



รายงานผลการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ชุมชนแนวปฏิบัติ ชุมชนคนใกล้หมอ
2. ประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ พัฒนาห้องสมุดให้เป็น Learning Center
3. องค์ความรู้ที่จำเป็น การบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
4. กิจกรรม ครั้งที่ 3

เรื่อง เติมเต็มความรู้เรื่องมาตรฐานงานบริการของห้องสมุดในภาพรวม

5. วันที่จัดกิจกรรม 1 ก.ย. 2558 เวลา 13.30 – 15.30 น สถานที่ ห้องประชุมชั้น 5 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
6. วัตถุประสงค์ เพื่อเติมเต็มความรู้เรื่องมาตรฐานงานบริการของห้องสมุดในภาพรวม โดยหน่วยบริการห้องสมุด
7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม สมาชิกชุมชนคนใกล้หมอ จำนวน 19 คน

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1. คุณชมพูนุช สราวเดชา (คุณเอื้อ ประธานชุมชนฯ) | 2. คุณสุรชาติ สุวรรณ (คุณอำนวย) |
| 3. คุณกมลชนก มาแสงตา (คุณลิขิต) | 4. คุณเพียงขอบฟ้า ปัญญาเพชร |
| 5. คุณชัยรัตน์ คิริเมฆ | 6. คุณมณฑะณี คำโพธิ์ |
| 7. คุณชนันท์จิตา พะสม | 8. คุณรัชนิวรรณ สีนรุยา |
| 9. คุณกัลยา ปริยะ | 10. คุณสุวพัชร์ อุทรา |
| 11. คุณเสาวลักษณ์ ชนันชัย | 12. คุณพรรณเพ็ญ มีชานาญ |
| 13. คุณกุนฉิศา สุขะวา | 14. คุณวิชชนน วตินเมธากร |
| 15. คุณวุฒิไกร อุษยะ | 16. คุณสุภาลัย สิงคะตา |
| 17. คุณสุพิน วงศ์สงวน | 18. คุณครรชิต พรหมเสพศักดิ์ |
| 19. คุณบัวเงา มีเนตร | |

<p>กระบวน การ จัดการ ความรู้</p>	<p>ขั้นตอน/ผลการจัดการความรู้</p>
<p><input type="checkbox"/> การ แลกเปลี่ยน เรียนรู้</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เติม เต็ม ความรู้</p> <p><input type="checkbox"/> การ เล่าเรื่อง</p> <p>Storytelling</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ คือ.....</p> <p>การบ่งชี้ ความรู้</p>	<p>เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ได้จัดกิจกรรม KM ครั้งที่ 3 ของชุมชนคนใกล้หมอ ในครั้งนี้มีเนื้อหาที่นำมาศึกษาด้วยกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการพื้นฐานของห้องสมุด (ชั้น 6) ครั้งที่ 1 โดยวิทยากร ได้แก่ คุณชนันท์ธิดา ณะสม หัวหน้าหน่วยบริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เป็นผู้ให้ความรู้สำหรับกิจกรรม KM ในครั้งนี้ ก่อนอื่นนั้น คุณชมพูนุช สราวุฒา หัวหน้างานห้องสมุด (คุณเอื้อ) ได้กล่าวถึงกิจกรรม KM ของครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เพื่อเป็นการทบทวนเนื้อหาเดิมที่ผ่านมา โดยในกิจกรรมครั้งที่ 2 นั้นเป็นกิจกรรมเติมเต็มความรู้ เรื่อง พฤติกรรมที่เป็นเลิศ (Excellent service behavior) วิทยากร โดย อ.ชลธร บุญศรี ณ ห้องประชุมชั้น 2 อาคารเรียนรวม คณะแพทยศาสตร์ ซึ่งสมาชิกในชุมชนต่างก็เข้าร่วมกิจกรรมโดยพร้อมเพรียงกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเติมเต็มความรู้เรื่องการให้บริการห้องสมุดของสมาชิกด้วย</p> <p>จากนั้นคุณเอื้อได้ส่งมอบให้กับวิทยากรรับช่วงต่อในการให้ความรู้ ดังนี้</p> <p>คุณชนันท์ธิดา ณะสม ได้นำความรู้ที่ได้จากการฟังบรรยายเรื่อง พฤติกรรมที่เป็นเลิศ ของอ.ชลธร บุญศรี มาประยุกต์ใช้กับงานบริการห้องสมุด โดยมีเนื้อหาโดยสรุป ดังนี้</p> <p>1. ความสำคัญของการบริการ</p> <p>คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เศษคุปต์, 2540. หน้า 6) ดังนั้น งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อ” (ไพรัช วิริยะลักณะ, 2544. หน้า 19)</p> <p>การบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ</p> <p>1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด</p> <p>2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และ การพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการ ได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อน โยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง</p> <p>การบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย</p>

1. ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติกรให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

2. งานบริการของห้องสมุด

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงษ์ (2521, หน้า 56-57) อธิบายว่า บริการของห้องสมุด คืองานที่ห้องสมุดจะอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าห้องสมุดด้วยการจัดสถานที่ภายในห้องสมุดให้ดูสวยงาม มีระเบียบ สะอาดตา ทาสีเขียนตาภายในห้อง จัดพื้นที่ห้องให้เรียบเพื่อให้เด็กนั่งอ่านหนังสือได้ ตกแต่งห้อง จัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบ มีตู้บัตรรายการ และยังจัดให้มีบริการจำหน่าย บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถาม บริการแนะนำการอ่าน บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และบริการจัดทำรายชื่อหนังสือประกอบรายวิชาต่างๆ เป็นต้น

2.1 ความสำคัญของการบริการในห้องสมุด

2.1.1 ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ

- การส่งเสริมการศึกษา
- การสนองความต้องการและความสนใจในการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้
- การสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- การสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย
- การช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย
- การประหยัดเวลาในการแสวงหาสารนิเทศ
- การส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์
- การสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นคนทันสมัย ทันเหตุการณ์ ก้าวทันโลก

2.1.2 ความสำคัญต่อห้องสมุด

การบริการเป็นภารกิจหลักของห้องสมุด สร้างการรับรู้ หรือภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดเป็นที่พึ่งได้ เนื่องจากการบริการตามที่คาดหวังและพึงพอใจ เกิดการยอมรับและศรัทธา นำไปสู่การได้รับความร่วมมือสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอก

2.1.3 ความสำคัญต่อองค์กรที่ห้องสมุดสังกัด

บริการของห้องสมุดเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.1.4 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

ด้านผู้ปฏิบัติงานนั้น การบริการช่วยให้มีอาชีพและมีรายได้ เกิดความภาคภูมิใจที่ได้

ประกอบภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.2 วัตถุประสงค์ของบริการของห้องสมุด

- เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว ให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดให้มากที่สุด
- เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ และทราบวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท
- เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า วิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสวงหาความรู้ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ศึกษาได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น
- เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูล อย่างละเอียดลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
- เพื่อให้ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วย ตนเอง และมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน

2.3 องค์ประกอบของบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ โดยที่ทรัพยากรสารสนเทศจะต้องตรงตามความสนใจ และต้องการของผู้ใช้ มีหลากหลายประเภท รูปแบบ มีคุณภาพ และทันสมัย และมีปริมาณสำหรับให้บริการเพียงพอ

องค์ประกอบที่ 2 ผู้ใช้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้ เพราะงานบริการของห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์

องค์ประกอบที่ 3 วิธีบริการ เป็นการจัดการบริการให้ได้ประสิทธิภาพซึ่งต้องคำนึงถึงความสะดวกในการใช้บริการของผู้ใช้ ทั้งบริการภายในห้องสมุดและบริการภายนอกห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นบริการแบบตั้งรับ คือ บริการที่จัดให้เป็นประจำแก่ผู้ใช้ภายในห้องสมุด เข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมมีคู่มือหรือคำแนะนำในการใช้บริการ หรือ บริการเชิงรุก ได้แก่การจัดการบริการแก่ผู้ที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการในห้องสมุด ด้วยสาเหตุต่างๆ เช่น อยู่ไกลจากห้องสมุด มีภาระหน้าที่ไม่สามารถมาใช้บริการในเวลาห้องสมุดเปิดทำการ หรือมีข้อจำกัดด้านอื่นๆ ก็ตามให้ได้ใช้บริการของห้องสมุด (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2527, หน้า 284-285)

องค์ประกอบที่ 4 ผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด หากผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีก็จะก่อให้เกิดความประทับใจและเกิดความชื่นชมในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ห้องสมุด แต่ในทางกลับกันถ้าผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการที่ดีก็จะเกิดความรู้สึกในแง่ลบต่อผู้ให้บริการและต่อห้องสมุดในทันที “ดังนั้นผู้ให้บริการจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ”

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย กาย วาจา ใจ จะนำไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

- กาย บุคลิกภาพและการแต่งกายเป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอีกเรื่องหนึ่ง เพราะเป็นสิ่งแรกที่ผู้ใช้บริการ ได้พบเห็นและอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) ได้ทั้งด้านบวกและลบ เพราะผู้ให้บริการเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีผลต่อความประทับใจอย่างชัดเจน หากผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย และพฤติกรรมกาให้บริการดี ย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

- วาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น่าเสียงไพเราะชัดเจน พูดยิ้มแย้ม มีคำขานรับที่เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้ใช้บริการต้องการ ให้ผู้ใช้บริการฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

- ใจ ได้แก่ คนมีจิตบริการ ชอบทำงานเพื่อคนอื่นอย่างมีความสุข คนมีจิตบริการจะทำงานด้วยใจกว้าง ชอบสร้างประโยชน์มากกว่ารับผลประโยชน์ คนมีจิตบริการจะเต็มใจและจริงใจในการช่วยเหลือหรือให้บริการกับผู้อื่น

ส่วนคุณลักษณะอื่นๆของผู้ให้บริการที่ดี ก็ได้แก่ มีความรับผิดชอบ อดทน มีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี มีความคล่องแคล่ว มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตวิทยาในการสื่อสาร มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีมารยาทและรู้จักกาลเทศะ

องค์ประกอบที่ 5 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เป็นการจั้ดบริการห้องสมุดในปัจจุบันซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการพัฒนาอย่างมาก การจั้ดบริการต้องคำนึงถึงอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร ระบบเครือข่ายไร้สาย เป็นต้น

สรุปแล้ว การบริการที่เป็นเลิศ ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย ซึ่งผู้ให้บริการคือกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและมีทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาการบริการห้องสมุดอย่างสมบูรณ์แบบ แต่ท้ายที่สุด การบริการที่เป็นเลิศจะเกิดขึ้นได้ เมื่อคนในห้องสมุดมีความร่วมมือร่วมใจกัน มีการทำงานอย่างเป็นระบบและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน เพื่อส่งเสริมการบริการของห้องสมุดให้เป็นเลิศ

เมื่อจบการบรรยายจากวิทยากร วิทยากรได้เปิดโอกาสให้สอบถามเพิ่มเติม และเสนอแนะในเรื่องการให้บริการ ดังนี้

คุณสุรชาติ สุวรรณ ได้แนะนำเรื่องการแต่งกาย การสวมรองเท้า การแต่งกายให้เรียบร้อย และเสนอแนะให้แต่งกายอย่างเรียบร้อย เหมาะสมของบุคลากรห้องสมุดทุกคน เรื่องการใช้อุปกรณ์อื่นๆในเวลาปฏิบัติงาน การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้หูฟัง รวมทั้งเรื่องการอยู่เวรล่วงเวลา การพูดคุยกันในเวลาปฏิบัติงาน

คุณชมพูนุช สราวเดชา เสนอแนะแนวทางในการพูดคุยกับผู้ใช้บริการกับผู้ใช้ประเภทต่างๆ และการยิ้มให้กับผู้ใช้บริการ และเสนอแนะว่าการปฏิบัติงานด้านงานบริการที่ดีเริ่มต้นที่ใจ

จากนั้นได้ถามวิทยากรว่า ควรจะเริ่มการฝึกอย่างไร? วิทยากรตอบว่า การเริ่มต้นการฝึกควรเริ่มต้นจากการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานในเรื่องเล็กๆน้อยๆก่อน หรือช่วยเหลือผู้ใช้ในเรื่องเล็กๆน้อยๆ คิดในแง่ดี มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติในแง่บวก และนำมาเป็นแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป

คำถามต่อไป ถามว่า ในกรณีที่พบเจอผู้ใช้ที่ไม่เข้าใจในการให้บริการ จะมีวิธีในการจัดการปัญหาอย่างไร?

วิทยากรตอบว่า เวลาที่พบเจอผู้ใช้ที่ไม่เข้าใจในการให้บริการ ให้ใช้การยิ้มในการเปิดทางการอธิบายข้อมูลต่างๆแก่ผู้ใช้ ใจเหตุผลในการให้บริการ และหากไม่สามารถให้บริการได้ อาจจะต้องขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆต่อไป

สำหรับกิจกรรม KM ในครั้งนี้มีสมาชิกชุมชนให้ความสนใจเข้าร่วมอบรมจำนวน 19 คน จากสมาชิกของชุมชนทั้งหมด 27 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ซึ่งคาดว่าสมาชิกชุมชนที่มาเข้าร่วมกิจกรรม KM ในครั้งนี้จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ และมาตรฐานงานบริการของห้องสมุดในภาพรวม และสื่อที่วิทยากรนำเสนอในครั้งนี้ จะจัดเก็บไว้ในคลังความรู้ของกิจกรรม KM ของทางชุมชน ซึ่งสมาชิกในชุมชนสามารถเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมได้

หลังจากนั้นคุณเอื้อได้แจ้งกิจกรรมครั้งต่อไปของชุมชน คือ กิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการพื้นฐานของห้องสมุด (ชั้น 6) ในวันที่ 20 ตุลาคม 2558 ณ ห้องประชุมชั้น 5 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งสมาชิกรับทราบโดยทั่วกัน