

บริการเชิงรุก
Proactive Service

ทัดดาว พรหม มาลี ใจตั้ง กาญจนา แदनรักษ์
งานห้องสมุด กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
e-mail: taddao_kwan@hotmail.com

บทคัดย่อ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ประสบปัญหาจำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีผู้ใช้บริการน้อย ซึ่งไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการในแต่ละปี เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ เพิ่มขึ้นรวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่างๆ ห้องสมุดจึงได้จัดบริการเชิงรุก (proactive service) ขึ้น ซึ่งประกอบด้วย บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ไปตามอาคารศูนย์เรียนรวมภายในมหาวิทยาลัย กิจกรรมคุปอดยอดนักอ่าน และบริการเครื่องยืมหนังสือด้วยตนเอง

จากผลการจัดบริการดังกล่าวพบว่า มีผู้ใช้บริการเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 5,161 คน ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 51 และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการและการเข้าร่วมกิจกรรมในระดับดีมาก ($x=4.72$)

คำสำคัญ:

บริการเชิงรุก, ห้องสมุดเคลื่อนที่, การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ, กิจกรรมห้องสมุด

Abstract

Library of Kasetsart University, Sriracha campus has encountered a problem of small number of IT resource users which leads to be unworthwhile with budgets given for procurement of IT resource services in each year. To promote the number of IT resource and other services usages including public relations of services and other activities, the library provides proactive services which comprise of mobile library service to Learning Center Buildings in the university, coupons for best readers, and self-loan machine service.

The results found that there were 5,161 participants in the proactive services. The number of IT resource, book type, users increased by 51 percent and the level of satisfaction to the services and participating activities was excellent ($x=4.72$)

Keyword:

Proactive Service, Mobile Library, Information Resources Usage,
Library's Activities

บทนำ

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน โดยต้องดำเนินการจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน และจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้วย ซึ่งแต่ละปีห้องสมุดต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากในการลงทุนเพื่อจัดทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ต่างๆ แต่การลงทุนบางครั้งก็เกิดการสูญเปล่า เนื่องจากมีการใช้งานปริมาณน้อยหรือไม่ได้ถูกใช้งาน ซึ่งหลายปีที่ผ่านมาห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เคยประสบปัญหาดังกล่าว มีจำนวนการเข้าใช้บริการห้องสมุดและปริมาณการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือน้อย ไม่มีการจัดกิจกรรม เน้นการให้บริการภายในห้องสมุดอย่างเดียวเท่านั้น

ต่อมาในปี 2557 เป็นการเริ่มต้นการจัดบริการเชิงรุก ยึดผู้รับบริการเป็นจุดศูนย์กลาง ห้องสมุดนำหนังสือออกไปให้บริการภายนอก โดยจัดกิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่เพียงกิจกรรมเดียวพบว่า มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 408 คน ปริมาณการใช้หนังสือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 3 ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) ปี 2558 จัดบริการเชิงรุกปีที่ 2 โดยได้นำปัญหาจากการจัดกิจกรรมครั้งที่ 1 มาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานครั้งที่ 2 เพิ่มการจัดกิจกรรม ได้แก่ ห้องสมุดเคลื่อนที่ กิจกรรมหุ่นเชิดจากสลิป และกิจกรรมคืนความสุขสู่ผู้ใช้บริการ มีการมอบของรางวัลสำหรับเป็นแรงจูงใจและกระตุ้นการเข้าร่วมกิจกรรม พบว่า มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 871 คน ปริมาณการใช้หนังสือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 21 ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) ซึ่งจากการจัดบริการเชิงรุก 2 ปี พบว่า การใช้หนังสือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังนั้นในปี 2559 ห้องสมุดยังคงดำเนินงานบริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงและเพิ่มกิจกรรมเพื่อความเหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย จัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกอาคาร ส่งเสริมการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศและการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ข่าวมูลข่าวสาร แนะนำการใช้บริการ การใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และใช้เป็นช่องทางการรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการด้วยผ่านช่องทางการจัดกิจกรรมนี้ด้วย

วัตถุประสงค์

1. ส่งเสริมการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ
2. ประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด
3. ส่งเสริมการเข้าใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน**ขั้นตอน**

1. กำหนดทรัพยากรสารสนเทศ บริการที่ต้องการส่งเสริมการใช้บริการ
2. คัดเลือกสถานที่สำหรับจัดกิจกรรม โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายและความพร้อมการให้บริการของ

ผู้รับบริการ

3. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยกำหนดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมที่หลายช่องทาง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร และมอบรางวัลแก่ผู้รับบริการ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

4. กำหนดกลุ่มเป้าหมายสำหรับเข้าร่วมกิจกรรม

วิธีดำเนินการ

ห้องสมุดกำหนดการกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ 2 ลักษณะ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และการใช้บริการ

1. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือสำหรับส่งเสริมการใช้บริการเนื่องจากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ทางห้องสมุดใช้งบประมาณส่วนใหญ่ในการจัดซื้อ ซึ่งดำเนินการ 2 กิจกรรม ได้แก่

1.1 ห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Library) เป็นการจำลองห้องสมุดขนาดเล็กไปตามอาคารศูนย์เรียนรวมของมหาวิทยาลัย โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

1.1.1 จัดเตรียมหนังสือออกไปให้บริการตามอาคารศูนย์เรียนรวม โดยใช้เกณฑ์ 80 : 20 สำหรับการคัดเลือกหนังสือที่จะนำออกไปให้บริการ 80 หมายถึง ร้อยละ 80 ของหนังสือวิชาการที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน และ 20 หมายถึง ร้อยละ 20 ของหนังสือบันเทิง ความรู้ทั่วไป สำหรับกิจกรรมที่จัด ได้แก่ การต่ออายุสมาชิกห้องสมุด ยืม – คืน กิจกรรม click e-book for more knowledge ซึ่งเป็นการแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ผู้รับบริการสามารถเสนอแนะความต้องการและบริการต่างๆ ให้แก่ทางห้องสมุดได้อีกด้วย

1.1.2 ใช้อาคารศูนย์เรียนรวมจัดกิจกรรม เนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก และหมุนเวียนการจัดกิจกรรมทุกอาคารๆ ละ 1 ครั้ง เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มได้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ

1.1.3 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดกิจกรรมผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก เสี่ยงตามสายทีวี หนังสือแจ้งเวียนไปตามหน่วยงานต่างๆ และระบบประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลดังกล่าว นอกจากนี้มีการกระตุ้นและสร้างแรงใจแก่ผู้รับบริการโดยมีการมอบรางวัลสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น รางวัลสำหรับแฟนพันธุ์แท้

1.1.4 กำหนดกลุ่มเป้าหมายสำหรับเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ห้องสมุดจะสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนแต่ละอาคาร เพื่อห้องสมุดจะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายและใช้เป็นข้อมูลในการจัดเตรียมหนังสือ เช่น อาคารศูนย์เรียนรวม 1 มีนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์เรียนเป็นส่วนใหญ่ ห้องสมุดจะดำเนินการจัดเตรียมหนังสือทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์ หรืออาคารศูนย์เรียนรวม 2 มีนิสิตคณะวิทยาการจัดการเรียนเป็นจำนวนมาก ห้องสมุดจะดำเนินการจัดเตรียมหนังสือทางด้านบริหารจัดการ การตลาด การบัญชี การเงิน และการท่องเที่ยว แต่จะมีหนังสือประเภทอื่นๆ ด้วยซึ่งสัดส่วนจะลดลง



ภาพที่ 1 กิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่

1.2 คู่มือสุดยอดนักอ่าน เมื่อผู้รับบริการยืมหนังสือจะได้รับคู่มือ ให้ผู้รับบริการเขียนชื่อ-นามสกุล จำนวนหนังสือที่ยืม และส่งคู่มือในกล่องเพื่อลุ้นรับของรางวัล ผู้รับบริการที่ยืมหนังสือมากที่สุด จะได้รับรางวัล ประจำเดือน ซึ่งกิจกรรมนี้จัดขึ้นภายในห้องสมุด



 ที่เคาน์เตอร์บริการสารสนเทศ ชั้น 1
 หรือ ที่เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ

รับทันที! คู่มือ Read & Love

เขียนรายละเอียด: ส่งที่กล่องให้โชค

ณ เคาน์เตอร์บริการสารสนเทศ ชั้น 1

ยืมมาก ส่งคู่มือมาก ยิ่งมีสิทธิ์มาก

ประกาศผล: วันที่ 29 ก.พ. 59

เพิ่มเติม: www.facebook.com/libsiracha


ประกาศผล...คู่มือ Read & Lucky

1. นนสิทธิ์ อุไรพรรณ คณะวิทยาการจัดการ รหัส 5530150373
2. สุทธิมน อัมระอาด คณะวิทยาการจัดการ รหัส 5530113001
3. วัฒนา รัชสมบูรณ์พันธ์ คณะวิทยาการจัดการ รหัส 5530154662
4. เวณิกา นันตะ คณะวิทยาการจัดการ รหัส 5530112854
5. ธิษณพงศ์ คงแดง คณะวิทยาการจัดการ รหัส 553152198

ติดต่อ Admin: ตรีฏ// รับของรางวัลที่เคาน์เตอร์สารสนเทศ ชั้น 1

ใบขอรางวัลการ *** ตั้งแต่ วันที่ - 29 เม.ย. 59 เชิญชม www.facebook.com/libsiracha

ภาพที่ 2 กิจกรรมคู่มือยอดนักอ่าน

2. การใช้บริการเครื่องยืมหนังสือด้วยตนเอง (Book check-out) ส่งเสริมให้ผู้รับบริการใช้บริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทางห้องสมุดได้นำมาให้บริการ เพื่อลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเกิด ความคุ้มค่าต่อ การลงทุน นอกจากนี้ ทำให้ผู้รับบริการสามารถใช้ได้อย่างถูกต้องและเกิดความเชื่อมั่นในอุปกรณ์และเทคโนโลยีดังกล่าว



ภาพที่ 3 กิจกรรมส่งเสริมการใช้เครื่องยืมหนังสือด้วยตนเอง

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการประเมินผลการดำเนินการกิจกรรมพบว่า มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 5,161 คน ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 51.9 ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.72)

การนำไปใช้ประโยชน์

สามารถนำรูปแบบกิจกรรมดังกล่าวมาใช้งานกับการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการบริการประเภทอื่นๆ ได้ โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมบ้างเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย

รายการอ้างอิง

- ATCHANA. (2555). *การบริการเชิงรุก*. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://atchana.wordpress.com/2012/09/14/การบริการเชิงรุก>
- คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด. (2556). *องค์ความรู้ เรื่อง การจัดการบริการเชิงรุกห้องสมุดยุคใหม่สู่ประชาคมอาเซียน*. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2559, จาก http://kmcorner.lib.cmu.ac.th/kmcorner/sites/default/files/file_cop2555/KMassset_Soc%26Hu55.pdf
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *ห้องสมุดเคลื่อนที่บนมือถือ*. สืบค้น 28 พฤศจิกายน 2559 จาก <http://www.chula.ac.th/th/archive/49700>

- ชนาภรณ์ กวยทอง. (2558). *ห้องสมุดยุคใหม่ (Modern Library)*. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2559, จาก http://chanaporn2536.blogspot.com/2015/03/blog-post_31.html
- ชลีพร อร่ามเนตร (2559, 15 กรกฎาคม). ห้องสมุดเที่ยงคืน'มทร.ธัญบุรี'ทันสมัย-ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คน. *คมชัดลึก*. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.komchadluek.net/news/edu-health/233808>
- ทิมข่าวไลฟ์สไตล์. (2559, 31 กรกฎาคม). ห้องสมุดบนหลังม้า มุ่งหน้าให้ความรู้ แก่เด็กชนบท เมืองเซิ้ง. *มติชน*. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.matichon.co.th/news/231255>
- ไทยรัฐฉบับพิมพ์. (2558, 13 พฤษภาคม). รถห้องสมุดเคลื่อนที่ เปิดประตูการเรียนรู้สู่เด็กพื้นที่ห่างไกล. *ไทยรัฐ*. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.thairath.co.th/content/538918>
- นักศึกษาศาสาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555). *การบริการเชิงรุก (Proactive Service)*. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://nhamping.blogspot.com/2012/09/proactive-service.html>.
- บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า. (2557) สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www2.tsu.ac.th/org/kmc/main/files_menu/312708272720152757-KM%202-58.pdf
- เปมิกา มหาศักดิ์พันธ์. (2555). *การบริการเชิงรุก*. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2559, จาก http://pmgpye.blogspot.com/2012/09/blog-post_14.html
- พิชญ์สินี สิงคเวหน. (2557). *ห้องสมุดเคลื่อนที่*. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://apple-faii12345.blogspot.com/2014/11/mobile-library.html>
- มูลนิธิตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2556). *โครงการพัฒนาองค์ความรู้ห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์ : งานบริการและกิจกรรมห้องสมุด*. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://tla.or.th/uploads/km/11.pdf>
- ศิริพร วิชญมหิมาชัย. (2551). *การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ (Excellence proactive service)*. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://mkpayap.payap.ac.th/siriporn/pdf/pyupdf3.pdf>
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสงขลา (2559). *มอบจยย.พ่วงดัดแปลงเป็นห้องสมุดเคลื่อนที่ให้กับ กศน. 4 อำเภอ นาร่องเมืองนกอ่าน*. สืบค้นจาก <http://news.gimyong.com/article/1329>
- เอกรินทร์ พันธุ์นิล. (2551). *การการศึกษาปัจจัยในการออกแบบห้องสมุดเคลื่อนที่สำหรับชุมชน (ศิลปะมหาบัณฑิต สาขาการออกแบบนิเทศศิลป์)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.