



คู่มือ การจัดการความรู้ KM
เรื่อง การบริการเชิงรุก ด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
การทำงานเชิงรุกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน...ตามแนวทาง PDCA



จัดทำโดย
คณะกรรมการจัดการความรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2560

คำนำ

คู่มือการบริการเชิงรุก ด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดย “การทำงานเชิงรุกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน... ตามแนวทาง PDCA” ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยวัตถุประสงค์ เพื่อตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มทักษะในการทำงานเชิงรุก ในแผนการทำงานที่ดีที่สุดเป้าหมายคือบริการที่สะดวก รวดเร็วสามารถสนับสนุนและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าในการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการที่ดีมีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการ พร้อมทั้งยินดีให้บริการทุกหน่วยงานทุกฝ่ายทุกคนจนสามารถสร้างความประทับใจและได้รับคำชื่นชมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและองค์กร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะมีประโยชน์เพื่อเป็นแนวปฏิบัติงานที่ดีด้านการให้บริการให้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และผู้ใช้บริการทุกท่าน ในการที่บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ และผู้ที่สนใจสามารถนำคู่มือฉบับนี้ไปปฏิบัติและบังเกิดผลที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

ลำดับที่	หน้า
1. การบริการเชิงรุกด้านการประชาสัมพันธ์	1
2. การทำงานเชิงรุก Proactive	1
3. การประชาสัมพันธ์	1
4. การทำงานเชิงรุก Proactive	3
5. การทำงานเชิงรุกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน...	
ตามแนวทาง PDCA	5
บรรณานุกรม	12
ภาคผนวก	13

1. การบริการเชิงรุก ด้านการประชาสัมพันธ์

“การบริการเชิงรุก” หรือ “การให้บริการเชิงรุก” (Proactive Service) เกิดขึ้นจาก มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการซึ่งเปลี่ยนไป มีการแข่งขันสูง มีเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน และพฤติกรรมผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปมาก มีความต้องการใช้บริการที่มีความรวดเร็ว มีความสะดวก มีความถูกต้อง และการยอมรับความมีสิทธิพิเศษเหนือผู้อื่น และความพึงพอใจ สิ่งเหล่านี้ผลักดันให้ห้องสมุดต้องบริการเชิงรุกเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและแนวคิดทางการตลาดในยุคปัจจุบันที่ เน้นลูกค้าเป็นแรงขับเคลื่อนห้องสมุด ซึ่งเป็นสถาบันที่ให้บริการจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันโดยนำเรื่องของ “การให้บริการเชิงรุก” มาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้ห้องสมุดปัจจุบันได้พัฒนาและมีบทบาทการบริการสารสนเทศได้อย่างยั่งยืน

“ด้านการประชาสัมพันธ์” (Pro-active PR.) การประชาสัมพันธ์คือที่มีการชี้แจง และให้ความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือเหตุการณ์ ใด เพื่อให้เกิดความยอมรับ และความร่วมมือ งานประชาสัมพันธ์ จะทำให้องค์กรเกิดทิศทางและวัฒนธรรมองค์กรใหม่ๆ ในการดำเนินการไปสู่การแข่งขันเพื่อสร้างความพึงพอใจ ธีระพงษ์ โสดาศรี.2560.

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการเชิงรุกด้านการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การกระทำที่ตอบสนองโดยการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการจะต้องมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของการนำข่าวสารให้ถึงผู้รับสารคือผู้ใช้บริการหรือคนที่มาขอรับบริการ เป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กรได้

2. การทำงานเชิงรุก Proactive



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา คือห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ที่เป็นหน่วยงานมีบทบาทหน้าที่ของการเป็นแหล่งสารสนเทศในการสนับสนุนการเรียนการสอน และเป็นแหล่งองค์ความรู้ที่ต้องให้บริการ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไป

ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาในด้านความคิดในการทำงานเชิงรุกและตั้งศักยภาพภายในตัวของบุคลากรออกมาใช้อย่างเต็มที่เสริมสร้างความคิดเชิงบวกในการปฏิบัติงาน การทำงานให้มีการทำงานได้ดีกว่าเดิม ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่ายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน จากความสามัคคี ความร่วมมือกันในการทำงาน การทำงานเชิงรุกต้องอาศัยข่าวสาร หรือประสบการณ์ที่ได้รับ และที่ประสบอยู่โดยกรอบแนวคิดจะเน้นเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นในอนาคต เน้นพันธกิจที่ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว คุ่มค่าและมีคุณภาพ โดยเกิดจากการบริหารจัดการด้วยความรอบคอบ คาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นด้วยข้อมูลที่มี ตอบสนองความต้องการจากการเปลี่ยนแปลง และเป็นการทำงานรองรับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดประโยชน์ เห็นวิกฤตและโอกาส ป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ช่วยลดทอนความเสียหายอย่างทันที่ และบุคลากรคิดและทำงานอย่างมีระบบ เกิดทัศนคติที่ทำให้เกิดการทำงานเชิงรุก การมองโลกในแง่บวก และคิดที่จะเป็น "ผู้ให้" มากกว่า "ผู้รับ" ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. (2551).

3. การทำงานเชิงรุกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน...ตามแนวทาง PDCA

P (Plan) การวางแผนการบริการเชิงรุกเป็นการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ใช้โดยไม่รีรอให้ผู้ใช้ร้องขอโดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้และให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดโดยยึดแนวปฏิบัติ 4 ประการในการสร้างบริการเชิงรุก ดังนี้ (ศิริพร,2551)

1. Customer Service Plan: แผนการบริการลูกค้า เมื่อผู้ให้บริการได้รับรู้ความต้องการของลูกค้าแล้ว ผู้ให้บริการต้องพัฒนาแผนการบริการลูกค้า เพื่อเป็นเสมือนกรอบหรือแนวทางของผู้ให้บริการทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. Customer Centric : การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางเน้นความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการทุกคนในองค์กร ตั้งแต่นักศึกษา อาจารย์ ผู้บริหาร บุคลากรและประชาชนทั่วไป ในส่วนของการเป็นลูกค้า ต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า” (Customer) และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีตามบทบาทหน้าที่ในการให้บริการและในฐานะผู้ให้ ที่ไม่มีสิทธิเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ใด

3. Service Mind : จิตสำนึกในการบริการ หรือ การบริการด้วยหัวใจ Service Mind ถือเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็น ความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงานมีความสามารถด้านนี้ เพราะถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานทางด้านการบริการซึ่งจะต้องเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและความเสียสละทุ่มเทในการทำงานด้านการบริการ

4. Skill & Enthusiastic Service: ทักษะ ความรวดเร็วและความชัดเจนในการให้บริการ ทักษะในการให้บริการลูกค้ามีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีการฝึกฝนให้มีความรวดเร็วและมีความชำนาญเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการได้แก่

-ทักษะทางด้านการทักทาย

-ทักษะด้านการรับฟัง

-ทักษะทางด้านการจัดการข้อร้องเรียน

จากแนวปฏิบัติการทำงานบริการเชิงรุกทั้ง 4 ด้าน จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทางด้านการบริการห้องสมุดมีความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดเป็นทักษะ ลดปัญหาขณะปฏิบัติงานสามารถรับมือกับปัญหาทางด้านงานบริการและนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

D (Do) การดำเนินการตามแผนจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีให้ประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยความตั้งใจและความมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์กร ที่ตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน ตามความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล นอกจากนั้นยังเน้นการมีจิตสำนึกในการบริการเป็นสำคัญซึ่งเป็นความรับผิดชอบส่วนบุคคล และสิ่งสุดท้ายของการให้บริการเชิงรุกคือ การมีทักษะด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจน ความถูกต้อง และสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงในการให้บริการ สรุปลักษณะประกอบที่จะทำให้การบริการเชิงรุกสำเร็จ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความเชื่อมั่นวางใจ
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ
5. อัจฉริยะ
6. ความน่าเชื่อถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การเข้าถึงบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร
10. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้

ตัวอย่างบริการเชิงรุก

1. Bookmobile library หรือก็คือ ห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นบริการประเภทหนึ่งของห้องสมุดที่จะใช้ยานพาหนะที่ออกแบบเพื่อใช้เป็นห้องสมุด ให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงหนังสือได้ ภายในยานพาหนะนี้อาจจะมีพื้นที่เพียงพอสำหรับคนที่นั่งและอ่านหนังสือภายในรถและสามารถบรรทุกหนังสือออกไปให้บริการแก่ประชาชนและกลุ่มบุคคลที่มีความยากลำบากในการเข้าถึงห้องสมุด เช่น ชุมชนแออัด บ้านพักคนชรา สถานพักฟื้น เป็นต้น ทั้งในท้องถิ่นที่ห้องสมุดนั้นตั้งอยู่หรือในท้องถิ่นที่อยู่ห่างไกล สำหรับยานพาหนะที่ใช้มีทั้งรถยนต์ รถลาก หรือเรือ ผู้ให้บริการในรถอาจเป็นเจ้าหน้าที่ที่ขับรถทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์ไปด้วยในตัว บางทีมีพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ขับรถและบรรณารักษ์ นอกจากให้บริการหนังสืออ่านแล้วรถของห้องสมุดเคลื่อนที่บางแห่งอาจมีสื่ออื่นๆ เช่น วิทยุทัศน์ เทปเสียง ซีดี-รอม ของเล่น และเกมต่างๆ ให้บริการด้วย บริการของห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นประโยชน์อย่างมากแก่ประชาชนผู้ใช้บริการที่อยู่ห่างไกลซึ่งไม่สามารถไปใช้บริการของห้องสมุดได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่มีเวลา การคมนาคมไม่สะดวก หรือยังไม่เห็นความสำคัญของห้องสมุดหรือสาเหตุอื่น ๆ ในประเทศไทยนอกจากห้องสมุดประชาชนที่ดำเนินการห้องสมุดเคลื่อนที่แล้ว ยังมีห้องสมุดของสถาบันการศึกษา หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจัดห้องสมุดเคลื่อนที่

เช่น สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร มูลนิธิศึกษาเอเชีย เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ,2552)

2. บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery-D.D.) เป็นการให้บริการส่งสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ วิทยุ วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุ สำเนาบทความวารสาร ให้ผู้ใช้บริการโดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องไปยืม-คืนด้วยตนเอง เพียงแต่รอรับเอกสารที่ส่งคำร้องขอยืมจากจุดบริการ บริการนำส่งเอกสารตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นบริการเชิงรุกเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดอีกทางหนึ่ง

3. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service - CAS) เป็นการจัดบริการสารสนเทศและความรู้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา หรือความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่มอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับสารสนเทศทันสมัย ตรงตามความต้องการ และได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันเหตุการณ์(บริการสารสนเทศ,2554)โดยวิธีการต่างๆ ดังนี้

- 1) แจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่ได้รับมาใหม่
- 2) ส่งจดหมายข่าว แจ้งประกาศ ข่าวสารต่างๆ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิบัตร และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) แจ้งรายชื่อบทความวารสารใหม่ให้ผู้ใช้ได้ทราบ
- 4) ถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ในแต่ละสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้
- 5) ส่งเว็บบนวารสารฉบับใหม่ให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม
- 6) สรุปเนื้อหาสำคัญของสารสนเทศแต่ละเรื่อง โดยการค้นคว้า เลือกรวบรวมรายการเอกสาร ฐานข้อมูล เว็บไซต์ พร้อมระบุขอบเขตเนื้อหาโดยสังเขป หรือการประเมินคุณภาพและวิเคราะห์สารสนเทศตามที่ใช้ร้องขอเป็นครั้งคราวการให้บริการข่าวสารทันสมัยสำหรับห้องสมุดสามารถทำได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ปัจจุบันนิยมจัดนำเสนอเป็นเว็บเพจ หรือแจ้งข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์มือถือ สำหรับฐานข้อมูลวารสารเชิงพาณิชย์ที่แหล่งสารสนเทศบอกรับเป็นสมาชิกจะมีบริการ บริการ Alert ที่มีลักษณะคล้ายกับบริการ CAS ของสถาบันบริการสารสนเทศ โดยทั่วไปมีบริการให้เลือก 3 แบบ คือ

- 1) บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ หรือ บริการส่งสารบัญวารสารฉบับใหม่ที่ผู้ใช้กำหนดทางจดหมาย อีเล็กทรอนิกส์
- 2) บริการแจ้งรายการคัดสรร บทความในวารสารฉบับใหม่ที่ออกมา ซึ่งมีเนื้อหาตรงกับหัวข้อ หรือ คำสำคัญที่กำหนดแจ้งฐานข้อมูล ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตามระยะเวลาที่กำหนด
- 3) ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูล ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือการปรับรูปแบบการบริการ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นอกจากบริการที่จัดทำโดยห้องสมุดและบริการของ

ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ โปรแกรมค้นหาบนอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ โดยส่งข่าวหรือข้อมูลใหม่ๆ ให้ถึงเครื่องตลอดเวลาที่มีการ Update

จากแนวคิดและตัวอย่างการบริการเชิงรุกของห้องสมุดข้างต้นทำให้ทราบว่าห้องสมุดที่มีการพัฒนาให้เข้าถึงผู้ใช้เพื่อการบริการแนวคิดแบบใหม่ในงานบริการที่เปลี่ยนแปลงที่ตรงต่อความต้องการ เกิดความรวดเร็ว มีความสะดวก และความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับ และมีความพึงพอใจ สิ่งเหล่านี้ผลักดันให้ห้องสมุดต้องบริการเชิงรุกเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง

C (Check) การตรวจสอบและการประเมิน แสดงถึงการติดตาม ประเมินผลและแสดงความคิดเห็นการปรับปรุงมีการทดลองใช้แล้วนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ใหม่ประสิทธิภาพ

A (Action) การนำผลการตรวจสอบ/ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสรุปการดำเนินงานในกระบวนการต่อไป



บรรณานุกรม

งานประกันคุณภาพการศึกษา. (2560). *โครงการประกวดผลงานแนวปฏิบัติที่ดี Good Practices*.
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ธีระพงษ์ โสดาศรี .(2560).“การประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Pro-active PR.)”
อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์.

ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ
(Excellence Proactive Service). ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2560 ,
จาก <http://mkpayap.payap.ac.th/siriporn/pdf/pyupdf3.pdf>

แหล่งรวมภูมิปัญญา พัฒนาการเรียนรู้ มาตรฐานสากล



ID Line : aru

FaceBook : arit aru

FAX : 035 – 245-165

Telephone : 035 – 245-165

Address : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
 เลขที่ 96 ถ.ปรีดีพนมยงค์ ต.ประตู่ชัย
 อ.พระนครศรีอยุธยา จ. พระนครศรีอยุธยา 13000

ภาคผนวก

โครงการการบริการเชิงรุก ด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา