

จาก DDS สู่บริการ Campus Delivery Service  
From DDS to Campus Delivery Service

สงวน พงศ์กิจวิฑูรย์\* เยาวพร ศานติวิวัฒน์ จรรย์ โทผาวงษ์  
ละอองดาว มาตวังแสง เวหา ศิลปะบุรณะ  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: sanpon@kku.ac.th\*

---

### บทคัดย่อ

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการเข้าใช้ทรัพยากรของห้องสมุด อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดการใช้งานอย่างคุ้มค่า ต้องงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรของห้องสมุด และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการจึงได้จัดบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะต่างๆ ไปส่งให้ผู้ใช้บริการตามคณะหรือหน่วยงานที่ระบุความประสงค์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นและวิทยาเขตหนองคาย ปัจจุบันได้ขยายบริการให้ครอบคลุมถึงนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตลอดจนการให้บริการที่ผู้ใช้สามารถส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่

**คำสำคัญ:** บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ, ทรัพยากรสารสนเทศ, บริการของห้องสมุด

### Abstract

In order to facilitate library user who cannot access resources at the library and also promote use of library resources in a highly cost-effective library resource procurement budget and respond to the user needs. So, Academic Resources Center has provided library's resources delivery service, it offering library user can request library resources from Academic Resources Center or faculty libraries and then it will be deliver to specified address by library user including Academic Resources Center, faculty library or another department that located in Khon Kaen University and Nongkhai Campus as well.

**Keyword:** Document Delivery Service, Library Service, Information Resources

## บทนำ

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่ไม่มีเวลาและไม่สะดวกมาห้องสมุด อีกทั้งเป็นบริการที่ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างห้องสมุดคณะต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรที่ซ้ำซ้อนกันระหว่างห้องสมุดคณะต่างๆ หมดปัญหาการสูญหายของทรัพยากรระหว่างการนำส่งด้วยการเพิ่มความรอบคอบรัดกุมในการประสานงานระหว่างผู้รับเรื่องและผู้นำส่งทรัพยากรโดยการเซ็นรับ-ส่งทรัพยากรในทุกขบวนการส่งต่อ อีกทั้งสร้างความมั่นใจสำหรับผู้ใช้บริการโดยการรับคืนในระบบเพื่อให้แจ้งสถานภาพการส่งต่อ (Intransit) สามารถตรวจสอบด้วยตนเองได้ทันที

อีกทั้งรับฟังเสียงข้อร้องเรียน และความต้องการของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยนำ Kaizen และ SIPOC มาปรับใช้เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในปัจจุบันและอนาคต

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด
2. สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และเกิดความภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



### ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วของบริการ CDS โดยผ่านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC (Online Public Access Catalog) และโปรแกรม One Search ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรูปแบบการรับคำร้องหลากหลาย ได้แก่ การรับคำร้องผ่านแบบคำร้องอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ หรือแจ้งความต้องการด้วยตนเองที่จุดบริการของหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะต่าง ๆ การใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อีกทั้งสามารถคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ที่ห้องสมุดคณะต่างๆ หรือจุดบริการสำหรับคณะที่ไม่มีห้องสมุดโดยจะเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมด้วยตนเอง หรือยืมผ่านบริการ CDS

เนื่องจากว่าในปีงบประมาณ 2557 เป็นปีแรกที่ได้ดำเนินการขยายการให้บริการสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อนำข้อมูลการขอใช้บริการมาเปรียบเทียบกับการใช้บริการของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีทราบและใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

### การนำไปใช้ประโยชน์

ประหยัดเวลาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดของผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องเดินทางมายืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศของสมุดด้วยตนเอง มีการหมุนเวียนการใช้งานของทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าต่องบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรของห้องสมุด

### รายการอ้างอิง

คณะทำงานบริการพื้นฐาน สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้). (2557). แนวปฏิบัติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (Campus Delivery Service). *ชุมชนนักปฏิบัติงานยืม-คืน เรื่อง "จาก DDS สู่ Campus Delivery Service"*. ขอนแก่น: [ม.ป.ท.].

สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2551). *คู่มือแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น = Document Delivery Service on Campus*. ขอนแก่น: สำนัก.