

นวัตกรรมการสื่อสารกับบริการ CIP ในมหาวิทยาลัยเปิด

Communication Innovation of CIP Service in Open University

สมพงษ์ ปภาวีระวงศ์, อรอนงค์ อุดมวงศ์

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

sompong.pap@stou.ac.th

onanong.udo@stou.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีหน้าที่ในการจัดบริการห้องสมุดและสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและการวิจัย รวมทั้งบริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (Cataloging in Publication -- CIP) ที่ผลิตและเผยแพร่ในนามของมหาวิทยาลัย สำนักฯ จึงได้วิเคราะห์กระบวนการเพื่อรวบรวมปัญหาการให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ในรูปแบบเดิมซึ่งใช้ระบบบันทึกการโดยใช้แบบสอบถามและการจัดทำ Focus group พบปัญหาในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) การสื่อสารในขั้นตอนการสั่งการและการมอบหมายงาน 2) ระยะเวลาการขอใช้และส่งมอบข้อมูล 3) การสูญหายของเอกสารคำขอ (CIP) 4) การตรวจสอบการรับเข้าและการนำส่งเอกสาร และ 5) ความต้องการตรวจสอบสถานะการจัดทำข้อมูลฯ และรายงานผลของการดำเนินงาน จากปัญหาและความต้องการข้างต้น สำนักฯ จึงได้พัฒนาระบบจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ โดยนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดียิ่งขึ้นด้วยการลดขั้นตอนของการดำเนินงานบางประการที่ไม่จำเป็น ลดการใช้กระดาษ ลดระยะเวลาการส่งมอบงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การสื่อสาร, ข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP), ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ABSTRACT

The Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University is responsible for providing Cataloging in Publication (CIP) service. To improve the service process, thereby The Office analyze the service procedures by studying the problems that occurred in the past some problem in the operation are follows: 1) communication problems in the process of ordering and assigning work 2) the service duration takes a long time 3) the loss of documents 4) Inspection of receiving and delivery of documents and 5) requirements for

checking the status of CIP and the operation report. To solve the problems of the old system, thereby the online system was developed by applying existing technology to change the format of service, reduce operating procedures, reduce the paper usage, reduce the time and improve work efficiency to satisfy the user needs. The result of the user satisfaction survey showed that user satisfaction was at a higher level.

Keyword: Communication, Cataloging in Publication, User satisfaction

บทนำ

ตลอดระยะเวลากว่า 4 ทศวรรษ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ผลิตสิ่งพิมพ์เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยและเผยแพร่ภารกิจ/กิจการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ทั้งเอกสารการสอนชุดวิชา มสธ. หนังสือ สิ่งพิมพ์และเอกสารทางวิชาการเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ตระหนักและเห็นความสำคัญการแจ้งข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (Cataloging In Publication-- CIP) หรือ ข้อมูล CIP ไว้ในหน้าลิขสิทธิ์ของสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้ได้มอบหมายให้สำนักบรรณสารสนเทศ ฝ่ายเทคนิค หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) โดยมีหน่วยงานภายในที่ใช้บริการ ได้แก่ สำนักพิมพ์ สำนักวิชาการ และหน่วยงานที่ต้องผลิตเอกสารหรือตำราที่เป็นสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นต้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักบรรณสารสนเทศมีแนวคิดในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการของห้องสมุด โดยวิเคราะห์งานการให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) รูปแบบบันทึกการผ่านกระบวนการที่ใช้บันทึกการที่สั่งการจากผู้อำนวยการสำนักฯ ซึ่งใช้เอกสารในการแจ้งใช้บริการและแนบสำเนาเอกสาร ได้แก่ หน้าปกใน คำนำ สารบัญ เพื่อส่งให้สำนักฯ จัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) เมื่อได้วิเคราะห์และรวบรวมปัญหาของระบบการทำงานแบบเดิมจากแบบสอบถามและการจัดทำ Focus group พบว่า มีปัญหาในการดำเนินงาน ดังนี้ (1) ปัญหาการสื่อสารในขั้นตอนการสั่งการและการมอบหมายงาน (2) ระยะเวลาการขอใช้บริการจนถึงขั้นตอนการส่งมอบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) มากกว่า 16 วันทำการ (3) การสูญหายของเอกสารในขั้นตอนการนำส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน (4) การตรวจสอบปริมาณการรับเข้าและการนำส่งเอกสาร และ (5) ความต้องการตรวจสอบสถานะการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) และรายงานผลของการทำงานให้กับผู้เกี่ยวข้องทราบ (สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2562ก, น. 1-2)

ดังนั้น หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากร ฝ่ายเทคนิค สำนักบรรณสารสนเทศ จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ เพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ด้วยการลดขั้นตอนและระยะเวลาของการทำงาน มีระบบการติดตามและตรวจสอบการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการขอข้อมูลฯ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังและพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง/7 วัน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัย นอกจากคุณภาพของข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ที่ผู้ใช้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ยังได้นำเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร Chat live มาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานและการให้บริการช่วยตอบคำถามและแก้ไขปัญหาการบริการเบื้องต้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

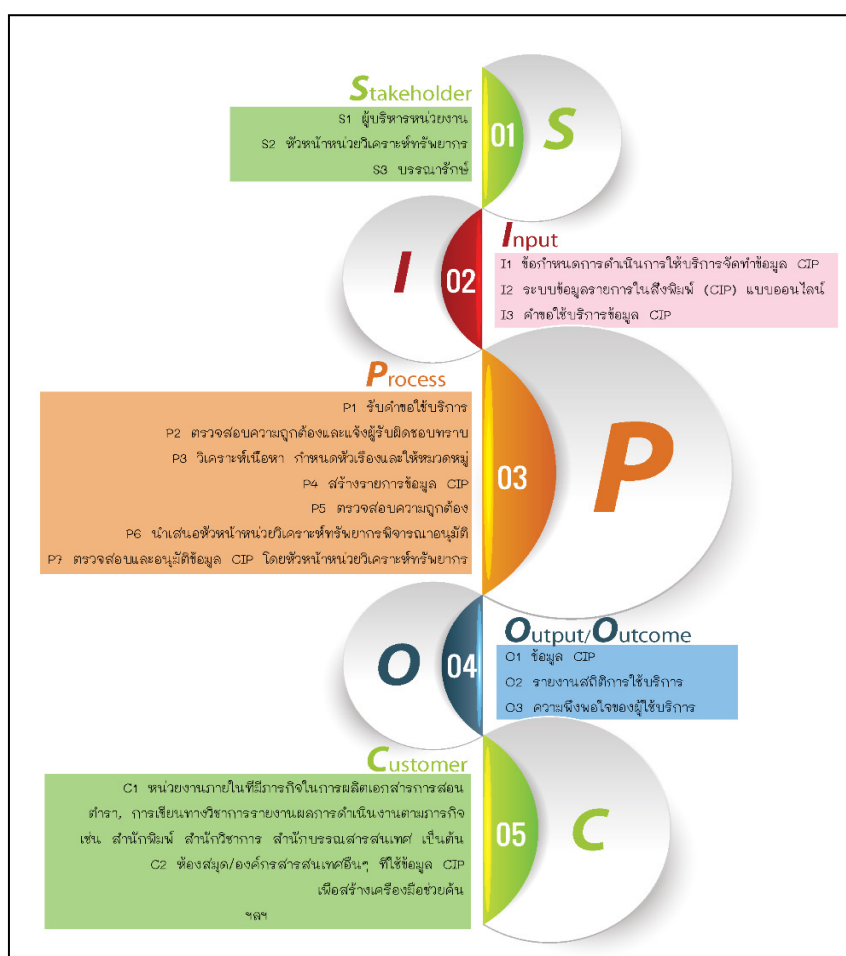
ด้านการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น สำหรับการดำเนินงานได้นำแนวคิด SIPOC Process มาใช้เพื่ออธิบายหลักการพัฒนานวัตกรรมสื่อสารกับบริการข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP)
3. เพื่อการรายงานผลการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ในรูปแบบออนไลน์ และการสืบค้นข้อมูล

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักบรรณสารสนเทศได้นำกรอบแนวคิด SIPOC Process โดย Tennessee Associates International (คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ชำนาญงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2560, น. 7) มาวิเคราะห์กระบวนการหลักของการให้บริการสร้างข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) (ดังภาพที่ 1) เพื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์กระบวนการไปใช้ในการพัฒนาระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ ประกอบด้วย



1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน

ระบบ (Stakeholder)

ประกอบด้วย ผู้บริหาร หน่วยงาน หัวหน้าหน่วย วิเคราะห์ทรัพยากร และ บรรณารักษ์ผู้จัดทำข้อมูล รายการในสิ่งพิมพ์

2. ปัจจัยนำเข้า (Input)

ของกระบวนการ ประกอบด้วย

(1) ข้อตกลงการ ดำเนินการให้บริการจัดทำ ข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ซึ่งได้จากการทำ Focus Group ร่วมกับการ รวบรวม ข้อมูล ด้วย แบบ สอบ ถาม จาก ผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำ ข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) การ ศึกษา การ ให้บริการจัดทำข้อมูล

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP)

รายการในสิ่งพิมพ์แบบบันทึกราชการ ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของการให้บริการและการรับบริการที่ได้รับรวม ได้แก่ ปัญหาขั้นตอนการดำเนินงาน การสั่งการ การติดต่อสื่อสาร ระยะเวลาให้บริการ ปริมาณการใช้กระดาษ การสืบค้น และการจัดเก็บค่าขอข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) รูปแบบใหม่ในการหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

(2) ระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ การศึกษากระบวนการดำเนินงานให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) รวมทั้งนำข้อกำหนดที่ได้จากความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องมาพัฒนาระบบฯ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้ (2.1) ศึกษาโครงสร้างข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) (2.2) การพัฒนาการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ เป็นการออกแบบฐานข้อมูลออนไลน์ ด้วย ภาษา PHP และ MySQL และใช้โปรแกรม NetBeans, Frontend Framework Bootstrap และ AdminLTE ในการดำเนินงาน ตามความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องมาพัฒนาแบบฟอร์มการให้บริการและเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้จัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) (2.3) การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้จัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ด้วยการนำเทคโนโลยี Chat Live มาใช้ในการช่วยตอบคำถามและการแก้ไขปัญหาในการบริการเบื้องต้นและช่วยให้คำปรึกษาในการใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างทันทั่วถึง (2.4) การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ให้กับผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง (2.5) ประเมินผลระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ เพื่อพัฒนาระบบฯ ให้ดีขึ้น (2.6) ปรับปรุงและแก้ไขระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ตามข้อเสนอแนะของผู้ทดลองใช้ (2.7) เปิดให้บริการระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2562 โดยประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

3. กระบวนการ (Process) การดำเนินงาน (Process) ของระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ เป็นกระบวนการแก้ไขปัญหการทำงาน ซึ่งได้มีการเปรียบเทียบระบบการให้บริการแบบบันทึกราชการ (แบบเดิม) และผ่านระบบออนไลน์ (แบบใหม่) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนรูปแบบของการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับหน่วยงานผู้ให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนบางกระบวนการในการมอบหมาย/สั่งการของผลการดำเนินงาน โดยให้ผู้ที่ต้องการขอข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ยื่นความประสงค์ผ่านระบบออนไลน์ มี 7 ขั้นตอนดังนี้

- 3.1 การส่ง-รับคำขอใช้บริการฯ
- 3.2 การตรวจสอบความถูกต้องและแจ้งผู้รับผิดชอบทราบ
- 3.3 การวิเคราะห์เนื้อหา กำหนดหัวเรื่องและให้หมวดหมู่
- 3.4 การทำรายการข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP)
- 3.5 การตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP)
- 3.6 การนำเสนอต่อหัวหน้าหน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรเพื่อพิจารณา/และอนุมัติ
- 3.7 การตรวจสอบและอนุมัติข้อมูล CIP โดยหัวหน้าหน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรยืนยันในระบบ เพื่อแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ

4. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Output/Outcome)

4.1 ผลผลิตที่ได้จากกระบวนการพัฒนาระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ทำให้ได้ข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ที่ถูกต้องสมบูรณ์ในระบบที่พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง/7 วัน รวมทั้งมีรายงานสถิติของการใช้บริการข้อมูลในสิ่งพิมพ์ (CIP)

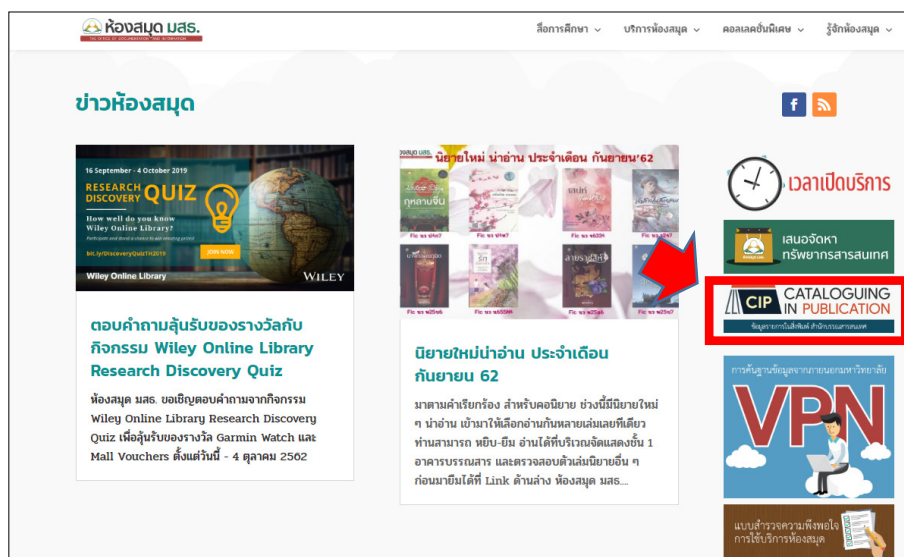
4.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อรวบรวมข้อมูลและเป็นข้อมูลย้อนกลับ
หน่วยงานผู้ให้บริการ จึงสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP)
แบบออนไลน์เพื่อประเมินและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาระบบฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
(จัดเก็บและสำรวจปีงบประมาณละ 2 ครั้งตามรอบการประเมิน)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

การพัฒนากระบวนการให้บริการจัดทำระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์
ของสำนักบรรณสารสนเทศ ได้ดำเนินการตามกรอบแนวคิด SIPOC Process โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. การพัฒนาการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ทำให้สำนักบรรณสารสนเทศ
มีระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ โดยนำความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง
มาพัฒนาแบบฟอร์มการให้บริการและเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้จัดทำข้อมูลรายการ
ในสิ่งพิมพ์ (CIP) สามารถเข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดได้ที่ <http://library.stou.ac.th> จากนั้นคลิกที่แบนเนอร์
ของเว็บไซต์ห้องสมุด (ดังภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 การเข้าใช้บริการระบบจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด

ซึ่งการขอจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ผู้มีบัญชีสามารถเข้าใช้ระบบและติดต่อสื่อสาร
โดยตรงกับหน่วยงานผู้จัดทำข้อมูลฯ ได้โดยตรงทำให้ลดปัญหาที่เกิดจากการสั่งการและการมอบหมายงาน
ที่ยังลดระยะเวลา การส่งมอบงานโดยเปรียบเทียบข้อมูลการให้บริการในรูปแบบเดิมกับการให้บริการรูปแบบ
ออนไลน์ ที่ใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า 16 วันทำการ ลดเหลือ 3 วันทำการ ทำให้ผู้ใช้บริการรับข้อมูล
รายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) รวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 81.25 โดยมีระบบแจ้งข้อมูลการทั้งหมดของผู้จัดทำและผู้ขอใช้

บริการผ่านอีเมล รวมทั้งการส่งมอบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ให้กับผู้ให้บริการด้วยรูปแบบไฟล์ดิจิทัล (ดังภาพที่ 3)
ช่วยลดปัญหาการสูญหายของเอกสารคำขอและ/หรือข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ด้วย

ข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์เอกสารการสอนชุดวิชา
เอกสารการสอนชุดวิชาการสอบบัญชี การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน = Auditing, internal auditing and internal control / สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. -- ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2.

หน่วยที่ 1-15

1. การสอบบัญชี. 2. การตรวจสอบภายใน. 3. การควบคุมภายใน.
(1) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.

HF5667
657.45
STOU 32324 T

ข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์แบบฝึกปฏิบัติชุดวิชา
แบบฝึกปฏิบัติชุดวิชาการสอบบัญชี การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน = Auditing, internal auditing and internal control / สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. -- ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2.

หน่วยที่ 1-15

1. การสอบบัญชี-แบบฝึกหัด. 2. การตรวจสอบภายใน-แบบฝึกหัด. 3. การควบคุมภายใน-แบบฝึกหัด.
(1) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.

HF5667
657.45
STOU 32324 W

ภาพที่ 3 ข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ของเอกสารการสอนชุดวิชาแบบออนไลน์

ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบปริมาณการรับเข้าและการนำส่งเอกสารคำขอใช้บริการ
การตรวจสอบสถานะการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) การสืบค้นข้อมูลย้อนหลังและรายงานสถิติต่าง ๆ
ของผลของการดำเนินงานได้ (ดังภาพที่ 4-5)

ข้อมูลรายการของท่าน

Home - ข้อมูลรายการของท่าน

Show 10 entries

Search:

#	รหัสวิชา	ชื่อเรื่อง	ประเภทสิ่งพิมพ์	สถานะ	วันที่ขอ	วันที่ทำการ	ดูข้อมูล
16	32324	การสอบปฏิบัติ การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน	เอกสารการสอนชุดวิชา/แบบฝึกปฏิบัติชุดวิชา	ดำเนินการเสร็จสิ้น	24 ก.ย. 2562	24 ก.ย. 2562	ดูข้อมูล
14	60724	เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรมและการจัดการอุตสาหกรรม	ประมวลสาระชุดวิชา/แนวการศึกษาชุดวิชา	ดำเนินการเสร็จสิ้น	4 ก.ย. 2562	9 ก.ย. 2562	ดูข้อมูล
12	32489	การตลาดร่วมสมัยและการตลาดดิจิทัล	เอกสารการสอนชุดวิชา/แบบฝึกปฏิบัติชุดวิชา	ดำเนินการเสร็จสิ้น	10 ส.ค. 2562	14 ส.ค. 2562	ดูข้อมูล
10	32314	การบัญชีขั้นสูง 1 และการบัญชีขั้นสูง 2	เอกสารการสอนชุดวิชา/แบบฝึกปฏิบัติชุดวิชา	ดำเนินการเสร็จสิ้น	8 ส.ค. 2562	14 ส.ค. 2562	ดูข้อมูล
7	32714	พฤติกรรมผู้บริโภคและการสื่อสารการตลาด	แนวการศึกษาชุดวิชา	ดำเนินการเสร็จสิ้น	1 ส.ค. 2562	1 ส.ค. 2562	ดูข้อมูล
2	33442	การจัดการเชิงกลยุทธ์ในภาครัฐ	เอกสารการสอนชุดวิชา/แบบฝึกปฏิบัติชุดวิชา	ดำเนินการเสร็จสิ้น	10 ก.ค. 2562	22 ก.ค. 2562	ดูข้อมูล

Showing 1 to 6 of 6 entries

Previous 1 Next

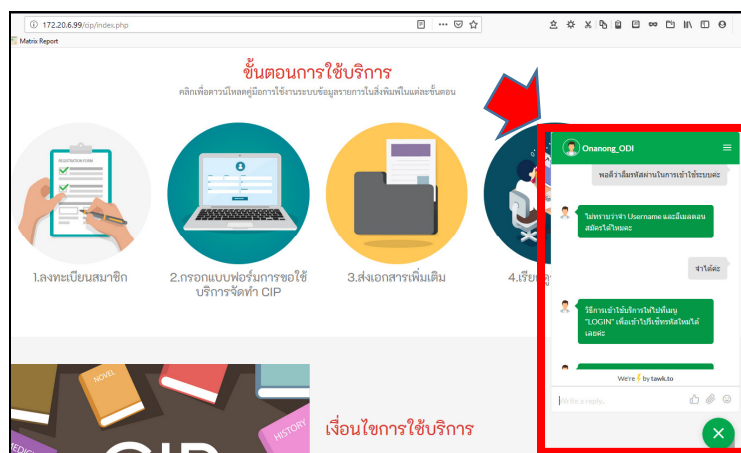
ภาพที่ 4 การสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง

หัวข้อรายงานสถิติ สำหรับหัวหน้าและบรรณารักษ์

- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ ทั้งหมดแยกตามปีที่ทำการ
- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ แยกตามเดือนตามปีที่ทำการ
- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ แยกตามปีที่ดำเนินการเสร็จ
- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ แยกตามเดือนตามปีที่ดำเนินการเสร็จ
- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ แยกตามบรรณารักษ์ตามปีที่ดำเนินการเสร็จ
- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ แยกตามบรรณารักษ์ตามเดือนและปีที่ดำเนินการเสร็จ
- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ แยกตามบรรณารักษ์ตามเดือนและปีที่ดำเนินการ
- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ แยกตามบรรณารักษ์ตามช่วงวันที่ดำเนินการ
- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ แยกตามเดือนตามปีที่อนุมัติ
- > จำนวนการทำรายการในสิ่งพิมพ์ แยกตามช่วงวันที่อนุมัติ

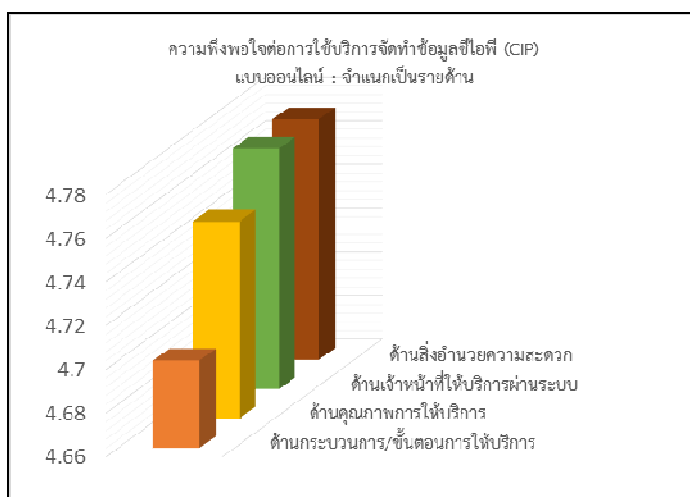
ภาพที่ 5 รายงานสถิติต่าง ๆ

นอกจากคุณภาพของข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ที่สมบูรณ์และผู้ใช้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้นแล้วนั้น สำนักฯ ยังมุ่งเน้นการทำงานเพื่อการบริการที่ดีเลิศ โดยมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายในการสนับสนุนการบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และการแจ้งข้อมูลผ่านระบบฯ แล้วยังได้นำเทคโนโลยี Chat Live มาใช้ในการช่วยตอบคำถามและแก้ไขปัญหาการใช้บริการเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว (ภาพที่ 6) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 6 Chat live ช่วยตอบคำถามและการแก้ไขปัญหาในการบริการเบื้องต้น

2. การตรวจสอบคุณภาพของการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์แบบออนไลน์ ได้มีการจัดเก็บและรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการจัดทำข้อมูลซีไอพี (CIP) แบบออนไลน์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจัดทำข้อมูลซีไอพี (CIP) แบบออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.75) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดในทุกด้านเรียงลำดับจากด้านที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านระบบ (ค่าเฉลี่ย = 4.77) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.75) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.70) ตามลำดับ (ภาพที่ 7) (สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2562ข, น. 5)



ภาพที่ 7 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจัดทำข้อมูลซีไอพี (CIP) แบบออนไลน์

อภิปรายผล

การให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ของสำนักบรรณสารสนเทศ เป็นการพัฒนางานจากการประสบปัญหาการให้บริการซึ่งได้รวบรวมจากแบบสอบถามและการจัดทำ Focus Group นั้น พบปัญหาหลายประการ เช่น (1) ปัญหาการสื่อสารในขั้นตอนการสั่งการและการมอบหมายงาน (2) ระยะเวลาการขอใช้บริการจนถึงการส่งมอบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ที่นานกว่า 16 วันทำการ (3) การสูญหายของเอกสารคำขอและ/หรือข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ในการนำส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน (4) การตรวจสอบปริมาณการรับเข้าและการนำส่งเอกสาร และ (5) ความต้องการตรวจสอบสถานะการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) จึงได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น โดยดำเนินการดังนี้

1. พัฒนารูปแบบการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ

1.1 การเปลี่ยนช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานของผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ จากเดิมที่ให้บริการผ่านรูปแบบบันทึกการขอระหว่างหน่วยงาน การสั่งการจากผู้อำนวยการสำนักฯ ซึ่งเป็นระบบเอกสารการแจ้งขอใช้บริการและแนบสำเนาเอกสาร ได้แก่ หมายรับทราบ คำนำ สารบัญ เป็นต้น เพื่อขอให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) มาเป็นการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่ให้ผู้ให้บริการสามารถขอได้ด้วยตนเองผ่านบัญชีผู้ใช้ที่บอกรับสมัครไว้ มีการรับและส่งข้อมูลผ่านระบบ และนำส่งข้อมูลด้วยไฟล์ดิจิทัล ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานทั้งส่วนผู้ขอให้บริการและผู้จัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ผ่านระบบออนไลน์ในทุกขั้นตอน รวมทั้งได้ลดขั้นตอนการดำเนินการบางประการที่ไม่จำเป็นออก

1.2 นำเทคโนโลยี Chat Live มาใช้ในการช่วยตอบคำถามและการแก้ไขปัญหาในการบริการเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็วและช่วยให้คำปรึกษาในการใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที

2. ระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) โดยใช้ข้อมูลการเปรียบเทียบการให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ในรูปแบบเดิมกับรูปแบบใหม่ที่ได้เปลี่ยนช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานของผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ต้องการใช้บริการสามารถดำเนินการขอผ่านระบบออนไลน์ การลดขั้นตอนการดำเนินการบางประการที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการทำงานได้ลดระยะเวลาในการดำเนินการ และการส่งมอบข้อมูลได้รวดเร็วขึ้นจากเดิมที่ใช้เวลามากกว่า 16 วันทำการเหลือ 3 วันทำการ ซึ่งรวดเร็วขึ้นคิดเป็นร้อยละ 81.25 หลังจากได้ส่งคำขอใช้บริการ มีระบบแจ้งข้อมูลการทั้งส่วนของผู้จัดทำและผู้ขอใช้บริการผ่านอีเมล รวมทั้งการส่งมอบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ให้กับผู้ใช้บริการด้วยรูปแบบไฟล์ดิจิทัล ช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการสูญหายของเอกสาร สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังเพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนและเรียกใช้ข้อมูลได้ตลอดเวลา

3. ระบบรายงานผลการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) รูปแบบออนไลน์โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะของการบริการ การค้นหาและเรียกใช้ข้อมูลได้ตลอดเวลา มีการติดตามและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

4. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Output/Outcome)

4.1 ผลผลิตที่ได้จากกระบวนการพัฒนาระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์ ทำให้ได้ข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ที่ถูกต้องสมบูรณ์ในระบบที่พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง/7 วันรวมทั้งมีรายงานสถิติของการใช้บริการข้อมูลในสิ่งพิมพ์ (CIP)

4.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นข้อมูลย้อนกลับหน่วยงานผู้ให้บริการ จึงมีการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) เพื่อประเมินและนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมาปรับปรุงและพัฒนาระบบฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.70) ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง จึงได้วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเพิ่มทักษะการใช้งานระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ให้กับผู้รับบริการ โดยการจัดทำเอกสารแนะนำการให้บริการผ่านเว็บ การจัดอบรมแนะนำให้กับผู้รับบริการ มีช่องทางการสื่อสารในการรับแจ้งปัญหาการใช้ระบบบริการฯ ที่หลากหลายเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

5. ผลต่อเนื้องที่ได้จากการพัฒนาระบบ

ระบบฯ ที่ได้พัฒนาขึ้นนั้นสามารถลดปริมาณของการใช้กระดาษซึ่งถือว่าเป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองในขั้นตอนของการดำเนินงานได้ 100 เปอร์เซ็นต์ ทำให้ไม่ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บแฟ้มข้อมูลรายการคำขอให้บริการและข้อมูล CIP เพื่อนำไปใช้เป็นต้นแบบการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดให้เป็น Paperless office

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ในอนาคตจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยกับระบบการจัดทำข้อมูลระเบียบรายการบรรณานุกรมของฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ
2. การนำเทคโนโลยี Chatbot เข้ามาช่วยทำให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ของสำนักบรรณสารสนเทศได้รับผลตอบรับ (Feedback) จากผู้ให้บริการได้รวดเร็ว ช่วยให้การปรึกษาต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงทีและพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง/7 วัน เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ
3. การพัฒนาระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) เพื่อเชื่อมโยงรายการสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยกับฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในการตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูลการทำรายการบรรณานุกรมเพื่อสนับสนุนส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีหน้าที่ในการจัดหาเอกสารการสอนชุดวิชาเพื่อให้บริการในห้องสมุดได้ตรวจสอบและวางแผนการจัดหาเอกสารการสอนชุดวิชา มสธ. ใหม่ที่กำลังผลิตหรือการปรับปรุงเนื้อหาเพื่อทดแทนฉบับพิมพ์ก่อนหน้านี้

การนำไปใช้ประโยชน์

การพัฒนาระบบข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ซึ่งเป็นนวัตกรรมการให้บริการของห้องสมุดในการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ให้บริการที่อยู่ในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ ประกอบด้วย สำนักพิมพ์ สำนักวิชาการ สำนักบรรณสารสนเทศ และหน่วยงานหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ที่ต้องการขอข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่สังกัดสำนักพิมพ์ สำนักวิชาการ ที่ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยบรรณธิการ ผู้ประสานงานโครงการเลือกสรรหนังสือ ผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมการแต่งตำรา หรือหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) สามารถเข้าใช้งานในระบบออนไลน์ ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและการค้นหาข้อมูล ส่งมอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และเป็นการพัฒนาบริการเพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนในกระบวนการปฏิบัติงานโดยไม่ใช้กระดาษหรือเป็น Paperless office ได้ 100 เปอร์เซ็นต์ ทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบบริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) อยู่ในระดับมาก (สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2562ข, น. 7)

รายการอ้างอิง

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุด. (2560). *มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา*. เชียงใหม่: ผู้แต่ง.

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, คณะทำงานพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของสำนักบรรณสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. (2562ก). *การปรับปรุงกระบวนการให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.

_____. (2562ข). *ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการจัดทำข้อมูลรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) แบบออนไลน์*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.