

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในอดีตและปัจจุบัน ปัญหาการดำเนินงาน ตลอดจนความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปรับปรุงวิธีการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยจะได้นำเสนอเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 2 การศึกษาและปรับปรุงวิธีการทำงาน บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 3 การศึกษาวิเคราะห์สถิติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ดังมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. ข้อมูลพื้นฐานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพื่อให้เข้าใจกระบวนการงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นข้อมูลเบื้องต้น จึงขอให้ข้อมูลภูมิหลังของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ความเป็นมา วัตถุประสงค์ และการดำเนินงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ดังต่อไปนี้

1.1 ความเป็นมา

จากรายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น รุ่นปี การศึกษา 2539, 2540, 2541, 2542, 2543 โดย อ โนทัย ตรีวานิชและคณะ (2540, 2541, 2542, 2543, 2544) พบว่า หัวข้อหนึ่งที่บัณฑิตทุกรุ่นตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 – 2543 มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ ห้องสมุด/สำนักวิทยบริการ และจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการในปี 2544-2545 พบว่า ผู้ใช้บริการ

มีปัญหาด้านที่จอร์จไม่เพียงพอ ประกอบกับผู้ให้บริการส่วนหนึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการหาทรัพยากรที่ต้องการไม่พบ ทำให้เสียเวลาในห้องสมุด นอกจากนี้คณะที่ไม่มีห้องสมุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ ได้เรียกร้องให้ห้องสมุดจัดบริการยืม-คืนเชิงรุก โดยให้สำนักวิทยบริการเพิ่มจุดบริการยืม-คืนที่คณะที่ไม่มีห้องสมุด สำนักวิทยบริการจึงตอบสนองความต้องการดังกล่าว โดยจัดให้มีบริการรับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือเรียกโดยย่อว่าบริการ DD ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2545 เป็นต้นมา โดยมีงานบริการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งในระยะแรกได้ดำเนินการเป็นโครงการทดลอง โดยจัดให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะคณะที่ไม่มีห้องสมุดคณะ โดยที่ผู้ใช้บริการยืมจากหอสมุดกลางไปยังคณะที่ใช้สังกัดภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมถึงการรับคืนทรัพยากรเฉพาะของหอสมุดกลางจากคณะเท่านั้น (สัมภาษณ์ยุวดี มโนมยธิกาญจน์, 2549) ต่อมาได้ขยายบริการในระยะที่ 2 โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านห้องสมุดคณะทุกแห่ง ยกเว้นห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ที่ไม่สามารถร่วมโครงการได้ ในระยะที่ 2 นี้ได้รวมเอาห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย เข้าร่วมให้บริการด้วย เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทั้งที่อยู่วิทยาเขตและภายในมหาวิทยาลัย ให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง ผลปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจึงได้จัดเป็นบริการต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน (สัมภาษณ์จรรยาฤกษ์ นารี, 2549)

ต่อมาในปี 2548 สำนักวิทยบริการได้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ และเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้” บริการรับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 เป็นต้นมา และได้เพิ่มห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เข้าร่วมให้บริการด้วย เพื่อให้การบริการ DD มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการที่ 7/2549 เพื่อทบทวนและแก้ไขปรับปรุงแนวปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ (คู่มือแนวปฏิบัติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2549) ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่และทั่วถึง
3. เพื่อขยายบริการยืม – คืนของห้องสมุดให้เข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.3 การดำเนินงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้านการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน สำนักวิทยบริการ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2549 (2549) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นคู่มือในการดำเนินงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ก. ประเภททรัพยากรที่ให้บริการ

ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ยกเว้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีอายุการยืมน้อยกว่า 3 วัน ดังนี้

ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่งดให้บริการ
หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์	หนังสืออ้างอิง
โสตทัศนวัสดุ	วิทยานิพนธ์ที่มีฉบับเดียว
สำเนาบทความวารสาร	วารสาร (ฉบับพิมพ์)

หมายเหตุ

1. ให้บริการภายใต้เงื่อนไข กฎเกณฑ์การยืมของแต่ละห้องสมุดคณะ
2. ค่าบริการถ่ายสำเนาเอกสาร คิดตามราคาปกติของบริการถ่ายสำเนาเอกสารที่ให้บริการภายในสำนักวิทยบริการ โดยราคาอาจเปลี่ยนแปลงตามขนาดของกระดาษหรือการย่อ/ขยาย เช่น

- กระดาษขนาด A4 (ปกติ) หน้าละ 50 สตางค์
- ค่าบริการ บทความละ 5 บาท

ข. ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ

ต้องเป็นผู้มีชื่ออยู่ในฐานข้อมูลสมาชิกของห้องสมุดและคงสถานภาพการเป็นสมาชิกจนถึงปัจจุบัน ได้แก่

- อาจารย์ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ
- นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีหลักสูตรการศึกษามากกว่า 4 ปี (อนุญาตให้ใช้บริการได้เฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป)
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

หมายเหตุ ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย ให้บริการกับสมาชิกทุกประเภท รวมถึงนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกระดับด้วย

ค. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

ผู้ให้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทจากหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ/วิทยาเขต ได้จำนวนไม่เกินแห่งละ 5 รายการ ภายใต้เงื่อนไขและกฎเกณฑ์การยืมของแต่ละห้องสมุด ทั้งนี้ จำนวนการยืมต้องไม่เกินสิทธิการยืมสูงสุด

ง. การขอใช้บริการ

ผู้ให้บริการสามารถขอใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. การขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการสามารถกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ ตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) เข้าสู่เว็บไซต์ <http://library.kku.ac.th>
- 2) คลิกเลือก E-Service/Forms
- 3) คลิกเลือกแบบฟอร์มขอใช้บริการ DD
- 4) ส่งคำร้องขอบริการ DD ผ่านอินเทอร์เน็ตโดยคลิกเลือก

ชื่อห้องสมุดที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

- 5) กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มให้สมบูรณ์ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน

คือ

5.1) ข้อมูลผู้ให้บริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุลผู้ขอใช้บริการ อีเมล รหัสบาร์โค้ดบัตรสมาชิกห้องสมุด ตำแหน่ง สถานภาพ ภาควิชา/หน่วยงาน คณะที่สังกัด และหมายเลขโทรศัพท์

5.2) ข้อมูลรายการทรัพยากรที่ต้องการ ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง

5.3) คลิกเลือกจุดรับทรัพยากรสารสนเทศตามความสะดวก ได้แก่ ห้องสมุดคณะ/วิทยาเขต หรืองานสารบรรณคณะ กรณีที่ขณะนั้น ไม่มีห้องสมุด

5.4) คลิกเลือกวัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการ

5.5) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ลงรายการ แล้วคลิก ยืนยัน (Confirm)

2. การขอใช้บริการผ่านห้องสมุด

ผู้ให้บริการสามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและยื่นแบบฟอร์มผ่านบรรณารักษ์ที่ห้องสมุดคณะที่สังกัด หรือยื่นที่บริการ DD ของหอสมุดกลาง โดยขอแบบฟอร์มได้ที่

- 1) ห้องสมุดคณะที่สังกัด หรือบริการ DD ของหอสมุดกลาง
- 2) ดาวน์โหลดแบบฟอร์มจาก <http://library.kku.ac.th> โดย

- 2.1) คลิกเลือก E-Service/Forms
- 2.2) คลิกเลือกแบบฟอร์มขอบริการ DD
- 2.3) คลิกที่แบบคำขอใช้บริการ DD ขึ้นด้วยตนเอง

หมายเหตุ

หากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ทำการจองผ่านระบบ OPAC และต้องการให้ห้องสมุดจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศทางบริการ DD ผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ DD ด้วยทุกครั้ง

จ. การรับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

ผู้ให้บริการสามารถรับทรัพยากรสารสนเทศ ได้ดังนี้

5.1 ผู้ใช้ที่สังกัดคณะที่มีห้องสมุด สามารถรับทรัพยากรสารสนเทศได้ที่ห้องสมุดประจำคณะ

5.2 ผู้ใช้ที่สังกัดคณะที่ไม่มีห้องสมุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ สามารถรับทรัพยากรสารสนเทศได้ที่งานสารบรรณที่คณะกำหนดให้เป็นจุดบริการ DD

ฉ. การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ให้บริการสามารถส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ดังนี้

6.1 ส่งคืนด้วยตนเองที่ห้องสมุดที่ให้ยืม

6.2 ส่งคืนที่ตู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศที่หอสมุดกลาง

6.3 ส่งคืนที่ตู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดทุกคณะ/วิทยาเขต

6.4 ส่งคืนที่ตู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งกำหนดให้เป็นจุดบริการ DD โดยจัดไว้ที่ด้านหน้างานสารบรรณของคณะเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และด้านหน้าของห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ

หมายเหตุ

กรณีมีค่าปรับเกินกำหนดส่ง ผู้ใช้ต้องติดต่อขอชำระเองที่ห้องสมุดที่ให้ยืม โดยบริการ DD จะไม่รับฝากค่าปรับเกินกำหนดส่ง

ข. เส้นทางมารับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศและวันเวลาการออกให้บริการ

หอสมุดกลางจัดระบบการรับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศทุกวันจันทร์ พุธ และศุกร์ วันละ 1 รอบ โดยออกจากหอสมุดกลาง เวลา 13.30 น. ไปยังห้องสมุดคณะตามลำดับดังนี้ คณะเกษตรศาสตร์ เทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์

วิทยาการจัดการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์
สาธารณสุขศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เทคนิค
การแพทย์ เกษศาสตร์ แพทยศาสตร์ และสัตวแพทยศาสตร์

การออกให้บริการ DD จะหมุนเวียนย้อนรอบได้ เมื่อผู้ให้บริการได้จัดส่งและรับ
คืนทรัพยากรที่ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ที่ถูกกำหนดให้เป็นคณะสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว
แล้ว และให้ผู้ประสานงานคณะโทรศัพท์ประสานงานกับผู้รับผิดชอบหลัก คือ นายแดน
แสนมี ก่อนเวลาออกบริการ ที่หมายเลขโทรศัพท์ภายใน 2103, 2107 ต่อ 153, 151 หรือ
ผู้รับผิดชอบรอง นายสมเกียรติ แพทย์ประดิษฐ์ หมายเลขโทรศัพท์ภายใน 2103, 2107 ต่อ
126 หรือนายสุทัศน์ แก้วราช หมายเลขโทรศัพท์ภายใน 2103, 2107 ต่อ 124 หรือ
E-mail : DDservice

1.4 ขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ

เพื่อให้ทราบว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
ให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่กำหนดไว้และตามสภาพที่เป็นจริงเป็นอย่างไร คณะผู้วิจัย
จึงได้ดำเนินการศึกษาคู่มือแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายใน
มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2549 พร้อมกับบันทึกแบบสอบถามเพื่อหาเวลาเฉลี่ยของงานในขั้นตอน
การปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศก่อนดำเนินการศึกษา
เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน ผลปรากฏว่า สำนักวิทยบริการ ได้กำหนดขั้นตอนปฏิบัติงานและ
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ รวม
12 ขั้นตอน และใช้เวลาปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมง (รวมพักกลางวัน) ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้ยืม
ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 7 ขั้นตอน และการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 5 ขั้นตอน ดัง
มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวปฏิบัติสำหรับขั้นตอนการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ขั้นตอนที่	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้เกี่ยวข้อง
1	รับคำร้อง (ผ่านอินเทอร์เน็ต, ผ่านห้องสมุด)	ทุกวัน และตรวจสอบการ ได้รับคำร้องครั้งสุดท้าย เวลา 11.00 น. ของวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์	- กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ - ห้องสมุดคณะ
2	ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอใช้บริการ ได้แก่ - ข้อมูลผู้ขอใช้บริการ - รายการทรัพยากรที่ต้องการ หากไม่ถูกต้องสมบูรณ์ให้แจ้งผู้ให้บริการ	15 นาที หลังจากได้รับคำร้อง	- กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ - ห้องสมุดคณะ
3	หาทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอใช้บริการ	2 ชั่วโมง หลังจากได้รับคำร้อง	- กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ - ห้องสมุดคณะ
4	ทำการยืมสารสนเทศ	ภายในเวลา 13.00 น. ของวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์	- กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ - กลุ่มภารกิจสาขา 3 สาขา - ห้องสมุดคณะ
5	จัดเตรียมส่งทรัพยากรและบันทึกการจัดส่ง	ภายในเวลา 13.00 น. ของวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์	- กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ - ห้องสมุดคณะ
6	ประสานงานการจัดส่ง โดยให้ห้องสมุดคณะ โทรศัพท์มาแจ้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ DD ของ หอสมุดกลาง	ภายในเวลา 13.00 น. ของวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์	- กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ - ห้องสมุดคณะ
7	นำส่งทรัพยากรสารสนเทศ	13.30-16.30 น.	- กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ - ห้องสมุดคณะ - สารบรรณคณะที่ไม่มีห้องสมุด - กลุ่มสนับสนุนทั่วไป

2. แนวปฏิบัติสำหรับขั้นตอนการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ

ขั้นตอนที่	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้เกี่ยวข้อง
1	รับหนังสือ โดย 1. รับจากห้องสมุด 2. รับจากผู้รับคืนหนังสือ	ตามลำดับของคณะที่ กำหนดไว้ในเส้นทางการ ให้บริการ DD และไม่เกิน เวลา 16.00 น.	-กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ -ห้องสมุดคณะ -กลุ่มภารกิจสนับสนุนทั่วไป
2	บันทึกหลักฐานการได้รับหนังสือ	ไม่เกินเวลา 16.00 น.	-กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ -ห้องสมุดคณะ
3	นำส่ง โดย 1. ส่งต่อห้องสมุดอื่น 2. ส่งคืนหอสมุดกลาง	ไม่เกินเวลา 16.00 น.	-กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ -ห้องสมุดคณะ -กลุ่มภารกิจสนับสนุนทั่วไป
4	ทำการคืนในระบบ* *หากมีค่าปรับให้ค้างไว้ในระบบ	ไม่เกินเวลา 16.30 น.	-กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ -ห้องสมุดคณะ -กลุ่มภารกิจสาขา 3 สาขา
5	บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน	ไม่เกินเวลา 16.30 น.	-กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ -ห้องสมุดคณะ -กลุ่มภารกิจสาขา 3 สาขา

2. สถิติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2546-2548

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมสถิติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างปีงบประมาณ 2546-2548 เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเมินผลกับสถิติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2549 ที่อยู่ในระหว่างการศึกษาปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสถิติที่รวบรวมได้มีรายละเอียดดังนี้

สถิติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2546 -2548

ปีงบประมาณ 2546		ปีงบประมาณ 2547		ปีงบประมาณ 2548	
เดือน	ปริมาณ	เดือน	ปริมาณ	เดือน	ปริมาณ
ตุลาคม 2545	37	ตุลาคม 2546	52	ตุลาคม 2547	52
พฤศจิกายน 2545	43	พฤศจิกายน 2546	99	พฤศจิกายน 2547	46
ธันวาคม 2545	34	ธันวาคม 2546	86	ธันวาคม 2547	57
มกราคม 2546	18	มกราคม 2547	134	มกราคม 2548	59
กุมภาพันธ์ 2546	7	กุมภาพันธ์ 2547	130	กุมภาพันธ์ 2548	62
มีนาคม 2546	4	มีนาคม 2547	98	มีนาคม 2548	25
เมษายน 2546	5	เมษายน 2547	57	เมษายน 2548	36
พฤษภาคม 2546	31	พฤษภาคม 2547	29	พฤษภาคม 2548	34
มิถุนายน 2546	62	มิถุนายน 2547	18	มิถุนายน 2548	31
กรกฎาคม 2546	113	กรกฎาคม 2547	153	กรกฎาคม 2548	22
สิงหาคม 2546	66	สิงหาคม 2547	111	สิงหาคม 2548	40
กันยายน 2546	75	กันยายน 2547	55	กันยายน 2548	22
รวม	495	รวม	1,022	รวม	486

3. การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยได้ดำเนินการศึกษาจากประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่

3.1 กลุ่มผู้ให้บริการ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงานหอสมุดกลางและผู้ประสานงานคณะที่ให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 31 คน

3.2 กลุ่มผู้ใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรที่ใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2549 จำนวน 120 คน ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

3.1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในความ คิดเห็นของผู้ให้บริการ

3.1.1 วิธีการศึกษา

1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้ทราบความเป็นมาของบริการดังกล่าวตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน โดยทำการศึกษาข้อมูลจากผู้ที่เคยปฏิบัติงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศก่อนที่สำนักวิทยบริการจะปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ และรวบรวมปัญหา อุปสรรคจากการปฏิบัติงานในส่วนของหอสมุดกลางทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

2) กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

3) จัดทำแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาสภาพปัจจุบันในการดำเนินงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย

4) ทำการสัมภาษณ์ประชากร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศของจุดบริการต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สำนักวิทยบริการมีคำสั่งแต่งตั้งและปรากฏรายชื่อในคู่มือแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2549 จำนวน 31 คน

5) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ หากไม่สมบูรณ์ให้ทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

6) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

7) นำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบความเรียง โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการนำเสนอ

3.1.2 ผลการศึกษา ผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

3.1.2.1 ข้อมูลพื้นฐานและความเป็นมาของบริการรับ-ส่งทรัพยากร
สารสนเทศ

ดังที่กล่าวในตอนต้นแล้วว่า การดำเนินงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Document Delivery Service on KKU Campus) เป็นบริการเชิงรุกที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดขึ้นตั้งแต่วันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 โดยเกิดจากความมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการใหม่ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นบริการพื้นฐานให้เป็นบริการเชิงรุก การบริการนี้เกิดจากความร่วมแรงร่วมใจหลายฝ่าย ประกอบด้วยจุดบริการ 18 แห่ง ได้แก่ หอสมุดกลาง หอสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขต

หนองคาย ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการตามคณะวิชาต่างๆ โดยจัดบริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีผู้ใช้ส่งคำร้องขอยืม และการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทจากจุดบริการ และเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่และทั่วถึง รวมถึงเพื่อขยายบริการยืม-คืนของห้องสมุดให้เข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ในระยะนี้เป็น การให้บริการเฉพาะบุคลากรสังกัดคณะวิชา ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด และช่วยสนับสนุนการค้นคว้าของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษที่ไม่มีเวลามาใช้ห้องสมุด ทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เนื่องด้วยบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นบริการที่พิเศษขึ้นมาจากบริการพื้นฐานของห้องสมุดโดยทั่วไป นับเป็นบริการยืม-คืนประเภทหนึ่งที่ดีให้บริการเชิงรุก ที่เจ้าหน้าที่ต้องทำการยืมทรัพยากรตามคำร้องที่ผู้ใช้ต้องการ และนำส่งให้ตามจุดบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานจึงต้องกำหนดขอบเขตในการให้บริการ นับเป็นบริการที่มีเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งสำนักวิทยบริการได้กำหนดขอบเขตการให้บริการดังนี้

(1) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ให้บริการเฉพาะหนังสือ วิทยุ วิทยานิพนธ์ (ฉบับซ้ำ) โสตทัศนวัสดุ และในเดือนพฤษภาคม 2549 คณะกรรมการทบทวนแนวปฏิบัติการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยได้กำหนดระเบียบการให้บริการ ให้มีการสอดคล้องกับการบริการแบบแบ่งตามกลุ่มภารกิจสาขาวิชา ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามโครงสร้างใหม่ขององค์กร โดยกำหนดให้มีการบริการสำเนาบทความวารสาร ซึ่งดำเนินการโดยกลุ่มภารกิจแต่ละสาขา และให้ส่งสำเนาเอกสารดังกล่าวมาที่บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายใน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยยกเว้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีอายุการยืมน้อยกว่า 3 วัน และเป็นวารสารที่ภายใต้เงื่อนไข กฎเกณฑ์การยืมทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละห้องสมุด สำหรับบริการถ่ายสำเนาเอกสาร คิดตามราคาปกติ และคิดค่าธรรมเนียมรายการละ 5 บาท

(2) ผู้มีสิทธิใช้บริการ ต้องเป็นผู้มีชื่ออยู่ในฐานข้อมูลสมาชิกของห้องสมุด และคงสถานภาพการเป็นสมาชิก ได้แก่ 1) อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ 2) นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีหลักสูตรการศึกษามากกว่า 4 ปี (อนุญาตให้ใช้บริการได้เฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป) และ 3) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

สำหรับห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย ซึ่งมีสถานที่อยู่ห่างไกลนั้นให้บริการกับสมาชิกทุกประเภท รวมถึงนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกระดับด้วย

(3) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกประเภท จากหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ได้จำนวนไม่เกินแห่งละ 5 รายการ ภายใต้เงื่อนไขและกฎเกณฑ์การยืมของแต่ละห้องสมุด ทั้งนี้จำนวนต้องไม่เกินสิทธิการยืมสูงสุด

(4) การขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการได้ 2 วิธี คือ 1) การขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยกรอกรายละเอียดผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ <http://library.kku.ac.th> และ 2) การขอใช้บริการผ่านห้องสมุด ซึ่งผู้ให้บริการต้องติดต่อด้วยตนเอง สามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและยื่นแบบฟอร์มผ่านบรรณารักษ์ที่ห้องสมุดคณะที่สังกัด หรือยื่นที่บริการ DD ของหอสมุดกลาง

(5) การรับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ใช้บริการสามารถรับทรัพยากรสารสนเทศได้ดังนี้ 1) ผู้ใช้ที่สังกัดคณะที่มีห้องสมุด สามารถรับทรัพยากรสารสนเทศได้ที่ห้องสมุดประจำคณะ 2) ผู้ใช้ที่สังกัดคณะที่ไม่มีห้องสมุด สามารถรับทรัพยากรสารสนเทศได้ที่หน่วยสารบรรณที่คณะกำหนดให้เป็นจุดบริการ DD ได้แก่ คณะเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์

(6) การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการสามารถส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ 3 ช่องทาง คือ 1) ผู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศที่หอสมุดกลาง 2) ที่ผู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดคณะทุกคณะ และ 3) ที่ผู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งกำหนดให้เป็นจุดบริการ DD โดยจัดไว้ที่ด้านหน้างานสารบรรณของคณะเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และด้านหน้าห้องสมุดของคณะวิทยาการจัดการ กรณีมีค่าปรับเกินกำหนดส่ง ผู้ใช้บริการต้องติดต่อชำระเองที่ห้องสมุดที่เป็นเจ้าของหนังสือ

(7) วันเวลาการออกให้บริการ จัดรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในช่วงบ่ายของทุกวันจันทร์ พุธ และศุกร์ โดยออกจากหอสมุดกลางเวลา 13.30 น. บริการรับส่งทรัพยากรสารสนเทศไปยังห้องสมุดคณะต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้ คณะเกษตรศาสตร์ เทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ เกษศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ วิทยาการจัดการ มนุษยศาสตร์ฯ และสัตวแพทยศาสตร์ และหากมีความต้องการให้จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศไปยังห้องสมุดที่ผ่านมา ให้ย้อนรอบได้เมื่อสิ้นสุดที่ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์แล้ว โดยดำเนินการย้อนรอบเรียงตามลำดับคณะเช่นเดิม และต้องดำเนินการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศให้แล้วเสร็จภายในเวลา 16.00 น.

เนื่องจากบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการที่เกิดจากความร่วมมือของกลุ่มภารกิจต่างๆ ห้องสมุดคณะ 14 แห่ง และสำนักงานคณบดีคณะที่ไม่มีห้องสมุดจำนวน 4 แห่ง รวมเป็นจุดบริการ 18 แห่ง ดังนั้น เพื่อคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการจึงได้มีคำสั่งสำนักวิทยบริการที่ 7/2549 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2549 โดยมีผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ เป็นประธานคณะกรรมการ ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวก็ได้กำหนดแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2549 และจัดทำเป็นคู่มือเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นคู่มือในการดำเนินงาน

3.1.2.2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้บริการ

เนื่องจากบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ได้รับความนิยมนจากผู้ให้บริการอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้นั้นยังมีบางขั้นตอนที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้ทราบข้อมูลในการปฏิบัติงานตามสภาพจริงในปัจจุบัน นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานบริการนี้ต่อไป ซึ่งวิธีการศึกษาและผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 61.30 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 38.70 เป็นเพศชาย เมื่อจำแนกตามกลุ่มภารกิจที่สังกัด พบว่า ร้อยละ 35.48 สังกัดกลุ่มภารกิจมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รองลงมา ร้อยละ 29.03 สังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ร้อยละ 19.35 สังกัดกลุ่มภารกิจวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 9.67 สังกัดกลุ่มส่งเสริมการเรียนรู้ และห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย ร้อยละ 6.47 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อมูลทั่วไป	เพศ		กลุ่มภารกิจ				
	ชาย	หญิง	มนุษยศาสตร์& สังคมศาสตร์ ¹	วิทยาศาสตร์& เทคโนโลยี	วิทยาศาสตร์ สุขภาพฯ	ส่งเสริม การเรียนรู้	ห้องสมุด วิทยาเขต หนองคาย
จำนวน	12	19	11	6	9	3	2
ร้อยละ	38.70	61.30	35.48	19.35	29.03	9.67	6.47

2) ความเหมาะสมของสภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า เจ้าหน้าที่บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของจุดบริการและความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยร้อยละ 100 เห็นว่าจุดบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม ซึ่งปัจจุบันมีจุดบริการที่ห้องสมุดคณะ 14 แห่ง และที่หน่วยสารบรรณของคณะที่ไม่มีห้องสมุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์

3) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 93.54 เห็นว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอ มีเพียงร้อยละ 6.45 เท่านั้น ที่เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่พอเพียงในการปฏิบัติงานรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย 1) สถานที่ในการปฏิบัติงานคับแคบ เนื่องจากในส่วนของหอสมุดกลางบางครั้งมีการหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงาน ไม่มีโต๊ะประจำ จึงทำให้ต้องใช้โต๊ะบริการตอบคำถาม หรือโต๊ะห้องสืบค้นสารสนเทศ ที่มีบริเวณคับแคบไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน เพราะกระบวนการในการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศต้องใช้บริเวณที่ค่อนข้างมาก 2) ขาดอุปกรณ์ช่วยผ่อนแรงที่มีประสิทธิภาพ เพราะบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศต้องใช้แรงในการเคลื่อนย้ายหนังสือที่มีน้ำหนักมาก อาจมีผลต่อสุขภาพในระยะยาว ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

¹ ไม่รวมห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของจุดบริการและความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก
ในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไป	ความเหมาะสมของจุดบริการ		ความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
จำนวน	31	0	29	2
ร้อยละ	100.00	0.00	93.54	6.45

4) ความเหมาะสมของจำนวนทรัพยากรที่ให้ยืมผ่านบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งระเบียบได้กำหนดให้ยืมได้ไม่เกินห้องสมุดละ 5 รายการ ภายใต้เงื่อนไขและกฎเกณฑ์การยืมของแต่ละห้องสมุด ทั้งนี้จำนวนต้องไม่เกินสิทธิการยืมสูงสุดของสมาชิกแต่ละประเภทนั้น พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่า โดยเฉลี่ยจำนวนการให้ยืมปัจจุบันมีระดับความเหมาะสมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.35 S.D.=0.88) เมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.67 เห็นว่าจำนวนการยืมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 40.00 เห็นว่าจำนวนการยืมมีความเหมาะสมในระดับมาก ร้อยละ 6.47 เห็นว่าจำนวนการยืมมีความเหมาะสมในระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด เท่ากัน และร้อยละ 3.33 เห็นว่าจำนวนการยืมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นต่อระดับเหมาะสมของจำนวนทรัพยากรที่ให้ยืมผ่านบริการรับ-ส่งทรัพยากร
สารสนเทศ

จำนวน การยืมทรัพยากร สารสนเทศ	ระดับความเหมาะสม						ค่าเฉลี่ย	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
จำนวน	1	12	14	2	2	3.35	0.88	
ร้อยละ	3.33	40.00	46.67	6.47	6.47			

5) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ร้อยละ 56.67 หาหนังสือไม่พบบนชั้น ทำให้ไม่สามารถนำส่งหนังสือตามคำร้อง

ได้ รองลงมาร้อยละ 40.00 พบว่ารายการคำขอใช้ไม่สมบูรณ์ ถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ และร้อยละ 33.33 ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจาก ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง และผู้ใช้บริการต้องการยืมหนังสือที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ เป็นจำนวนเท่ากัน สำหรับทรัพยากรที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ได้แก่ วิทยานิพนธ์ที่มีฉบับเดียว หนังสืออ้างอิง และหนังสือที่อยู่ระหว่างการจัดหมวดหมู่ในการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศจะให้บริการเฉพาะรายการที่ปรากฏคำว่า *Check Shelve* หรือ *อยู่บนชั้น* หากสืบค้นจาก OPAC สำหรับด้านอื่นๆ มีปัญหาดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ปัญหาที่พบในการดำเนินงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายใน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาในการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
หาหนังสือไม่พบบนชั้น ทำให้ไม่สามารถนำส่งหนังสือตามคำร้องได้	17	56.67 ¹
รายการคำขอใช้ไม่สมบูรณ์ ถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้	12	40.00 ²
ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง	10	33.33 ³
ผู้ใช้บริการต้องการยืมหนังสือที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ให้ไม่สามารถดำเนินการได้	10	33.33 ³
ผู้ใช้บริการส่งแบบคำขอใช้บริการมาในช่องทางที่ไม่ถูกต้อง	7	23.33
รถรับ-ส่งมาไม่ตรงเวลา	7	23.33
พนักงานขับรถไม่ให้ความช่วยเหลือในการขนย้ายหนังสือ	1	3.33
เจ้าหน้าที่ไม่เปิด-ตรวจสอบอีเมล ทำให้การประสานงานมีอุปสรรค	4	13.33
การสื่อสารทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ประสานงาน	6	20.00
ไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2	6.47
อื่นๆ ได้แก่ - ผู้ที่ขอใช้บริการใช้ชื่อบุคคลอื่นในการขอใช้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ทราบ - ไม่ได้รับทรัพยากรที่ใช้ประกอบกับหนังสือ เช่น CD-ROM - เจ้าหน้าที่ประจำคณะเตรียมรายการทรัพยากรไม่ทันรอบการบริการ เนื่องจากไม่ได้ตรวจสอบคำร้อง หรือผู้ใช้บริการส่งคำร้องหลังจากเวลา 11.00 น. ทำให้เสียเวลาในการรอการจัดเตรียมเอกสาร	7	23.33
- ไม่มีเวลารับทรัพยากรสารสนเทศที่คณะที่แน่นอน ทำให้มีผลกระทบต่อกิจกรรม - ผู้ใช้บริการไม่สามารถชำระค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งมาพร้อมการรับหนังสือของบริการ DD ได้		

ปัญหาในการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับผิดชอบงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำขาดลา - แบบคำร้องขอใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ในบางครั้ง		

6) การจัดบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านประโยชน์ของบริการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบัน และรูปแบบของการจัดบริการในอนาคต พบว่า

ในด้านประโยชน์ของการจัดให้มีบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 73.33 เห็นว่า บริการนี้มีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต รองลงมาร้อยละ 70.00 เห็นว่า มีประโยชน์ต่อการส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน ร้อยละ 56.67 เห็นว่า มีประโยชน์ต่อการส่งเสริมวิชาการด้านวิจัย ร้อยละ 53.33 เห็นว่า มีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และร้อยละ 50.00 เห็นว่า มีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่

ในด้านผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 96.67 เห็นว่าไม่กระทบ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานอยู่แล้ว อีกทั้งเป็นบริการเชิงรุกที่สอดคล้องกับภารกิจตามโครงสร้างใหม่ขององค์กร มีเพียงร้อยละ 3.33 ซึ่งเห็นว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องมาจากบริการนี้เป็นบริการที่มีเสถียร เมื่อบางครั้งผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศช้า ทำให้เกิดความไม่ประทับใจต่อบริการ อีกทั้งเป็นการเพิ่มภาระงานของสำนักวิทยบริการ ที่ต้องสร้างแนวทางการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และถือว่าเป็นภารกิจของทุกห้องสมุดที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งอาจกระทบกับภาระงานโดยรวม และการจัดอัตรากำลังในการรับผิดชอบ

สำหรับความคิดเห็นต่อรูปแบบของการจัดบริการในอนาคต พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 83.87 เห็นว่าควรจัดให้บริการต่อไป แต่ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น รองลงมาร้อยละ 13.30 เห็นว่าควรจัดบริการในรูปแบบเดิมเพราะรูปแบบที่ให้บริการในปัจจุบันคืออยู่แล้ว มีเพียงร้อยละ 3.33 ที่เห็นว่าการยกเลิกการให้บริการนี้ เนื่องจากมีผลกระทบต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ

ประโยชน์ของการจัดให้มีบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน	ร้อยละ
- ส่งเสริมวิชาการด้านวิจัย	17	56.67
- ส่งเสริมการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต	22	73.33
- ส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน	21	70.00
- ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	16	53.33
- ส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่	15	50.00
การมีผลกระทบต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
- ไม่กระทบ	30	96.67
- กระทบ	1	3.33
รูปแบบการจัดบริการในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
- ควรจัดให้บริการต่อไป แต่ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น	26	83.87
- รูปแบบที่ให้บริการในปัจจุบันคืออยู่แล้ว	4	13.30
- ยกเลิกการให้บริการ	1	3.33

7) ความคิดเห็นต่อการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิธีการทำงาน ดังนี้

1. ด้านผู้ปฏิบัติงาน

- ตรวจสอบคำร้องทางอีเมลทุกวัน ภายในเวลาที่กำหนด ตามแนวปฏิบัติการให้บริการรับส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2549 ได้กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งผู้ประสานงานคณะต้องตรวจสอบคำร้องทางอีเมลทุกวัน โดยเฉพาะในวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ ต้องตรวจสอบคำร้องครั้งสุดท้ายภายในเวลา 11.00 น. ทั้งนี้เพื่อให้ทันรอบการบริการ ไม่ต้องรอในรอบถัดไป หรือให้เจ้าหน้าที่จากหอสมุดกลางรอการเตรียมทรัพยากร

-ไม่ทราบเวลาที่เปิดอีเมลตรวจสอบคำร้องที่แน่นอน ทำให้ไม่สามารถแจ้งข้อมูลในการดำเนินงานที่ชัดเจนให้กับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งจะพบว่าในแนวทางการปฏิบัติงานรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ปี 2549 ไม่ได้กำหนดเวลาเริ่มต้น หรือ ความถี่ในการเปิดอีเมลตรวจสอบคำร้องไว้ แต่ได้กำหนดเวลาเปิดอีเมลตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนเวลา 11.00 น. เท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการหาหนังสือได้ทันรอบ และออกบริการไปตามคณะต่างๆ ในเวลา 13.30 น. จึงควรกำหนดเวลาและความถี่ที่แน่นอนในการเปิดอีเมล

-เพิ่มความรอบคอบในการตรวจสอบเรื่องค่าปรับเกินกำหนดส่ง ที่เกิดจากระบบไม่สามารถนำส่งหนังสือได้ตรงตามวันกำหนดส่ง เพื่อไม่ให้เกิดขั้นตอนในการตรวจสอบประสานงานเพิ่มขึ้น ยกเว้นขั้นตอนการตรวจสอบค่าปรับ และการแจ้งผู้ใช้บริการ

2. ด้านระเบียบการให้บริการ

-ปรับปรุงระเบียบให้สามารถอนุญาตและรองรับให้ผู้ใช้บริการจองหนังสือที่อยู่คณะเดียวกันกับผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศรับหนังสือได้เมื่อครบกำหนดส่ง เพื่อลดขั้นตอนในการไปรับหนังสือ ทำรายการ และนำส่ง ซึ่งจะช่วยให้นำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการได้เร็วขึ้น 1-2 วัน

-จัดระบบเวลารับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

-ปรับปรุงระเบียบโดยให้ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งมาพร้อมกับการส่งคืนหนังสือในบริการ DD ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

-ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในนักศึกษาระดับปริญญาเอกและปริญญาโท ซึ่งเป็นกลุ่มที่สำนักวิทยบริการต้องการสนับสนุนและส่งเสริมการใช้บริการนี้อย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลการบริการ DD ที่ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน

-จัดให้มีบริการ DD ทุกวัน เพื่อลดขั้นตอนของการตอบคำถามที่ยังไม่สามารถนำส่งหนังสือได้

-ปรับปรุงระเบียบอนุญาตให้ผู้ใช้บริการที่ยืมต่อด้วยตนเอง (Renew) ยืมต่อได้โดยการโทรศัพท์ประสานงานกับบรรณารักษ์ ทั้งนี้ต้องเป็นหนังสือที่ไม่เกินกำหนดส่งและไม่มีผู้จอง ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนของการนำหนังสือส่งและขอยืม อีกทั้งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือต่อทันที ไม่ต้องรออีก 2-3 วันหากส่งคืนตามระบบของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศให้สมาชิกห้องสมุดที่อยู่ห่างไกล เช่น ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายได้

3. ด้านผู้ใช้บริการ

-ส่งแบบคำร้องขอใช้บริการในช่องทางที่ถูกต้อง ซึ่งกำหนดให้ส่งคำร้องได้ 2 วิธี คือ
1) ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ 2) ส่งคำร้องด้วยตนเองที่หอสมุดกลางหรือ
ห้องสมุดคณะ ทั้งนี้เพื่อลดเวลาในการตรวจสอบ/ ส่งต่อคำร้อง และการประสานงาน
กลับไปยังผู้ขอใช้บริการ จากการดำเนินงานพบว่ามีผู้ใช้บริการได้มีการขอใช้บริการ DD
ผ่านทางโทรศัพท์ หรือส่งคำร้องขอจองทรัพยากรที่ต้องการใช้ทาง OPAC แต่ไม่ได้แจ้ง
ความประสงค์ให้จัดส่งทรัพยากรผ่านบริการรับ-ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งทำให้
เจ้าหน้าที่เพิ่มกระบวนการและใช้เวลาในการดำเนินการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

1. ขยายบริการไปยังกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี เพราะรายได้ส่วนใหญ่มาจากนักศึกษากลุ่ม
นี้ จึงควรให้ความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดเช่นเดียวกับสมาชิกกลุ่มอื่น
2. ปรับปรุงระเบียบในด้านจำนวนการยืม โดยให้ยืมได้ตามสิทธิ์ครอบครอง
3. เพิ่มการให้บริการทุกวัน เพื่อความรวดเร็วในการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ นำมาซึ่ง
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. ตรวจสอบเรื่องค่าปรับเกินกำหนดส่งที่เกิดจากระบบการบริการไม่สามารถนำส่ง
หนังสือได้ตรงตามวันกำหนดส่ง เพื่อลดปัญหาในการเพิ่มค่าปรับไว้ในฐานข้อมูล ซึ่งจะตามมาด้วย
การตรวจสอบและการยกเว้นค่าปรับ ซึ่งต้องใช้เวลามากพอสมควร และส่งผลต่อความประทับใจ
ของผู้ใช้บริการด้วย
5. การติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบในส่วนของหอสมุดกลางมีปัญหา
เนื่องจากการหมุนเวียนงานทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่หลายที่ มีบ่อยครั้งที่ต้องฝากข้อความ
กับเจ้าหน้าที่ผู้อื่น ซึ่งทำให้การประสานงานไม่สะดวก สำนักวิทยบริการควรพิจารณาจัดหา
โทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการ DD เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
ประสานงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการ

เพื่อให้ข้อมูลนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายใน
มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาสภาพปัจจุบันและ
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังมี
รายละเอียดดังนี้

2.1 วิธีการศึกษา วิธีการศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1.1 ประชุมผู้ให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่รับผิดชอบในส่วนของหอสมุดกลาง เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวคิดในการจัดทำกรอบการศึกษา

2.1.2 ศึกษาแนวปฏิบัติรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2549 เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวคิดในการจัดทำกรอบการศึกษา

2.1.3 รวบรวมรายชื่อผู้ใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ จากคำร้องขอใช้บริการที่หอสมุดกลางระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2548-กันยายน 2549 มีผู้ใช้บริการจำนวน 120 คน

2.1.4 จัดทำเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้แก่ แบบสอบถาม ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพการใช้บริการ ความพึงพอใจต่อบริการ ความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของบริการ และปัญหาในการใช้บริการ ตลอดจนความต้องการในการจัดบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศต่อไปในอนาคต

2.1.5 ทดสอบเครื่องมือจำนวน 3 ชุด กับบรรณารักษ์กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และผู้ประสานงานห้องสมุด นำข้อมูลที่ได้จากการทดสอบมาปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.1.6 แจกแบบสอบถามให้ประชากรตามรายชื่อผู้ใช้บริการที่รวบรวมไว้ ทำการแจกแบบสอบถามระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม – 30 กันยายน 2549 รวมทั้งสิ้นจำนวน 120 ชุด

2.1.7 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 89 ชุด คิดเป็นร้อยละ 74.17 นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์สถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

2.1.8 นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการพรรณนา พร้อมทั้งสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

2.2 ผลการศึกษา ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 75.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 42.7 เป็นอาจารย์ และร้อยละ 14.6 สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
-ชาย	22	24.7
-หญิง	67	75.3
สถานภาพ		
-อาจารย์	38	42.7
-ข้าราชการ	31	34.8
-พนักงานมหาวิทยาลัย	5	5.6
-นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	13	14.6
-นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 (วิทยาเขตหนองคาย)	2	2.2
-ทันตแพทยศาสตร์	2	2.2
-พยาบาลศาสตร์	8	9.0
-วิทยาศาสตร์	2	2.2
-สถาปัตยกรรมศาสตร์	1	1.1
-สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	2.2
-วิทยาเขตหนองคาย	7	7.9

2.2.2 สภาพการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้

1) **วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ** พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.0 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศเพราะประหยัดเวลาในการเดินทางมาห้องสมุด รองลงมาร้อยละ 57.3 เพราะประหยัดเวลาในการค้นหาหนังสือบนชั้น ร้อยละ 28.1 ไม่สามารถเดินทางมายังห้องสมุดที่มีทรัพยากรได้ ร้อยละ 57.3 ประหยัดเวลาในการค้นหาหนังสือบนชั้น ร้อยละ 7.9 หนังสือมีอยู่ที่วิทยาเขตหนองคาย และร้อยละ 6.7 ใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุผลอื่นๆ เช่น ต้องการทดลองใช้บริการ เป็นการประหยัดพลังงานโดยรวม หาหนังสือบนชั้นไม่พบจึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดค้นหาให้และจัดส่งให้ทางบริการ DD

2) **ความถี่ในการใช้บริการ** พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.7 ใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง รองลงมาร้อยละ 33.7 ใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 3.4 ใช้บริการมากกว่าเดือนละ 6 ครั้ง และร้อยละ 2.2 ใช้บริการ 4-6 ครั้ง/เดือน

3) **ความต้องการในการจัดบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศต่อไปในอนาคต** พบว่า ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการให้จัดบริการนี้ต่อไปในอนาคต รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ลักษณะการใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
-ประหยัดเวลาในการเดินทางมาห้องสมุด	73	82.0
-ไม่สามารถเดินทางมายังห้องสมุดที่มีทรัพยากรได้	25	28.1
-ประหยัดเวลาในการค้นหาหนังสือบนชั้น	51	57.3
-หนังสือมีอยู่ที่วิทยาเขตหนองคาย	7	7.9
-อื่นๆ เช่น ต้องการทดลองใช้บริการ, เป็นการประหยัดพลังงานโดยรวม, หาหนังสือบนชั้นไม่พบจึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดหาให้และจัดส่งให้	6	6.7
ความถี่ในการใช้บริการ DD		
-น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	54	60.7
-1-3 ครั้ง/เดือน	30	33.7
-4-6 ครั้ง/เดือน	2	2.2
-มากกว่าเดือนละ 6 ครั้ง	3	3.4
ความต้องการในการจัดบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในอนาคต		
-ต้องการ	89	100.0
-ไม่ต้องการ	0	0.0

เนื่องจากการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นบริการที่มีเงื่อนไข ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องทราบเงื่อนไขในการให้บริการก่อน ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ไม่มีผู้ใช้บริการคนใดที่รับทราบเงื่อนไขในการให้บริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งรายละเอียดสามารถจำแนกได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 83.1 ทราบว่าในการใช้บริการต้องแจ้งความประสงค์ในการใช้บริการผ่านแบบฟอร์มด้วยตนเองหรือผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ รองลงมา ร้อยละ 69.7 ทราบว่าเป็นบริการที่ร่วมมือกันระหว่างหอสมุดกลาง กับห้องสมุดคณะหรือสารบรรณคณะ (สำหรับคณะที่ไม่มีห้องสมุด) ร้อยละ 64.0 ทราบว่าเป็นบริการที่ให้บริการเฉพาะวันจันทร์ พุธ ศุกร์ เวลา 13.30-16.00 น. ร้อยละ 58.4 ทราบว่าเป็นบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 14 แห่ง ร้อยละ 41.6 ทราบว่าให้บริการเฉพาะหนังสือ วิทยุ วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุที่กำหนดให้ยืมได้เท่านั้น และยืมทรัพยากรได้ไม่เกินห้องสมุดแห่งละ 5 รายการและมีระยะเวลาการยืมตามประเภททรัพยากรนั้น ร้อยละ 32.6 ทราบว่าให้บริการเฉพาะสมาชิกห้องสมุด ยกเว้นนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 และสมาชิกประเภทบุคคลภายนอก ร้อยละ 30.3 หากต้องการถ่ายสำเนาวารสารต้องชำระค่าถ่ายเอกสารตามจริงและค่าบริการบทความละ 5 บาท รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การรับรู้เงื่อนไขในการใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายใน
มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เงื่อนไขในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แจ้งความประสงค์ในการใช้บริการผ่านแบบฟอร์มด้วยตนเองหรือผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ	74	83.1
เป็นบริการที่ร่วมมือกันระหว่างหอสมุดกลาง กับห้องสมุดคณะ หรือ สวารบรรณคณะ (สำหรับคณะที่ไม่มีห้องสมุด)	62	69.7
ให้บริการเฉพาะวันจันทร์ พุธ ศุกร์ เวลา 13.30-16.00 น.	57	64.0
ให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 18 แห่ง	52	58.4
ให้บริการเฉพาะหนังสือ วิจัย วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุที่กำหนดให้ยืมได้เท่านั้น	37	41.6
ยืมทรัพยากรได้ไม่เกินห้องสมุดแห่งละ 5 รายการและมีระยะเวลาการยืมตามประเภททรัพยากรนั้น	37	41.6
ให้บริการเฉพาะสมาชิกห้องสมุด ยกเว้นนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 และสมาชิกประเภทบุคคลภายนอก	29	32.6
หากต้องการถ่ายสำเนาวารสารต้องชำระค่าถ่ายเอกสารตามจริงและค่าบริการบทความและ 5 บาท	27	30.3

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศนั้น มีผู้พบปัญหาในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการร้อยละ 26.7 พบว่าไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามวันเวลาที่กำหนด ร้อยละ 25.8 ไม่แน่ใจว่าผู้ใช้บริการได้รับคำขอทางเว็บไซต์หรือไม่ ร้อยละ 19.1 พบว่าเจ้าหน้าที่หาหนังสือไม่พบในขณะที่ OPAC ปรากฏว่าหนังสือยังอยู่บนชั้น ร้อยละ 15.7 พบว่าหนังสือไม่ได้ถูกส่งคืนตามกำหนดทำให้มีค่าปรับค้างอยู่ ร้อยละ 12.4 พบว่าไม่ได้รับการแจ้งสารสนเทศจากผู้ใช้บริการกรณีหาหนังสือไม่พบ ร้อยละ 6.7 ข้อมูลในการให้บริการไม่ชัดเจน ร้อยละ 4.5 พบปัญหาอื่นๆ เช่น และร้อยละ 3.4 ไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามชื่อที่ต้องการ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ปัญหาที่พบในการใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-ไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามวันเวลาที่กำหนด	24	26.7
-ไม่แน่ใจว่าผู้ให้บริการได้รับคำขอทางเว็บไซต์หรือไม่	23	25.8
-เจ้าหน้าที่หาหนังสือไม่พบในขณะที่ OPAC ปรากฏว่าหนังสือยังอยู่บนชั้น		19.1
-หนังสือไม่ได้ถูกส่งคืนตามกำหนดทำให้มีค่าปรับค้างอยู่ในระบบ	14	15.7
-ไม่ได้รับการแจ้งสารสนเทศจากผู้ให้บริการกรณีหาหนังสือไม่พบ	11	12.4
-ข้อมูลในการให้บริการไม่ชัดเจน	6	6.7
-ไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามชื่อที่ต้องการ	3	3.4
-อื่นๆ	4	4.5

จากตารางที่ 11 พบว่ามีผู้ใช้บริการร้อยละ 26.7 ที่เห็นว่าไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามวันเวลาที่กำหนด แสดงว่ามีผู้ใช้ร้อยละ 73.3 ไม่ประสบปัญหาในด้านนี้ เมื่อพิจารณาจำนวนวันที่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศช้ากว่ากำหนด ซึ่งถือตามรอบการออกบริการนั้น พบว่า โดยเฉลี่ยมีความล่าช้าประมาณ 5 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.93, S.D.=4.86) โดยมีจำนวนวันที่ล่าช้าสูงสุดถึง 21 วัน และล่าช้าน้อยที่สุด 1 วัน

เมื่อพิจารณาร้อยละของจำนวนวันที่ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรล่าช้ากว่าที่กำหนด พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 16.66 ได้รับทรัพยากรล่าช้ากว่าที่กำหนดประมาณ 4-6 วัน รองลงมาร้อยละ 37.5 พบว่าได้รับทรัพยากรล่าช้ากว่าที่กำหนดประมาณ 1-3 วัน และกลุ่มหนึ่งจำนวนเท่ากันไม่สามารถระบุจำนวนวันได้ ร้อยละ 4.17 ได้รับทรัพยากรล่าช้ากว่าที่กำหนดประมาณ 1-3 วัน และกลุ่มหนึ่งจำนวนเท่ากันได้รับทรัพยากรล่าช้ากว่าที่กำหนด 9 วันขึ้นไป ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนวันที่ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรช้ากว่าเวลาที่กำหนด (N=24)

จำนวนที่ได้รับทรัพยากรช้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ	Max	Min	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1-3 วัน	9	37.5	21	1	4.93	4.86
4-6 วัน	4	16.66				
7-9 วัน	1	4.17				
9 วัน ขึ้นไป	1	4.17				
ไม่สามารถระบุจำนวนวันได้	9	37.5				

ด้านความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในด้านต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม ดังนี้

-การส่งคำร้องขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 89.9 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 9.0 เห็นว่าไม่เหมาะสม มีผู้ใช้บริการร้อยละ 1.1 ไม่ได้ใช้บริการ

-การส่งคำร้องขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ ร้อยละ 95.5 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 2.2 เห็นว่าไม่เหมาะสม มีผู้ใช้บริการร้อยละ 2.2 ไม่ได้ใช้บริการ

-จำนวนทรัพยากรที่ยืมต่อครั้งที่กำหนดไว้ไม่เกิน 5 รายการ/แห่ง ร้อยละ 75.3 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 24.7 เห็นว่าไม่เหมาะสม

-จุดรับทรัพยากรสารสนเทศ กำหนดไว้ที่ห้องสมุดคณะหรือสารบรรณคณะ สำหรับคณะที่ไม่มีห้องสมุด ร้อยละ 89.9 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 10.1 เห็นว่าไม่เหมาะสม

-จุดรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ กำหนดไว้ที่ห้องสมุดคณะ หรือตู้รับคืนหนังสือ สำหรับคณะที่ไม่มีห้องสมุด ร้อยละ 95.5 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 4.5 เห็นว่าไม่เหมาะสม

-บริการอื่นๆ ที่ร่วมกับบริการ DD เช่น บริการถ่ายสำเนาบทความวารสาร ร้อยละ 80.9 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 9.0 เห็นว่าไม่เหมาะสม มีผู้ใช้บริการร้อยละ 1.1 ไม่ได้ใช้บริการ

-วัน/เวลาในการออกให้บริการ โดยให้บริการในวันจันทร์ พุธ ศุกร์ เวลา 13.30-16.00 น. ร้อยละ 55.1 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 44.9 เห็นว่าไม่เหมาะสม

-ความรวดเร็วในการได้รับทรัพยากรที่ต้องการ ร้อยละ 73.0 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 27.0 เห็นว่าไม่เหมาะสม

-ความถูกต้องของรายการทรัพยากรที่ได้รับ ร้อยละ 94.4 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 5.6 เห็นว่าไม่เหมาะสม

-การแจ้งผลการขอใช้บริการให้ผู้ใช้บริการ DD ทราบ ร้อยละ 75.3 เห็นว่ามีความเหมาะสม และร้อยละ 24.7 เห็นว่าไม่เหมาะสม

เมื่อเรียงลำดับร้อยละของความไม่เหมาะสมของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ลำดับที่ 1) วัน/เวลาในการออกให้บริการ ร้อยละ 44.9 ลำดับที่ 2) ความรวดเร็วในการได้รับทรัพยากรที่ต้องการ ร้อยละ 27.0 ลำดับที่ 3) จำนวนทรัพยากรที่ยืมต่อครั้ง และการแจ้งผลการขอใช้บริการให้ผู้ใช้บริการ DD

ทราบ ร้อยละ 24.7 เท่ากัน ลำดับที่ 4) จุดรับทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 10.1 ลำดับที่ 5) บริการอื่นๆ ที่ร่วมกับบริการ DD เช่น บริการถ่ายสำเนาบทความวารสารและการส่งคำร้องขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 9.0 เท่ากัน ลำดับที่ 6) ความถูกต้องของรายการทรัพยากรที่ได้รับ ร้อยละ 5.6 ลำดับที่ 7) จุดรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 4.5 และลำดับที่ 8) การส่งคำร้องขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ ร้อยละ 2.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยขอนแก่น
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความคิดเห็นต่อ ความเหมาะสมของบริการ DD	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		ไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
-การส่งคำร้องขอใช้บริการด้วยตนเอง	80	89.9	8	9.0	1	1.1
-การส่งคำร้องขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ	85	95.6	2	2.2	2	2.2
-จำนวนทรัพยากรที่ยืมต่อครั้ง (ไม่เกิน 5 รายการ/แห่ง)	67	75.3	22	24.7	-	-
-จุดรับทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุดคณะหรือสารบรรณคณะที่ไม่มีห้องสมุด)	80	89.9	9	10.1	-	-
-จุดรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุดคณะ/ตู้รับคืนหนังสือสำหรับคณะที่ไม่มีห้องสมุด)	85	95.5	4	4.5	-	-
-บริการอื่นๆ ที่ร่วมกับบริการ D.D เช่น บริการถ่ายสำเนาบทความวารสาร	72	80.9	8	9.0	9	10.1
-วัน/เวลาในการออกให้บริการ (จ.พ.ศ 13.30-16.00 น.)	49	55.1	40	44.9	-	-
-ความรวดเร็วในการได้รับทรัพยากรที่ต้องการ	65	73.0	24	27.0	-	-
-ความถูกต้องของรายการทรัพยากรที่ได้รับ	84	94.4	5	5.6	-	-
-การแจ้งผลการขอใช้บริการให้ผู้ใช้บริการ D.D. ทราบ	67	75.3	22	24.7	-	-

ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06, S.D.=0.074)

จำแนกค่าร้อยละของความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.30 พึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 29.20 พึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับมากที่สุด 21.30 พึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.20 พึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับน้อย รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
จำนวน	26	73	19	1	0	4.06*	0.074
ร้อยละ	29.20	48.30	21.30	1.20	0.0		

ในด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับของประโยชน์ที่ได้รับในการใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีต่อการเรียนการสอนนั้นพบว่า โดยรวมผู้ให้บริการเห็นว่า ได้รับประโยชน์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21, S.D.=0.832)

เมื่อจำแนกร้อยละความคิดเห็นของระดับประโยชน์ที่ผู้ให้บริการได้รับจากบริการนี้ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.90 เห็นว่าเป็นประโยชน์ในระดับมาก ร้อยละ 40.40 เห็นว่ามีประโยชน์ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 12.45 เห็นว่ามีประโยชน์ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.25 เห็นว่ามีประโยชน์ในระดับน้อย รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นต่อระดับของประโยชน์ที่ได้รับในการใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีต่อการเรียนการสอน

ระดับของประโยชน์ที่ได้รับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
จำนวน	36	40	11	2	0	4.21*	0.832
ร้อยละ	40.40	44.90	12.45	2.25	0.0		

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- ควรจะอนุญาตให้มีการยืมต่อหนังสือที่เกินกำหนดส่ง โดยให้บันทึกจำนวนค่าปรับเกินกำหนดส่งไว้ในฐานข้อมูล เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้ทรัพยากรที่ต่อเนื่อง
- อนุญาตให้มีการยืมต่อด้วยตนเอง หากมีการยืมต่อแล้ว 1 ครั้ง และเป็นรายการทรัพยากรที่ไม่มีผู้จอง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้ทรัพยากร
- ควรเพิ่มจำนวนการยืม ให้ได้ตามสิทธิของที่ห้องสมุดแต่ละแห่งกำหนดไว้
- ควรเพิ่มจำนวนการยืมเป็น 10 เล่ม/ห้องสมุด
- ควรขยายการบริการเป็นทุกวัน

* เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย 1.00-1.50=น้อยที่สุด, 1.51-2.50=น้อย, 2.51-3.50=ปานกลาง, 3.51-4.50=มาก, 4.50-5.00=มากที่สุด

- ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการ โดยให้บริการในช่วงเช้าด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับ
ทรัพยากรเร็วขึ้น

- ควรให้คำร้องที่ส่งตอนเช้า สามารถนำส่งทรัพยากรในรอบบ่ายได้ทุกคำร้อง

- ควรแจ้งผลการได้รับคำร้องเมื่อผู้ให้บริการได้รับคำร้องแล้ว เพื่อเป็นการประกันคุณภาพ
ต่อผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างไรอย่างหนึ่งแน่นอน โดยให้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติว่า
1) เมื่อได้รับคำร้อง ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งกลับให้ผู้ใช้บริการทราบว่าได้รับคำร้องเรียบร้อยแล้ว
2) หากผู้ใช้บริการไม่ได้รับการแจ้งกลับจากผู้ให้บริการภายในเวลาอันสมควร ถือว่าผู้ให้บริการยัง
ไม่ได้รับคำร้อง ซึ่งอาจเกิดจากความผิดพลาดหลายสาเหตุ ให้ผู้ใช้บริการส่งคำร้องใหม่ได้

- กรณีผู้ให้บริการไม่ได้รับคำร้อง ไม่แน่ใจว่าเกิดจากสาเหตุใด ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลารอ
ทรัพยากรที่ต้องการใช้ และเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อคุณภาพของบริการ

- ควรแจ้งผลการดำเนินการ (ได้หรือไม่ได้) ก่อนการนำส่งทรัพยากรทุกครั้ง

- ผู้ให้บริการมีหลายคนทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่หอสมุดกลางและจุดบริการตามคณะต่าง ๆ ควรมี
ความชัดเจนในการให้บริการ และให้ข้อมูลที่ตรงกันแก่ผู้ใช้บริการด้วยเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน
เช่น การบริการถ่ายสำเนา การบริการหนังสือวิทยาสหคณาจารย์ เป็นต้น

- สำนักวิทยบริการควรพิจารณาเรื่องการเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้ให้บริการ เพื่อนำมาพัฒนา
ปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพ เพราะในอนาคตหากเป็นที่นิยม อาจจะทำให้การบริหารจัดการ
ไม่ทั่วถึงและกระทบต่อคุณภาพการบริการได้

- พัฒนารูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยอาจดำเนินการ
เช่นเดียวกับการนำระบบยืม-คืนทรัพยากรออกบริการสมาชิกนอกห้องสมุด

- ปรับปรุงเรื่องเวลาในการนำส่งหนังสือ ให้เร็วขึ้นและตรงกำหนดเวลาที่มากที่สุด

- ควรนำส่งทรัพยากรสารสนเทศภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากได้รับคำร้อง

- บริหารจัดการเรื่องค่าปรับเกินกำหนดส่งที่ต้องบันทึกไว้ในฐานข้อมูลให้ถูกต้องตามความ
เป็นจริงที่สุด โดยให้ถือตามวันที่ผู้ให้บริการส่งคืนที่จุดรับคืน

- ได้รับการแจ้งจากเจ้าหน้าที่ว่าหาหนังสือไม่พบจึงไม่สามารถดำเนินการได้ ทำให้ได้รับ
หนังสือค่อนข้างช้า

- ให้ปรับเปลี่ยนการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ โดยนำส่งที่หน่วยงาน/ภาควิชาที่อาจารย์
สังกัด

- เพิ่มความรอบคอบในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับคำร้อง เพื่อป้องกันความ
ผิดพลาดเรื่องรายการทรัพยากรที่นำส่งไม่ตรงกับคำร้อง

- การรับทรัพยากรล่าช้า โดยเฉพาะช่วงที่ผู้ให้บริการมีการประชุมหรือสัมมนา ควรหา
ระบบรองรับ ซึ่งจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ

- รายการบรรณานุกรมใน OPAC ไม่ถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถบริการได้ และต้องเสียเวลาในการประสานงานกับผู้ใช้บริการด้วย
- บริการยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย มีการใช้เฉพาะกลุ่มเท่านั้น จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น
- ควรกำหนดให้ระยะเวลาการยืมเป็นรูปแบบเดียวกัน
- ต้องการให้ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์อนุญาตให้ยืมวิทยานิพนธ์ได้ อาจจะกำหนดวันยืมจำนวนวันน้อยลง เพราะจะช่วยในเรื่องความสะดวกในการเดินทางมาห้องสมุด ตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ
- ต้องการยืมหนังสือกรณีพิเศษ ที่ห้องสมุดไม่อนุญาตให้ยืมออกผ่านบริการ DD ทั้งนี้เนื่องจากความไม่สะดวกในการมาที่ห้องสมุด
- ผู้ให้บริการแจ้งว่าหาหนังสือบนชั้นไม่พบ โดยที่ OPAC แสดงสถานภาพว่าหนังสืออยู่บนชั้น พร้อมสำหรับการยืม จึงควรให้ความสำคัญในการติดตามหาหนังสือตามคำร้อง

ส่วนที่ 2 การศึกษาและปรับปรุงวิธีการทำงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ

คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์การทำงาน โดยได้ทำการศึกษาระบบงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีอยู่ในขณะที่ยังดำเนินการศึกษา และนำผลที่ได้จากการศึกษาการทำงานมาปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเริ่มต้นจากเทคนิคและแนวคิดทางวิศวกรรม เพื่อทำการวิเคราะห์หาทางกำจัดความสูญเปล่าของงานที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการทำงานด้วยหลักการ “ECRS” (โกสลดศีลธรรม, 2544 : 128-131) คือ

1. การขจัดออก (Elimination) การขจัดงานหรือขั้นตอนที่ทำให้เกิดความสูญเปล่า
 2. การรวมเข้าด้วยกัน (Combine) รวมขั้นตอนที่เกี่ยวข้องหรือที่ปฏิบัติคล้ายกันรวมเป็นขั้นตอนเดียวกัน
 3. การจัดลำดับใหม่ (Rearrange) นำข้อมูลการวิเคราะห์มาจัดลำดับขั้นตอนระบบงานใหม่
 4. การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) ทำให้ขั้นตอนและการทำงานที่สะดวกขึ้น
- ผลการวิจัยจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์การทำงาน

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์การทำงาน ด้วยการประชุมปฏิบัติการระดมสมองร่วมกัน และจัดกิจกรรม Morning Talk เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันทุกวันพฤหัสบดีของสัปดาห์เป็นเวลาประมาณ 8 เดือน ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2549 ถึงวันที่ 28 กันยายน 2549 โดยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรก เลือกกระบวนการงานที่จะศึกษา คณะผู้วิจัยได้พิจารณาคัดเลือกบริการรับ-ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นกระบวนการงานที่จะศึกษาเนื่องจากพิจารณา แล้วเห็นว่า ลักษณะของกระบวนการงานดังกล่าว เป็นกระบวนการที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นงานที่สามารถควบคุมเวลาการปฏิบัติงานได้ คือ มี จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ บริการรับ-ส่งทรัพยากร สารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็น กระบวนการงานสนับสนุนที่สร้างคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นอย่างดี

ขั้นตอนที่สอง วิเคราะห์กิจกรรมของงาน โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของ การศึกษาเพื่อวิเคราะห์การทำงาน หลังจากนั้นได้ศึกษาเพิ่มสะสมงานของผู้รับผิดชอบหลักและ ผู้รับผิดชอบรองที่รับผิดชอบภารกิจบริการ DD และให้ผู้รับผิดชอบหลักและรองบันทึกข้อเท็จจริง การทำงาน โดยบันทึกในแบบตารางทำงาน (Time Log) ขณะเดียวกันคณะผู้วิจัยได้สังเกตและจับ เวลาการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อหาค่าเฉลี่ยเวลาทำงานและเวลารอคอย รวมทั้งเก็บข้อมูล เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหา ขั้นตอนและระยะเวลาเฉลี่ยในการบริการรับ-ส่งทรัพยากร สารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามสภาพความเป็นจริงในขณะที่ศึกษา (ตัวอย่างแบบ ตารางทำงานได้แสดงไว้ในภาคผนวก)

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์กิจกรรมของงานในขั้นตอนนี้สามารถแสดงกิจกรรมงานย่อยและ เวลาเฉลี่ยในรูปแบบตาราง Time Sheet ดังรายละเอียดตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนกิจกรรมและเวลาเฉลี่ยบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ

ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย (นาที)
1	เปิดดูรายการคำขอที่ผู้รับบริการส่งคำขอเข้ามาทาง E-mail D.D.S.	10.0
2	ตรวจสอบสถานภาพของผู้รับบริการ	10.0
3	ตรวจสอบรายการคำขอที่เครื่องคอมพิวเตอร์	10.0
4	พิมพ์แบบรายการคำขอพิมพ์ 2 ชุด	30.0
5	ตรวจสอบรายการคำขอตูกรายการบน OPAC เพื่อพิจารณาว่า 1) เป็นทรัพยากรประเภทใด (หนังสือ หรือ โสตทัศนวัสดุ) 2) มีผู้ใช้บริการคนอื่นพิมพ์/จองไว้หรือไม่	10.0
6	แจ้งผู้ใช้บริการทราบทางอีเมล หากตรวจสอบพบว่ามีผู้ใช้บริการคนอื่นพิมพ์/จองไว้แล้ว	10.0
7	เดินไปหาทรัพยากรตามสถานที่จัดเก็บ หากปรากฏสถานภาพ “อยู่ที่ชั้น”	20.0
8	กรณีหาพบ หยิบทรัพยากรที่ต้องการจากชั้น	20.0
9	สอดแบบคำขอไว้ในตัวเล่มทุกเล่ม	5.0

ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย (นาที)
10	กรณีหาไม่พบ เดินไปที่โต๊ะเจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือตามชั้นเพื่อกรอกคำร้องหาทรัพยากรไม่พบ	2.0
11	กรอกคำร้องหาทรัพยากรไม่พบให้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือตามชั้นช่วยค้นหา	8.0
12	เดินจากชั้นจัดเก็บทรัพยากรเพื่อดำเนินการยืม	5.0
13	ยืมทรัพยากรผ่านระบบยืม-คืนในนามของผู้รับบริการที่ส่งแบบคำขอยืมเคาน์เตอร์ยืม-คืน	10.0
14	เดินจากเคาน์เตอร์ยืม-คืนมาดำเนินการลงทะเบียนทรัพยากรที่ขอยืม	2.0
15	ลงทะเบียนทรัพยากรที่มีผู้ขอยืม	8.0
16	รวบรวมมัด-เตรียมทรัพยากรในตะกร้ารถเข็น	20.0
17	รอจัดส่งทรัพยากรในช่วงบ่าย (ช่วงพักกลางวัน)	90.0
18	รวบรวมทรัพยากรที่เตรียมไว้ไปขึ้นรถ	5.0
19	นั่งรถไปกับพนักงานขับรถไปยังจุดบริการแรก	5.0
20	เมื่อถึงที่หมาย เดินไปส่งทรัพยากรให้ผู้ประสานงานคณะที่ผู้ขอยืมสังกัด	5.0
21	ยื่นทรัพยากรให้ผู้ประสานงานคณะรับไว้ดำเนินการต่อ	1.0
22	ยื่นสมุดส่งทรัพยากรให้ผู้ประสานงานคณะลงนามรับไว้เป็นหลักฐาน	1.0
23	ผู้ประสานคณะตรวจสอบความถูกต้องและลงนามรับทรัพยากรในสมุดส่ง	2.0
24	ผู้ประสานงานคณะจัดเก็บทรัพยากรไว้ให้ผู้ใช้ที่ขอยืมมารับทรัพยากร	1.0
25	กรณีในห้องสมุดคณะมีทรัพยากรส่งคืน ลงนามรับทรัพยากรไว้เป็นหลักฐาน	1.0
26	กรณีในห้องสมุดคณะมีผู้ใช้คณะอื่นขอยืมทรัพยากร รับทรัพยากรที่ขอยืมจากผู้ประสานงานคณะ ลงนามในสมุดทะเบียนเป็นหลักฐาน รวบรวมทรัพยากรที่มีผู้ขอยืมใส่ในตระกร้าหรือรถเข็น	5.0
27	นำทรัพยากรที่มีผู้ขอยืมจากห้องสมุดคณะที่ให้ยืม เดินไปขึ้นรถ	4.0
28	นั่งรถไปกับพนักงานขับรถยังที่หมายต่อไปทุกจุดบริการตามเส้นทางที่กำหนดไว้จนสิ้นสุดที่คณะสัตวแพทยศาสตร์	35.0
29	นำส่งทรัพยากรที่ขอยืม และปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 20-27 ทุกกรณี	35.0
30	กรณีมีทรัพยากรที่ต้องส่งย้อนรอบ ปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 20-27	20.0
31	เสร็จสิ้นภารกิจรับ-ส่งทรัพยากร นั่งรถไปกับพนักงานขับรถกลับหอสมุดกลาง	10.0
32	ถึงหอสมุดกลาง รวบรวมทรัพยากรที่รับคืนเดินมาที่โต๊ะทำงาน	5.0
33	นำทรัพยากรที่รับคืนจากคณะมาลงทะเบียนรับคืนในสมุดทะเบียน	5.0
34	ลงรายการหมายเลขบาร์โค้ดของทรัพยากรที่รับคืนให้ถูกต้องชัดเจน	10.0
35	เก็บสถิติการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศประจำวัน	10.0
36	จัดเก็บแบบคำขอยืมที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วรวบรวมไว้ในแฟ้มจัดเรียงตามวันเดือนปีที่ให้บริการ	10.0
37	รวบรวมทรัพยากรแยกกล่องหอสมุดกลาง, ห้องสมุดคณะ, วิทยาเขต	10.0

ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย (นาที)
	หนองคาย ให้ถูกต้อง	
38	รอเจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขา มาดำเนินการรับทรัพยากรคืน(Check in) ในระบบ	5.0
39	เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขา ตรวจสอบหนังสือ วันเกิน กำหนดส่งก่อนรับคืนทรัพยากรคืนในระบบ	5.0
40	เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขา ดำเนินการรับคืนในระบบ	10.0
41	รวบรวมทรัพยากรไว้รอจัดเก็บขึ้นชั้น	5.0
42	เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขา จัดเก็บทรัพยากรขึ้นชั้น	5.0
รวมเวลาเฉลี่ย		480.0

จาก Time Sheet ทำให้คณะผู้วิจัยเห็นว่ากระบวนการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ก่อนการศึกษาวิจัยมีทั้งสิ้น 42 กิจกรรม รวมเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 480 นาที หรือ 8 ชั่วโมง เมื่อได้จำนวนกิจกรรมและเวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยแล้ว คณะผู้วิจัยได้แบ่งประเภทกิจกรรมตามแผนภูมิกระบวนการ (Flow Process Chart) ซึ่งหลังจากจัดแผนภูมิกระบวนการแล้ว ได้ผลการจัดตั้งรายละเอียดตามแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิกระบวนการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ

Description	Distance (m)	Time (min.)	Symbol					Remarks
			○	⇨	□	□	▽	
เปิดดูรายการคำขอที่ผู้รับบริการส่งคำขอเข้ามาทาง E-mail D.D.S.		10.0						
ตรวจสอบสถานภาพของผู้รับบริการ		10.0						
ตรวจสอบรายการคำขอที่เครื่องคอมพิวเตอร์		10.0						
พิมพ์แบบรายการคำขอยืม 2 ชุด		30.0						
ตรวจสอบรายการคำขอตูกรายการบน OPAC เพื่อพิจารณาว่า 1) เป็นทรัพยากรประเภทใด 2) มีผู้ใช้บริการคนอื่นยืม/จองไว้หรือไม่		10.0						
แจ้งผู้ใช้บริการทราบทางอีเมล หากตรวจสอบพบว่ามีผู้ใช้บริการคนอื่นยืม/จองไว้แล้ว		10.0						

Description	Distance (m)	Time (min.)	Symbol					Remarks
			○	⇨	□	□	▽	
เดินไปหาทรัพยากรตามสถานที่ จัดเก็บ หากปรากฏสถานภาพ “คูที่ขึ้น”		20.0						
กรณีหาพบ หยิบทรัพยากรที่ต้องการ จากชั้น		20.0						
สอดแบบคำขอไว้ในตัวเล่ม		5.0						
กรณีหาไม่พบ เดินไปที่โต๊ะเจ้าหน้าที่ จัดชั้นหนังสือตามชั้น เพื่อกรอกคำ ร้องหาทรัพยากรไม่พบ		2.0						
กรอกคำร้องให้เจ้าหน้าที่จัดชั้น หนังสือตามชั้นช่วยค้นหาหนังสือ		8.0						
เดินจากชั้นจัดเก็บทรัพยากรเพื่อ ดำเนินการยืม		5.0						
ยืมทรัพยากรผ่านระบบยืม-คืนในนาม ของผู้รับบริการที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน		10.0						
เดินจากเคาน์เตอร์ยืม-คืนมา ลงทะเบียนทรัพยากรที่ขอยืม		2.0						
ลงทะเบียนทรัพยากรที่มีผู้ขอยืม		8.0						
รวบรวมมัด-เตรียมทรัพยากรใน ตะกร้ารถเข็น		20.0						
รอจัดส่งทรัพยากรในช่วงบ่าย (ช่วงพักกลางวัน)		90.0						
รวบรวมทรัพยากรที่เตรียมไว้ไป ขึ้นรถ		5.0						
นั่งรถไปกับพนักงานขับรถ		5.0						
เมื่อถึงที่หมาย เดินไปส่งทรัพยากร ให้ผู้ประสานงานคณะที่ผู้ขอยืมสังกัด		5.0						
ยื่นทรัพยากรให้ผู้ประสานงานคณะ รับไว้ดำเนินการต่อ		1.0						
ยื่นสมุดส่งทรัพยากรให้ผู้ ประสานงานคณะลงนามรับไว้		1.0						
ผู้ประสานงานคณะตรวจสอบความ		2.0						

Description	Distance (m)	Time (min.)	Symbol					Remarks
			○	⇨	D	□	▽	
ถูกต้องและลงนามรับในสมุดส่งเป็นหลักฐาน								
ผู้ประสานงานคณะจัดเก็บทรัพยากรไว้ให้ผู้ใช้ที่ขอยืมมารับทรัพยากร		1.0						
กรณีในห้องสมุดคณะมีทรัพยากรส่งคืน ลงนามรับทรัพยากรไว้เป็นหลักฐาน		1.0						
กรณีในห้องสมุดคณะมีผู้ใช้คณะอื่นขอยืมทรัพยากร รับทรัพยากรที่ขอยืมจากผู้ประสานงานคณะ ลงนามในสมุดทะเบียนเป็นหลักฐาน		5.0						
นำทรัพยากรที่มีผู้ขอยืมจากห้องสมุดคณะที่ให้ยืม เดิน ไปขึ้นรถ		4.0						
นั่งรถไปกับพนักงานขับรถยังที่หมายต่อไปทุกจุดบริการตามเส้นทางที่กำหนดจนสิ้นสุดที่สัตวแพทยศาสตร์		35.0						
นำส่งทรัพยากรที่ขอยืม และปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 1-23 ทุกกรณี		35.0						
กรณีมีทรัพยากรที่ต้องส่งย้อนรอบปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 17-22		20.0						
เสร็จสิ้นภารกิจรับ-ส่งทรัพยากร นั่งรถไปกับพนักงานขับรถกลับหอสมุดกลาง		10.0						
ถึงหอสมุดกลาง รวบรวมทรัพยากรที่รับคืนคืนมาที่โต๊ะทำงาน		5.0						
นำทรัพยากรที่รับคืนจากคณะมาลงทะเบียนรับคืนในสมุดทะเบียน		5.0						
ลงรายการหมายเลขบาร์โค้ดของทรัพยากรที่รับคืน ให้ถูกต้องชัดเจน		10.0						
เก็บสถิติการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศประจำวัน		10.0						
จัดเก็บแบบคำขอยืม รวบรวมไว้ในแฟ้มจัดเรียงตามวันเดือนปีที่บริการ		10.0						

Description	Distance (m)	Time (min.)	Symbol					Remarks
			○	⇒	D	□	▽	
รวบรวมทรัพยากรแยกกองกล่อง ห้องสมุดคณะ, วิทยาเขตหนองคาย		10.0						
รอเจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการ สารสนเทศ 3 สาขา มาดำเนินการรับ คืนในระบบ		5.0						
เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการ สารสนเทศ 3 สาขาตรวจสอบหนังสือ วันเกินกำหนดส่งก่อนรับคืน ทรัพยากร (Check in) ในระบบ		10.0						
เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการ สารสนเทศ 3 สาขาดำเนินการรับ ทรัพยากรคืน (Check in) ในระบบ		10.0						
เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการ สารสนเทศ 3 สาขารวบรวม ทรัพยากร ใว้รอจัดเก็บขึ้นชั้น		5.0						
เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการ สารสนเทศ 3 สาขาจัดเก็บทรัพยากร ขึ้นชั้น		5.0						
Total		480.0	244	93	100	37	6	

ซึ่งผลจากการจัดแบ่งประเภทกิจกรรมสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนกิจกรรมและเวลาเฉลี่ยบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตาม
ประเภทของกิจกรรม

ลักษณะกิจกรรม	จำนวนกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที)
การปฏิบัติงาน (Operation)	22	244
การเคลื่อนย้าย (Transport)	10	93
การรอคอย (Delay)	3	100
การตรวจสอบ (Inspection)	5	37
การจัดเก็บ (Storage)	2	6
Total	42	480

ขั้นตอนที่สาม ตรวจสอบสถานะสภาพบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศปัจจุบัน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาความคิดเห็นของประชากรทั้งสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลางและจุดบริการคณะต่าง ๆ มาประชุมระดมสมอง โดยใช้เทคนิคการตั้งคำถาม 6W-1H และได้ดำเนินการดังนี้

1. ประชุมระดมสมองด้วยกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มผลผลิต

คณะผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลางและผู้ประสานงานคณะมาประชุมระดมสมองเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิต โดยใช้เทคนิคการตั้งคำถาม 6W-1H (วินซ์ ธิจิรวนิช, 2545) ดังนี้

	คำถามกลุ่มที่ 1	คำถามกลุ่มที่ 2
เป้าหมายและขอบข่ายของงาน	What? ทำอะไร	Why, Which? เหตุใดจึงทำ มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม
บุคลากรที่ทำงาน	Who? ใครทำ	Why, Which? ทำไมต้องเป็นคนนั้น คนอื่นทำได้ไหม
สถานที่ทำงาน	Where? ทำที่ไหน	Why, Which? ทำไมต้องทำที่นั่น มีที่อื่นทำได้ไหม
ลำดับขั้นตอนของงาน	When? ทำเมื่อไร	Why, Which? ทำไมต้องทำเวลา/ขั้นตอนนั้น ทำเวลา/ขั้นตอนอื่นได้ไหม
วิธีการทำงาน	How? ทำอย่างไร	Why, Which? ทำไมต้องทำอย่างนั้น ทำวิธีอื่นได้ไหม

ผลการประชุมระดมสมองได้ข้อสรุปเพื่อการปรับปรุงวิธีการทำงาน ดังมีรายละเอียด ดังนี้

คำถามกลุ่มที่ 1	คำถามกลุ่มที่ 2
<p data-bbox="229 495 533 528">เป้าหมายและขอบข่ายของงาน</p> <p data-bbox="699 450 778 483">What?</p> <p data-bbox="699 495 778 528">ทำอะไร</p> <p data-bbox="611 551 847 633">บริการยืม-คืนทรัพยากร สารสนเทศเชิงรุก</p>	<p data-bbox="1082 450 1225 483">Why, Which?</p> <p data-bbox="1098 495 1209 528">เหตุใดจึงทำ</p> <ol data-bbox="946 551 1369 1093" style="list-style-type: none">1. เป็นบริการเชิงรุก2. สนับสนุนมหาวิทยาลัยวิจัย3. แก้ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ4. แก้ปัญหาผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ทำให้ประหยัดเวลาของผู้ใช้บริการ5. สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของอาจารย์ ข้าราชการและนักศึกษา6. อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว และทันกับความต้องการ7. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ <p data-bbox="1050 1104 1257 1137">มีอย่างอื่นทำได้ไหม</p> <p data-bbox="938 1160 1305 1238">เพิ่มบริการสำเนาเอกสาร (Document Delivery) จัดส่งให้ถึงที่</p>
<p data-bbox="229 1312 400 1346">บุคลากรที่ทำงาน</p> <p data-bbox="651 1267 715 1301">Who?</p> <p data-bbox="651 1312 715 1346">ใครทำ</p> <p data-bbox="483 1368 882 1503">ผู้รับผิดชอบหลัก (นายแดน แสนมี) ตำแหน่ง พนักงานห้องสมุด ระดับ 5 และผู้ประสานงานคณะทั้ง 18 จุดบริการ</p>	<p data-bbox="1082 1267 1225 1301">Why, Which?</p> <p data-bbox="1050 1312 1257 1346">ทำไมต้องเป็นคนนั้น</p> <p data-bbox="938 1368 1369 1503">เพราะมอบหมายให้รับผิดชอบงานหลักบริการ DD และแต่งตั้งให้เป็นผู้ประสานงานคณะ</p> <p data-bbox="1066 1514 1241 1547">คนอื่นทำได้ไหม</p> <p data-bbox="938 1570 1337 1648">หอสมุดกลางมอบหมายผู้รับผิดชอบงานรอง 2 คน ช่วยปฏิบัติงาน คือ</p> <ol data-bbox="938 1671 1361 2051" style="list-style-type: none">1. นายสมเกียรติ แพทย์ประดิษฐ์ ช่างพิมพ์ ระดับ 4 ปฏิบัติงานแทนในวันจันทร์ และพุธ กรณีผู้รับผิดชอบงานหลักติดราชการอื่นหรือลางาน2. นายสุทัศน์ แก้วราช เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ระดับ 4 ปฏิบัติงานแทนในวันศุกร์ กรณีผู้รับผิดชอบงานหลักติดราชการอื่นหรือลางาน

<p style="text-align: center;">คำถามกลุ่มที่ 1</p>	<p style="text-align: center;">คำถามกลุ่มที่ 2</p>
<p style="text-align: center;">Where? ทำที่ไหน</p> <p>สถานที่ทำงาน</p> <p>หอสมุดกลางและจุดบริการ 18 แห่ง ประกอบด้วย ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ สัตวแพทยศาสตร์ แพทยศาสตร์ เกษศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ ทันตแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา และวิทยาเขตหนองคาย สำนักงานคณะบดีคณะ คณะมนุษยศาสตร์ฯ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยี และคณะวิทยาศาสตร์</p>	<p style="text-align: center;">Why, Which? ทำไมต้องทำที่นั่น</p> <p>เพราะกำหนดให้เป็นจุดบริการของบริการ DD ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และตามข้อตกลงความร่วมมือระหว่างคณะและหอสมุดกลาง</p> <p style="text-align: center;">มีที่อื่นทำได้ไหม</p> <p>ทำได้แต่ผู้บริหารยังไม่มียุทธศาสตร์เพิ่มจุดบริการในขณะนี้</p>
<p style="text-align: center;">When? ทำเมื่อไร</p> <p>ลำดับขั้นตอนของงาน</p> <p>ทุกวันจันทร์ พุธ และศุกร์ ดังนี้ 09.00 – 12.00 น. รับคำร้อง ตรวจสอบสิทธิผู้ใช้บริการ ค้นหาทรัพยากร ดำเนินการยืมทรัพยากรกับกลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขา แจ้งผลการยืมแก่ผู้ใช้บริการ บรรจุหีบห่อเตรียมส่งทรัพยากร 13.30 – 16.00 น. นำส่งทรัพยากรตามจุดบริการภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น</p>	<p style="text-align: center;">Why, Which? ทำไมต้องทำเวลา/ขั้นตอนนั้น</p> <p>ดำเนินการตามแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2549 ที่กำหนดไว้</p> <p style="text-align: center;">ทำเวลา/ขั้นตอนอื่นได้ไหม</p> <p>เพื่อลดระยะเวลาดำเนินการเหลือ 6 ชั่วโมง ควรปรับเปลี่ยนเวลาดำเนินการใหม่ ดังนี้ 10.00 – 12.00 น. รับคำร้อง ตรวจสอบสิทธิผู้ใช้บริการ ค้นหาทรัพยากร ดำเนินการยืมทรัพยากรในนามผู้ใช้บริการที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน แจ้งผลการยืมแก่ผู้ใช้บริการ บรรจุหีบห่อเตรียมส่งทรัพยากร 12.00-13.00 น. พักกลางวัน 13.00 – 15.45 น. นำส่งทรัพยากรตามจุดบริการภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 15.45-16.30 น. ดำเนินการรับคืนทรัพยากรในระบบ พร้อมตรวจสอบหนังสือคืนและวัน</p>

คำถามกลุ่มที่ 1	คำถามกลุ่มที่ 2
	เกินกำหนดส่ง คัดค่าปรับ ลงทะเบียนรับคืน และเก็บสถิติ
<p>How? ทำอะไร</p> <p>วิธีการทำงาน</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับคำร้อง ตรวจสอบสิทธิ ตรวจสอบความถูกต้อง ค้นหาทรัพยากรที่มีผู้ต้องการยืม ดำเนินการยืม แจกผลการยืม นำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้รับบริการที่ต้องการ ยืมถึงที่ ณ จุดบริการขณะที่ผู้ใช้บริการสังกัด และรับคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการใช้เสร็จแล้วและต้องการส่งคืน นำมาส่งคืนห้องสมุดที่ให้อืม เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วในแต่ละวันให้ลงทะเบียนรับคืนในสมุดทะเบียน เก็บสถิติการบริการ และจัดเก็บแบบคำขอยืมรวบรวมไว้ในแฟ้มเรียงตามวันที่ให้บริการ และส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขาที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการรับคืนทรัพยากรในระบบ</p>	<p>Why, Which? ทำไมต้องทำอย่างนั้น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อความประหยัด ลดความสูญเสีย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย 2. ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน 3. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4. เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ <p>ทำวิธีอื่นได้ไหม</p> <p>บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว(One Stop Service)</p>

หลังจากนั้นได้ทดลองปฏิบัติและติดตามผลอย่างใกล้ชิดด้วยกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ โดยจัดกิจกรรม Morning Talk ทุกเช้าของวันพฤหัสบดีเป็นเวลา 8 เดือน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-กันยายน 2549 ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำหลักการ ECRS ร่วมกับเทคนิคการตั้งคำถาม 6W-1H มาใช้ในการประชุมระดมสมอง ดังรายละเอียดตามตารางที่ 18

ตารางที่ 18 รายการคำถามที่ใช้ในการประชุมระดมสมองด้วยเทคนิคการตั้งคำถาม 6w-1H และเทคนิค ECRS เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน

รายการ	คำถาม	คำตอบ
<p>เป้าหมาย (Target)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การขจัดข้อออก 2. การรวมเข้าด้วยกัน 3. การจัดลำดับใหม่ 4. การทำให้ง่าย 	<p>อะไร (What)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การขจัดความสูญเปล่า <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ชั้นตอนนี้สามารถขจัดความสูญเปล่าได้หรือไม่ 1.2 ถ้าตัดกิจกรรมนี้ออกจะมีผลลัพธ์อย่างไร 2. สามารถรวมหลายกระบวนการเป็นหนึ่งกระบวนการได้หรือไม่ 3. สามารถสลับบางขั้นตอนได้หรือไม่ 4. สามารถจัดขั้นตอนที่ปรับปรุงให้กะทัดรัดได้อย่างไร 	<p>อะไร (What)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การขจัดความสูญเปล่า <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ขจัดได้โดยลดเวลาของกิจกรรมต่าง ๆ ลง และลดเวลารอคอยให้เหลือน้อยที่สุด 1.2 ตัดกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องออก จะทำให้มีเวลาที่ใช้เฉพาะสำหรับบริการ DD ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 2. รวมหลายกระบวนการเป็นหนึ่งกระบวนการได้ 3. สลับบางขั้นตอนได้ 4. บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว
<p>ผู้ปฏิบัติการ (Opertor)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ควบคุม กำกับ ดูแล และนำนโยบายสู่การปฏิบัติ 2. ผู้ปฏิบัติการของกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ 3. ผู้ปฏิบัติการของคณะ/วิทยาเขตหนองคาย 	<p>ใคร (Who)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ควบคุมกำกับ ดูแลการบริการอย่างใกล้ชิดในระหว่างดำเนินการศึกษาควรเป็นใคร 2. ผู้ปฏิบัติการของกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ที่เป็นเจ้าภาพหลักมีกี่คน และเป็นใครบ้าง 3. ผู้ปฏิบัติการของคณะ/วิทยาเขตหนองคายยังคงเป็นตามรายชื่อผู้ประสานงานหรือไม่ 	<p>ใคร (Who)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หัวหน้ากลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ และ/หรือผู้ช่วย 2. มี 3 คน เป็นผู้รับผิดชอบหลัก 1 คน (แดน) และผู้รับผิดชอบรอง 2 คน (สมเกียรติ, สุทัศน์) 3. เป็นเช่นเดิม หากมีการปรับเปลี่ยน ต้องแจ้งกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้
<p>วัตถุประสงค์ (Purpose)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ 2. เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานบริการ DD 	<p>ทำไม (Why)</p> <p>ทำไมต้องดำเนินการเช่นนั้น</p>	<p>ทำไม (Why)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อความรวดเร็วในการบริการ ประหยัด และลดความซ้ำซ้อน 2. เพื่อลดความสูญเปล่าในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

รายการ	คำถาม	คำตอบ
3. เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการ		3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการและอยากใช้บริการนี้อีก
สถานที่ (Location) สถานที่ให้บริการ DD	ที่ไหน (Where) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีจุดบริการ DD อยู่ที่ไหน	ที่ไหน (Where) หอสมุดกลางและจุดบริการ 18 แห่ง (รวมวิทยาเขตหนองคาย) ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
วัน-เวลา (Time) วัน-เวลาให้บริการ	เมื่อไร (When) วัน-เวลาให้บริการ DD	เมื่อไร (When) ทุกวันจันทร์ พุธ และศุกร์ เวลา 13.30 – 16.00 น.
วิธีการ (Method) รับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ต้องการยืมถึงจุดบริการ คณะ	อย่างไร (How) มีวิธีการดำเนินการ หรือให้บริการ DD แก่ผู้รับบริการ อย่างไร	อย่างไร (How) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้รับบริการที่ ต้องการยืมถึงที่ ณ จุดบริการคณะที่ ผู้รับบริการสังกัด และรับคืน ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้รับบริการใช้ เสร็จแล้วและต้องการส่งคืน นำมา ส่งคืนห้องสมุดที่ให้ยืม

ขั้นตอนสุดท้าย : พัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนากระบวนการและวิธีการทำงานใหม่เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และกำหนดมาตรฐานการทำงาน โดยใช้แนวทางจากคำถาม 6W-1H ร่วมกับเทคนิค ECRS ผลของการวิจัยมีรายละเอียดการศึกษาดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 หลักการและวิธีดำเนินการตามเทคนิคการตั้งคำถาม 6W-1H ร่วมกับเทคนิค ECRS เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน

หลักการ	คำถาม	วิธีดำเนินการ
การขจัดออก (Elimination)	<p>1. ขั้นตอนนี้สามารถขจัดความสูญเปล่าได้หรือไม่</p> <p>2. ตัดกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการ DD ออกได้หรือไม่</p> <p>3. ใช้เทคโนโลยีช่วยเพื่อประหยัดเวลาและพลังงานในบางกิจกรรมได้หรือไม่</p>	<p>1. ลดเวลาปฏิบัติงานที่สูญเปล่า โดยติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานคณะก่อนที่จะนั่งไปกับรถออกให้บริการ เพื่อไม่ต้องเสียเวลาไปคณะที่ไม่มีผู้ยืมหรือส่งคืนทรัพยากร</p> <p>2. ตัดกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการ DD ออก เช่น การรับฝากส่งต่องานอื่น การบริการส่วนตัว เป็นต้น</p> <p>3. ใช้ทางเลือกการติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานคณะและ/หรือผู้รับบริการทาง E-mail ก่อนเสมอเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีเวลาทำงานอย่างอื่น ยกเว้นกรณีเร่งด่วนที่ต้องการสื่อสารโดยตรงและทราบผลโดยเร็ว จึงใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์</p> <p>ผลการศึกษา สามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงได้จาก 8 ชั่วโมง เหลือ 6 ชั่วโมง (รวมพักกลางวัน)</p>
การรวมเข้าด้วยกัน (Combine)	<p>1. สามารถรวมกิจกรรมไว้ในขั้นตอนเดียวกันได้หรือไม่</p>	<p>คณะผู้วิจัยได้ทดลองรวมกิจกรรมไว้ในขั้นตอนเดียวกัน โดยรวมงานจากขั้นตอนปฏิบัติเดิมที่มี 9 ขั้นตอน ลดลงเหลือ 3 ขั้นตอน และได้มอบหมายผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการเป็นทีม ดังนี้</p> <p>ระยะที่ 1 ระยะเวลาทดลอง 2 เดือน (พ.ย.-ธ.ค.49)</p> <p>ทดลองใช้วิธีการทำงานเป็นทีม มีผู้รับผิดชอบ 5 คน โดยดำเนินการดังนี้</p> <p>1.1 หัวหน้ากลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้หรือผู้ช่วยหัวหน้าเป็นผู้ควบคุมกำกับ ดูแลการบริการอย่างใกล้ชิด</p>

หลักการ	คำถาม	วิธีดำเนินการ
<p>การรวมเข้าด้วยกัน (ต่อ)</p>	<p>1. สามารถรวมกิจกรรมไว้ในขั้นตอนเดียวกันได้หรือไม่ (ต่อ)</p>	<p>1.2 มอบหมายผู้รับผิดชอบงานส่วนกลาง ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันดำเนินการดังนี้</p> <p>1) นายแดน แสนมี รับผิดชอบงานหลัก ค้นหาทรัพยากรจากชั้น ยืม-คืนในระบบ นำส่งทรัพยากรทุกวันจันทร์ เก็บสถิติทุกวันและรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าทุกเดือน</p> <p>2) นายสมเกียรติ แพทย์ประดิษฐ์ รับผิดชอบค้นหาทรัพยากรจากชั้น ยืม-คืนในระบบ นำส่งทรัพยากรทุกวันพุธ ปฏิบัติงานแทนในกรณีผู้รับผิดชอบงานหลักลา หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในวันจันทร์และพุธ</p> <p>3) นายสุทัศน์ แก้วราช รับผิดชอบค้นหาทรัพยากรจากชั้นยืม-คืนในระบบ นำส่งทรัพยากรทุกวันศุกร์ รวมทั้งปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ผู้รับผิดชอบงานหลักและรอง คนที่ 1,2 ลา หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้</p> <p>ผลการศึกษา ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ผู้ประสานงานคณะสับสนในแนวทางปฏิบัติ ระยะที่ 2 ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเป็นทีมใหม่ ระยะทดลอง 6 เดือน (ม.ค.-พ.ค.49) โดยดำเนินการดังนี้</p> <p>1. ให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ นำนโยบายสู่การปฏิบัติและมอบหมายผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มภารกิจควบคุมกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด</p> <p>2. ให้มีผู้รับผิดชอบ 5 คน ประกอบด้วย</p> <p>1) นายแดน แสนมี รับผิดชอบงานหลัก ค้นหาทรัพยากรจากชั้น ยืม-คืนในระบบ นำส่งทรัพยากรทุกวันจันทร์ พุธและศุกร์ เก็บสถิติทุกวันและรายงานผลการ</p>

หลักการ	คำถาม	วิธีดำเนินการ
การรวมเข้าด้วยกัน (ต่อ)	<p>1. สามารถรวมกิจกรรมไว้ในขั้นตอนเดียวกันได้หรือไม่ (ต่อ)</p> <p>2. สามารถรวมขั้นตอนปฏิบัติงานใดได้บ้าง</p>	<p>ดำเนินงานต่อหัวหน้าทุกเดือน</p> <p>2) นายสมเกียรติ แพทย์ประดิษฐ์ รับผิดชอบช่วยค้นหาทรัพยากรจากชั้น ในวันจันทร์และพุธ และปฏิบัติงานแทน นายแดน กรณีที่นายแดนลา หรือไม่ สามารถปฏิบัติงานได้ในวันจันทร์และพุธ</p> <p>3) นายสุทัศน์ แก้วราช รับผิดชอบช่วย ค้นหาทรัพยากรจากชั้นในวันศุกร์ และ ปฏิบัติงานแทนนายแดน กรณีที่นายแดนลา หรือไม่ สามารถปฏิบัติงานได้ในวันศุกร์</p> <p>ผลการศึกษา มีผู้ปฏิบัติงานมาช่วย รับผิดชอบต่องานหลักเพิ่มขึ้น แต่ขั้นตอน การปฏิบัติของบริการ D.D. ยังคงมีเท่าเดิม ซึ่งไม่ได้ช่วยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เท่าใดนัก แต่กลับมีผลเสีย คือ ผลงานอื่น อาทิ งานสแกนเอกสารฉบับเต็ม งานจัด นิทรรศการที่นายสมเกียรติและนายสุทัศน์ รับผิดชอบเป็นงานหลักลดลง</p> <p>ระยะที่ 3 ทดลองรวมขั้นตอนปฏิบัติงาน ใช้เวลาทดลอง 7 เดือน (มี.ย.-ธ.ค.49) ดังนี้</p> <p>ขั้นตอนที่ 1 รับคำร้อง ตรวจสอบ สถานภาพผู้ยืม ตรวจสอบ OPAC ค้นหา ทรัพยากรที่ขอยืมตามชั้น และหยิบ ทรัพยากรจากชั้นนำมายืมในระบบ นำส่ง ทรัพยากรที่ผู้ใช้ขอยืม และนำส่งทรัพยากร ที่ต้องการส่งคืนห้องสมุดที่ให้ยืมตามจุด บริการต่าง ๆ ทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ โดย รับผิดชอบต่อหลักของกลุ่มภารกิจส่งเสริมฯ</p> <p>ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการ ให้ยืมทรัพยากร ในระบบ (Check in) โดยผู้ปฏิบัติงานของ กลุ่มภารกิจจัดการ 3 สาขา ที่ได้รับ มอบหมาย 1 คน</p>

หลักการ	คำถาม	วิธีดำเนินการ
<p>การรวมเข้าด้วยกัน (ต่อ)</p>	<p>2. สามารถรวมขั้นตอนปฏิบัติงานใดได้บ้าง (ต่อ)</p>	<p>ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการรับคืน ทรัพยากรในระบบ (Check out) โดย ผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มภารกิจจัดการ 3 สาขา ที่ได้รับมอบหมาย 1 คน</p> <p>ผลการศึกษา สามารถลดขั้นตอนปฏิบัติ จาก 7 ขั้นตอน เหลือ 3 ขั้นตอน แต่ ผู้ปฏิบัติงานยังไม่สามารถบริการ ผู้ใช้บริการ ได้ทันกับความต้องการ และ เมื่อมีการย้อนรอบก็ไม่สามารถกลับมาที่ หอสมุดกลางได้ทันตามเวลาที่กำหนดคือ 16.00 น. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มภารกิจ จัดการ 3 สาขา ต้องเสียเวลารอคอยเพื่อ ดำเนินการรับคืนทรัพยากรในระบบ ระยะที่ 4 รวมขั้นตอนค้นหา จัดเตรียม ยืม-คืนในระบบ รับ-ส่งทรัพยากรยังจุด บริการเป็นขั้นตอนเดียวเพื่อให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ระยะเวลา ทดลอง 2 เดือน (ธ.ค. 49-ม.ค. 50)</p> <p>รวมขั้นตอนยืมทรัพยากรในระบบ (Check out) รับ-ส่งทรัพยากรยังจุดบริการ และคืนทรัพยากรในระบบ (Check in) เพื่อลดระยะเวลาอคอยและปรับปรุง วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>ผลการศึกษา สามารถลดเวลารอคอยลง ได้ ไม่มีปัญหาในการส่งต่องานเพราะมี ผู้ปฏิบัติงานคนเดียวดำเนินการทุกขั้นตอน คณะผู้วิจัยจึงได้ขอความเห็นชอบจาก ผู้อำนวยการ นำเสนอวิธีการให้บริการ DD แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และ ปรับปรุงเวลาการรับ-ส่งทรัพยากรจากเวลา 13.30 -16.00 น. เป็นเวลา 13.00-15.45 น. ซึ่งเป็นการนำส่งทรัพยากรเร็วขึ้น30 นาที และเพิ่มเวลาบริการออกไปอีก 15 นาที</p>

หลักการ	คำถาม	วิธีดำเนินการ
การจัดลำดับใหม่ (Rearrange)	สามารถจัดลำดับงานใหม่เพื่อความเหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพบริการรับ-ส่งทรัพย์สินสารสนเทศได้หรือไม่	<p>คณะผู้วิจัยได้จัดลำดับงานใหม่เพื่อความเหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการดังนี้</p> <p>1. เปลี่ยนเส้นทางรับ-ส่งทรัพย์สินสารสนเทศใหม่ให้มีความเหมาะสมเพื่อลดการย้อนรอบให้น้อยลงเพื่อประหยัดเวลาและพลังงานจากเส้นทางที่กำหนดไว้เดิม โดยขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการในการปรับเปลี่ยนเส้นทางรับ-ส่งทรัพย์สินสารสนเทศจากที่กำหนดไว้เดิม คือ หอสมุดกลาง คณะเกษตรศาสตร์ เทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ เกษศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ วิทยาการจัดการ มนุษยศาสตร์ฯ และสัตวแพทยศาสตร์</p> <p>เปลี่ยนเป็น หอสมุดกลาง คณะสัตวแพทยศาสตร์ เกษตรศาสตร์ เทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาการจัดการ มนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ แพทยศาสตร์ เกษศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ ทันตแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์</p> <p>ผลการศึกษา</p> <p>1. มี Flow Process Chart ที่ได้รับการจัดลำดับงานใหม่ให้มีความชัดเจน มีจุดเริ่มต้น สิ้นสุดของงาน และเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการปฏิบัติงานใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (ดังแผนภูมิที่ 2)</p>

หลักการ	คำถาม	วิธีดำเนินการ
การจัดลำดับใหม่ (ต่อ)	สามารถจัดลำดับงานใหม่เพื่อความเหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศได้หรือไม่	<p>2. ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรที่ต้องการใช้เร็วขึ้น เพราะได้ร่นเวลารับ-ส่งทรัพยากรเร็วขึ้น 30 นาที</p> <p>3. ลดความสูญเสียด้านเวลาและพลังงานลงจากการจัดเส้นทางรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศใหม่ แม้ว่าจะเพิ่มเวลารับ-ส่งทรัพยากรมากขึ้น 15 นาทีก็ตาม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ</p>
การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify)	<p>สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานใดให้ง่ายขึ้นบ้าง</p> <p>1. ดำเนินการในส่วนที่ได้รับมอบหมายโดยมีผู้รับผิดชอบหลักปฏิบัติงานคนเดียวทุกขั้นตอนได้หรือไม่</p> <p>2. มีผู้ดำเนินการแทนหรือไม่ กรณีผู้รับผิดชอบหลักลา หรือติดภารกิจอื่นไม่สามารถให้บริการ DD ได้</p>	<p>ระยะที่ 1 ระยะเวลาทดลอง 6 เดือน (ม.ย.-พ.ย. 2549)</p> <p>ปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ให้ง่ายขึ้นโดยให้มีผู้รับผิดชอบหลักประสานงานคนเดียวตั้งแต่ เปิดอีเมลรับคำร้อง ตรวจสอบสิทธิผู้ใช้บริการ ตรวจสอบ OPAC คอบกลับให้ผู้ใช้บริการทราบ ค้นหาทรัพยากรที่ขอยืมจากชั้นนำมายืมในระบบกับเจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขาที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน นำส่งและรับคืนทรัพยากรตามจุดบริการต่าง ๆ ลงทะเบียนรับคืนในสมุดทะเบียน เก็บสถิติการบริการรวบรวมแบบคำขอไว้ในแฟ้มเรียงตามวันที่ให้บริการ และดำเนินการคืนทรัพยากรสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขาที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน ดังนี้</p> <p>1) นายแดน แสนมี ผู้รับผิดชอบงานหลักทำงานทุกขั้นตอนและออกให้บริการ DD ทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์</p> <p>2) นายสมเกียรติ แพทย์ประดิษฐ์ ผู้รับผิดชอบงานรองคนที่หนึ่ง ปฏิบัติงานแทนผู้รับผิดชอบงานหลักทุกขั้นตอนและออกให้บริการ DD กรณีผู้รับผิดชอบงานหลักลา หรือ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ใน วันจันทร์และพุธ</p>

หลักการ	คำถาม	วิธีดำเนินการ
<p>การทำให้ง่ายขึ้น (ต่อ)</p>		<p>3) นายสุทัศน์ แก้วราช ผู้รับผิดชอบงานรองคนที่สอง ปฏิบัติงานแทนผู้รับผิดชอบงานหลักทุกขั้นตอนและออกให้บริการ DD กรณีผู้รับผิดชอบงานหลักลา หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในวันศุกร์</p> <p>ระยะที่ 2 ระยะเวลาทดลอง 2 เดือน (ช.ค.-ม.ค. 2549) โดยได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการใหม่ที่ลดความซ้ำซ้อน ประหยัดเวลา ประหยัดพลังงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่แบบเบ็ดเสร็จ โดยให้มีผู้รับผิดชอบหลักคนเดียวทำงานทุกขั้นตอนเบ็ดเสร็จตั้งแต่รับคำร้องขอใช้บริการ D.D. ตรวจสอบสิทธิผู้ใช้บริการ ตรวจสอบ OPAC ตอบกลับให้ผู้ให้บริการทราบ ค้นหาทรัพยากรที่ขอยืมจากชั้น ดำเนินการยืมในระบบ นำส่งและรับคืนทรัพยากรตามจุดบริการต่าง ๆ และรับคืนทรัพยากรในระบบ 2. ลดระยะเวลาปฏิบัติงานใหม่จากจุดเริ่มต้นถึงสิ้นสุดกระบวนการใช้เวลาไม่เกิน 6 ชั่วโมง (รวมพักกลางวัน) 3. กำหนดแผนภูมิบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศใหม่ กำหนดขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 3 และ 4

เปรียบเทียบวิธีการทำงานก่อนและหลังการปรับปรุง

ผลการศึกษาโดยเปรียบเทียบวิธีการทำงานก่อนและหลังการปรับปรุง สามารถลดระยะเวลาการทำงานลงได้จาก 480 นาที เหลือ 360 นาที ดังตารางเปรียบเทียบข้างล่างนี้

ขั้นตอนการทำงาน	ก่อนการปรับปรุง (นาที)	หลังการปรับปรุง (นาที)
1. การปฏิบัติงาน (Operation)	244	176
2. การเคลื่อนย้าย (Transport)	93	87
3. การรอคอย (Delay)	100	64
4. การตรวจสอบ (Inspection)	37	27
5. การจัดเก็บ (Storage)	6	6
รวม	480	360

สรุปผลการศึกษาเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน

จากการทดลองดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยได้ปรับปรุงวิธีการทำงานตามหลักการประหยัด ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพ โดยได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยการรวมงานยืม (Check out) รับคืน (Check in) ในระบบการนำส่งและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศไว้เป็นขั้นตอนเดียว (One stop service) โดยมีผู้รับผิดชอบหลักเพียงคนเดียว ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น ลา หรือติดราชการอื่น ให้ผู้รับผิดชอบงานรองปฏิบัติหน้าที่แทน

2. ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของกิจกรรมต่าง ๆ ให้น้อยลง โดยใช้เทคโนโลยี ยานพาหนะ และอุปกรณ์ผ่อนแรงต่าง ๆ ช่วยในการดำเนินงาน เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ รถยนต์ รถเข็นหนังสือ เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงเส้นทางการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นใหม่เพื่อประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งย้อนรอบ โดยเริ่มต้นจาก คณะสัตวแพทยศาสตร์ เกษตรศาสตร์ เทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาการจัดการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ แพทยศาสตร์ เกษตรศาสตร์ เทคโนโลยีการแพทย์ หันตแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ สำหรับวิทยาเขตหนองคายนั้นจะมีเจ้าหน้าที่จากวิทยาเขตหนองคายเป็นผู้มารับและส่งคืนทรัพยากรที่หอสมุดกลางในวันจันทร์ พุธ ศุกร์ หรือตามวันเวลานัดหมาย ทำให้สามารถลดระยะเวลาเฉลี่ยลงได้จาก 8 ชั่วโมง คงเหลือ 6 ชั่วโมง (รวมพักกลางวัน) ดังมีรายละเอียดผลการศึกษารูปเป็นตาราง Time sheet ดังรายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 จำนวนกิจกรรมและระยะเวลาเฉลี่ยบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ปรับปรุงแล้ว

ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย (นาที)
1	เปิดดูรายการคำขอที่ผู้รับบริการส่งคำขอเข้ามาทาง E-mail D.D.S.	5.0
2	ตรวจสอบสถานภาพของผู้รับบริการ	5.0
3	ตรวจสอบรายการคำขอที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ครั้งแรก	5.0
4	พิมพ์แบบรายการคำขอยืม 2 ชุด	5.0
5	ตรวจสอบรายการคำขอทุกรายการบน OPAC เพื่อพิจารณาว่า 1) เป็นทรัพยากรประเภทใด (หนังสือ หรือ โสตทัศนวัสดุ) 2) มีผู้ใช้บริการคนอื่นยืม/จองไว้หรือไม่	5.0
6	แจ้งผู้ใช้บริการทราบทางอีเมล หากตรวจสอบพบว่ามีผู้ใช้บริการคนอื่นยืม/จองไว้แล้ว	5.0
7	เดินไปหาทรัพยากรตามสถานที่จัดเก็บ หากปรากฏสถานภาพ “ดูที่ชั้น”	15.0
8	กรณีหาพบ หยิบทรัพยากรที่ต้องการจากชั้นจนครบทุกรายการ	15.0
9	สอดแบบคำขอไว้ในตัวเล่มทุกเล่ม	5.0
10	กรณีหาไม่พบ เดินไปที่โต๊ะเจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือตามชั้นเพื่อกรอกคำร้องหาทรัพยากรไม่พบ	2.0
11	กรอกคำร้องหาทรัพยากร ไม่พบให้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือตามชั้นช่วยค้นหา	5.0
12	เดินจากชั้นจัดเก็บทรัพยากรเพื่อดำเนินการยืมในระบบ (Check in)	5.0
13	ยืมทรัพยากรผ่านระบบยืม-คืน ในนามของผู้รับบริการที่ส่งแบบคำขอยืม เคาน์เตอร์ยืม-คืน	8.0
14	ลงทะเบียนทรัพยากรที่มีผู้ขอยืม	5.0
15	ตรวจสอบรายการคำขอที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ครั้งสุดท้าย	5.0
16	ถ้ามีคำขอ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2-14	10.0
17	แจ้งผู้ใช้บริการทราบผลการขอยืมทางอีเมล หรือ โทรศัพท์	5.0
18	รวบรวมมัด-เตรียมทรัพยากรในตะกร้ารถเข็น	10.0
19	รอจัดส่งทรัพยากรในช่วงบ่าย (ช่วงพักกลางวัน)	60.0
20	รวบรวมทรัพยากรที่เตรียมไว้ไปขึ้นรถ	5.0
21	นั่งรถไปกับพนักงานขับรถไปยังจุดบริการแรก	5.0
22	เมื่อถึงที่หมาย เดินไปส่งทรัพยากรให้ผู้ประสานงานคณะที่ผู้ขอยืมสังกัด	5.0
23	ยื่นทรัพยากรให้ผู้ประสานงานคณะรับไว้ดำเนินการต่อ	1.0
24	ยื่นสมุดส่งทรัพยากรให้ผู้ประสานงานคณะลงนามรับไว้เป็นหลักฐาน	1.0
25	ผู้ประสานงานคณะตรวจสอบความถูกต้องและลงนามรับทรัพยากรในสมุดส่ง	2.0

ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย (นาที)
26	ผู้ประสานงานคณะรวบรวมทรัพยากร ใ้หรือผู้ให้บริการมารับทรัพยากร	1.0
27	กรณีห้องสมุดคณะมีทรัพยากรส่งคืน ลงนามรับทรัพยากรไว้เป็นหลักฐาน	1.0
28	กรณีที่ห้องสมุดคณะมีผู้ใช้คณะอื่นขอยืมทรัพยากร รับทรัพยากรที่ขอยืมจากผู้ประสานงานคณะ ลงนามในสมุดทะเบียนเป็นหลักฐาน รวบรวมทรัพยากรที่มีผู้ขอยืมใส่ในตระกร้าหรือรถเข็น	5.0
29	นำทรัพยากรที่มีผู้ขอยืมจากห้องสมุดคณะที่ให้ยืม เดินไปขึ้นรถ	5.0
30	นั่งรถไปกับพนักงานขับรถยังที่หมายต่อไปทุกจุดบริการตามเส้นทางที่กำหนดไว้จนถึงสิ้นสุดที่คณะศิลปกรรมศาสตร์	40.0
31	นำส่งทรัพยากรที่ขอยืม และปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 20-29 ทุกกรณี	40.0
32	กรณีมีทรัพยากรที่ต้องส่งย้อนรอบ ปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 20-29	20.0
33	เสร็จสิ้นภารกิจรับ-ส่งทรัพยากร นั่งรถไปกับพนักงานขับรถกลับหอสมุดกลาง	5.0
34	ถึงหอสมุดกลาง รวบรวมทรัพยากรที่รับคืนเดินมาที่โต๊ะทำงาน	5.0
35	นำทรัพยากรที่รับคืนจากคณะมาลงทะเบียนรับคืนในสมุดทะเบียน	5.0
36	ลงรายการหมายเลขบาร์โค้ดของทรัพยากรที่รับคืนให้ถูกต้องชัดเจน	5.0
37	เก็บสถิติการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศประจำวัน	5.0
38	จัดเก็บแบบคำขอยืมที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วรวบรวมไว้ในแฟ้มจัดเรียงตามวันเดือนปีที่ให้บริการ	5.0
39	รวบรวมทรัพยากรแยกกล่องหอสมุดกลาง, ห้องสมุดคณะ, วิทยาเขตหนองคาย ให้ถูกต้อง	5.0
40	ตรวจสอบหนังสือ วันเกินกำหนดด้วยความรอบคอบทุกครั้ง	5.0
41	ดำเนินการรับทรัพยากรของหอสมุดกลางคืน (Check in) ในระบบ	5.0
42	รวบรวมทรัพยากรให้เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขา ดำเนินการจัดเก็บทรัพยากรขึ้นชั้น	4.0
รวมเวลาเฉลี่ย		360.0

ซึ่งผลการศึกษาได้บ่งชี้ให้เห็นว่า การที่สำนักวิทยบริการจะเพิ่มคุณค่าให้กับบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศได้นั้น ต้องปรับปรุงวิธีการทำงานตามหลักการประหยัด ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้ทดลองปฏิบัติโดยปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ตามเทคนิคกระบวนการดังกล่าวข้างต้น ซึ่งได้ใช้กระบวนการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศและบุคลากรที่รับผิดชอบบริการดังกล่าวของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการเป็นกรณีศึกษา ผลการศึกษาสามารถปรับปรุงกิจกรรมงานย่อยเป็น 42 กิจกรรม ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงได้จาก 3 ขั้นตอนเหลือเพียง 1 ขั้นตอน (One Stop Service) และลดระยะเวลาการปฏิบัติงานได้จาก 8 ชั่วโมง หรือ 480 นาที (รวมพักกลางวัน) เหลือ 6 ชั่วโมง หรือ 360 นาที (รวมพักกลางวัน) ดังรายละเอียด

ตามแผนภูมิกระบวนการงานที่ 2 ซึ่งสามารถดำเนินงานแบบเบ็ดเสร็จได้ตามแผนภูมิการปฏิบัติงาน
บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังรายละเอียดตามแผนภูมิที่ 3
และ 4

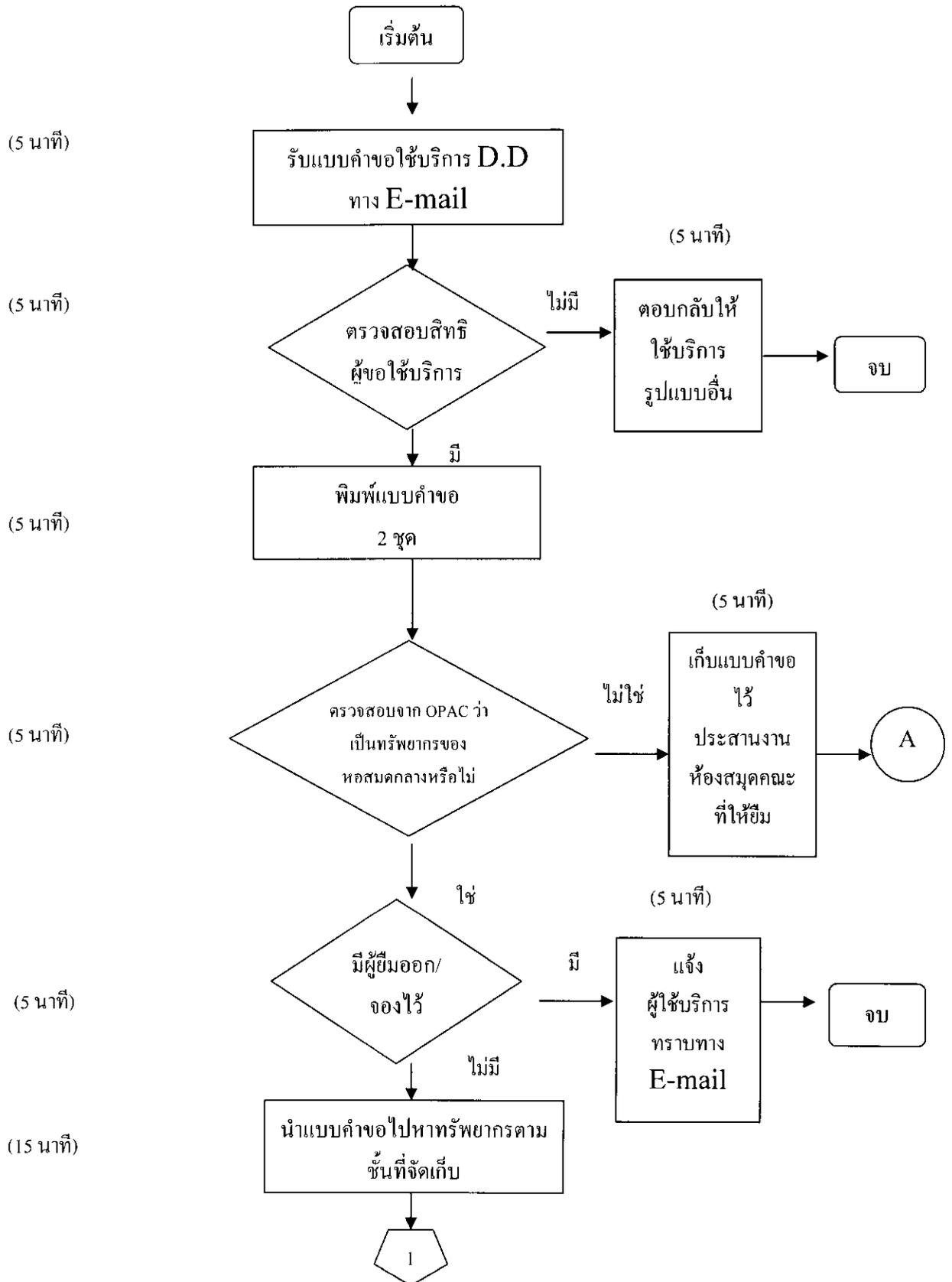
แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิกระบวนการงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ปรับปรุงใหม่

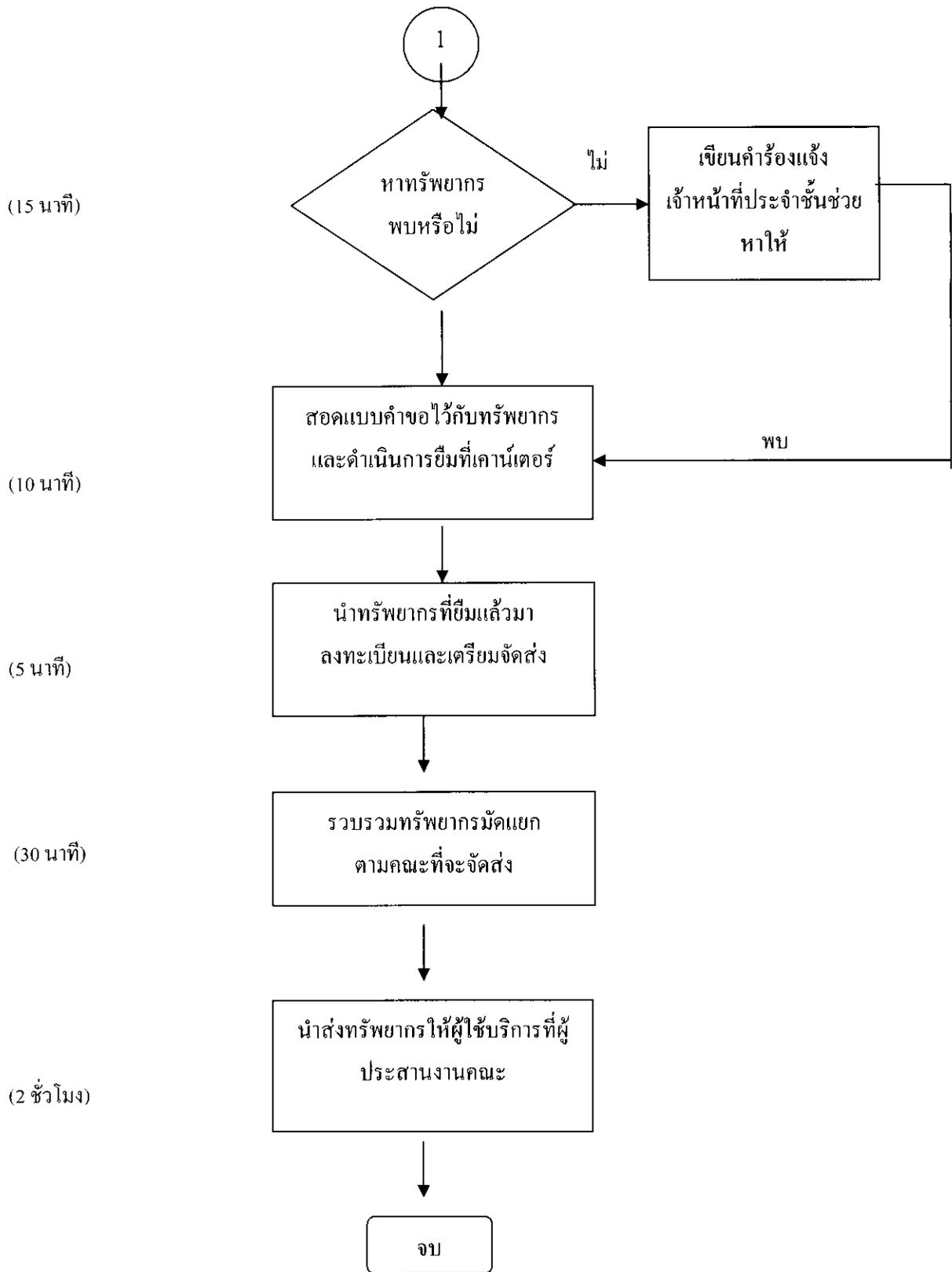
Description	Distance (m)	Time (min.)	Symbol					Remarks
			○	⇒	D	□	▽	
10.00 น. เปิดดูรายการคำขอที่ ผู้รับบริการส่งคำขอเข้ามาทาง E-mail D.D.S.		5.0						
ตรวจสอบสถานภาพของผู้รับบริการ		5.0						
ตรวจสอบรายการคำขอที่เครื่อง คอมพิวเตอร์		5.0						
พิมพ์แบบรายการคำขอยืม 2 ชุด		5.0						
ตรวจสอบรายการคำขอกู้รายการ บน OPAC เพื่อพิจารณาว่า 1) เป็นทรัพยากรประเภทใด (หนังสือ หรือ โสตทัศนวัสดุ) 2) มีผู้ใช้บริการคนอื่นยืม/จองไว้		5.0						
แจ้งผู้ใช้บริการทราบทางอีเมล หาก ตรวจสอบพบว่ามีผู้ใช้บริการคนอื่น ยืม/จองไว้แล้ว		5.0						
เดินไปหาทรัพยากรตามสถานที่ จัดเก็บ หากปรากฏสถานภาพ “ดูที่ชั้น”	80	15.0						
กรณีหาพบ หยิบทรัพยากรที่ต้องการ จากชั้น		15.0						
สอดแบบคำขอไว้ในตัวเล่ม		5.0						
กรณีหาไม่พบ เดินไปที่โต๊ะเจ้าหน้าที่ จัดชั้นหนังสือตามชั้น เพื่อกรอกคำ ร้องหาทรัพยากรไม่พบ	10	2.0						
กรอกคำร้องหาทรัพยากรไม่พบให้ เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือตามชั้นช่วย ค้นหา		5.0						
เดินจากชั้นจัดเก็บทรัพยากรเพื่อ	80	5.0						

Description	Distance (m)	Time (min.)	Symbol					Remarks
			○	⇨	D	□	▽	
ดำเนินการยื่น								
ยื่นทรัพยากรผ่านระบบยื่น-คืน		8.0						
ลงทะเบียนทรัพยากรที่มีผู้ขอ		5.0						
11.30 น. ตรวจสอบรายการคำขอทาง อีเมลครั้งสุดท้าย		5.0						
ถ้ามีคำขอ								
ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2-14		10.0						
แจ้งผู้ใช้บริการทราบผลการขอ ทางอีเมลหรือโทรศัพท์		5.0						
รวบรวมมัด-เตรียมทรัพยากรใน ตะกร้ารถเข็น		10.0						
รอจัดส่งทรัพยากรในช่วงบ่าย (ช่วงพักกลางวัน 12.00 – 13.00 น.)		60.0						
13.00 น. รวบรวมทรัพยากรที่เตรียม ไว้ไปขึ้นรถ	30	5.0						
นั่งรถไปกับ พ.ขับรถ ไปยังจุดบริการ แรก	300	5.0						
เมื่อถึงที่หมาย เดินไปส่งทรัพยากร ให้ผู้ประสานงานคณะที่ผู้ขอตั้งกัก	30	5.0						
ยื่นทรัพยากรให้ผู้ประสานงานคณะ รับไว้ดำเนินการต่อ		1.0						
ยื่นสมุดส่งทรัพยากรให้ผู้ ประสานงานคณะลงนามรับไว้เป็น หลักฐาน		1.0						
ผู้ประสานคณะตรวจสอบความถูกต้องและ ลงนามรับทรัพยากรในสมุดส่ง		2.0						
ผู้ประสานงานคณะจัดเก็บทรัพยากร ไว้รอผู้ใช้บริการมารับทรัพยากร		6.0						
กรณีในห้องสมุดคณะมีทรัพยากร ส่งคืน ลงนามรับทรัพยากรไว้เป็น หลักฐาน		1.0						
กรณีที่ห้องสมุดคณะมีผู้ใช้คณะอื่น ขอทรัพยากร รับทรัพยากรที่ขอ		5.0						

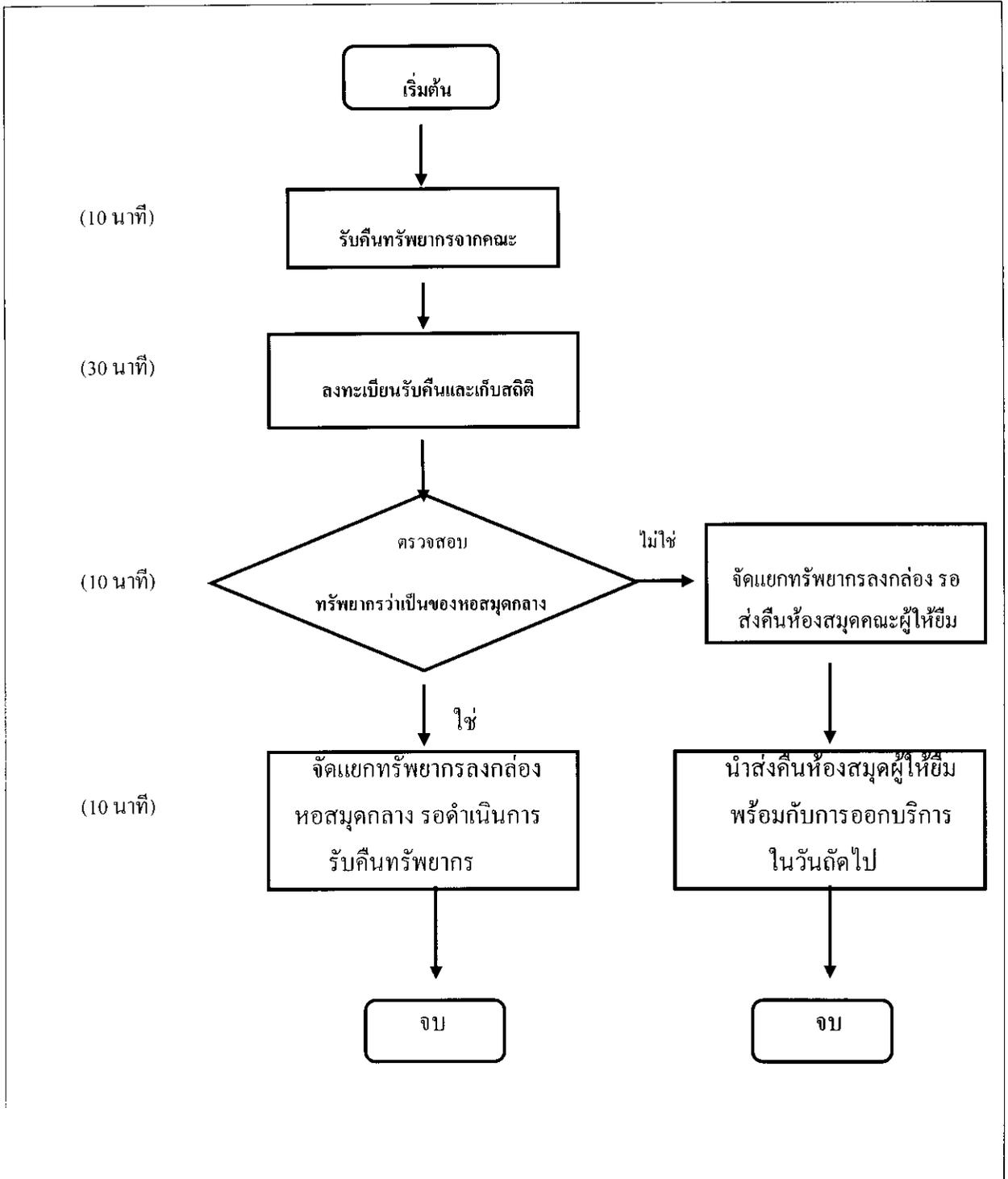
Description	Distance (m)	Time (min.)	Symbol					Remarks
			○	⇒	D	□	▽	
ยืมจากผู้ประสานงานคณะ ลงนามใน สมุดทะเบียนเป็นหลักฐาน								
นำทรัพยากรที่มีผู้ขอยืมจากห้องสมุด คณะที่ให้ยืม เดินไปขึ้นรถ	30	5.0						
นั่งรถไปกับ พ.ขับรถยังที่หมายต่อไป ทุกจุดบริการตามเส้นทางที่กำหนด จนถึงสิ้นสุดที่ศิลปกรรมศาสตร์	1,000	40.0						
นำส่งทรัพยากรที่ขอยืม และปฏิบัติ เช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 20-29 ทุกกรณี	800	40.0						
กรณีมีทรัพยากรที่ต้องส่งย้อนรอบ ปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 20-29	500	20.0						
ประมาณ 15.45 น. เสร็จสิ้นภารกิจนั่ง รถไปกับ พ.ขับรถกลับหอสมุดกลาง	500	5.0						
ถึงหอสมุดกลาง รวบรวมทรัพยากรที่ รับคืนเดินมาที่โต๊ะทำงาน	30	5.0						
นำทรัพยากรที่รับคืนจากคณะมา ลงทะเบียนรับคืนในสมุดทะเบียน		5.0						
ลงรายการหมายเลขบาร์โค้ดของ ทรัพยากรที่รับคืนให้ถูกต้องชัดเจน		5.0						
เก็บสถิติการให้บริการรับ-ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศประจำวัน		5.0						
จัดเก็บแบบคำขอยืมที่ดำเนินการ เรียบร้อยแล้วรวบรวมไว้ในแฟ้ม จัดเรียงตามวันเดือนปีที่ให้บริการ		5.0						
รวบรวมทรัพยากรแยกกล่อง ห้องสมุดคณะ, วิทยาเขตหนองคาย ให้ถูกต้อง		5.0						
ตรวจสอบหนังสือ วันเกินกำหนดส่ง ก่อนรับคืนทรัพยากรทุกครั้ง		5.0						
ดำเนินการรับคืนทรัพยากรในระบบ								
รวบรวมทรัพยากรหอสมุดกลางที่ ดำเนินการแล้วให้เจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจ จัดการ 3 สาขาจัดเก็บขึ้นชั้น		4.0						
Total		360.0	176	87	64	27	6	

แผนภูมิที่ 3 การส่งทรัพยากรสารสนเทศ





แผนภูมิที่ 4 การรับคืนทรัพย์สินทางสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น



หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์สถิติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นระหว่างปีงบประมาณ 2546 - 2549 จากสมุดทะเบียนการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นว่า การให้บริการดังกล่าวด้วยการใช้วิธีการทำงานใหม่จะส่งผลให้ได้ผลงานดีกว่าการทำงานด้วยวิธีการทำงานแบบเดิมในปริมาณ จำนวน ร้อยละ หรืออัตราส่วนเท่าไร ซึ่งผลการศึกษาวิเคราะห์ได้กล่าวรายละเอียดไว้ในส่วนที่ 3 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 3 การศึกษาวิเคราะห์สถิติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ในระหว่างการศึกษาการทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์สถิติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นระหว่างปีงบประมาณ 2546 - 2549 จากสมุดทะเบียนการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ ทำให้ทราบว่าบริการดังกล่าวเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้มากขึ้นเป็นลำดับและยังเป็นบริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการอีกด้วย ดังรายละเอียดตามตารางที่ 21

ตารางที่ 21 สถิติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศปีงบประมาณ 2546-2549

ปีงบประมาณ	จำนวนรายการ	หมายเหตุ
2546	495	
2547	1,022	
2548	486	สำนักวิทยบริการได้ชะลอการให้บริการในช่วงภาคการศึกษาฤดูร้อน ปีการศึกษา 2548 (เม.ย.-พ.ค.2548) เพื่อปรับปรุงวิธีการให้บริการ
2549	4,459	

นอกจากนี้ ผลการศึกษาวิเคราะห์ยังพบว่า ผลงานการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในปีงบประมาณ 2549 ซึ่งเป็นปีที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีอัตราส่วนเพิ่มขึ้นจากผลงานของปีงบประมาณ 2548 ถึง 8.17 เท่า นั้นแสดงว่า บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ ซึ่งผลการศึกษาวิเคราะห์การบริการนี้ได้ข้อมูลสรุปในแต่ละปีงบประมาณเพื่อแสดงให้เห็นพัฒนาการของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังรายละเอียดตามตารางที่ 22

ตารางที่ 22 สถิติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2546-2549

ปีงบประมาณ	จำนวนทรัพยากรที่ขอยืม (เล่ม/รายการ)	ผลต่าง	ตีความ
2546	495	-	
2547	1,022	527	ผลต่างการให้บริการ DD ปีงบประมาณ 2547 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2546 = 527 เล่ม/รายการ คิดเป็นร้อยละ หรือ เพิ่มขึ้น 1.06 เท่า
2548	486	(536)	ผลต่างการให้บริการ DD ปีงบประมาณ 2548 ลดลงจากปีงบประมาณ 2547 = 536 เล่ม/รายการ คิดเป็นร้อยละ หรือลดลง 5.24 เท่า
2549	4,459	3,973	ผลต่างการให้บริการ DD ปีงบประมาณ 2549 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2548 = 3,973 เล่ม/รายการ คิดเป็นร้อยละ หรือ เพิ่มขึ้น 8.17 เท่า

เมื่อวิเคราะห์ผลต่างปริมาณงานของการบริการดังกล่าวระหว่างปีงบประมาณ 2546 – 2549 พบว่า การให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการมีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะในปีงบประมาณ 2549 ซึ่งเป็นปีที่คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ตอบสนองความต้องการใช้ทรัพยากรของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถดำเนินการได้ ดังจะเห็นได้จากการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2547 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2546 จำนวน 527 เล่ม/รายการ คิดเป็นร้อยละ 106.46 หรือเพิ่มขึ้นในอัตราส่วน 1.06 เท่า แต่ปีงบประมาณ 2548 ลดลงจากปีงบประมาณ 2547 จำนวน 536 เล่ม/รายการ คิดเป็นร้อยละ 52.45 หรือลดลงในอัตราส่วน 5.24 เท่า และปีงบประมาณ 2549 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2548 จำนวน 3,973 เล่ม/รายการ คิดเป็นร้อยละ 817.49 หรือเพิ่มขึ้นในอัตราส่วน 8.17 เท่า ดังรายละเอียดตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 วิเคราะห์ผลต่างการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2546-2549

ปีงบประมาณ 2546		ปีงบประมาณ 2547		ผลต่าง	ปีงบประมาณ 2548		ผลต่าง	ปีงบประมาณ 2549		ผลต่าง
เดือน	ปริมาณ	เดือน	ปริมาณ		เดือน	ปริมาณ		เดือน	ปริมาณ	
ค.ค. 45	37	ค.ค. 46	52	15	ค.ค. 47	52	0	ค.ค. 48	13	(39)
พ.ย. 45	43	พ.ย. 46	99	56	พ.ย. 47	46	(53)	พ.ย. 48	59	13
ธ.ค. 45	34	ธ.ค. 46	86	52	ธ.ค. 47	57	(29)	ธ.ค. 48	50	(7)
ม.ค. 46	18	ม.ค. 47	134	116	ม.ค. 48	59	(75)	ม.ค. 49	271	212
ก.พ. 46	7	ก.พ. 47	130	123	ก.พ. 48	62	(68)	ก.พ. 49	329	267
มี.ค. 46	4	มี.ค. 47	98	94	มี.ค. 48	25	(73)	มี.ค. 49	324	299
เม.ย. 46	5	เม.ย. 47	57	52	เม.ย. 48	36	(21)	เม.ย. 49	257	221
พ.ค. 46	31	พ.ค. 47	29	(2)	พ.ค. 48	34	5	พ.ค. 49	376	342
มิ.ย. 46	62	มิ.ย. 47	18	(44)	มิ.ย. 48	31	13	มิ.ย. 49	495	464
ก.ค. 46	113	ก.ค. 47	153	40	ก.ค. 48	22	(131)	ก.ค. 49	536	514
ส.ค. 46	66	ส.ค. 47	111	45	ส.ค. 48	40	(71)	ส.ค. 49	522	482
ก.ย. 46	75	ก.ย. 47	55	(20)	ก.ย. 48	22	(33)	ก.ย. 49	1,227	1,205
รวม	495	รวม	1,022	527	รวม	486	(536)	รวม	4,459	3,973
				106.46%			(52.45)%			817.49%
		เพิ่มขึ้น		1.06 เท่า		ลดลง	5.24 เท่า		เพิ่มขึ้น	8.17 เท่า

ดังนั้น จากผลการศึกษาวินิจฉัยสถิติบริการ DD ระหว่างปี 2546-2549 พบว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มเพิ่มปริมาณการใช้บริการมากขึ้นตามลำดับ จึงอาจกล่าวได้ว่าการปรับปรุงวิธีการทำงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้แนวทางหนึ่ง