**แนวปฏิบัติที่ดี: การรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ**

สุพิริยา ผลนาค \*

**หลักการและเหตุผล**

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีพันธกิจหลักที่สำคัญคือ การแสวงหา การพัฒนาระบบจัดเก็บ การเผยแพร่และการบริการสารสนเทศทุกประเภท เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำนักหอสมุดมีการพัฒนาทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีทักษะและกระบวนการเรียนรู้ ให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า และจากเดิมที่สำนักหอสมุดเน้นการให้บริการเชิงรับ (Reactive service) เป็นการบริการที่ไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก ให้ความสำคัญต่อสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานะของผู้เป็นเจ้าของ และรอคอยให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการเป็นฝ่ายเข้ามาแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถนำมาใช้กับสถานการณ์ในปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาไปไกล ผู้ใช้บริการสามารถได้สารสนเทศที่ต้องการเพียงปลายนิ้วสัมผัส โดยไม่จำเป็นจะต้องมาใช้บริการในห้องสมุด ส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับกลยุทธ์การให้บริการเป็นรูปแบบการให้บริการเชิงรุก(Proactive service) โดยเริ่มนำเอาแนวคิดทางด้านการตลาดมาใช้ เป็นการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเป็นหลักเสมือนผู้ใช้บริการคือลูกค้า สอดคล้องกับสำนักหอสมุดได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 2554 เพื่อมุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศ ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก (User Focus) โดยมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบ และสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความยั่งยืน ตามเกณฑ์คุณภาพรางวัลแห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) ในหมวด 3 ที่กล่าวถึงการมุ่งเน้นลูกค้า สำหรับกลุ่มลูกค้า ในบริบทของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณหมายถึง กลุ่มผู้ใช้บริการ การรับฟังเสียงกลุ่มผู้ใช้บริการ หมายถึง การมีช่องทางหรือกระบวนการในการรับความคิดเห็นต่างๆจากกลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง จากทุกกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการในอดีต กลุ่มผู้ใช้บริการปัจจุบัน และกลุ่มผู้ใช้บริการในอนาคต เพื่อนำมาพัฒนางานห้องสมุด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ สำนักหอสมุดจึงเน้นรูปแบบการบริการเชิงรุกมากขึ้น และจัดทำขั้นตอนการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีในการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สอดคล้องกับการบริหารงานองค์กรตามแนวทาง TQA (Thailand Quality Award) ต่อไป

**วัตถุประสงค์**

เพื่อกำหนดกระบวนการในการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ เพื่อการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

**แนวปฏิบัติที่ดี**

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ เพื่อรวบรวมความต้องการ ความจำเป็น และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักหอสมุด โดยมีกระบวนการในการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ ซึ่งได้กำหนดเป็นแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้ใช้บริการ จำแนกผู้ใช้บริการ
2. พิจารณาคัดเลือกวิธีการในการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ โดยเลือกวิธีการในการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีการดังนี้

2.1 สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการที่อยากได้บริการประเภทใด ผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่

 ทางสำนักหอสมุดจัดขึ้น เช่น กิจกรรม New Gen New Idea เป็นต้น

2.2 สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่อยากได้

 บริการประเภทใด ความจำเป็นของผู้ใช้บริการที่จะต้องใช้บริการใด และความคาดหวัง

 ของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับ

2.3 สังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

1. รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
2. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ พันธกิจของสำนักหอสมุด และจัดลำดับความสำคัญ (กระทบมาก – ทำง่าย)
3. วางแผนปรับปรุงบริการ/กิจกรรมที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น
4. สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ โดยบรรจุในแผนปฏิบัติการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

**ความสำเร็จที่ได้จากการพัฒนา**

1. มีกระบวนการในการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. มีการทำงานเป็นทีมและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
3. สามารถนำเสียงผู้ใช้บริการไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมต่อไปในอนาคตได้

**ปัจจัยแห่งความสำเร็จ**

1. ผู้บริหารสนับสนุน โดยบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการ สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2559
2. บุคลากรสำนักหอสมุดมีส่วนร่วมและพร้อมในการปรับปรุงและพัฒนาบริการที่ดีขึ้น
3. ผู้ใช้บริการให้ความร่วมมือในการสำรวจ/สอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนาต่อได้