

ระบบบริหารจัดการบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน Cataloging Request Management System

อมรรัตน์ ศรีสุภานนท์ วรารวรรณ วีรวิรวงศ์
สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย e-mail: amornrat.s@car.chula.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจุบันยังมีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนหนึ่งอยู่ในขั้นตอนการวิเคราะห์และเตรียมตัวเล่ม เมื่อผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ สามารถส่งคำขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์จากหน้าจอ OPAC จากเดิมที่เคยสื่อสารด้วยอีเมล ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้นจึงได้ปรับวิธีการเป็นการส่งข้อมูลออนไลน์ตรงมายังฐานข้อมูลในระบบบริหารจัดการบริการทรัพยากรสารสนเทศ (Cataloging Request Management System) ระบบนี้ได้สร้างขึ้นจากการระดมสมองของ 4 ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนี้ เพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาด ปรับลดขั้นตอนการบริหารจัดการให้กระชับ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและส่งมอบงานบริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

คำสำคัญ:

ระบบบริหารจัดการคำขอใช้บริการ, บริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน, บริการห้องสมุด

Abstract

Currently, there are a number of resources in the process of cataloging and preparing hard copies. When users want to use the resources they can request services from the OPAC. Previously we communicated by email which caused some errors. So we have changed it to users' sending data directly to Cataloging Request Management System. The system is the result of brain storming sessions of a team of 4 departments associated with this service. It aims to reduce errors, increase operational efficiency and deliver better services to users.

Keyword:

Request Management System, Cataloging Request Service, Library Service

บทนำ

"โครงการจัดหนังสือส่งให้ทันใจผู้อ่าน" เป็นส่วนหนึ่งในโครงการพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานวิทยทรัพยากร ประจำปีงบประมาณ 2559 ที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานในความรับผิดชอบ ในหลักการของ "3 ลด" "3 เพิ่ม" กล่าวคือลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มความ

ประทับใจ เพื่อให้บุคลากรตระหนักและเห็นคุณค่าในมุมมองของการเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพโดยคำนึงถึงความปลอดภัย/ความประทับใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

การนำเสนอโครงการจัดหนังสือส่งให้ทันใจผู้อ่าน มุ่งเน้นที่ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน (Cataloging Request Management System) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน ซึ่งเป็นการทำงานข้ามหน่วยงาน (Cross Function) ที่มีผู้รับผิดชอบงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์จัดการทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัย จึงจำเป็นต้องมีระบบช่วยในการกำหนดขั้นตอนและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและทวนสอบได้ โดยศูนย์เครือข่ายห้องสมุดดิจิทัล จุฬาฯ ได้ออกแบบและพัฒนาแบบฟอร์มการขอใช้บริการนี้ผ่านออนไลน์ และพัฒนานำข้อมูลเข้าสู่ระบบบริหารจัดการบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วนขึ้น

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน (Cataloging request) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในขั้นตอนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศและการเตรียมตัวเล่ม โดยในช่วงแรกของการให้บริการนี้ ผู้รับบริการต้องกรอกแบบฟอร์มที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 เท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ.2555 ได้หาแนวทางเพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้ดียิ่งขึ้น จึงพัฒนาเป็นรูปแบบออนไลน์ที่สามารถขอใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ได้รับความสะดวกทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ และยังช่วยลดขั้นตอนลดกระดาษในการส่งเอกสารปฏิบัติงานอีกด้วย

ในการดำเนินงานที่ผ่านมา เมื่อผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการออนไลน์จาก OPAC แล้ว ระบบจะส่งอีเมลตอบรับคำขอไปยังผู้รับบริการ และในขณะเดียวกันระบบส่งอีเมลแจ้งไปยังผู้ให้บริการด้วย ถึงแม้จะมีระบบออนไลน์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว แต่ก็ยังพบปัญหาในการดำเนินงานบางประการ เช่น ความผิดพลาดในการตรวจสอบคำขอใช้บริการจากอีเมลเนื่องจากในแต่ละวันปริมาณอีเมลที่เข้ามามีมากและไม่มีระบบทวนสอบการดำเนินงานได้ ความผิดพลาดในการส่งต่องาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ทำให้ไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ขอใช้บริการ หรือ เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ดังนั้นจึงเกิดแนวคิดที่จะพัฒนาระบบบริหารบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน (Cataloging Request Management System) เพื่อควบคุมคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

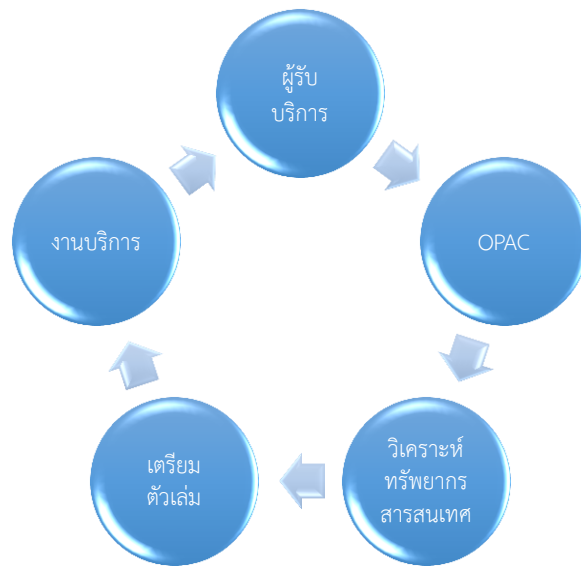
1. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน (Cataloging Request Management System)
2. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน
3. เพื่อเป็นบัญชีตรวจสอบในการปฏิบัติงาน (Checklist) และเป็นเครื่องมือในการทวนสอบการทำงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดและปัญหาในการดำเนินงาน
4. เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสถิติการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานและวิเคราะห์ปัญหา ดำเนินการประชุมร่วมกันระหว่าง 4 หน่วยงาน เพื่อทราบถึงการดำเนินงานและปัญหาในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน (Cataloging

Request) ถึงแม้จะมีระบบออนไลน์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว แต่ก็ยังพบปัญหาในการดำเนินงานบางประการ เช่น ความผิดพลาดในการตรวจสอบคำขอใช้บริการจากอีเมล ความผิดพลาดในการส่งต่องาน

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ ศูนย์เครือข่ายห้องสมุดดิจิทัล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้นำข้อมูล กระบวนการดำเนินงานและปัญหาในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วนมาวิเคราะห์และออกแบบระบบให้ตอบสนองการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 วงจรบริการทรัพยากรสารสนเทศด่วน

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนา ทดลองใช้ และแก้ไขระบบบริหารจัดการบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน ในระยะของการทดลองใช้โดยผู้ปฏิบัติงาน พบข้อผิดพลาดบางประการ เช่น ขาดรายงานการขอใช้บริการในแต่ละวัน ขาดขั้นตอนการเปลี่ยนสถานะของทรัพยากรสารสนเทศและนำขึ้นชั้นบริการปกติในกรณีที่ผู้รับบริการไม่มารับทรัพยากรสารสนเทศตามกำหนด และได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้ว

ขั้นตอนที่ 4 การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน (Cataloging Request)

1. ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์เพื่อขอใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน ระบบส่งอีเมลไปยังผู้รับบริการและส่งข้อมูลไปยังฐานข้อมูลระบบบริหารจัดการบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน

Author	ธัญญา ผลอนันต์
Title	บันทึกไทย 2559 = Thailand book of records 2016 / สร้างสรรค์, ธัญญา ผลอนันต์
Imprint	กรุงเทพฯ : ขริ่งข้าว '94, 2558
Edition	พิมพ์ครั้งที่ 1

LOCATION	CALL #	STATUS
Central Library	039.95911 ๕461น 2559	CATALOGING Cataloging Request
Central Library	039.95911 ๕461น 2559 c.2	CATALOGING Cataloging Request

2 copies being processed for Central Library.

Book Information

Author: ธัญญา ผลอนันต์
 Title: บันทึกไทย 2559 = Thailand book of records 2016 / สร้างสรรค์, ธัญญา ผลอนันต์
 Imprint: กรุงเทพฯ : ขริ่งข้าว '94, 2558
 Edition: พิมพ์ครั้งที่ 1
 Descript: 211 หน้า : ภาพประกอบ ; 31 ซม.
 Detail: Central Library 039.95911 ๕461น 2559 CATALOGING
 This request belongs to Central Library

สิ่งพิมพ์ที่ท่านต้องการ อยู่ระหว่างการเตรียมตัวเล่มออกให้บริการ
 โปรดกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน เพื่อการติดต่อกลับให้มารับตัวเล่มต่อไป

The item you have requested is being processed.
 Please complete the form below and you will be contacted when the item becomes available.

Name:

Institution:

Phone number:

Email:

User type: ☒ Chulalongkorn University member (CU member)
☐ Non-CU member

ภาพที่ 2 แบบฟอร์มออนไลน์ที่เรียกใช้ได้จาก OPAC

2. ผู้ปฏิบัติงาน login เพื่อเข้าไปดูรายการที่มีผู้ขอใช้บริการจากหน้าจอของระบบ และสามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้ทันทีตามที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งแบ่งหน้าที่เป็น 7 ประการ ได้แก่ หยิบเล่ม ปรับปรุง Bib Cataloging เตรียมตัวเล่ม เปลี่ยนสแตตัส รับหนังสือ

จากภาพที่ 3 รายการที่ 4-5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานหยิบเล่ม และผู้ปฏิบัติงานปรับปรุง Bib ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เตรียมส่งให้บรรณารักษ์งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

									
สถานะหนังสือ	หยิบเล่ม	ปรับปรุง Bib	cataloging	เตรียมตัวเล่ม	เปลี่ยนสแตตัส	รับหนังสือ	สรุปผล	สถิติ	ค้นหาหนังสือ
ลำดับ	วันที่	ชื่อหนังสือ			ชื่อผู้ Request		CallNo.	หยิบ เล่ม	ปรับปรุง Bib
1	6 พ.ย. 59	บันทึกไทย 2559 = Thailand book of records 2016 / สร้างสรรค์, ธัญญา ผลอนันต์			วราวรรณ วีรวิวงศ์		039.95911 ร461บ 2559	หนังสือ Request เข้า	
2	6 พ.ย. 59	บันทึกไทย 2559 = Thailand book of records 2016 / สร้างสรรค์, ธัญญา ผลอนันต์			วราวรรณ วีรวิวงศ์		039.95911 ร461บ 2559		
3	5 พ.ย. 59	รายงานการดำเนินงาน คณะอนุกรรมการเชี่ยวชาญ พิณฟู และป้องกันความรุนแรง (เมษายน-พฤษภาคม 2553) / คณะกรรมการอิสระตรวจสอบและค้นหาความจริงเพื่อการปรองดองแห่งชาติ (คอป.)			ชนะชัย แสงจันทร์				
4	4 พ.ย. 59	การประเมินผลกระทบจากงานวิจัยด้านการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร / บรรณาธิการ: สมพร อิศวิลานนท์ ปิยะทัศน์ พาพอนุรักษ์ และสุวรรณา ประณีตกุล			วุฒิพงศ์ บุญญนันท์กิจ		4/27	✓	✓
5	4 พ.ย. 59	เรียนรู้กระบวนการสร้างทุนทางสังคมของชุมชน			สุพิชัย รังสิยวณิน		10/4	✓	✓

ภาพที่ 3 หน้าจอของระบบแจ้งรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ขอใช้บริการ

3. เมื่อดำเนินการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และเตรียมตัวเล่มแล้วเสร็จ ผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนสแตตัส จะเปลี่ยนสถานะของทรัพยากรนั้น เป็น Contact 1st Floor Counter ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้เรียบร้อยก่อนที่ทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ จะถูกส่งไปยังศูนย์บริการสารสนเทศฯ

วันที่ 18 พฤศจิกายน 2559 รายชื่อหนังสือที่ส่งมาให้ศูนย์บริการ			
ลำดับ	ชื่อหนังสือ	ชื่อผู้ Request	รับ หนังสือ
1	10 ปี AFFT ปลุกดันกล้าสู่ราคาโลก / ตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้าแห่งประเทศไทย	วราวรรณ วีรวิวงศ์ email : warawan.w@car.chula.ac.th เบอร์โทร : 022182922	✓
2	การเมืองเปรียบเทียบอาเซียน / [บรรณาธิการ : สวัสดิ์ คทวนิช]	สุรพิน อยู่สว่าง email : Surapin.Y@student.chula.ac.th เบอร์โทร : 0899936560	✓
3	ประมวลภาพประวัติศาสตร์ไทยพระราชพิธีบรมราชาภิเษกสมัยรัตนโกสินทร์	ปองรัก ศิลปกันก email : pongraksilpakank@gmail.com เบอร์โทร : 0813462453	✓

ภาพที่ 4 หน้าจอของระบบแจ้งสถานะการดำเนินการกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ขอใช้บริการ

4. เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ครบแล้ว ทรัพยากรสารสนเทศพร้อมส่งมอบให้ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานรับหนังสือจะเป็นผู้คลิกส่งอีเมล อัตโนมัติที่จัดเตรียมไว้ในระบบ เพื่อแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการมารับทรัพยากรสารสนเทศ หากไม่มารับภายใน 3 วันทำการ ทรัพยากรสารสนเทศนั้นจะถูกส่งขึ้นชั้นให้บริการตามปกติ

AuthenGateway X การแจ้งเข้าภาษาญี่ปุ่นเพชรยอด... X Mail - Warawan Weewor... X Book Cataloging

www.car.chula.ac.th/cataloging/sendmail3.php?mid=1479467610

Authen TDC+CUR CUIR+Mirage MYdspace ID CAR+Chula Dictionaries CUTTER Publisher Catalog Home11 OCLC

สถานะหนังสือ หยืมเล่ม ปรับปรุง Bib cataloging เตรียมตัวเล่ม เปลี่ยนสแตตัส รับหนังสือ สรุปผล สถิติ ค้นหาหนังสือ

Login as warawan [Log out]

To: warawan.w@car.chula.ac.th

cc: kanokorn.k@car.chula.ac.th; samorn.p@car.chula.ac.th; supa.b@car.chula.ac.th; siriporn.c@car.chula.ac.th; service@car.chula.ac.th; warawa

Subject: โปรดมารับตัวเล่มหนังสือ

เรียนคุณ วรารวรรณ วีรารวงศ์

ตามที่ท่านได้เขียน คำร้องขอรับบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วนผ่านระบบออนไลน์ เรื่อง 10 ปี AFFET ปลุกต้นกล้าสู่ราคา

โลก / ตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้าแห่งประเทศไทย

ขณะนี้ท่านสามารถมารับตัวเล่มได้ที่ สำนักงานวิทยทรัพยากร (หอสมุดกลาง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ณ เคา์นเตอร์บริการ

ชั้น 1 ตั้งแต่บัดนี้ จนถึงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2559

หากเกินกำหนดวันดังกล่าว หอสมุดจะส่งตัวเล่มขึ้นชั้นบริการที่ชั้น (ออกจากลิฟต์แล้ว) เลขหมู่ _____

ขอแสดงความนับถือ

กนกกร / สมร / ศิริพร

submit

ภาพที่ 5 หน้าจอส่งอีเมลแจ้งผู้รับบริการเมื่อทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ

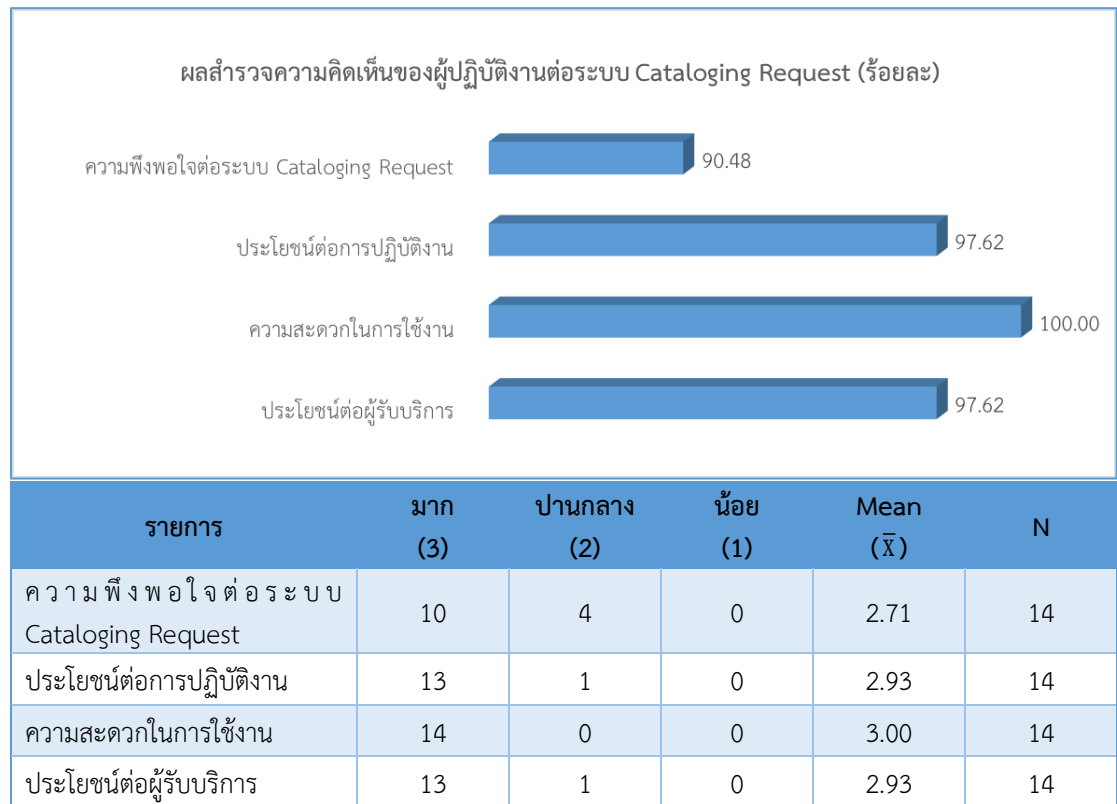
ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบ Cataloging Request หลังจากการใช้ระบบนี้เป็นเวลา ประมาณ 2 เดือน (ตุลาคม – พฤศจิกายน 2559) ได้ส่งแบบสำรวจเพื่อการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบ Cataloging Request จำนวน 14 คน (ร้อยละ 100) สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ใช้งานระบบ Cataloging Request เป็นผู้ปฏิบัติงานทางเทคนิค จำนวน 10 คน ผู้ใช้งานระบบ Cataloging Request เป็นผู้ปฏิบัติงานบริการ จำนวน 4 คน

โดยมีการแสดงความคิดเห็นในหัวข้อ 4 หัวข้อ ต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อระบบ Cataloging Request
2. ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
3. ความสะดวกในการใช้งาน
4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบ Cataloging Request



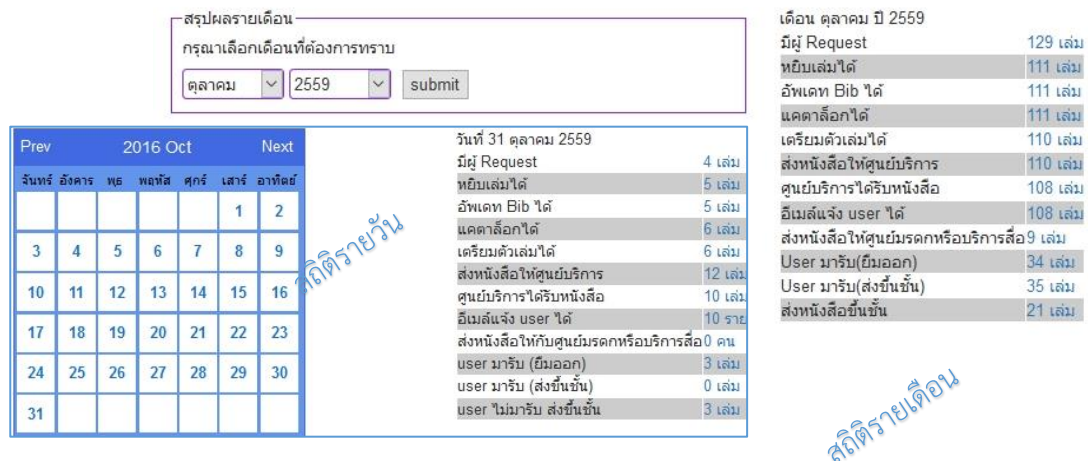
จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบ Cataloging Request พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่า ระบบนี้ใช้ง่ายและมีความสะดวกในการใช้งานในระดับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{x}$ = 3 ร้อยละ 100) และมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนเองตลอดจนมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการในระดับมากรองลงมา ($\bar{x}$ = 2.93 ร้อยละ 97.62) ซึ่งสอดคล้องกับผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจบริการ One Stop Services ของศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัย สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำเดือน ตุลาคม และ พฤศจิกายน 2559 ในเรื่องเกี่ยวกับบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วนผ่านทางออนไลน์ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.9 ร้อยละ 97.50)

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสำรวจให้ข้อเสนอแนะว่า ควรออกแบบ User Interface ของระบบ Cataloging Request ให้ชัดเจน และง่ายต่อการใช้งานให้มากขึ้น ควรให้ช่องชื่อเรื่องสามารถจัดเรียงลำดับตามตัวอักษรได้

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการใช้ระบบบริหารจัดการบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 เป็นต้นมา ระบบสามารถตอบสนองการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานให้กระชับมากขึ้น จากการสังเกตและสอบถามผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบ Cataloging Request สรุปได้ดังนี้

1. มีบัญชีตรวจสอบในการปฏิบัติงาน (Checklist) เป็นเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงาน สามารถลดความผิดพลาด และทวนสอบกระบวนการทำงานของบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วนได้
2. มีการกำหนดลำดับขั้นตอนในกระบวนการงานที่ชัดเจน กระชับและคล่องตัวมากขึ้น ลดความผิดพลาดในการส่งต่องาน
3. ลดเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอน ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - 1) เดิมการนำส่งใบขอรับบริการมีกำหนดส่งเป็นรอบวันละ 1 รอบ ระบบใหม่ผู้รับบริการส่งคำขอได้ตลอด 24 ชม. ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถตรวจสอบคำขอใช้บริการได้ตลอดเวลาที่ต้องการ
 - 2) เดิมผู้ปฏิบัติงานหยิบเล่มจะต้องพิมพ์อีเมล รายการคำขอใช้บริการทีละฉบับ ระบบใหม่สามารถพิมพ์รายการคำขอในแต่ละครั้งได้ครบตามจำนวนที่มีผู้ขอมาในแต่ละรอบ
 - 3) เดิมการจัดเรียงหนังสือรอผู้ขอใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานจะพิมพ์ชื่อผู้รับบริการทีละรายการและนำไปสอดในตัวเล่มรอผู้ขอใช้บริการมารับตัวเล่ม ระบบใหม่สามารถพิมพ์ทุกอย่างออกจากระบบได้โดยตรง
 - 4) เดิมการแจ้งผู้ขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องสร้างอีเมล ด้วยตนเองทีละ 1 ฉบับ เพื่อแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการมารับทรัพยากรสารสนเทศ ระบบใหม่จะสร้างอีเมล ออกจากระบบโดยอัตโนมัติ
4. มีระบบรวบรวมสถิติทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน



ภาพที่ 6 หน้าจอสรุปสถิติรายวันและรายเดือน

ข้อเสนอแนะ

1. จัดทำรายงานของระบบให้ตอบสนองผู้ใช้งานระบบมากขึ้น เช่น รายงานวิเคราะห์ผลการให้บริการ เช่น การคำนวณช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด น้อยที่สุด
2. ปรับแต่งหน้าจอให้ User Interface ชัดเจน และง่ายต่อการใช้งาน และเพิ่มข้อความสื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

ระบบบริหารจัดการบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน เป็นระบบที่สามารถตอบสนองการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน สามารถใช้เป็นเครื่องมือในควบคุมคุณภาพในกระบวนการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดและทวนสอบกระบวนการทำงานได้ และยังทำให้ประหยัดกระดาษ ลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานให้กระชับมากขึ้น

โครงการที่จะดำเนินการต่อไปในอนาคต ทีมงานมีแผนขยายขอบเขตโครงการให้ผู้รับบริการสามารถเข้ามาตรวจสอบสถานะ (Tracking) ของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ขอใช้บริการผ่านระบบบริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วนได้ นอกจากนี้ทีมงานมีแผนที่จะนำแนวคิดการบริหารจัดการไปประยุกต์ใช้กับบริการอื่น ๆ เช่น บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ในกรณีที่ผู้รับบริการค้นหาตัวเล่มไม่พบบนชั้นสิ่งพิมพ์ การแจ้งปรับปรุงหรือแก้ไขข้อมูลทางบรรณานุกรม ในกรณีที่ผู้รับบริการพบความผิดพลาดหรือความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลทางบรรณานุกรมบนหน้าจอการสืบค้น

รายการอ้างอิง

- สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *สรุปแบบประเมินความพึงพอใจบริการ One Stop Services ศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัย สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำเดือน ตุลาคม 2559*. กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *สรุปแบบประเมินความพึงพอใจบริการ One Stop Services ศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัย สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำเดือน พฤศจิกายน 2559*. กรุงเทพฯ : สำนักงาน.