

ข้อเสนอแนวความคิด/วิธีการเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ของ นางสาวญาณินี พุทธิพันธ์

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๖๕๓๕
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดเพชรบุรี

เรื่อง การพัฒนางานบริการห้องสมุดประชาชนในรูปแบบแอปพลิเคชัน “Book Delivery”

หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.) ได้กำหนดนโยบายและจุดเน้นการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในด้านองค์กร สถานศึกษา และแหล่งเรียนรู้คุณภาพ โดยการปรับปรุงแบบกิจกรรมในห้องสมุดประชาชนที่เน้น Library Delivery เพื่อเพิ่มอัตราการอ่านและการรู้หนังสือของประชาชน และเป็นการกระตุ้นให้เกิดความสนใจทั่วทุกพื้นที่อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ประชาชน

ห้องสมุดประชาชน เป็นแหล่งที่รวบรวมสรรพวิชาการศึกษาต่างๆ ที่จะทำให้ความรู้อันประกอบด้วย หนังสือ วารสาร จุลวาร และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เน้นการให้บริการที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชนในชุมชนและท้องถิ่น โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ทำให้ห้องสมุดสมัยใหม่สามารถให้บริการสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษา โดยเฉพาะการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยทำหน้าที่ให้บริการสื่อการเรียนการสอน เป็นสถานที่ค้นคว้าสำหรับนักศึกษา กศน. และประชาชน รวมถึงการส่งเสริมการอ่านออกเขียนได้ สนับสนุนการศึกษาทั้งในและนอกระบบ

จากการที่ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ที่ทำให้เกิดโรคโควิด ๑๙ ได้แพร่ระบาดตั้งแต่ปลายปี ๒๕๖๒ มาจนถึงปัจจุบันส่งผลกระทบต่ออย่างมากมายทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพอนามัย การศึกษา การให้บริการ และการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการดำรงชีวิตประจำวัน การทำงาน หรือการศึกษา บุคคลต้องดำเนินชีวิตตามแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โดยสวมหน้ากากอนามัย ล้างมือ เว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ส่วนหน่วยงานต่างๆ ก็ต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อให้ดำเนินกิจการได้ต่อไป ห้องสมุดซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้ ความบันเทิง และเป็นที่พักพิงของผู้รับบริการ ก็ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการและรูปแบบของการให้บริการเพื่อให้รองรับต่อสภาวะที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นๆ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการของแต่ละห้องสมุดนั้นด้วย อาทิ การปิดบริการ การสลับเวลาทำงาน การให้ทำงานจากบ้าน (work from home) การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ หรือปรับปรุงแบบ ช่องทาง และวิธีการให้บริการ เมื่อกาลเวลาเปลี่ยนแปลงไปพร้อมๆ กับสภาวะที่การแพร่ระบาดยังมีอยู่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์โควิด ๑๙ เป็นการเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสในการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ ทั้งการเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยการนำสื่อและเครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยมาถ่ายทอดให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจและเข้าถึงได้อย่างง่ายขึ้น โดยกระบวนการเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสทางการเรียนรู้ของประชาชน ห้องสมุดก็ต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการอยู่เสมอเพื่ออยู่เคียงข้างผู้รับบริการต่อไป ในยุควิถีชีวิตใหม่นี้ จึงต้องมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมต่าง ๆ เพื่อรับมือกับแนวทางจัดการเรียนรู้แบบใหม่ พร้อมรับกับสถานการณ์ในวิกฤติและหลังพ้นวิกฤติโควิด - ๑๙ รวมทั้งความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต จึงเกิดแนวคิดใหม่ของการให้บริการในรูปแบบการศึกษาตามอัธยาศัย มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้าถึงองค์ความรู้ได้ ทุกคน ทุกที่ ทุกเวลา

ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี จึงต้องการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบแอปพลิเคชัน “Book Delivery” เพื่อเป็นการให้บริการการอ่านและการเรียนรู้ เป็นช่องทางในการเข้าถึงการอ่านที่สามารถเรียก ใช้งานได้ง่าย สะดวกต่อการสืบค้น และสามารถตอบสนองความต้องการในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บริการยืมและคืน หนังสือมาอ่านกันได้ง่ายๆ ผ่านแอปพลิเคชัน Line ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านแหลม พร้อมจัดส่งถึงบ้าน เพื่อต่อยอดกระแสรักการอ่านให้แพร่หลายมากขึ้น เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการอ่าน และช่วยป้องกันความเสี่ยงต่อการสัมผัส รวมถึงบรรเทาความกังวลของสมาชิกห้องสมุด เป็นกิจกรรมการจัดส่งหนังสือถึงมือสมาชิกห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านแหลม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักอ่านทุกคนที่ต้องการอ่านหนังสือในช่วงสถานการณ์ที่ต้องทำงานจากที่บ้าน รวมถึงผู้ที่ไม่สะดวกออกมาใช้บริการตามมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนร่วมกับครู กศน.ตำบล ในการให้บริการ เพื่อร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพให้ผู้บริการ โดยก้าวข้ามข้อจำกัดเรื่องสถานที่และอุปสรรคต่างๆ ได้ในที่สุด

บทวิเคราะห์

การพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนในรูปแบบแอปพลิเคชัน “Book Delivery” เป็นการพัฒนาห้องสมุดและการปรับตัวของห้องสมุดให้เข้ากับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์โควิด - ๑๙ เป็นการเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสในการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ ทั้งการเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยการนำสื่อและเครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยมาถ่ายทอดให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจและเข้าถึงได้อย่างง่ายขึ้น ให้กระบวนการเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสทางการเรียนรู้ของประชาชน เป็นนวัตกรรมการเรียนรู้บนฐานเทคโนโลยีซึ่งจะครอบคลุมวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบ ซึ่งบรรณารักษ์มีหน้าที่เป็นผู้จัดกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย จึงจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดกิจกรรม โดยการศึกษาค้นคว้า ริเริ่ม สร้างสรรค์ ความรู้ และนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้พัฒนางานในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการปรับตัวและเตรียมพร้อมต่าง ๆ เพื่อรับมือกับแนวทางจัดการเรียนรู้แบบใหม่อย่างทันท่วงที พร้อมรับมือกับสถานการณ์ในวิกฤติและหลังพ้นวิกฤติโควิด ๑๙ รวมทั้งความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

แนวความคิด

ในการพัฒนางานบริการห้องสมุดประชาชนในรูปแบบแอปพลิเคชัน “Book Delivery” จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะปรับเปลี่ยนการดำเนินงานแบบเดิมและปรับใหม่ให้มีความเหมาะสม โดยนำนโยบาย ระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ ที่มีความสำคัญและเป็นปัจจุบันสอดแทรกเข้าไป โดยใช้กระบวนการ หลักการ แนวคิดหรือทฤษฎีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการห้องสมุดตามความเหมาะสม ดังนี้

๑. แนวความคิดเกี่ยวกับบริการสารสนเทศเชิงรุก

การบริการสารสนเทศเชิงรุก หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน กิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดค้นหา ออกแบบ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการในรูปแบบการเข้าถึงผู้ใช้โดยตรง ซึ่งอาจมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและทันการณ์ โดยการบริการสารสนเทศที่เน้นความเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ มีการคัดเลือก จัดหา จัดเก็บ เพื่อรอให้ผู้เข้ามาใช้บริการนั้น ไม่สอดคล้องกับสภาพของสังคมในยุค ที่ข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลายของแหล่งสารสนเทศ และพฤติกรรมของผู้ใช้ที่สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองได้มากขึ้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับบทบาทและกลยุทธ์การบริการ พัฒนาระบบการให้บริการให้เข้าถึงผู้ใช้โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด เป็นการให้บริการเชิงรุก ห้องสมุดเชิงรุกหรือบริการสารสนเทศเชิงรุกมากขึ้น ดังนี้

ปรัชญนันท์ นิลสุข และ ทิพภากร รังคสิริ (๒๕๕๑ : ๓๔) กล่าวว่า การบริการสารสนเทศสำหรับห้องสมุดไม่ควรตั้งรับอยู่นิ่งกับห้องสมุดอีกต่อไป การบริการสารสนเทศสารสนเทศจากเดิมที่เป็นสารสนเทศจากหนังสือหรือตำราเป็นเล่ม ผู้ใช้บริการจะต้องอาศัยอ่านจากห้องสมุด โดยห้องสมุดตั้งรับในการให้บริการ ถ้าเราปรับเปลี่ยนการบริการสารสนเทศเป็นเชิงรุก ปรับเปลี่ยนวิธีการมุ่งไปที่ผู้รับบริการ หากกลยุทธ์ใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรปรับเปลี่ยนสื่อการนำเสนอที่ทันสมัย และรวดเร็วเข้าถึงผู้รับบริการได้ในทุกที่ทุกเวลา

ยีน ภู่วรรณ (๒๕๕๐: ๗๔) ให้ความหมายว่า ห้องสมุดเชิงรุก คือ ห้องสมุดที่ไม่ขึ้นกับสถานที่เวลา การให้บริการ และระยะทาง มีการบริการดิจิทัล การแทนสื่อความรู้ต่างๆ ด้วยดิจิทัลจัดการข้อมูลสารสนเทศ ความรู้หลากหลายแบบอยู่ในเครือข่าย น ไอซีทีมาช่วยในการให้บริการ ใช้ Network Centric กล่าวคือ ทุกอย่างอยู่ในเครือข่าย มีการบริการเสมือนจริงใช้หลักการและมาตรฐานที่กำลังพัฒนาบนเว็บ ๒.๐ ร่วมมือและแบ่งปันการใช้งาน ตลอดจนการสร้างชุมชนความรู้ที่มีมาก และสร้างขึ้นได้อย่างรวดเร็วกว่าเดิมมาก

ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ กระบวนการการดำเนินงาน กิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดค้นหา ออกแบบเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยการเข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรงซึ่งการบริการดังกล่าวอาจมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๒. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service marketing mix)

กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service marketing mix) ๗ ด้านหรือ ๗P's มาใช้เป็นแนวทางในการร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก โดยประยุกต์เข้ากับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดประกอบด้วย ๑) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ (Product/service) ๒) ด้านราคา (Price) ๓) ด้านสถานที่ (Place) ๔) ด้านบุคลากร (People) ๕) ด้านการส่งเสริมการบริการ (Promotion) ๖) ด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) และ ๗) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) นำมาประยุกต์เป็นรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ดังนี้

๑) ผลิตภัณฑ์ใหม่ (New information resources and services)

๑.๑) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีรูปแบบที่หลากหลาย นอกเหนือจากสื่อสิ่งพิมพ์

๑.๑.๑) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล

๑.๑.๒) รวบรวมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศบนเครือข่าย

๑.๒) ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาช่วยในการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการสืบค้นข้อมูล บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และจัดเก็บสารสนเทศของห้องสมุด

๑.๓) จัดหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย มาช่วยในการจัดเก็บสืบค้นสารสนเทศ

๑.๔) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านสื่อที่หลากหลาย

๑.๕) สร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศกับสถาบันการศึกษา

๑.๖) ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการแนะนำและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้มาจากส่วนประสมทางการตลาด ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ

(Product) สังคมปัจจุบันกำลังเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การจัดทำสื่อดิจิทัลที่มีข้อมูลเป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง เสียง และภาพเคลื่อนไหว มีการจัดเก็บรวบรวมไว้ในคอมพิวเตอร์หรือฐานข้อมูลของห้องสมุด รวมทั้งจัดให้มีการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงสารสนเทศ และแนะนำสารสนเทศมายังห้องสมุดได้ตรงกับความต้องการและความสนใจได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงสารสนเทศอย่างรวดเร็วทุกที่ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๒) ช่องทางการให้บริการ(Places/service channels)

๒.๑) จัดพื้นที่การให้บริการทั้งภายนอกและภายในห้องสมุด ให้มีลักษณะดังนี้

๒.๑.๑) จัดพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน มีพื้นที่นั่งอ่าน มุมกิจกรรม มุมพักผ่อน

๒.๑.๒) ตกแต่งพื้นที่ภายในของห้องสมุด ให้สวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจ

๒.๑.๓) ดูแลรักษาความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

๒.๒) เพิ่มช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับห้องสมุด เช่น กล้องรับข้อความ โทรศัพท์ อีเมล เครือข่ายสังคมออนไลน์เช่น Facebook, LINE, Twitter, และ Blog เป็นต้น

๒.๓) พัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุดให้มีความเป็นปัจจุบัน

๒.๔) จัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

๒.๕) บริการเครือข่ายไร้สายที่รวดเร็ว

ช่องทางการให้บริการ ได้มาจากส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่ (Place) และด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ทั้งนี้การจัดพื้นที่การให้บริการของห้องสมุดที่มีทั้งภายในและภายนอก อาคารห้องสมุด การสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดในด้านสิ่งแวดล้อม เป็นการสร้างบรรยากาศใหม่ให้มีความทันสมัย เป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดให้ผู้ใช้บริการประทับใจและเข้ามาใช้บริการห้องสมุด พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกช่องทางในการเข้าถึง การบริการสารสนเทศ เพื่อการค้นหายุทธศาสตร์สารสนเทศและการบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาช่องทางการให้บริการ ทั้งที่เป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดและบริการเสริมให้ สามารถใช้บริการที่รวดเร็วและทันสมัย

๓) การส่งเสริมการใช้บริการ(Services promotion)

๓.๑) ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการและกิจกรรมของห้องสมุดทางเว็บไซต์หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์

๓.๒) แนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอในหลากหลายช่องทาง

๓.๓) สร้างเครือข่ายในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ ร่วมกับชุมชน หน่วยงานทั้งของรัฐ และเอกชน

๓.๔) จัดห้องสมุดเคลื่อนที่อย่างสม่ำเสมอและมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน

๓.๕) นำสื่อสารสนเทศไปให้บริการตามแหล่งชุมชน

๓.๖) มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการห้องสมุด

การส่งเสริมการใช้บริการ ได้มาจากส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ (Promotion) ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่าง ๆ มีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นทำให้พฤติกรรมการรับข้อมูล ข่าวสารผู้ใช้เปลี่ยนไป การติดตามข่าวสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่ทันสมัยและน่าสนใจสำหรับห้องสมุดที่จะช่วยส่งเสริมการบริการสารสนเทศ โดยห้องสมุดสามารถแจ้งกิจกรรมที่น่าสนใจและบริการใหม่ ๆ ไปยังผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศและเผยแพร่สารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงห้องสมุดได้สะดวกเร็วขึ้น นอกจากนี้การใช้สื่อสมัยใหม่จะช่วยให้บรรณารักษ์สามารถวางแผนการให้บริการผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔) บุคลากร (Personnel)

๔.๑) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจให้บริการ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

๔.๒) มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ หรือสารสนเทศศาสตร์

๔.๓) มีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔.๔) มีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการให้บริการ

๔.๕) มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร

ทั้งนี้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะทางวิชาชีพ และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนที่จะทำให้ห้องสมุดเกิดการพัฒนาให้ทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานช่วยให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน เต็มใจให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในการบริการ

๕) การบริการที่มีคุณค่า(Valued service)

๕.๑) ลดขั้นตอนการให้บริการ ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

๕.๒) ใช้เทคโนโลยีในการจัดการบริการสารสนเทศ

๕.๓) จัดบริการสารสนเทศให้เข้าถึงจากที่ทำงานหรือที่บ้าน

การบริการที่มีคุณค่า ได้มาจากส่วนประสมทางการตลาด ๒ ด้าน คือ ด้านราคา (Price) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ทั้งนี้ห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดที่ให้บริการโดยไม่ได้หวังมุ่งเน้นกำไรเน้นการให้บริการสารสนเทศเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความสะดวกสบาย และความรวดเร็วในการใช้บริการ ซึ่งไม่สามารถระบุราคาเป็นตัวเลขได้ การลดขั้นตอนการให้บริการ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับห้องสมุด

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการนำแนวคิดต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานบริการห้องสมุดประชาชนในรูปแบบแอปพลิเคชัน “Book Delivery” เป็นสิ่งที่สามารถนำมาเชื่อมโยงกันได้ทุกข้อ เพื่อเป็นการให้บริการการอ่านและการเรียนรู้ เป็นช่องทางในการเข้าถึงการอ่านที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย สะดวกต่อการสืบค้น และสามารถตอบสนองความต้องการในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดส่งหนังสือถึงมือสมาชิกเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักอ่านทุกคนที่ต้องการอ่านหนังสือ รวมถึงผู้ที่ไม่สะดวกออกมาใช้บริการ โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนเป็นบุคคลที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยก้าวข้ามข้อจำกัดเรื่องสถานที่และอุปสรรคต่างๆ ได้ในที่สุด

ข้อเสนอ

สำนักงาน กศน. ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปรับรูปแบบกิจกรรมในห้องสมุดประชาชนที่เน้น Library Delivery เพื่อเพิ่มอัตราการอ่านและการรู้หนังสือของประชาชน และเป็นการกระตุ้นให้เกิดความสนใจทั่วทุกพื้นที่อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ประชาชน สามารถตอบสนองต่อภารกิจต่าง ๆ ตามนโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานของสำนักงาน กศน. กระทรวงศึกษาธิการและรัฐบาล ดังนั้นจึงเห็นควรให้มีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบแอปพลิเคชัน Book Delivery Service Book Delivery Service เพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงการอ่านที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย สะดวกต่อการสืบค้น และสามารถตอบสนองความต้องการในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดีโดยสามารถติดตั้งฟรีทั้งอุปกรณ์ระบบ iOS และ Android โดยแอปนี้มีหนังสือทั่วไป หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-BOOK) และคลิปวิดีโอสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ให้เลือกอ่านและรับชม สามารถสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดผ่านแอปพลิเคชันนี้ได้ทันที และมีบริการยืมและคืนหนังสือมาอ่านกันได้ง่ายๆ ผ่านแอปพลิเคชัน Line พร้อมจัดส่งถึงบ้าน เพื่อต่อยอดกระแสรักการอ่านให้แพร่หลายมากขึ้น ทั้งการเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยการนำสื่อและเครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยมาถ่ายทอดให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจและเข้าถึงได้อย่างง่ายขึ้น ทำให้กระบวนการเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสทางการเรียนรู้ของประชาชน เป็นการใช้นวัตกรรมการเรียนรู้บนฐานเทคโนโลยีซึ่งจะครอบคลุมการบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการยืม-คืนหนังสือให้กับประชาชน โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านแหลมจึงได้มีการปรับตัวและเตรียมพร้อมต่าง ๆ เพื่อรับมือกับแนวทางจัดการเรียนรู้แบบใหม่อย่างทันที่ ท่วงที่ ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านแหลม มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพสังคม และความต้องการของผู้ใช้บริการ
๒. ผู้ใช้บริการ มีนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
๓. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการอ่านได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ด้านผลผลิต

ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการห้องสมุด ร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมาย มีนิสัยรักการอ่าน สามารถเข้าถึงการอ่านได้สะดวกขึ้น

ด้านผลลัพธ์

๑. ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านแหลม มีรูปแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง

(ลงชื่อ).....

(นางสาวญาณินี พหุพันธ์)

ผู้เสนอแนวความคิด

วันที่ ๒๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕