

โครงการ Customers Delight Project

Customers Delight Project

นางสมปอง มีสสิตะ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดกิจกรรมโครงการ Customers Delight ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน โดยมีแนวคิด 4 ประการคือ 1) การสร้างโอกาสในการยืมหนังสือ 2) การทำหนังสือเก่าให้เป็นหนังสือใหม่ 3) การขยายช่องทางการสื่อสาร และ 4) การให้รางวัลสมนาคุณและกำลังใจ

คำสำคัญ

บริการยืม-คืนหนังสือ / บริการเชิงรุก

ABSTRACT

Sanamchandra Palace Library, The Central Library, Silpakorn University has held the activity called Customers Delight project since 2007 till recent year from the concepts of 1) The increasing of chance in borrowing books 2) Making old books to be new 3) Expanding the communication channel and 4) Awarding and Motivating to the patrons of the library

KEYWORDS

Customers Delight Project / circulation / proactive service

บทนำ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ตั้งขึ้นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2523 และได้พัฒนาการมาเป็นลำดับ ต่อมาในปี พ.ศ.2551 ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดกลาง เพื่อให้เป็นแนวทางในการทำงาน

แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้มีการเสนอโครงการ Customers Delight เป็นการให้บริการเชิงรุก โดยกิจกรรมของโครงการได้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานระดมสมอง ช่วยกันคิดนวัตกรรมงานบริการอยู่ตลอดเวลา อย่างสม่ำเสมอ และยึดหยุ่นตามสถานการณ์ ด้วยการคำนึงถึงข้อมูลการเข้าใช้หอสมุดฯ ความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การสร้างทัศนคติของผู้ให้บริการ และรูปแบบการให้บริการ

จากศึกษาสถิติการยืมหนังสือของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ พบข้อมูลดังนี้คือ

ปีงบประมาณ	การยืมหนังสือ (เล่ม)
2550	245,564
2551	213,260
2552	211,400

จากตารางพบว่าสถิติการยืมหนังสือของปีงบประมาณ 2551 ลดลงจากปีงบประมาณ 2550 จากสถานการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าหากปล่อยไว้เช่นนี้ อาจเป็นผลต่อการดำเนินงานของหอสมุดฯ เนื่องจากทุก ๆ ปี หอสมุดฯ ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การเพิ่มขึ้นของงบดำเนินการ รวมทั้งการตกต่ำของคะแนนประกันคุณภาพของหอสมุดฯ ทำให้ฝ่ายบริการ หอสมุดฯ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ พยายามหาทางที่จะให้ผู้ใช้บริการมีความสนใจในการยืมหนังสือมากขึ้น หรือรักษาระดับให้คงที่

ขั้นตอนและวิธีการ

ผู้รับผิดชอบโครงการนี้คือฝ่ายบริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ได้สร้างกิจกรรมภายใต้แนวคิดที่ว่าทำอะไรให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดในห้องสมุด โดยมีกำหนดหลัก 4 ประการคือ

1. การสร้างโอกาสในการยืมหนังสือ
2. การทำหนังสือเก่าให้เป็นหนังสือใหม่
3. การขยายช่องทางการสื่อสาร
4. การให้รางวัลสมนาคุณและกำลังใจ

การสร้างโอกาสในการยืมหนังสือ

แนวคิด

ฝ่ายบริการได้ตั้งโจทย์การทำงานว่าควรทำอะไรให้ผู้ใช้บริการยืมหนังสือมากขึ้น โดยที่ระเบียบกำหนดไว้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรียืมหนังสือจำนวน 7 เล่ม ระยะเวลา 7 วัน และบัณฑิตศึกษา จำนวน 15 เล่ม ระยะเวลา 15 วัน และการแก้ไขระเบียบเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากสำนักหอสมุดกลางมีห้องสมุดในสังกัดกระจายไปทั้งสามวิทยาเขต ลักษณะของหนังสือและผู้ใช้บริการต่างกัน รวมทั้งใช้ระยะเวลานาน ดังนั้นการสร้างเป็นกิจกรรมระยะสั้น ๆ จึงน่าจะเหมาะสมที่สุดในการทำงาน ทั้งนี้ จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการควบคู่กับปฏิทินการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการมีการเข้าใช้หอสมุดฯ และความต้องการในยืมหนังสือแตกต่างกันตามช่วงเวลา จำแนกออกเป็น 3 ช่วงเวลา

วิธีการ

1. ช่วงเปิดภาค หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เปิดบริการช่วงเปิดภาคการศึกษา วันจันทร์-ศุกร์ตั้งแต่เวลา 8.30-22.00 น. ช่วงเปิดภาคเรียนใหม่ นักศึกษาจะมีกิจกรรมมากมายโดยเฉพาะ

กิจกรรมรับน้องใหม่ ไปจนถึงใกล้สอบกลางภาค อย่างไรก็ตามยังมีนักศึกษาจำนวนหนึ่งที่ยังคงใช้หอสมุดฯ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการรักษาฐานของผู้ใช้บริการให้คงอยู่กับหอสมุด ดังนั้นหอสมุดฯ จึงได้สร้างแรงจูงใจในการเข้าใช้และเปิดโอกาสให้ได้ยืมหนังสือมากขึ้น ด้วยการแจกคู่มือ **Be my friends** โดยจะเริ่มแจกคู่มือให้กับผู้ใช้บริการของหอสมุดที่นั่งอยู่ในหอสมุดตั้งแต่เวลา 20.00 น. เป็นต้นไป เมื่อสะสมคู่มือครบ 5 ใบ สามารถยืมหนังสือได้เพิ่มขึ้น 1 เล่ม

2. ช่วงสอบกลางภาคจนถึงปลายภาคเรียน เป็นช่วงที่นักศึกษามีความต้องการใช้หนังสือมากขึ้น ดังนั้นจึงสร้างโอกาสในการยืมหนังสือให้มีสิทธิมากขึ้นเป็นสองเท่าของสิทธิเดิม ภายใต้กิจกรรม Midterm กับ Double

3. ช่วงปิดภาคเรียนที่สอง เป็นช่วงที่หนังสือในหอสมุดฯ ไม่มีการเคลื่อนไหวมากที่สุด เนื่องจากนักศึกษาปิดภาคเรียนกลับบ้านเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงจัดกิจกรรม **ยืมไม่อัน** เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมสามารถยืมหนังสือโดยไม่จำกัดจำนวน และมีระยะเวลาการยืมยาวไปจนถึงสัปดาห์แรกของการเปิดภาคเรียนที่ 1 ของปีการศึกษาถัดไป

การทำหนังสือเก่าให้เป็นหนังสือใหม่

แนวคิด

ในแต่ปีงบประมาณหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ได้จัดหาหนังสือใหม่ ทั้งการซื้อและการบริจาคเข้ามาในหอสมุดฯ ประมาณปีละไม่ต่ำกว่าสามพันเล่ม กระจายออกตามหมวดหมู่ต่างๆ ในหนังสือเก่าที่มีอยู่แล้วจำนวนประมาณสองแสนเล่ม ทำให้หนังสือใหม่จมอยู่ในหนังสือเก่า ผู้ใช้มีโอกาสเห็นหนังสือใหม่เฉพาะช่วงที่จัดแสดงหนังสือใหม่เท่านั้น

วิธีการ

1. จากหนังสือเก่าทำเป็นหนังสือใหม่ ด้วยการจัดแสดงหนังสือตามหัวเรื่อง ด้วยการวางแผนล่วงหน้าตลอดปี โดยดูสถิติการยืมหนังสือในแต่ละเดือนว่าผู้ใช้บริการมีความสนใจยืมหนังสือหมวดหมู่ใดมากหรือน้อยเป็นพิเศษ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาร่วมกับปฏิทินการศึกษา หลังจากนั้นจึงกำหนดหัวเรื่องที่จะแสดงหนังสือใหม่ในแต่ละเดือน การที่นำตัวเล่มหนังสือทั้งเก่าและใหม่จากชั้นหนังสือปกติ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงตัวเล่มง่ายขึ้นกว่าเดิม

2. ปกหนังสือ จากข้อ 1 เมื่อผู้ใช้เห็นหนังสือสามารถยืมได้ทันที ซึ่งอาจทำให้พลาดโอกาสในการเข้าถึงหนังสือ ดังนั้นเพื่อให้โอกาสดังกล่าวยังคงอยู่จึงได้นำปกหนังสือมาสแกน บอกเรื่องย่อๆ รวมทั้งรายละเอียดของหนังสือแต่ละเล่ม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถไปหยิบหนังสือได้ด้วยตนเอง

3. Just return จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการพบว่า บริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ผู้ใช้บริการมักมาคืนหนังสือที่รถเข็นที่จะเตรียมส่งขึ้นชั้นต่างๆ จากการสอบถามผู้ใช้บริการพบว่าชอบใช้วิธีการนี้ เนื่องจากหนังสือดังกล่าวผ่านพิจารณาจากเพื่อนแล้ว หนังสือจึงเป็นที่น่าสนใจ ดังนั้นจึงได้จัดแสดงหนังสือดังกล่าวไว้เป็นเวลา 1 วัน ก่อนนำเข้าชั้นปกติ

การขยายช่องทางการสื่อสาร

แนวคิด

การสื่อสารระหว่างหอสมุดฯ กับผู้ใช้บริการ มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง ได้แก่ ป้ายประกาศ ใบปลิว แผ่นพับ และเว็บไซต์ และอาจมีช่องทางอื่นที่เป็นพิเศษในบางกิจกรรมของหอสมุดฯ อีกเช่น เคเบิลทีวี หนังสือพิมพ์ และวิทยุ ปัจจุบันพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ อาจารย์และบุคลากร บางส่วนได้ใช้เครือข่ายทางสังคมกันมากขึ้น หอสมุดจึงได้เริ่มนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้กับงานของ หอสมุดฯ ทั้ง Twitter และ Facebook

วิธีการ

1. ศึกษาการใช้เครือข่ายทางสังคมของนักศึกษา ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ พบว่าเครือข่ายทางสังคมที่ นักศึกษาใช้กันอยู่ได้แก่ Facebook hi5 Twitter
2. สร้างเครือข่ายทางสังคมดังกล่าว
3. ประเมินผลโดยดูจากความสนใจพบว่าเครือข่ายทางสังคมที่เหมาะสมกับหอสมุดฯ มาก ที่สุดคือ Facebook Twitter โดยตัด hi5 ออกไปเนื่องจากรูปแบบการนำเสนอเต็มไปด้วยโฆษณา นักศึกษาจะที่อยู่ในเครือข่ายทางสังคมดังกล่าวจะเล่นติดต่อกันมาจากสมัยมัธยมศึกษา แต่เมื่อเข้าสู่ มหาวิทยาลัยแล้วจะเปลี่ยนมาใช้ facebook
4. เมื่อเข้าไปค้นคืนตามเครือข่ายของทางสังคม พบว่าได้มีการสร้างเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับ มหาวิทยาลัยศิลปากรใน facebook จำนวนมาก ทั้งในนามมหาวิทยาลัยศิลปากร คณะวิชา ภาควิชา และระดับบุคคล ส่วน Twitter การใช้อยู่ในลักษณะของนักศึกษาติดตามข้อมูลข่าวสารจากอาจารย์หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การให้รางวัลสมนาคุณและกำลังใจ

แนวคิด

เพื่อต้องการสื่อสารระหว่างหอสมุดฯ กับผู้ใช้บริการ ให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้นโดยผ่าน กิจกรรมในรูปแบบและวาระต่าง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีระหว่างกัน

วิธีการ

1. **Champ of the year** ให้รางวัลกับผู้ใช้บริการที่ยืมหนังสือมากที่สุด โดยจำแนกเป็น กลุ่มนักศึกษาในแต่ละชั้นปี และกลุ่มบุคลากร
2. **Self check** ให้โชค เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการใช้เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ ทั้งนี้เพื่อลด ความแออัดของคิวบริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ด้วยการให้สลิปที่ได้จากยืมหนังสือมาจับสลากทุก เดือน เดือนละหนึ่งรางวัล
3. **รับขวัญบัณฑิต** ทำชুমุดต้อนรับบัณฑิตใหม่ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านหน้าหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์
4. **ป้าย บายทักแก้ว** แจกดินสอเพื่อเป็นของที่ระลึก และทำป้ายความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อทักแก้ว