

การพัฒนาการให้บริการในรูปแบบ Self-service
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

The Development of Self-service in Chiang Mai University Library

ปราชัญญ์ สวงวงศ์ศักดิ์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ e-mail: pratchaya@lib.cmu.ac.th

บทคัดย่อ

การพัฒนาการให้บริการในรูปแบบ Self-service ภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นเป้าหมายของการพัฒนาของสำนักหอสมุดตามแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2555-2559) มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยการเพิ่มช่องทางการใช้บริการ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และแก้ไขปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในปี 2556 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาการให้บริการในรูปแบบ Self-service จำนวน 2 บริการ คือ บริการจองห้องค้นคว้ากลุ่มด้วยตนเองและบริการยืมด้วยตนเองพัฒนาโดยใช้ HTML5 จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า การนำบริการในรูปแบบ Self-service มาให้บริการในห้องสมุด ทำให้มีผู้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมถึงสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้กับสำนักหอสมุดได้

คำสำคัญ: ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, การพัฒนาระบบ, การให้บริการ, ระบบบริการด้วยตนเอง

ABSTRACT

The development of self-service in Chiang Mai University Library is one of the objectives of the five-year development strategic plan (2012-2016). The objectives of this service to help users to access information resources and services by adding more channels for use, decreasing the staff's workloads, improving the misunderstandings communication between the library staff and users, as well as decreasing the organization's expenditures. In the fiscal year 2013, the library has developed 2 types of self-service: self-reservation of group study room and self-checkout using HTML5. By statistical study, it was found that using a self-service method could increase the number of users and decrease the library's expenditures.

Keywords: Chiang Mai University Library, Programming, Services, Self-service

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มุ่งพัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center) ระดับแนวหน้า โดยกำหนดเป้าหมายสำคัญของการเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สอดรับแผนกลยุทธ์ สำนักหอสมุด ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2555-2559) และการพัฒนามหาวิทยาลัยในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและมหาวิทยาลัยดิจิทัล ประกอบด้วย การเป็นห้องสมุดดิจิทัล ห้องสมุดสนับสนุนการวิจัย ศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ ศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น ภาคเหนือ และแหล่งข้อมูลกลุ่มประเทศอาเซียนและ GMS

การพัฒนาการให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ ซึ่งการพัฒนาบริการSelf-service เป็นรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจ เนื่องจากเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการของสำนักหอสมุดได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว การใช้บริการไม่จำเป็นต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อีกทั้งเป็นการเพิ่มช่องทางการใช้บริการ ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างยั่งยืนโดยสำนักหอสมุดตั้งเป้าหมายในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อให้บริการในรูปแบบ Self-service อย่างน้อย 1 ระบบต่อปี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการให้บริการในรูปแบบ Self-service อย่างน้อยปีละ 1 ระบบ
2. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
3. เพื่อเพิ่มช่องทางการใช้บริการ
4. เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. เพื่อลดปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
6. เพื่อประหยัดงบประมาณของสำนักหอสมุด
7. เพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาตามแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2555-2559)ของสำนักหอสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

ศึกษากระบวนการให้บริการของสำนักหอสมุด เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาทดแทนในขั้นตอนการให้บริการโดยเลือกจากบริการที่มีผู้ใช้จำนวนมาก หรือมีปัญหาในการให้บริการ

พิจารณาซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ โดยเลือกประเภทพีแรว์หรือโอเพ่นซอร์ส

1. พัฒนาโปรแกรม
2. ทดสอบโปรแกรมโดยการทดลองใช้ในห้องสมุดกลาง
3. ปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการทดสอบ โดยพิจารณาจากการทำงานโดยภาพรวมและรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ
4. จัดเก็บสถิติการใช้งานเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

ในปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุด ได้พัฒนาโปรแกรมการให้บริการในรูปแบบSelf-serviceจำนวน 2 ระบบด้วยกันคือ

1. ระบบการยืมด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์และ Mobile Applicationประกอบด้วย ระบบย่อย 3 ระบบ ดังนี้

1.1 ระบบยืมด้วยตนเอง เป็นระบบตระกร้าหนังสือออนไลน์ (Online book cart) ที่ผู้รับบริการสามารถเลือกหนังสือจากรายชื่อหนังสือที่สืบค้นในคลังในตระกร้าและยืนยันตนเองด้วยการกรอกข้อมูลบัตรสมาชิกห้องสมุด (ในกรณีที่ใช้งานผ่านเว็บไซต์) หรือยืนยันตนเองผ่านระบบ Mobile Passport ที่เชื่อมโยงข้อมูลโทรศัพท์มือถือเข้ากับระบบสมาชิกของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ(ในกรณีที่ใช้ผ่าน Mobile Application)

1.2 ระบบนำส่งเอกสาร ผู้รับบริการสามารถระบุสถานที่ที่ต้องการให้ห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ นำส่งทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมกำลังดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด

1.3 ระบบยืมต่อด้วยตนเอง ในกรณีที่ครบกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศ หากยังไม่ต้องการคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมมาผู้รับบริการสามารถใช้บริการยืมต่อได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์และ Mobile Application ตามระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดกำหนด คือ ยืมต่อได้สูงสุด 3 ครั้ง

จากการใช้งานระบบตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม 2556 พบว่า มีการใช้บริการทั้งสิ้นจำนวน 1,186 ครั้ง คิดเป็นทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 2,531 ชื่อ

1. การจองห้องค้นคว้ากลุ่มด้วยตนเอง พัฒนาโดยใช้โปรแกรม HTML5 และ jQuery Mobileเป็นระบบที่ผู้รับบริการใช้บัตรสมาชิกห้องสมุดประเภท RFID ยืนยันตนเองกับเครื่องอ่านเพื่อจองห้องค้นคว้ากลุ่มตามเวลาที่ต้องการแต่ละห้อง ซึ่งภายในห้องค้นคว้ากลุ่มแต่ละห้องจะมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ไม่เหมือนกัน เช่น ระบบคีบอร์ดในการเปิดห้อง กระดานไวท์บอร์ดอินเตอร์แอคทีฟโปรเจคเตอร์พร้อมปากกาอิเล็กทรอนิกส์อินเทอร์เน็ตทีวี แวนตา 3 มิติ ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งอ่าน โดยระบบจะกำหนดสิทธิ์ให้ผู้รับบริการกลุ่มที่จองสามารถใช้บริการหาพบผ่านระบบคีบอร์ดได้ในเวลาที่จองเท่านั้น รวมถึงสามารถรายงานการใช้งานห้องค้นคว้ากลุ่มแยกตามช่วงเวลาและประเภทผู้รับบริการได้

จากการใช้งานระบบตั้งแต่เดือนเมษายน จนถึงเดือนตุลาคม 2556 พบว่า

1. มีจำนวนผู้รับบริการห้องค้นคว้ากลุ่มเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกัน

ช่วงเวลา	เม.ย.-ต.ค. 2553	เม.ย.-ต.ค. 2554	เม.ย.-ต.ค. 2555	เม.ย.-ต.ค. 2556
จำนวนผู้รับบริการ	1,596 คน	9,034คน	3,884 คน	16,381 คน

2. สามารถบริหารจัดการสิทธิการเข้าใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กำหนดระยะเวลาการใช้ห้อง กำหนดจำนวนคนขั้นต่ำในการใช้ห้อง

3. ประหยัดงบประมาณอย่างน้อยจำนวน 140,000 บาท ดังนี้

- ค่าจัดซื้อ Controller จำนวนเงิน 80,000 บาท
 - ค่าเดินสายสัญญาณจาก Controller มายัง RFID Reader จำนวนเงิน 30,000 บาท
 - ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อซอฟต์แวร์ จำนวนเงิน 30,000 บาท
4. ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการลงชื่อจองห้องค้นคว้ากลุ่มได้สูงสุดถึง 12 ชั่วโมงต่อวัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter library loan) ลงในระบบยืมด้วยตนเอง
2. ควรกำหนดมาตรการที่เข้มงวดสำหรับผู้ที่จองห้องค้นคว้ากลุ่มด้วยตนเองแต่ไม่มาใช้บริการ

การนำไปใช้ประโยชน์

ในปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาการให้บริการในรูปแบบ Self-service จำนวน 2 บริการ คือ บริการจองห้องค้นคว้ากลุ่มด้วยตนเอง ที่สามารถให้บริการได้ในห้องสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ/สถาบัน/ศูนย์ และบริการยืมด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์และในรูปแบบของ Mobile Application ส่งผลให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงบริการของสำนักหอสมุดมากขึ้น
2. มีขั้นตอนการเข้าถึงบริการน้อยลง
3. จำนวนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น
4. ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการจัดซื้อระบบสำเร็จรูป

รายการอ้างอิง

- AlSudairi, M. T. (2013). *The Effects of self-service web portals on online banking service quality: A Theoretical model. International Journal Of Business & Management*, 8(18), 121-139. doi:10.5539/ijbm.v8n18p121
- Hilton, T., & Hughes, T. (2013). *Co-production and self-service: The application of service-dominant logic. Journal of Marketing Management*, 29(7/8), 861-881. doi:10.1080/0267257X.2012.729071