

**ชื่อเรื่อง :** การลดขั้นตอนบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น :  
กรณีศึกษาสำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**คณะผู้วิจัย :** นางนงนิกา เดิขุนทด, นางสาวสิริพร ทิวะสิงห์, นายแดน แสนมี, นายสมเกียรติ แพทย์ประดิษฐ์,  
และนายสุทัศน์ แก้วราช

**ปีงบประมาณ :** 2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการเพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (หรือเรียกโดยย่อว่า บริการ DD) ปัญหาการดำเนินงาน ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ DD เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ DD คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายขั้นตอน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลก็มีหลากหลาย ดังนี้ 1) ตารางเวลาการทำงาน (Time Log) และแบบบันทึกเวลาทำงาน (Time Sheet) เก็บข้อมูลโดยการสังเกตและจับเวลาจากผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบรอง จำนวน 3 คน 2) แบบสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่หอสมุดกลางและประสานงานอยู่ที่จุดบริการ จำนวน 31 คน 3) แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการที่ใช้บริการระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2548-กันยายน 2549 จำนวน 120 คน มีผู้ตอบ 89 คน คิดเป็นร้อยละ 74.17 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์การทำงาน โดยใช้เทคนิคทางวิศวกรรม ECRS เทคนิคการตั้งคำถาม 6W-1H และกิจกรรมการระดมสมองเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน และวิเคราะห์สถิติการบริการ DD ปีงบประมาณ 2546-2549 เพื่อประเมินผลและวัดผลงานก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยใช้สถิติค่าร้อยละ และอัตราส่วน ผลการวิจัยมี 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศมีจุดบริการ จำนวน 18 แห่ง (รวมวิทยาเขตหนองคาย) ผู้ให้บริการทุกคนเห็นว่าจุดบริการดังกล่าวมีความเหมาะสม ร้อยละ 100 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีเพียงพอ ร้อยละ 93.5 จำนวนการเยี่ยมชมบริการ DD ในปัจจุบันมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเป็นปัญหาสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาในการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ร้อยละ 56.67 ปัญหารายการคำขอใช้บริการไม่สมบูรณ์ ร้อยละ 40.00 และเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้องทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 33.33 สำหรับรูปแบบการให้บริการ DD ในอนาคตนั้น ควรจัดให้บริการต่อไป แต่ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ร้อยละ 83.33

ในขณะที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันของบริการ DD ดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการนี้เพราะประหยัดเวลาในการเดินทางมาห้องสมุด ร้อยละ 82.0 ความถี่ในการใช้บริการ พบว่าใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 60.7 และต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการนี้ต่อไป ร้อยละ 100 ในการใช้บริการไม่มีผู้ให้บริการคนใดที่รับทราบเงื่อนไขในการให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการทราบมากที่สุดคือ การขอใช้บริการต้องแจ้งความประสงค์ในการใช้บริการผ่านแบบฟอร์มด้วยตนเองหรือผ่านเว็บไซต์

สำนักวิทยบริการ ร้อยละ 83.10 ปัญหาในการใช้บริการมากที่สุดคือ 'ไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามเวลาที่กำหนด' ร้อยละ 26.7 โดยเฉลี่ยได้รับซ้ำกว่าที่กำหนดประมาณ 5 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.93) ในด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ซึ่งโดยรวมแล้วผู้ให้บริการเห็นว่าบริการนี้เป็นประโยชน์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

**ส่วนที่ 2** การศึกษาและปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยใช้เทคนิคทางวิศวกรรม ECRS เทคนิคการตั้งคำถาม 6W-1H ร่วมกับกิจกรรมระดมสมอง กิจกรรมกลุ่มคุณภาพเพื่อเพิ่มผลผลิต และการทดลองปฏิบัติเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี ผลการวิจัยพบว่าสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานตามหลักการประหยัด ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพได้ โดยบูรณาการงานยืม-คืนในระบบ งานนำส่งและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศไว้เป็นขั้นตอนเดียวกัน โดยมีผู้รับผิดชอบหลักเพียงคนเดียว (One Stop Service) ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น ลา หรือติดราชการ กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบรองปฏิบัติงานแทน รวมถึงการใช้เทคโนโลยี ยานพาหนะ และอุปกรณ์ผ่อนแรงต่างๆ ช่วยในการทำงาน ซึ่งแนวปฏิบัติการทำงานแบบเบ็ดเสร็จ ทำให้สามารถลดระยะเวลาทำงานได้จากเวลาเฉลี่ย 8 ชั่วโมง/รอบบริการ คงเหลือ 6 ชั่วโมง/รอบบริการ (รวมพักกลางวัน)

**ส่วนที่ 3** การประเมินผลเพื่อวัดผลงาน โดยศึกษาวิเคราะห์สถิติการบริการ DD. ปีงบประมาณ 2546-2549 พบว่า สถิติการใช้บริการ DD ในปี 2549 ซึ่งเป็นปีที่ทำการศึกษามีปริมาณเพิ่มมากขึ้นกว่าทุกปี ดังจะเห็นได้จากปี 2547 มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปี 2546 ในอัตราส่วน 1.06 เท่า ปี 2548 มีปริมาณการใช้บริการลดลงจากปี 2547 ในอัตราส่วน 5.24 เท่า และในปี 2549 มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ในอัตราส่วน 8.17 เท่า นั้นแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีส่วนทำให้ปริมาณการใช้บริการดังกล่าวมีอัตราส่วนเพิ่มขึ้น ที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพได้แนวทางหนึ่ง

**Title :** Document Delivery Service on KKU. Campus : a Case Study of the Library and Learning Resources Center, Khon Kaen University

**Researchers :** Mrs. Nayika Derdkhantod, Miss.Siriporn Tiwasing, Mr. Dan Sanmee, Mr. Somkai Patpradit, and Mr. Suthat Keawrat

**Fiscal Year :** 2006

### ABSTRACT

This research report presents a description of the result of the action research, the case study, that aimed to analyse the present situation and problems of the operation of the Document Delivery Service and opinions of DDS officials and users of the Library and Learning Resources Center at Khon Kaen University in order to improve existing DDS arrangement to a more effective one- stop-mode by reducing its course. To collect the data, it demanded multi tools comprising observation timelog, operation time sheet, interview sheets, and questionnaires. A processes of the collection including examining 3 key persons responsible for DDS timelog, interviewing of 31 DDS officials and distributing 89 DDS users, questionnaires to be completed. The data were analyzed using SPSS for Window program and presented in percentage, ratio, mean, and standard deviation.

The results fall into 3 parts as follows:

Part I. Opinions towards present situation; towards the DD service points, all 18 service points including 1 off campus at Nong Khai were pointed out as appropriate (100%), towards the facility for the service, result was shown as sufficient(93.5%), towards appropriateness of the numbers of borrowing through the DDS, it was rated in moderate level( $X= 3.35$ ). As for problems and obstacles towards operation, three most problems were identified respectively: books could not be found on shelves(56.67%), the DDS requests were incomplete (40%), and computer networks were down(33.33%). Nevertheless, there were positive suggestions towards the services: as in officials opinions, the DDS should be kept going on and be improved (83.33%). While in users views, the service helped save them time for library access(82%), even so they used the service less than 1 time per month. However, demand for the library to continue operating this service was pointed out(100%). As for the perception of the service condition, it was found that none of the users perceived the actual and complete one. The one that users perceived most was that the users need to request for the service themselves through request form or library website(83.10%). The problem most found in users' request was, not receiving library resource in due time, approximately 5 days late( $X= 4.93$ ). As of satisfaction of the service, users showed positive opinion in a high level( $X= 4.06$ ) as well as of that usefulness ( $X= 4.21$ ).

Part II. A case study of improvement of the DDS arrangement; it was found that by applying the ECRS practice to rearrange an existing process, it could help reduce lost, integrate, reorder and ease the process. This was done by integrating all the process into one- stop manner. The result was that it could approximately reduce working time from 8 to 6 hours per round (including day break).

Part III. Measuring the performances before and after improvement of the process in order to compare its effectiveness; the result showed that total amount of the requests for DDS in 2006 was 8.17 times more than the one in 2005. It could be concluded that the improvement of the DDS process contributed to the increase ratio of the requests of the service. This might imply a way of increase in efficiency of the DDS operation.