดสภาพแวดล้อมให้ เหมาะกับห้องสมุดยุคใหม่ในลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) ซึ่งสำนักหอสมุดได้เริ่มดำเนินการอย่างจริงจัง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2553 เป็นต้นมา โดยการผสมผสานกลยุทธ์การตลาด เพื่อให้บริการของห้องสมุดมีรูปแบบที่แปลกใหม่ น่าสนใจ สร้างความประทับใจ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่งเสริมการเข้าใช้ห้องสมุดและนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ

ในปี พ.ศ.2557 บริการเชิงรุกในรูปแบบต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการอ่านในทุกๆ พื้นที่ของสำนักหอสมุด อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสำนักหอสมุด เพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังสร้างบรรยากาศการเป็นห้องสมุดมีชีวิต สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ จึงจัดกิจกรรมความรู้ คู่สุขภาพ กิจกรรมตะกร้ารถเข็นหนังสือ For you กิจกรรมตอบคำถามอาเซียน โครงการดนตรีพาเพลิน และโครงการประกวดคลิปวิดีโอแนะนำหนังสือน่าอ่านขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการอ่านในทุกพื้นที่ของสำนักหอสมุด
2. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
3. เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้ใช้บริการให้เข้าร่วมกิจกรรมของสำนักหอสมุดมากขึ้น
4. เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
5. เพื่อสร้างบรรยากาศการเป็นห้องสมุดมีชีวิต

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

กิจกรรมความรู้ คู่สุขภาพ

11. เสนอกิจกรรม (ก.ย.57)
12. จัดทำป้ายความรู้ด้านต่างๆ (ต.ค.-พ.ย.57)
13. ติดป้ายในบริเวณห้องน้ำ (พ.ย.57-ส.ค.58)
14. ปรับเปลี่ยนป้ายความรู้ (พ.ย.57-ส.ค.58)
15. สรุปผลกิจกรรม (ส.ค.58)



กิจกรรมตระกร้ารถเข็นหนังสือ For you

1. เสนอกิจกรรม (ก.ย.57)
2. จัดหาตะกร้ารถเข็น (ก.ย.57)
3. ประชาสัมพันธ์ (ก.ย.-ต.ค.57)
4. ให้บริการและรับฟังข้อเสนอแนะ (ตั้งแต่ ก.ย.57 เป็นต้นไป)
5. สรุปผลกิจกรรม (ส.ค.58)



กิจกรรมตอบคำถามอาเซียน

1. ตั้งคำถามเกี่ยวกับด้านวัฒนธรรมอาเซียน (ก.ย.57)
2. ตั้งกล่องรับคำตอบ (เทอมละ 1 ครั้ง) (ต.ค.57 - มี.ค.58)
3. มอบรางวัลแก่ผู้ตอบถูกต้อง (ธ.ค.57 - เม.ย.58)
4. สรุปผลกิจกรรม (เม.ย.58)



กิจกรรมครั้งที่ 1 ผู้ร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจร้อยละ 3.86

โครงการดนตรีพาเพลิน

1. เสนอกิจกรรม (ก.ย.57)
2. ประสานงานกับ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ (ธ.ค.57)
3. ประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรม (ม.ค.-ก.พ.58)
4. สรุปผลโครงการ (ก.พ.58)

โครงการประกวดคลิปวิดีโอแนะนำหนังสือน่าอ่าน

- | | |
|--|-----------------|
| 1. เสนอโครงการ | (ก.ย.57) |
| 2. ประชาสัมพันธ์โครงการ | (ม.ค.58) |
| 3. เปิดรับคลิปวิดีโอแนะนำหนังสือน่าอ่านเข้าประกวด | (ม.ค.-ก.พ.58) |
| 4. คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกคลิปวิดีโอจำนวน 15 คลิป | (มี.ค.58) |
| 5. เปิดโหวตคลิปวิดีโอผ่านทาง Facebook ของสำนักหอสมุด | (มี.ค.-เม.ย.58) |
| 6. ตัดสินและประกาศผลการประกวดคลิปวิดีโอแนะนำหนังสือน่าอ่าน | (พ.ค.58) |
| 7. มอบรางวัลคลิปวิดีโอแนะนำหนังสือน่าอ่าน | (พ.ค.58) |

ผลการศึกษา/อภิปรายผล

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีกิจกรรม/โครงการที่หลากหลายและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการอ่านในทุกพื้นที่ของสำนักหอสมุด อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับผู้ใช้ผ่านทางป้ายเกร็ดความรู้ในห้องน้ำ จากเดิมที่จะสื่อสารกับผู้ใช้ผ่านทางเจ้าหน้าที่โดยตรง กล่องรับข้อเสนอแนะ โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ facebook นอกจากนี้เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสำนักหอสมุด ซึ่งเริ่มดำเนินโครงการแล้วและยังไม่สิ้นสุดเวลาการดำเนินการ โดยมีผลตอบรับที่ดีนิสิตเข้ามาร่วมกิจกรรม/โครงการของสำนักหอสมุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคาดหวังว่า เมื่อดำเนินการจนเสร็จสิ้น จะส่งผลถึงจำนวนผู้ใช้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นตามลำดับ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ใช้บริการให้ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของสำนักหอสมุดเพิ่มขึ้น
2. ผู้ใช้บริการพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด
3. มีช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น
4. สามารถสร้างบรรยากาศของการเป็นห้องสมุดมีชีวิต

รายการอ้างอิง

ปรัชญนันท์ นิลสุข และทิพภากร รั้งศิริ. (2551). การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด : กรณีศึกษา.

วารสารวิทยบริการ, 19(1), 13-22.

สายพิน วิไลรัตน์. (ม.ป.ป.). *การบริการเชิงรุก (Proactive Services) : แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ*. สืบค้นเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2557, จาก http://www.lib.tsu.ac.th/km/good_practice.php

สายพิน วิไลรัตน์. (ม.ป.ป.). การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (*Customer Oriented*) และการเอาใจใส่ลูกค้า
(*Customer Care*): แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. สืบค้นเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2557,
จาก http://www.lib.tsu.ac.th/km/good_practice.php