

โครงการพัฒนาบุคลากรด้านการเสริมสร้างทักษะการให้บริการเชิงรุก

ประจำปี ๒๕๕๗

วาสนา งามดวงใจ^๑
อัจฉรา จารุวรรณ^๒



อธิบดีกรมศิลปากร นายอนง สิทฺหามาตย์ เป็นประธานในพิธีเปิดและกล่าวบรรยายพิเศษ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้จัดโครงการพัฒนาบุคลากร ด้านการเสริมสร้างทักษะการให้บริการห้องสมุดเชิงรุก ประจำปี ๒๕๕๗ ในระหว่างวันที่ ๑๗-๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๖ ณ ภูเขางามรีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก เพื่ออบรมเทคนิคการปฏิบัติงานห้องสมุดในเรื่องต่างๆ ให้แก่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๖๐ คน โดยมีอธิบดีกรมศิลปากรนายอนง สิทฺหามาตย์ เป็นประธานในพิธีเปิดและกล่าวบรรยายพิเศษเรื่อง มิติหอสมุดแห่งชาติในมุมมองของผู้บริหารกรมศิลปากร สรุปความได้คือ งานบริการ

ของหอสมุดแห่งชาติ เป็นงานที่สำคัญต่อการพัฒนาหอสมุดแห่งชาติ ทั้งนี้การบริการนั้นครอบคลุมไปถึงข้อมูลที่มี การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ขั้นตอนการให้บริการรวมถึงแนวทางการพัฒนาหอสมุดในอนาคต ความคาดหวังการปฏิบัติงานขอให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกใจผู้ใช้บริการและเกิดประโยชน์กับส่วนรวมและประเทศชาติ การฝึกอบรมแบ่งออกเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ดังนี้

๑. ห้องสมุดเชิงรุกที่ผู้บริหารคาดหวังและ
- การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน
๒. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์หรือ CRM
๓. การจัดการข้อร้องเรียนในห้องสมุด
๔. ลิขสิทธิ์กับงานบริการ

^๑ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักหอสมุดแห่งชาติ

^๒ บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักหอสมุดแห่งชาติ

๕. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านสำหรับ
ห้องสมุดเชิงรุก
๖. ศึกษาดูงาน โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
(จปร.) จังหวัดนครนายก และอนุสรณ์สถาน
แห่งชาติ จังหวัดปทุมธานี



รองอธิบดีกรมศิลปากร นางสุรีย์รัตน์ วงศ์เสงี่ยม
มอบของที่ระลึกแก่ประธานพิธีเปิด
และกล่าวบรรยายพิเศษ



นางสาวนงนอร์ ศักดาเดช
รักษาราชการผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดแห่งชาติ
ร่วมงานสัมมนา

รายละเอียดการอบรมสรุป ดังนี้

ห้องสมุดเชิงรุกที่ผู้บริหารคาดหวัง และ
การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน
โดย ดร. มลิวลย์ ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต มีประเด็นสำคัญ คือ



ดร. มลิวลย์ ประดิษฐ์ธีระ

การบริการเชิงรุก (Proactive Service)
เป็นการวางแผนการในการให้บริการห้องสมุด
แก่ผู้ใช้ล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ
มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึง
ความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือ
ผู้รับบริการโดยไม่รีรอให้ผู้ร้องขอ โดยผู้ให้บริการ
ต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้และให้ผู้ใช้
ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีแนวปฏิบัติ ๔
ประการ คือ แผนการบริการลูกค้า การเน้นลูกค้า
เป็นศูนย์กลาง จิตสำนึกในการบริการหรือการ
บริการด้วยหัวใจ และทักษะ ความรวดเร็ว และ
ความชัดเจนในการให้บริการ

การบริการเชิงรุก ต้องมีกระบวนการและ
การวางแผนเป็นบริการที่ต้องออกแบบต้องมาจากการคิด มีหลักการเหตุผล มีความเข้าใจ ผนวกเข้าไป
ไปในกระบวนการ มีการควบคุมกำกับดูแลทั้งต้นน้ำ
กลางน้ำและปลายน้ำ ใช้หลักการผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง
และเมื่อบริการไม่เป็นไปอย่างคาดหวัง ต้องมี
ผู้รับผิดชอบ ตัวอย่างบริการเชิงรุกของห้องสมุด
ต่างๆ เช่น บริการถ่ายเอกสารแบบบริการตนเอง
บริการบรรณารักษ์ประสานงานประจำคณะ
หรือสาขาวิชา (Liaison librarian) ของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยรังสิต บริการถุงหรือย่ามใส่หนังสือ

ของหอสมุดป๋วย ม.ธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต บริการห้องสมุดบนมือถือ (Library on Mobile) เป็นต้น บทบาทห้องสมุดในยุคไร้พรมแดน ห้องสมุดจะดำเนินบทบาทหลัก ๔ ประการ ดังนี้

๑. เป็นพื้นที่สำหรับผู้ใช้ที่จะมีกิจกรรมร่วมกัน (Common)
๒. เป็นสถานที่สงบเงียบเพื่อการศึกษาค้นคว้า (Sanctuary)
๓. เป็นแหล่งบริการสื่อประเภทต่างๆ (Communicative & interactive media)
๔. เป็นพื้นที่บริการจัดกิจกรรมสำหรับประชาชนในชุมชน (Community engagement and services)

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM
โดย นางสาวเพ็ญพรรณ จารุสาร สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีประเด็นสำคัญคือ



นางสาวเพ็ญพรรณ จารุสาร

เมื่อแนวคิดการดำเนินงานของห้องสมุดปรับเปลี่ยนมาเป็นการให้บริการเชิงรุกโดยให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการมากขึ้น ห้องสมุดจึงต้องนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การตลาดจะช่วยให้บรรณารักษ์เข้าใจความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ นั่นคือการนำหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการกับผู้ใช้บริการห้องสมุด ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อว่าผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์ที่ดีย่อมพุดถึงบริการของห้องสมุดในทางที่ดี และพร้อมที่จะเป็นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของห้องสมุดตลอดไป **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์** (C = Customer ลูกค้า R = Relation ความสัมพันธ์ M = Management การจัดการ) หมายถึง กลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าโดยเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยมีการใช้เทคโนโลยีและบุคลากรอย่างมีหลักการเพื่อช่วยให้เกิดการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น และที่สำคัญคือทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีหรือประทับใจตลอดไป



หัวใจหลักของการทำ CRM

๑. **การศึกษารวบรวมจำแนก** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า และพฤติกรรมอย่างถูกต้องสม่ำเสมอให้ได้มากที่สุด

๒. การสร้างสรรค์ เป็นการดำเนินการต่างๆ หรือกิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้า ได้ตรงตามความต้องการอย่างฉับไว

๓. การแยกแยะและกำหนดความต้องการของลูกค้าแต่ละลำดับ ด้วยการฟังเสียงลูกค้าทั้งจากการสอบถามความพึงพอใจ การสัมภาษณ์ หรือจากข้อร้องเรียนต่างๆ

๔. การพัฒนาช่องทางการสื่อสาร เพื่อการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า

กระบวนการพัฒนาระบบการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ต้องงานห้องสมุด มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรก	การรวบรวมข้อมูล
ขั้นตอนที่สอง	เริ่มนำไอทีเบื้องต้นมาใช้
ขั้นตอนที่สาม	นำโปรแกรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อัตโนมัติมาใช้
ขั้นตอนที่สี่	การบูรณาการระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้

การจัดการกับข้อร้องเรียนในห้องสมุด
โดย รศ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีประเด็นสำคัญคือ



รศ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข

สาเหตุที่มีการร้องเรียนมาจากการสื่อสารระหว่างบุคคล การให้บริการ กริยามารยาท อาคารสถานที่ การทำงาน/การบริหาร ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ที่พบเกี่ยวกับเรื่องของคน (ผู้ปฏิบัติงาน) ผู้บริหาร หน่วยงาน อาคารสถานที่ และร้องเรียนทุกเรื่อง วัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อขจัดหรือลดความเสียหาย (Damage Control) จึงทำให้หน่วยงานต้องมีการบริหารการร้องเรียน (Complaint management) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมี ๕ ขั้นตอน คือ

๑. กำหนดเป้าหมายว่าต้องถูกร้องเรียนกี่เรื่องต่อปี
๒. แผนงาน จะมี ๒ แผน CRM (แผนการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า) และการประกันความเสี่ยง
๓. การปฏิบัติ ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้
๔. การวัดประเมินผลลัพธ์ จะรู้สาเหตุของปัญหา
๕. การเรียนรู้สู่การปรับปรุง กระบวนการที่ผ่านมาจะทำให้รู้สาเหตุของการร้องเรียน

หัวใจของการลดข้อร้องเรียน คือ “การบริการ” ให้มองการร้องเรียนเป็นเชิงบวก การจัดการข้อร้องเรียนจะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดี หากไม่ไหวจริงๆ ก็ให้ปล่อยวางเพราะการร้องเรียนที่มาจากอารมณ์และความรู้สึกแก้ไขอะไรไม่ได้

ข้อเสนอเพื่อการจัดการข้อร้องเรียน

มีการมองจุดอ่อนของตัวเอง (Weak Point) การจัดสภาพแวดล้อมใหม่ๆ (Learning Environment) การจัดพื้นที่ให้โล่งโปร่งแสงสว่างเพียงพอ มีศิลปะ (Learning Space) การทำให้ห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) การปรับให้เป็น Librarian 3.0 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีเทคนิคที่ทันสมัยเชิงรุกไม่ใช่เชิงรับ การเพิ่มคุณค่าการบริการด้วยหัวใจการบริการ Service Mind และการคิดบวก Positive Thinking

กฎหมายลิขสิทธิ์กับการบริการของหอสมุดแห่งชาติ โดย นางสาวพิมพ์พรรณ ไพบูลย์หวังเจริญ รักษาการในตำแหน่งนักอักษรศาสตร์ทรงคุณวุฒิ กรมศิลปากร มีประเด็นสำคัญคือ กฎหมายลิขสิทธิ์ภายใต้พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พุทธศักราช ๒๕๓๗ กล่าวถึงความหมายของลิขสิทธิ์ งานอันมีลิขสิทธิ์ การละเมิดลิขสิทธิ์ และการใช้งานโดยชอบธรรมของห้องสมุด



นางสาวพิมพ์พรรณ ไพบูลย์หวังเจริญ

มาตรา ๓๔ กำหนดข้อยกเว้นการละเมิดลิขสิทธิ์ เรื่องการทำซ้ำโดยบรรณารักษ์ของห้องสมุดซึ่งงานอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ หากการทำซ้ำนั้นมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไรและได้ปฏิบัติตามมาตรา ๓๒ วรรคหนึ่ง ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) การทำซ้ำเพื่อใช้ในห้องสมุดหรือให้แก่ห้องสมุดอื่น
- (๒) การทำซ้ำงานบางตอนตามสมควรให้แก่บุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ในการวิจัยหรือการศึกษา

การทำซ้ำซึ่งงานอันมีลิขสิทธิ์โดยบรรณารักษ์ของห้องสมุดที่ได้รับการยกเว้น มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ตามมาตรา ๓๔ ต้องเป็นการกระทำภายใต้หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้คือ

๑. ต้องเป็นการกระทำโดยบรรณารักษ์ของห้องสมุด
๒. ให้สิทธิกระทำเฉพาะการ “ทำซ้ำ”
๓. การทำซ้ำนั้นมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไรและ
๔. ต้องได้ปฏิบัติตามมาตรา ๓๒ วรรคหนึ่ง คือ ต้องไม่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากงานอันมีลิขสิทธิ์ตามปกติของเจ้าของลิขสิทธิ์ และไม่กระทบกระเทือนถึงสิทธิอันชอบด้วยกฎหมายของเจ้าของลิขสิทธิ์เกินสมควร
๕. เป็นการทำซ้ำเพื่อใช้ในห้องสมุดหรือห้องสมุดอื่น หรือ
๖. ถ้าทำซ้ำให้แก่บุคคล ต้องเป็นการทำซ้ำงานบางตอนตามสมควรและเพื่อประโยชน์ในการวิจัยหรือศึกษา

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านสำหรับห้องสมุดเชิงรุก โดย นางวราณี ล้ายอง บรรณารักษ์โรงเรียนวัดนวลนรดิศ มีประเด็นสำคัญ คือ



นางวราณี ล้ายอง

กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน คือ การกระทำต่างๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความสนใจในการอ่าน พยายามพัฒนาการอ่านของตนจนถึงระดับอ่านเป็นและอ่านจนเป็นนิสัย กิจกรรมส่งเสริมการอ่านเป็นหัวใจในการพัฒนาการอ่านและส่งเสริมนิสัยรักการอ่านได้เป็นอย่างดี จึงเป็นความสำคัญที่ผู้จัดกิจกรรมจะนำไปใช้ เพื่อให้การอ่านเกิดรสชาติเร้าความสนใจ จูงใจ สนุกสนานและแฝงสารประโยชน์ ผู้จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน จึงต้องมีคุณสมบัติพิเศษที่ดีคือ ต้องรักการอ่าน รักเด็ก มีมนุษยสัมพันธ์ มีวาทีศิลป์ ช่างสังเกต มีอารมณ์ขัน ทันสมัย เป็นต้น

การเยี่ยมชมอนุสรณ์สถานแห่งชาติ
สร้างขึ้นในโอกาสสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ครบ ๒๐๐ ปี เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่บูรพมหากษัตริย์และวีรชนไทยผู้เสียสละชีวิตเพื่อประเทศชาติ ปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบของกองประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย อนุสรณ์สถานแห่งชาติ แบ่งอาณาบริเวณโดยรอบเป็น ๕ ส่วน คือ ลานประกอบพิธี อาคารประกอบพิธี อาคารประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ทหาร อาคารปริทัศน์ และ ภูมิสถาปัตยกรรมและพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง แต่ละส่วน



ศึกษาคุณ ณ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จปร. จังหวัดนครนายก เข้าเยี่ยมชมแผนกหอสมุดและพิพิธภัณฑ์โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า แผนกหอสมุดฯ แยกเป็นอาคารเอกเทศมีพื้นที่ใช้สอย ๔,๐๐๐ ตารางเมตร แบ่งเป็น ๒ ชั้น ชั้นที่ ๑ ให้บริการยืม-คืน วารสาร และนิตยสาร ให้บริการเกี่ยวกับเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ชั้นที่ ๒ ให้บริการยืม-คืน หนังสือวิชาการและสื่อโสตต่างๆ ให้บริการหนังสือวิชาการ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือวิชาการทหาร ฯลฯ

มีลักษณะเหมือนแหล่งเรียนรู้และสวนพักผ่อน มีการจัดแสดงนิทรรศการภาพถ่ายและข้อมูลเชิงประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวกับภารกิจการป้องกันประเทศของกองทัพไทย ส่วนกลางแจ้งได้จัดแสดงอาวุธยุทโธปกรณ์ที่ปลดระวางจากการรับใช้ประเทศชาติมาอย่างยาวนาน เช่น เครื่องบินรบ รถถัง รถสะเทินน้ำสะเทือนบก ปืนใหญ่ ตลอดจนการจำลองของกองทัพไทยในยุคอดีต เป็นต้น ♦



ภาพการศึกษาดูงาน ณ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จปร. และอนุสรณ์สถานแห่งชาติ