

## แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

ประเด็นความรู้ : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และ “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

หน่วยงาน : งานบริการตอบคำถามและช่วยกันคว้า สำนักวิทยบริการ

**คำชี้แจง** ให้ท่านเขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนของตนเอง ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

### ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์กรในปัจจุบัน

การให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในปัจจุบันมีการให้บริการทั้งผู้ใช้บริการเดินทางเข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง (Walk in) และ ให้บริการด้วยช่องทางผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Network) โซเชียล เน็ตเวิร์ค และบริการต่างๆ ในห้องสมุดแบบออนไลน์ บริการตอบคำถามและช่วยกันคว้าจึงสามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่จำกัดเฉพาะในห้องสมุดเหมือนอดีตที่ผ่านมา และสามารถส่งมอบบริการผ่านทางโซเชียลมีเดียไม่ว่าจะเป็นทาง LINE, Facebook, Youtube, E-mail, เว็บบอร์ด ฯลฯ และทำการประเมินหลังการรับบริการด้วยระบบการประเมินออนไลน์ โดยนำ Google forms มาประยุกต์ใช้

### ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริการ

1. ปัญหาของการให้บริการคือ การวิเคราะห์ข้อความของผู้ใช้ว่าที่จริงแล้วผู้ใช้ต้องการใช้บริการใด เพราะบริการของกลุ่มงานบริการมีหลากหลาย ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่าจะนำเสนอบริการหรือให้บริการด้วยบริการใด
2. ระเบียบของการให้บริการในปัจจุบันยังไม่ยืดหยุ่น ทำให้มีข้อจำกัดในการให้บริการ ในบางครั้งผู้ใช้บริการไม่เข้าใจว่าเหตุใดจึงให้บริการในลักษณะที่ต้องการไม่ได้
3. ช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการไม่เพียงพอ ผู้ใช้บริการยังคงต้องการความเป็นส่วนตัว เลือกที่จะรับข้อมูลทางอีเมลซึ่งบางครั้งผู้ใช้ไม่ได้ตรวจสอบอีเมลบ่อยเท่ากับการตรวจสอบข้อมูลผ่านทางไลน์หรือทางเฟสบุ๊คส์ จึงทำให้ในบางครั้งการติดต่อสื่อสารนั้นมีความล่าช้าและสารที่ส่งไปยังผู้ใช้ไม่ทันต่อความต้องการ รวมถึงผู้ใช้บริการก็จะไม่ได้รับข่าวสารจากทางห้องสมุดไปด้วย

### ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบริการ

1. การได้รับการฝึกฝนและประสบการณ์ที่ได้จากการให้บริการจะช่วยทำให้ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี นอกจากประสบการณ์จากการทำงานแล้ว การหาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการและถ่ายทอดและแบ่งปันเพื่อให้ทุกคนได้เรียนรู้ร่วมกัน และการได้เรียนรู้กับหน่วยงานอื่น การอบรม การสัมมนา การได้เรียนรู้จากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการที่พิชิตใจผู้ใช้บริการ

2. ควรมีการปรับปรุงระเบียบที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันให้มากที่สุด

3. ห้องสมุดควรสร้างความร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนอย่างเข้มแข็ง เพื่อจะได้มีส่วนสนับสนุนการจัดเรียนการสอน และเชื่อมความสัมพันธ์กับอาจารย์ เพื่อจะได้ประสานงานการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของอาจารย์มากที่สุด และต้องให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

**ประเด็นความรู้ที่ 1** “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” การพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ ต้องคำนึงถึงปัจจัย 3 ข้อด้วยกันคือ

1) **ผู้ให้บริการ** ต้องมีจิตบริการ การที่จะสร้างจิตบริการให้กับปฏิบัติงานนั้นนอกจากจะมาจากจิตที่พร้อมที่จะช่วยเหลือพร้อมที่จะให้บริการแล้ว สิ่งที่จะต้องเติมเต็มให้กับผู้ปฏิบัติงานนั้นก็คือ การให้ความรู้และเทคนิคใหม่ๆ ด้วยการศึกษาคูงานหรือการเดินทางไปอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันอื่นๆ รวมถึงการที่ต้องสร้างกิจกรรมเพื่อบำบัดความเครียดที่เกิดจากการให้บริการ เพราะในทุกๆ วันจะต้องพบกับผู้มารับบริการหลากหลายรูปแบบ ความเครียดอาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ ดังนั้นจะต้องมีกิจกรรมที่ช่วยเหลือการกำจัดความเครียดให้กับผู้ปฏิบัติงานด้วย

**ผู้ใช้บริการ** ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง เพื่อลดปัญหาความไม่เข้าใจ ตลอดจนสามารถลดข้อร้องเรียนได้ทางอ้อม ซึ่งอาจใช้สื่อโซเชียลมีเดีย ที่มีหลากหลายช่องทางให้เลือกใช้สื่อสารกับผู้ใช้

**ผู้บริหาร** นโยบายของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหาร หัวหน้างานไม่ควรมองข้าม การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บริการ ด้วยคำพูดหรือถ้อยคำที่ให้กำลังใจรวมถึง รางวัลยกย่องในการทำงานของพนักงานด้วย เพราะผู้ให้บริการเป็นผู้ที่จะขับเคลื่อนและปะทะกับผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา

2) **งบประมาณ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีที่ทันสมัย** นำใช้เทคโนโลยีเข้าใช้ในการทำงาน เพื่อส่งมอบบริการให้กับผู้ใช้ให้รวดเร็วที่สุด นอกจากนี้เทคโนโลยีในปัจจุบันยังใช้สื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ทั้งแบบ face to face และแบบออนไลน์ จะต้องค้นหาช่องทางที่เหมาะสมและเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการอนุญาตให้ติดต่อได้ การแจ้งผลการดำเนินการหรือการรายงานความคืบหน้าขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่จะทำให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบได้ และนอกจากนี้การประเมินผลการให้บริการไม่ควรใช้ข้อคำถามที่สั้นกระชับเกินไปจนต้องตีความซับซ้อน และเมื่อประเมินแล้วควรนำผลที่ได้มาวางแผนและนำไปพัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน

3) **ความร่วมมือ** การจะสร้างบริการที่รวดเร็วจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเพื่อหาแนวทางร่วมกันในการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อส่งมอบบริการให้เร็วที่สุด การสร้างความร่วมมือและความยั่งยืนกับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้มแข็งในการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมถือเป็นหัวใจสำคัญ หัวหน้างานและผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับทุกฝ่ายเพื่อกำลังช่วยกันขับเคลื่อน ถามถึงปัญหาและหาทางแก้ไข และไม่ควรลืมนที่จะถ่ายทอดให้กับองค์กรอื่นๆ เพื่อเป็นต้นแบบที่ดีต่อไป

### **ประเด็นความรู้ที่ 2 “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”**

รูปแบบบริการที่สามารถรวบรวมเอาบริการที่หลากหลายนำจัดไว้ให้บริการ ณ ในจุดเดียวหรือที่เราคุ้นเคยกันดีคือ บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งสำนักวิทยบริการได้จัดตั้งขึ้นเพื่อรวมเอาบริการสารสนเทศที่มีในท้องสมุดมาไว้ในจุดเดียว ทั้งบริการแก่ผู้ใช้บริการเดินทางเข้ามาใช้บริการด้วยตนเองและใช้บริการแบบออนไลน์ (One Stop Service Online) ช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินการสามารถส่งมอบได้ง่าย รวดเร็ว และแจ้งผลการให้บริการได้ทันที การใช้บริการผ่านออนไลน์ลดการใช้สีหน้าท่าทางอารมณ์ในการสื่อสาร และเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นสามารถประเมินความพึงพอใจได้ทันทีผ่านแบบประเมินออนไลน์ ดังนั้นรูปแบบของบริการสู่ความเป็นเลิศ จึงต้องมีลักษณะดังนี้

1. ง่ายต่อการใช้งาน
2. สามารถใช้งานได้ทั้งแบบเดินทางเข้ามาใช้บริการด้วยตนเองและแบบออนไลน์
3. รวดเร็วในการส่งมอบบริการ
4. การแจ้งผลการดำเนินการ ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบผลการดำเนินการได้ทุกขั้นตอน
5. มีการประเมินและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ

นางสาววิญญา พิลาหอม

ตำแหน่ง : บรรณารักษ์ปฏิบัติการ

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม