

บริการที่น่าประทับใจของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Impressive Service at Central Library, Srinakharinwirot University

มัทนา เจริญแพทย์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ e-mail: mantana@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความประสงค์ที่จะพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างบริการที่น่าประทับใจ เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมของห้องสมุดว่า WE CARE เราใส่ใจให้บริการ จึงใช้วิธีการจัดการกิจกรรมการจัดการความรู้เรื่อง การบริการที่น่าประทับใจ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 และกำหนดให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมกันถ่ายทอดประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ลักษณะของการจัดการกิจกรรมนั้น จะให้บุคลากรส่วนงานต่างๆ ร่วมแสดงความคิดเห็นหรือบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการที่ดีควรเป็นอย่างไร แล้วนำเอาแนวทางที่ได้นั้นมาสกัดออกเป็นแนวปฏิบัติรวมของห้องสมุดและเผยแพร่ให้ทุกคนทราบและถือปฏิบัติ ต่อมาจะเน้นการจัดการกิจกรรมเฉพาะด้านการพูดและการแต่งกายของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมถึงการประเมินผลว่า บุคลากรมีการรับรู้ตามแนวปฏิบัติมากน้อยเพียงใด โดยใช้โปรแกรม Kahoot.it เข้ามามีส่วนร่วม

ผลของการดำเนินงานก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่สามารถใช้เป็นแนวทางการให้บริการจำนวน 2 แนวทางได้แก่ แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง “บริการอย่างไรให้ประทับใจ” และแนวปฏิบัติเรื่อง “การแต่งกายและการพูดในการบริการ” นอกจากนี้ ยังพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำปีการศึกษา 2558 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปีการศึกษา 2557 อีกด้วย

คำสำคัญ:

การบริการที่น่าประทับใจ, การบริการของห้องสมุด, บุคลากรห้องสมุด

Abstract

The Central Library, SWU aims to develop library staff as to impressive service in accordance with library value : WE CARE. This initial project starts since 2003 through knowledge management and proposed the staff to share their knowledge and experience about how to provide users the good services in order to deliver impressive service and then their opinions are extracted as good practices for everyone as a whole. Later, we focus on speaking and dressing during providing the services and

finally evaluate their perception as to this kind of practice through Kahoot.it program. The results reveal that all of them perceive and behave as to two guidelines of practice as “impressive service” and “good speaking and well dressing” as we purposed. In addition, the results of library service’s satisfaction scale in 2015 academic year are higher than those of 2014.

Keyword:

Impressive Service, Library Service, Library Staff

บทนำ

การที่ห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่งสามารถจัดให้มีการบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละแห่งได้นั้น จำเป็นที่จะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบของระบบงานห้องสมุดหลายอย่าง ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการ วิธีการให้บริการ และเทคโนโลยีการให้บริการ

หากจะกล่าวถึงบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการว่า ต้องมีคุณสมบัติอย่างไรที่จะมีส่วนทำให้การบริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพ นอกจากความรู้ ความสามารถทางวิชาการและเทคนิคการให้บริการแล้ว ยังต้องมีจิตบริการ กล่าวคือ มีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความอดทน มีบุคลิกภาพเหมาะสมที่จะทำงานกับคนหมู่มาก สนใจทำความรู้จักผู้ใช้ เป็นต้น

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้มองเห็นความสำคัญของงานบริการ ซึ่งจะมีผลต่อผู้รับบริการที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดและผู้ให้บริการ สำนักหอสมุดกลาง จึงได้มีการกำหนดค่านิยมองค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้แก่บุคลากรห้องสมุดได้ยึดถือเป็น แนวทางการปฏิบัติตน คือ **WE CARE เราใส่ใจให้บริการ**

- W = Will ความตั้งใจแน่วแน่ให้บริการ
- E = Empathy ความเอาใจใส่ให้บริการ
- C = Convenience ความสะดวกของบริการ
- A = Accuracy ความแม่นยำของบริการ
- R = Rapidness ความรวดเร็วของบริการ
- E = Effectiveness ความมีประสิทธิภาพของบริการ

การกำหนดค่านิยมดังกล่าวนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรห้องสมุดมีความตระหนักในเรื่องความสำคัญของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติร่วมกันและส่งผลต่อพฤติกรรมในการแสดงออกดังนั้น เพื่อเป็น การปลูกฝังและส่งเสริมค่านิยมดังกล่าว จึงมอบหมายให้คณะกรรมการจัดการความรู้ของห้องสมุดเป็นคณะทำงานในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ในหัวข้อ “การบริการที่น่าประทับใจ” โดยให้บุคลากรแต่ละคนได้ถ่ายทอดแบ่งปันประสบการณ์ ซึ่งกันและกัน และสร้างแนวปฏิบัติที่ดีให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรอีกรูปแบบหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจได้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

คณะทำงานจัดการความรู้ของห้องสมุดมีการดำเนินงานดังนี้

1. **กำหนดเป้าหมายว่า** ผลของการจัดกิจกรรมจัดการความรู้คือ แนวปฏิบัติเรื่อง การบริการที่น่าประทับใจ ดังนั้น ความรู้ที่สำคัญคือ ประสบการณ์ในการให้บริการที่ดีนั้นเป็นอย่างไร เช่น จากบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการย่อมมีประสบการณ์ของการให้บริการมากกว่าบุคลากรที่ทำงานด้านอื่น หรือบุคลากรที่อาวุโสกว่าย่อมมีประสบการณ์ด้านงานบริการมากกว่าบุคลากรที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ หรือหัวหน้างานย่อมมีประสบการณ์มากกว่าผู้ได้บังคับบัญชา โดยคาดหวังว่า ประสบการณ์ที่ดีนี้ จะก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เหมาะสมได้

2. **สร้างและแสวงหาความรู้** เป็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริการที่น่าประทับใจ ดังนี้

ช่วงปี พ.ศ. 2555-2556 ได้กำหนดให้ทุกส่วนงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ งานเทคโนโลยีการศึกษาและงานวารสาร จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง การบริการที่น่าประทับใจ โดยให้บุคลากรแต่ละคนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ทั้งนี้ จะเห็นว่า ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ใช้ห้องสมุดเพียงอย่างเดียว บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนงานอื่นๆ เช่น งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หรือสำนักงานผู้อำนวยการก็ต้องให้บริการแก่ผู้ร่วมงานเช่นกัน ผลลัพธ์ที่ได้คือ แนวทางการปฏิบัติของบุคลากรเพื่อก่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจ ซึ่งจะขอแสดงตัวอย่างแนวปฏิบัติเรื่องการให้บริการที่ดีของส่วนงานต่างๆ จำนวน 2 แนวทาง ดังนี้

งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มีแนวปฏิบัติเรื่องการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ มีการทักทายด้วยถ้อยคำที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. การสื่อสารกับผู้ใช้ มีการสอบถามในสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการให้ชัดเจนและตรงประเด็น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้ใช้ต้องการ
3. ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกระบวนการของแต่ละกลุ่มงานให้มีประสิทธิภาพ บุคลากรทุกคนจะต้องทราบขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานของแต่ละงานที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน เพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ

งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ มีแนวปฏิบัติเรื่องการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายผู้ใช้ด้วยความสุภาพ แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกดีกับการให้บริการ
2. สื่อสารกับผู้ใช้เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริง โดยการพูดคุยอย่างสุภาพเป็นกันเอง หากไม่สามารถสื่อสาร ตอบคำถามหรือมีปัญหาใดๆ ควรติดต่อผู้ที่สามารถดำเนินการหรือให้ความกระจ่างได้
3. ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้ได้มากที่สุดตามขอบเขตที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการส่งต่อผู้ใช้ให้เดินไปมาตามจุดต่างๆ หากบริการใดที่สามารถอำนวยความสะดวกในการบริการได้จุดเดียว ก็ควรปฏิบัติ หากหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องติดต่อจุดที่ต้องการส่งต่อผู้ใช้ให้รับทราบและมีผู้รอรับก่อนที่ผู้ใช้จะเดินไป
4. มีมาตรฐานในการให้บริการ ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องทราบขั้นตอน ระเบียบและแนวทางในการให้บริการแต่ละบริการที่ตรงกัน เพื่อการให้บริการจะเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้ใช้ทุกคนได้รับการบริการตามมาตรฐานเดียวกันและไม่ทำให้เกิดความสับสน ทั้งนี้จะต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบถึงขั้นตอนและระเบียบของการให้บริการแต่ละบริการ รวมทั้งข่าวสารที่เป็นปัจจุบันในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับบริการ

ของสำนักหอสมุดกลาง การสื่อสารดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แฟ้มรวมคู่มือ/ขั้นตอนของ การบริการต่างๆ วางไว้ในบริเวณเคาน์เตอร์บริการ หรือเว็บไซต์ที่ผู้ให้บริการทุกคนสามารถรับทราบหรือติดตามได้

3. **จัดรวมให้เป็นระบบ** ส่วนงานต่างๆ แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้ยึดถือตามแนวปฏิบัติที่ตกลงร่วมกัน และ คณะทำงานจัดการความรู้ได้นำแนวปฏิบัติของส่วนงานต่างๆ ไปเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด

4. **ประมวลให้เป็นแนวปฏิบัติรวมของห้องสมุด** ในปี พ.ศ. 2557 คณะทำงานฯ ได้นำแนวปฏิบัติของ ส่วนงานต่างๆ มาจัดทำแนวปฏิบัติรวมของห้องสมุด โดยพิจารณาข้อความที่มีความคล้ายคลึงนำมารวมเป็นหัวข้อ เดียวกัน และแยกข้อความที่แตกต่างกันออก โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ ให้บริการ ด้านสถานที่และด้านการประเมินผล

ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง“บริการอย่างไรให้ประทับใจ”

1. ด้านการให้บริการ

1.1 บริการสืบค้นข้อมูล เป็นการช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการและสามารถค้นหาข้อมูลได้ ด้วยตนเองด้วยการสอบถามความต้องการของผู้ใช้ให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องและตรงประเด็นที่ผู้ต้องการ รวมถึงให้ คำแนะนำวิธีการค้นหาข้อมูลที่เน้นการให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้และสามารถค้นหาได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นหรือ ต่อยอดการค้นหาข้อมูลตามที่ต้องการได้ต่อไป

1.2 คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้เป็นหลัก ให้ปฏิบัติด้วยการชี้แหล่งข้อมูลสารสนเทศอื่นๆ นอกเหนือจาก ที่มีในห้องสมุด อีกทั้งควรเสนอทางเลือกให้กับผู้ใช้ในกรณีมีช่องทางเลือกมากกว่า 1 ช่องทาง รวมถึงการช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการตามความเหมาะสม

1.3 บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องทราบขั้นตอน ระเบียบและแนวทางในการ ให้บริการที่ตรงกัน เพื่อการให้บริการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้ใช้ทุกคนได้รับการบริการตามมาตรฐาน เดียวกันและไม่ทำให้เกิดความสับสนกับผู้ใช้ ทั้งนี้จะต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ การ สื่อสารดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แฟ้มรวมคู่มือ/ขั้นตอนของการบริการต่างๆ หรือเว็บไซต์ ที่ผู้ให้บริการทุกคนสามารถรับทราบหรือติดตามได้ นอกจากนี้ต้องให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุก ระดับโดยไม่คำนึงถึงฐานะ ตำแหน่ง เชื้อชาติ ศาสนา หรือสังคม

1.4 บริการฉับไว ถูกต้อง สืบเนื่องจากการมีมาตรฐานในการให้บริการ เมื่อผู้ให้บริการทุกคนทราบ ระเบียบ ขั้นตอน และแนวทางในการให้บริการแต่ละบริการที่ตรงกัน การให้บริการก็จะฉับไวและถูกต้อง

1.5 บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้ได้มากที่สุดตามขอบเขตที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการส่งต่อ ผู้ใช้ให้เดินไปมาตามจุดต่างๆ หากบริการใดที่สามารถอำนวยความสะดวกในการบริการได้จุดเดียว ก็ควรปฏิบัติ หาก หลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องติดต่อจุดที่ต้องการส่งต่อผู้ใช้ให้รับทราบและมีผู้รอรับก่อนที่ผู้ใช้จะเดินไป

1.6 เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ด้วยการหมั่นสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้เพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสม เช่น ผู้ใช้ ที่ไม่ถนัดในการค้นหาข้อมูลจากเครื่องสืบค้น ผู้ใช้หาหนังสือไม่เจอบนชั้น ให้รับเข้าไปช่วยเหลือทันที ไม่แบ่งแยกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติ และเอาใจเขามาใส่ใจเรา ต้องนึกถึงความรู้สึกของผู้ใช้ที่มาใช้บริการ ซึ่งมุ่งหวังได้รับความ สะดวก รวดเร็วและถูกต้องด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ ติดตามงานและให้ความสนใจต่อการให้บริการอย่างเต็มที่

1.7 มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมกล่าวทักทายผู้ใช้บริการ สื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยคำพูด น้ำเสียง หรือกิริยาท่าทางที่สุภาพเป็นมิตรเป็นกันเอง ใส่ยิ้มลงไปบนน้ำเสียง แสดงให้ ผู้ใช้รับรู้ถึงความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ในกรณีทีบริการใดที่ต้องใช้เวลาจะต้องมีการติดตามหรือ

ส่งต่อการให้บริการจนสำเร็จลุล่วง หากไม่สามารถทำได้รวดเร็วอาจด้วยระเบียบขั้นตอนหรือเหตุผลใด ต้องชี้แจงให้ผู้ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพและแสดงความตั้งใจจะช่วยเหลือ

2. ด้านผู้ให้บริการ ควรมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม ไม่ควรพูดคุยกันเองขณะปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงไม่คุยกันเสียงดังจนรบกวนการอ่านและการค้นคว้าของผู้ใช้ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีใจรักงานบริการและมีความซื่อสัตย์สุจริต

3. ด้านสถานที่ จัดบรรยากาศพื้นที่การให้บริการให้น่าสนใจ ชวนให้น่าเข้าใช้บริการ พื้นที่และวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ในส่วนของผู้ให้บริการนั้น ควรดูแลความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ และวางให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น

4. ด้านการประเมินผล ควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้ให้บริการเป็นระยะๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่า มีบริการส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข หากมีการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึก ว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญกับผลการประเมินและตัวผู้ให้บริการ

5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการประกาศให้บุคลากรถือปฏิบัติ รวมถึงเผยแพร่ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ นำไปติดประกาศในลิฟต์และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของห้องสมุด นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการบรรยายเรื่อง การให้บริการที่ดี โดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญมาให้ความรู้แก่บุคลากรทุกคนอีกด้วย

6. การแบ่งปันความรู้ ในปี พ.ศ. 2558 ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา แต่เน้นเรื่องการแต่งกายและการพูดในการให้บริการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เช่น เวลา 16.00 น. – 20.00 น. หรือวันเสาร์อาทิตย์นั้น จะมีบุคลากรจากส่วนงานอื่นด้วย ดังนั้น เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ และปลูกฝังแนวทางการให้บริการที่ดี คณะทำงานฯ จึงจัดกิจกรรมออกเป็น 2 รอบ ดังนี้

รอบที่ 1 แบ่งบุคลากรออกเป็น 5 กลุ่มๆ ละ 9-10 คน พูดคุยกันในกลุ่มเล็กๆ เพื่อให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและหาแนวทางปฏิบัติ

รอบที่ 2 แบ่งบุคลากรออกเป็น 4 กลุ่มๆ ละ 19-20 คน โดยนำผลสรุปที่ได้จากรอบที่ 1 มาให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

หลังจากนั้น คณะทำงานฯ ได้สรุปผลเป็นแนวปฏิบัติ มีการประกาศให้บุคลากรถือปฏิบัติ รวมถึงเผยแพร่ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ นำไปติดประกาศในลิฟต์ และบนเว็บไซต์ของห้องสมุดด้วย

ตัวอย่าง แนวปฏิบัติเรื่อง”การแต่งกายและการพูดในการบริการ”

1. การแต่งกายและบุคลิกภาพ

1.1 การแต่งกายในวันธรรมดา ควรใส่ชุดทำงานที่สุภาพ เรียบร้อย สะอาด ถูกกาลเทศะ (สำหรับผู้หญิง หากต้องการใส่กางเกง ต้องเป็นกางเกงสแล็คสีสุภาพ โทนเข้ม เช่น ดำ น้ำเงิน เทา) กรณีที่ต้องใส่ผ้าไทยในวันศุกร์ ควรใส่ให้พร้อมเพรียงกันทุกคน นอกจากนี้การแต่งกายในโอกาสต่างๆ เช่น กิจกรรมการ Big Cleaning Day กิจกรรมพัฒนาบุคลากรประจำปี กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ กิจกรรมอื่นๆ สามารถแต่งกายแบบอื่นได้ตามที่มีการกำหนดไว้ในแต่ละกิจกรรม สำหรับรองเท้า ควรใส่รองเท้าหุ้มส้น กรณีเป็นรองเท้าลำลอง (เมื่ออยู่ในพื้นที่สำนักงาน/โต๊ะทำงาน ห้องพัก หรือจัดชั้น) ต้องเป็นรองเท้าที่สุภาพ ไม่ใช่รองเท้าฟองน้ำแตะหนีบ/มีส้นที่ฉูดฉาด/รองเท้าเดินในบ้าน และผู้ชายสวมถุงเท้าด้วย

ส่วนวันเสาร์อาทิตย์ ควรใส่เสื้อสุภาพหรือเสื้อโปโล (กรณีเป็นเจ้าของที่จัดชั้น สามารถเลือกใส่เสื้อยืดคอกลมได้ แต่ต้องใส่ในกางเกง ทั้งนี้หากต้องมาปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการจะต้องใส่เสื้อคลุม) และเมื่อใส่กางเกงยีนส์ต้องเป็นสีสุภาพ โทนเข้มเช่น ดำ น้ำเงิน เทา แบบเรียบร้อยไม่ขาด

1.2 ป้ายชื่อ ให้แขวนทุกครั้งปฏิบัติงาน

1.3 ใบหน้า ควรดูแลใบหน้า หนวด ผม ให้สะอาดดูดี ตามความเหมาะสม

2. การพูดในการบริการ

2.1 พูดจาด้วยความสุภาพ เช่น มีการทอเสียง/มีหางเสียง

2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้รู้สึกในแง่บวก อยากกลับมาใช้บริการอีก

2.3 มีการสื่อสารที่ชัดเจน พูดจาเข้าใจง่าย อธิบาย/แนะนำผู้ใช้ให้ถูกต้องและครอบคลุมสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ

2.4 มีความใส่ใจและเต็มใจให้บริการ ให้นึกถึงใจเขาใจเรา หมั่นสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้และสอบถามว่าต้องการความช่วยเหลือหรือไม่

2.5 มีความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์/ปรับอารมณ์ให้พร้อมบริการ มีความน่าเชื่อถือ ต้องเข้าใจในระเบียบหรือขั้นตอนการทำงาน/บริการที่ชัดเจน นอกจากนี้ สิ่งใดที่ไม่ทราบหรืออธิบายไม่ได้ ควรจะสอบถามหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง (หากจำเป็น) กรณีที่มีการส่งต่องาน/แจ้งบริการและเหตุการณ์ต่างๆ ควรมีการสื่อสารระหว่างบุคลากรของงานบริการ รวมถึงบุคลากรงานอื่นที่ปฏิบัติล่วงเวลา เพื่อความต่อเนื่องในการสานต่องานหรือให้บริการไปในแนวทางเดียวกัน นอกจากนี้ ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ สามารถพูดคุยกันได้ แต่ไม่ควรเสียงดังจนเกินไปหรือทำกิจกรรมอื่นๆ ได้ เช่น อ่านหนังสือ ใช้เครื่องมือสื่อสาร แต่ไม่ควรมากเกินไปจนละเลยผู้ใช้หรือหน้าที่

7. การเรียนรู้ คณะทำงานจัดการความรู้ได้รายงานผลการดำเนินกิจกรรมให้แก่คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลางทราบ และได้รับข้อเสนอแนะว่า ควรมีการติดตามผลและเน้นย้ำให้บุคลากรห้องสมุดเกิดการรับรู้และปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2559 จึงมีการติดตามผลว่า บุคลากรมีการเรียนรู้ มีความเข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรอย่างไร หรือบุคลากรมีการพัฒนาตนเองตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้อย่างไร คณะทำงานฯ จึงได้นำสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมาใช้ในการจัดกิจกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการจัดกิจกรรมครั้งนี้คือ Kahoot.it ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ตอบคำถามทางออนไลน์ คำถามทั้งหมดมีจำนวน 19 ข้อ แยกถาม 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 บริการอย่างไรให้ประทับใจ และส่วนที่ 2 การแต่งกายและการพูดในการให้บริการ ซึ่งแต่ละข้อจะมีคำตอบถูกเพียง 1 ข้อจากตัวเลือก 3 ข้อ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีเวลาในการตอบข้อละ 1 นาที

ตัวอย่างคำถามที่ใช้

1. หากบุคคลภายนอกมาสอบถามเรื่องการสืบค้นข้อมูล เราควรปฏิบัติอย่างไร ?

- ให้แผ่นพับแนะนำการสืบค้นให้ผู้ใช้บริการศึกษาเอง
- แนะนำการสืบค้นข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการเข้าถึงของทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการภายนอกสามารถเข้าใช้ได้ เช่น ปรินท์ยูนิฟอน์
- แนะนำจุดสืบค้นให้ผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเองตามอัธยาศัย

2. ในกรณีที่พบผู้ใช้บริการกำลังมีปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ข้อใดไม่ควรปฏิบัติ ?

- คิวพรก่กล่าวทักทายผู้ใช้บริการ “สวัสดีคะ มีอะไรให้ช่วยมั๊ยคะ” ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม
- ปิยะรักษ์แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นแก่ผู้ใช้บริการ
- ฐานวีร์เข้าไปทักทายผู้ใช้บริการ พร้อมยื่นแผ่นพับวิธีการสืบค้นแก่ผู้ใช้บริการแล้วเดินออกไป

ผลการประเมินการรับรู้หรือความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเรื่อง การปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กรที่สำนักหอสมุดกลางต้องการส่งเสริม จากการใช้คำถามตอบผ่านระบบออนไลน์โดยใช้ Kahoot.it นั้น พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ซึ่งหมายถึงว่า บุคลากรมีการรับรู้ เข้าใจและปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กรที่ต้องการได้ดี

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลของการจัดกิจกรรมทั้งหมดนี้ นอกจากจะก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรในให้บริการ 2 แนวทางได้แก่ แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง “บริการอย่างไรให้ประทับใจ” และแนวปฏิบัติเรื่อง “การแต่งกายและการพูดในการบริการ” ยังเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจได้

หากจะกล่าวถึงการประเมินผลของการดำเนินงานที่ผ่านมา อาจกล่าวได้ว่า สำนักหอสมุดกลางได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการที่น่าประทับใจ ดังจะเห็นได้จากการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีการศึกษา 2557 และปีการศึกษา 2558 ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นสูงขึ้น โดยในปีการศึกษา 2558 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และปีการศึกษา 2557 เท่ากับ 4.06 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีจิตสำนึก มีพฤติกรรมในทางที่จะส่งเสริมการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม สมิต สัชฌุกร (2542: 34-35) ได้กล่าวไว้ว่า การทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดีในงานบริการนั้น เป็นเรื่องที่ไม่สามารถจัดการได้แล้วเสร็จในทันทีทันใด เนื่องจากแต่ละคนมีจิตสำนึกที่แตกต่างกันไป บางคนอาจมีจิตสำนึกที่จะกระทำแต่สิ่งที่ดีงาม เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม แต่บางคนอาจมีจิตสำนึกที่จะกระทำสิ่งใดๆ ก็ตามเพื่อประโยชน์แก่ตนเอง ดังนั้น การส่งเสริมค่านิยมจะต้องปลูกฝังด้วยกระบวนการที่เป็นขั้นเป็นตอนกันอย่างต่อเนื่องและมีระบบ และต้องมีสิ่งเร้าที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างพอเหมาะจนเกิดการเรียนรู้ในลักษณะที่ถาวร ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้แรงเสริมอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น การได้รับรางวัลไม่ว่าจะเป็นคำชมเชย การให้เกียรติยกย่อง เป็นต้น และจากคำกล่าวนี้ จึงเป็นสิ่งที่ห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยงานให้บริการต้องดำรงค่านิยมนี้ไว้และพัฒนาเพื่อให้ฝังอยู่ในตัวบุคลากรทุกคน เพื่อบรรลุสู่เป้าหมายคือ การให้บริการที่น่าประทับใจ

รายการอ้างอิง

- วสุนทรากิจประยูร. (2549). *การจัดการความรู้*. สืบค้นจาก http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/E_Newsletter/dec_2006/e-newsletter/knowledge/KM.htm
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2551). การจัดการงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาและบริการและเผยแพร่สารสนเทศ* (หน่วยที่ 15, หน้า 285-286). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมิต สัชฌุกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.