

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

The Online Service System of Book Acquisition Notification and Status Checking

ปิติมา แก้วเขียว

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

pitima@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้พัฒนาระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือให้อาจารย์ได้รับทราบอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยสามารถตรวจสอบผลการจัดหาหนังสือ ตั้งแต่กระบวนการพิจารณาจัดซื้อจนถึงขั้นตอนการออกให้บริการ นอกจากนี้ระบบยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ด้วยการส่งบันทึกข้อความแจ้งผลการจัดหาในรูปแบบของไฟล์ PDF ไปยังระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ที่มีการใช้งานในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ หอสมุดได้มีการใช้งานระบบตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2562 ซึ่งผลการใช้งานระบบ พบว่า อาจารย์ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 และในส่วนของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดระยะเวลาในการออกเอกสารบันทึกข้อความให้อาจารย์ได้รับเอกสารเร็วขึ้น โดยเฉลี่ยจาก 2-3 วันทำการ เป็นภายใน 4 ชั่วโมง และลดค่าใช้จ่ายในส่วนของการใช้กระดาษในการส่งบันทึกข้อความให้อาจารย์ทั้งหมด 4 ครั้ง คือ ขั้นตอนการรอพิจารณาข้อมูล การดำเนินการสั่งซื้อ เตรียมออกให้บริการ และพร้อมให้บริการ รวมถึงการทำรายงานสรุปผลภาพรวมประจำปีงบประมาณ

คำสำคัญ: การจัดซื้อหนังสือ, การแจ้งผลการซื้อหนังสือ, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

ABSTRACT

Thaksin University Library has developed “The Online Service System of Book Acquisition Notification and Status Checking” for lecturers and librarians. The system allows the lecturers to be notified and to check the status of book acquisition, requested by the lecturers, from the purchasing process to the service providing process. Consequently, the system reduces paper usage by sending the acquisition results, as in PDF format, to electronics document system (e-Doc) of Thaksin University. Thaksin University Library has delivered this system service since March 2019. As a result, the overall satisfaction score is at high level that the average score is 4.35

Moreover, the new processes operated by the librarians can reduce total service time from 2-3 working days to within 4 hours. Hence, the librarians can receive the book acquisition results via e-Doc faster. In addition, the system supports green library according to paper consumption reduction from sending paper-based documents to the lecturers through 4 main processes: requested book consideration, book acquisition, service delivery preparation and summary and annual expenditure report.

Keyword: Book Acquisition, Acquisition Notification, Thaksin University Library

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักในการสนับสนุนการเรียนรู้ รวมทั้งให้บริการด้านการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย โดยเน้นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งการดำเนินงานจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งของสำนักหอสมุด โดยมีหน้าที่หลักในการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งอาจารย์ บุคลากร และนิสิต รวมถึงสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยและนโยบายของสำนักหอสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือที่เป็นทรัพยากรหลักของสำนักหอสมุด ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจัดหาโดยการสั่งซื้อ ดังนั้น ขั้นตอนก่อนได้มาซึ่งหนังสือที่ให้บริการจึงมีความสำคัญไม่น้อย เนื่องจากบรรณารักษ์จะต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการเสนอแนะหนังสือเข้าห้องสมุด ดังนั้น บรรณารักษ์งานจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จึงควรตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องได้รับคำแนะนำและความร่วมมือจากอาจารย์ในการเสนอแนะรายชื่อหนังสือในแต่ละสาขาวิชา เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด พร้อมทั้งการอำนวยความสะดวกในการแจ้งผลการดำเนินการจัดหาให้อาจารย์รับทราบเป็นระยะ เนื่องด้วยความต้องการของอาจารย์ที่ต้องการติดตามผลการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศว่าดำเนินการไปถึงขั้นตอนใดแล้ว ซึ่งการดำเนินการที่ผ่านมา บรรณารักษ์จะแจ้งผลการจัดหาผ่านบันทึกข้อความและอีเมล รวมถึงอาจารย์แต่ละท่าน สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ด้วยตนเอง โดยการใส่รหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน แต่ยังคงพบว่าอาจารย์หลายท่านไม่สามารถจํารหัสผู้ใช้และรหัสผ่านของตนเองได้ อีกทั้งยังไม่สามารถดูรายการหนังสือที่อาจารย์ท่านอื่นเสนอแนะได้

ด้วยเหตุนี้ สำนักหอสมุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยจะต้องทำการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีอาจารย์เสนอแนะไว้ทั้งหมดแบบออนไลน์ และเพิ่มช่องทางของการให้บริการนอกเหนือจากการแจ้งผลการจัดหาผ่านทางบันทึกข้อความ และผ่านทางอีเมล โดยการพัฒนาระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบผลการจัดหา ตั้งแต่กระบวนการพิจารณาจัดซื้อจนถึงขั้นตอนการออกให้บริการ เปรียบลักษณะคล้ายกับการติดตามการส่งสินค้าของภาคธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามได้แบบออนไลน์ โดยใช้ระบบติดตาม (Tracking System) เพื่อใช้สำหรับติดตามกระบวนการทำงาน ทำให้สามารถทราบได้ว่าผลลัพธ์ในขั้นต่าง ๆ เป็นอย่างไร มีการดำเนินไปถึงส่วนใด

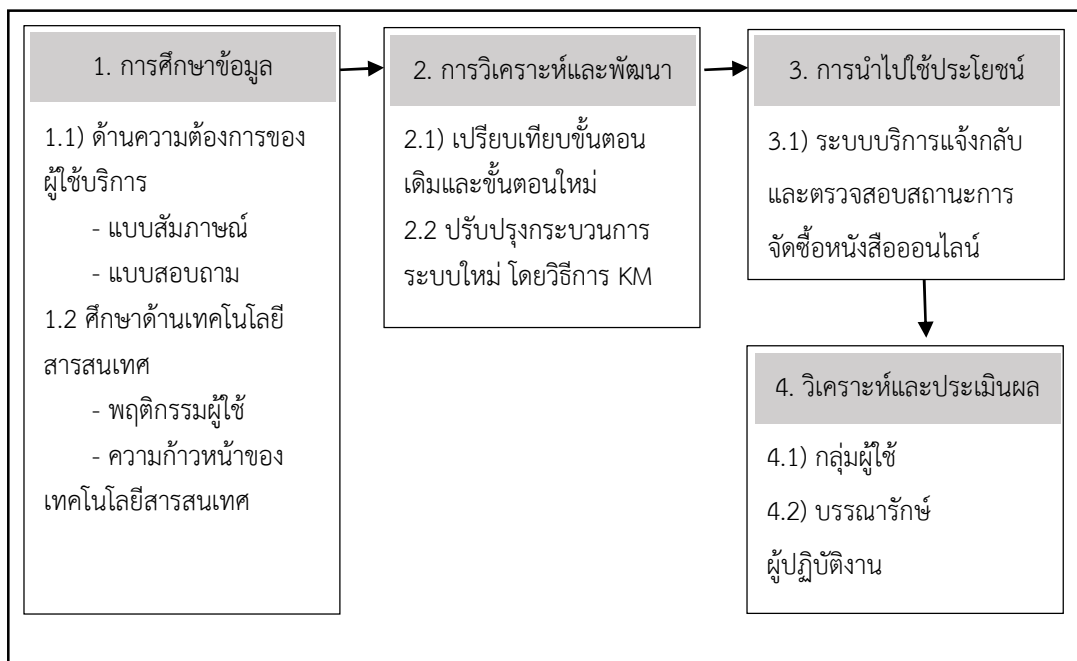
รวมถึงสามารถรายละเอียดลำดับในการดำเนินการ นอกจากนั้นข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปใช้ประเมินระยะเวลาที่จะดำเนินการต่อไป รวมถึงผลลัพธ์ที่จะเป็นไปในขั้นต่อ ๆ ไปอีกด้วย (Longdo Dict, ม.ป.ป.)

นอกจากนี้ ในการแจ้งผลการจัดหาผ่านทางบันทึกข้อความ และการส่งรายงานสรุปผลภาพรวมประจำปีงบประมาณให้อาจารย์ จากเดิมที่ส่งในรูปแบบของกระดาษ จึงได้นำระบบนี้เข้ามาเพื่อปรับเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบไฟล์ PDF ที่สามารถส่งข้อมูลให้อาจารย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการนำระบบลีน (Lean) มาช่วยในการปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการกำจัดความสูญเปล่า และการลดช่วงเวลาต่าง ๆ ให้รวดเร็วโดยใช้เวลาน้อยที่สุด (สิริพงศ์ จึงถาวรณ, 2560, น. 18-19) เพื่อให้อาจารย์ได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการได้รับเอกสาร และลดปริมาณการใช้กระดาษ เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่อาจารย์สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือด้วยระบบออนไลน์
2. เพื่อลดปริมาณกระดาษ และประหยัดพลังงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือออนไลน์

จากภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือออนไลน์ โดยมีขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1) **ขั้นตอนการศึกษาข้อมูล** มีการศึกษาข้อมูลสำคัญ 2 ด้าน คือ 1.1) ความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 2 วิธี คือ การสัมภาษณ์กลุ่มตัวแทนอาจารย์แต่ละคณะ และการสุ่มแจกแบบสอบถามอาจารย์ 1.2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยด้านพฤติกรรมผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลง และด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ

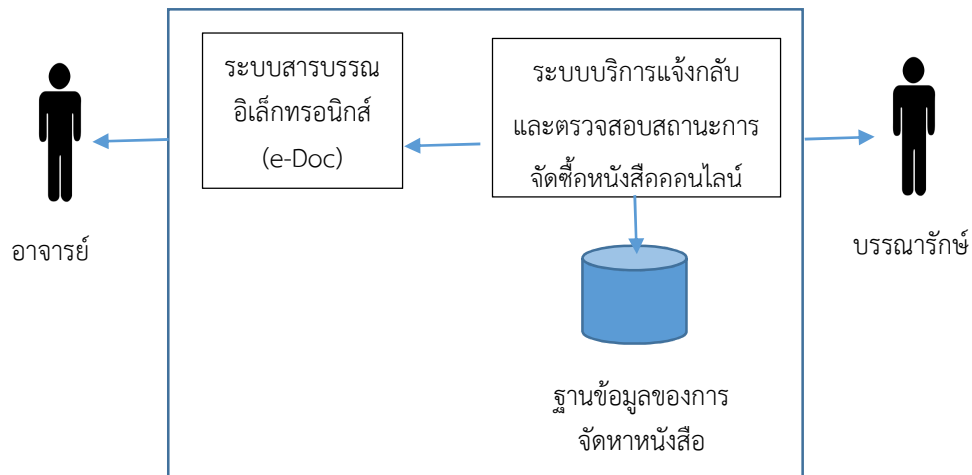
2) **การวิเคราะห์และพัฒนา** มี 2 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบขั้นตอนเดิมและขั้นตอนใหม่ของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

วิธีการแจ้งผล (เดิม)	วิธีการแจ้งผล (ใหม่)
1. การแจ้งผลการจัดหาหนังสือทางอีเมล	1. การแจ้งผลการจัดหาหนังสือผ่านระบบออนไลน์
2. การแจ้งผลการจัดหาหนังสือทางบันทึกข้อความ (กระดาษ)	2. การแจ้งผลการจัดหาหนังสือทางบันทึกข้อความในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อเชื่อมต่อกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของมหาวิทยาลัย
3. รายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณ โดยรวบรวมรายชื่อของอาจารย์ที่เสนอแนะจากไฟล์ Excel และส่งให้อาจารย์ในรูปแบบกระดาษ	3. รายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณ โดยดึงข้อมูลจากระบบบริการแจ้งกลับฯ และส่งให้อาจารย์ทางอีเมลในรูปแบบไฟล์ PDF

2.1) การวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการเดิม โดยกระบวนการเดิมมีการแจ้งผลการจัดหาหนังสือทางอีเมลและทางบันทึกข้อความ (กระดาษ) รวมทั้งการแจ้งรายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณ โดยจะต้องรวบรวมรายชื่อของอาจารย์ที่เสนอแนะจากไฟล์ Excel ซึ่งค่อนข้างใช้เวลานาน หลังจากนั้นดำเนินการจัดส่งให้อาจารย์ในรูปแบบกระดาษ ส่งผลให้เกิดปัญหาความล่าช้า และการสิ้นเปลืองกระดาษ

2.2) การปรับปรุงกระบวนการระบบใหม่ ผลจากการวิเคราะห์กระบวนการเดิม ได้นำมาสู่การปรึกษาหารือของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานและนักวิชาการคอมพิวเตอร์ โดยร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกระบวนการ KM สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ แสดงดังรูป

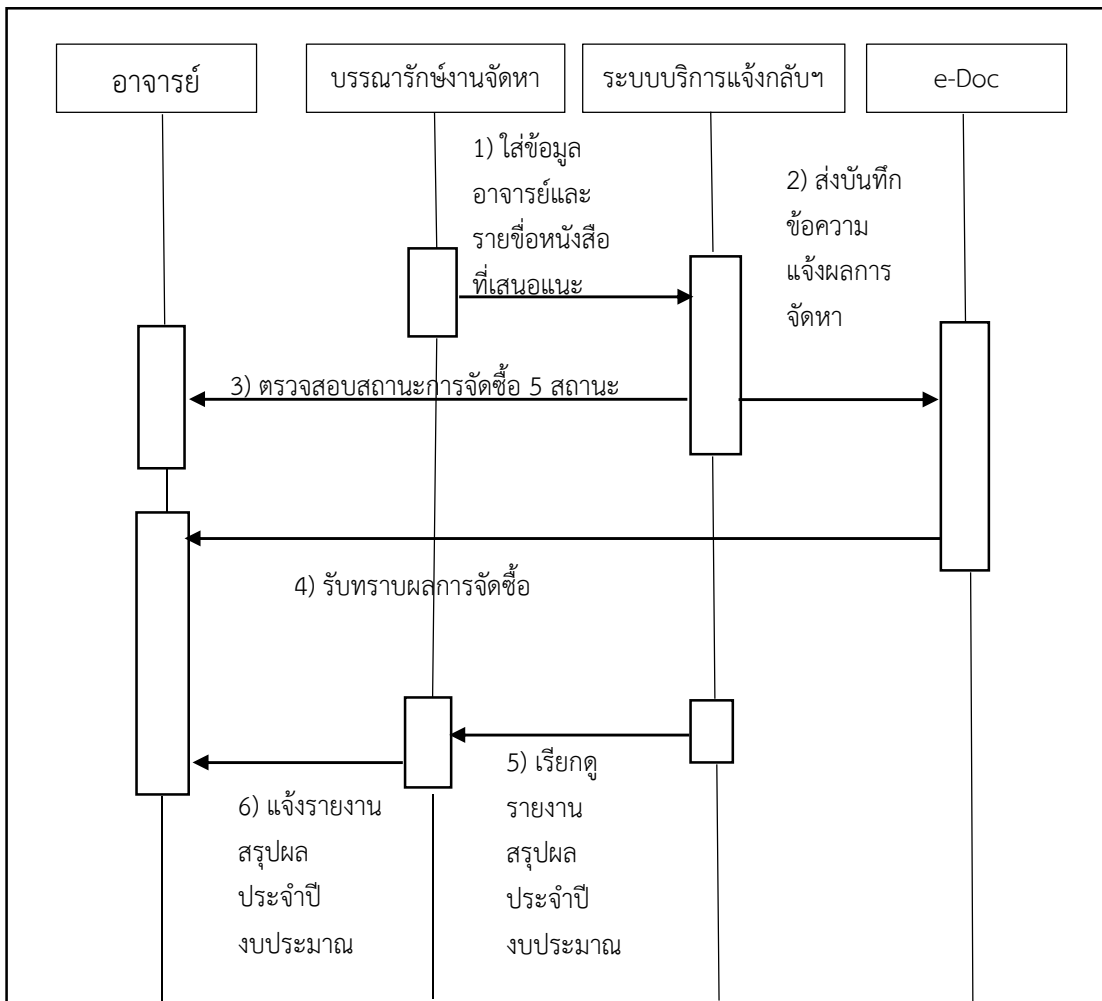


ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

จากภาพที่แสดงกรอบแนวคิดของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนที่สำคัญ คือ 2.2.1) บรรณารักษ์งานจัดหา ทำหน้าที่ใส่ข้อมูลรายชื่อหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะลงในระบบ และเปลี่ยนสถานะเพื่อแจ้งผลการจัดหาให้อาจารย์ทราบ 2.2.2) อาจารย์ คือ ผู้เสนอแนะหนังสือและผู้ใช้งานในตัวระบบในการตรวจสอบสถานะ 2.2.3) ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ คือ ระบบที่บรรณารักษ์งานจัดหาและอาจารย์ใช้งานเกี่ยวกับการแจ้งผลการจัดหาหนังสือ และ 2.2.4) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) คือ ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ในการแจ้งผลการจัดหาที่ได้รับจากตัวระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ เพื่อแจ้งผ่านระบบ e-Doc ให้กับอาจารย์

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ได้รับการพัฒนาโดยใช้ภาษา PHP และ JQuery รวมถึงระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL หลังจากพัฒนาระบบแล้วเสร็จ ได้มีการทดลองใช้งานระบบ และปรับปรุงระบบให้เหมาะกับการปฏิบัติงาน สามารถเปิดใช้งานระบบจริงเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2562

3) การนำระบบไปใช้ ประกอบด้วยส่วนที่เกี่ยวข้อง 4 ส่วน คือ บรรณารักษ์งานจัดหา อาจารย์ ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ และระบบ e-Doc โดยมีระบบขั้นตอนหลักของการดำเนินงาน ดังนี้



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการใช้งานระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้เริ่มใช้ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 โดยมีขั้นตอนการใช้งานระบบ แสดงดังแผนภาพที่ 3

3.1) บรรณารักษ์จัดเตรียมข้อมูลและคีย์ข้อมูลรายชื่ออาจารย์ รายการหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะลงในระบบ พร้อมทั้งเลือกสถานะของหนังสือแต่ละรายการ โดยเมื่อมีความคืบหน้าในการจัดซื้อหนังสือ (จัดซื้อหนังสือผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ) บรรณารักษ์ก็จะเปลี่ยนสถานะของหนังสือ ซึ่งมี 5 สถานะ คือ รอพิจารณา ดำเนินการจัดซื้อ เตรียมออกให้บริการ พร้อมให้บริการ และไม่จัดซื้อ ซึ่งบรรณารักษ์จะเลือกระบุเหตุผล 4 ข้อ ในการที่ไม่จัดซื้อ คือ ส่งให้อาจารย์พิจารณาจัดซื้อในปีถัดไป ไม่มีจำหน่าย รายการเสนอซ้ำ และมีให้บริการแล้ว

Reply and Check Books Status Online

มีติศา แก้วเขียว

เพิ่มรายการ
เสนอซื้อ

จัดการ
รายการ
เสนอซื้อ

บันทึก
ข้อความ

เพิ่มข้อมูลผู้
ใช้งานระบบ

เพิ่มตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่

รายงาน

เพิ่มผู้ใช้งานระบบ

ค้นหาชื่อ-สกุลผู้ใช้งานระบบ ค้นหา

รายชื่อผู้ใช้งานระบบทั้งหมด : เรียงลำดับตามตัวอักษร A-Z, ก-ฮ

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	แก้ไข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ เวียงสุทธี		คณะวิทยาศาสตร์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สารณี ไชยรัตน์		คณะวิทยาศาสตร์	
อาจารย์ ดร.ปวีณา แก้วมุล		คณะวิทยาศาสตร์	
อาจารย์ วาที ร.ศ. เกียรติกร บรรจงเมือง		คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา	
ทีตินา จันทรัฐ			
มีติศา แก้วเขียว			
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณีย์ น้อยหา		คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา	

Reply and Check Books Status Online

มีติศา แก้วเขียว

เพิ่มรายการ
เสนอซื้อ

จัดการ
รายการ
เสนอซื้อ

บันทึก
ข้อความ

เพิ่มข้อมูลผู้
ใช้งานระบบ

เพิ่มตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่

รายงาน

เพิ่มรายการเสนอซื้อ

ส่วนหน้าจำหน่าย : -- เลือกส่วนหน้าจำหน่าย --

ชื่อเรื่อง / ชื่อวารสาร :

ผู้แต่ง / เจ้าชอง :

ปีที่พิมพ์ :

ISBN / ISSN :

จำนวนเล่ม / ปี :

ราคา (ลดแล้ว) :

ผู้เสนอแนะ :

งบประมาณ : -- เลือกงบประมาณ --

สถานะดำเนินการจัดซื้อ : ---- เลือกสถานะ ----

วันที่รับรายการเสนอซื้อ :

รอพิจารณา

ดำเนินการจัดซื้อ

เตรียมออกให้บริการ

พร้อมให้บริการ

ไม่จัดซื้อ **หมายเหตุ**

ส่งให้อาจารย์ที่จัดการจัดซื้อในบิตถัดไป ไม่มีจำหน่าย

รายการเสนอซื้อ มีให้บริการแล้ว



สถานะ	วันที่	ชื่อเรื่อง / ชื่อวารสาร	ผู้เสนอแนะ	หมายเหตุ
พร้อมให้บริการ	30 กันยายน 2562	1,500 Stretches: the complete guide to flexibility and movement	อาจารย์ ดร.วิภา วัฒนพิณ	
พร้อมให้บริการ	16 กันยายน 2562	Nasca's essentials of personal training	อาจารย์ ดร.อำนาจ ชินสิทธิ์	
พร้อมให้บริการ	16 กันยายน 2562	Handbook of research on healthcare administration and management	อาจารย์ ดร.อำนาจ นวล	
เตรียมออกให้บริการ	16 กันยายน 2562	The Manual of Plant Grafting: Practical Techniques for Ornamentals	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณี ทองเกษมแก้ว	
พร้อมให้บริการ	2 กันยายน 2562	Functional marine biomaterials: properties and applications	รองศาสตราจารย์ ดร.สรพรสิงห์ กล่อมเกล้า	
พร้อมให้บริการ	2 กันยายน 2562	Fire safety and risk management revision guide	อาจารย์สุธีร์ สันทรรักษา	
พร้อมให้บริการ	2 กันยายน 2562	Body language - learn how to read others and communicate with confidence	อาจารย์สุธีร์ สันทรรักษา	
ดำเนินการจัดซื้อ	30 สิงหาคม 2562	Enzymes in Food and Beverage Processing	รองศาสตราจารย์ ดร.สรพรสิงห์ กล่อมเกล้า	
ดำเนินการจัดซื้อ	30 สิงหาคม 2562	Principles of Food Chemistry	รองศาสตราจารย์ ดร.สรพรสิงห์ กล่อมเกล้า	
ไม่จัดซื้อ	30 สิงหาคม 2562	Seafood Science: Advances in Chemistry, Technology and Applications	รองศาสตราจารย์ ดร.สรพรสิงห์ กล่อมเกล้า	ส่งให้อาจารย์ที่จัดการจัดซื้อในบิตถัดไป
รอพิจารณา	18 มกราคม 2562	Microbial Biofilms	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑล เด็ตรักษา	
รอพิจารณา	18 มกราคม 2562	Medical Microbiology	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑล เด็ตรักษา	

ภาพที่ 4 การใส่ข้อมูลลงในระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ และการแสดงผลสถานะของการจัดหาหนังสือ

3.2) จัดทำและส่งบันทึกข้อความแจ้งสถานะการจัดซื้อหนังสือให้อาจารย์ทราบในแต่ละขั้นตอน โดยบรรณารักษ์เลือกรายชื่ออาจารย์แต่ละท่าน แล้วระบบก็จะแสดงรายชื่อหนังสือทั้งหมดที่อาจารย์เสนอแนะ จากนั้นบันทึกไฟล์ “บันทึกข้อความ” ในรูปแบบ PDF (แสดงดังรูปที่ 5) เพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่บริหารงานดำเนินการส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของมหาวิทยาลัย โดยอาจารย์แต่ละท่านเปิดดูบันทึกข้อความดังกล่าวผ่านระบบ e-Doc ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดกระดาษและค่าใช้จ่ายด้วย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โทร. 074-609600 ต่อ 1230
 ที่ ศร 64.111.02/ วันที่ 10 ตุลาคม 2562
 เรื่อง แจ้งสถานะการดำเนินการจัดซื้อ
 เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑล เลิศวารปรีชา
 ตามที่คณบดี/คณาจารย์ ได้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้สำนักหอสมุดดำเนินการจัดหาขึ้น บัดนี้ สำนักหอสมุด ขอแจ้งสถานะการดำเนินการจัดซื้อดังนี้

รายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ	อยู่ระหว่าง			พร้อมให้บริการ	ไม่จัดซื้อ	หมายเหตุ
	รอพิจารณา	ดำเนินการจัดซื้อ	เตรียมออกให้บริการ			
Modern Industrial Microbiology and Biotechnology			✓			
cellular signal processing			✓			
Microbial Biofilms	✓					
Medical Microbiology	✓					
Medical Parasitology: A Textbook					✓	ส่งให้อาจารย์พิจารณาจัดซื้อในชุดต่อไป
Viral Hemorrhagic Fevers	✓					

และหากท่านต้องการใช้หนังสือเล่มใดอย่างเร่งด่วน (กรณีหนังสือเล่มนั้นอยู่ในขั้นตอนเตรียมออกให้บริการ) สำนักหอสมุดมีบริการขอใช้หนังสือเล่มนั้นซึ่งสามารถดำเนินการให้ภายใน 1 วันทำการ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด วิทยาเขตพัทลุง : นางปัทมา แก้วเขียว โทรภายใน 1230
 ซึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และใคร่ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึง จักเป็นพระคุณยิ่ง



(อาจารย์ ดร. พงษ์พันธ์ พิณโท)
 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ภาพที่ 5 บันทึกข้อความ

3.3) เรียกดูสรุปรายงานการเสนอแนะหนังสือประจำปีงบประมาณเพื่อส่งสรุปรายชื่อหนังสือที่เสนอแนะทั้งหมดในแต่ละปีงบประมาณให้อาจารย์ทราบ โดยสามารถพิมพ์เป็นกระดาษแล้วส่งแนบพร้อมกับบันทึกข้อความปะหน้า หรือสามารถส่งเป็นไฟล์ทางอีเมลให้อาจารย์แต่ละท่านได้

รายงานผลการดำเนินการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (แยกตามรายชื่อผู้เสนอแนะ)

ที่	รายการเสนอแนะ	สถานะ						หนังสือที่ไม่สามารถจัดหาได้ในปีงบประมาณ 2562	
		จัดซื้อเรียบร้อยแล้ว	มีตัวเลขให้ บริการแล้ว	มีให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	ไม่ตีพิมพ์ (Out of Print)	ร้านค้า/บริษัทไม่สามารถเสนอราคาได้	หนังสือไม่สามารถจัดหาได้ในปีงบประมาณ 2561 (สิ้นสุดการใช้งานประมาณ)	ต้องการให้ดำเนินการต่อ (กรุณาจัดลำดับความสำคัญ)	ไม่ต้องการ
	คณะวิศวกรรมศาสตร์								
	อาจารย์ ดร.อนิดา เพ็ชรแก้ว								
1	Recycling of polymers: methods, characterization and applications	✓							
2	Additives in polymers: analysis and applications	✓							
3	Handbook of UV Degradation and Stabilization	✓							
4	Introduction to petroleum engineering	✓							
5	Additives in Polymers		✓						
6	Polymer Morphology: Principles, Characterization						✓		
7	Plastics Product Design						✓		
8	Polymer & Rubber Technology						✓		
9	Advanced Polymeric Materials						✓		
10	Introduction To Polymer Chemistry						✓		

ภาพที่ 6 รายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณ

4) วิเคราะห์และประเมินผล บรรณารักษ์แจ้งประชาสัมพันธ์การใช้ระบบให้อาจารย์ทราบ และประเมินผลความพึงพอใจในการใช้งาน โดยสำนักหอสมุด ได้รับข้อมูลการเสนอแนะรายชื่อจากอาจารย์ 98 คน ในการเสนอแนะรายชื่อหนังสือ มีจำนวนทั้งสิ้น 531 รายการ ในปีงบประมาณ 2562 ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2562 โดยได้ประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์ทดลองใช้งานระบบ และทำการประเมินความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งผลการประเมินจากอาจารย์ผู้ใช้งาน จำนวน 52 คน พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 โดยอาจารย์สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้ในทุกเวลา สถานที่ และทุกอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ (ทิพวรรณ สุขขวย และจิตราภรณ์ ชัยมณี, 2561, น. 166)

ในส่วนของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงาน ในการนำระบบมาใช้เพื่อแจ้งสถานะการจัดซื้อในแต่ละขั้นตอนของการแจ้งผลการดำเนินงาน ทั้งหมด 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการได้รับรายชื่อ ขั้นตอนการดำเนินการสั่งซื้อ ขั้นตอนการเตรียมออกให้บริการ และขั้นตอนพร้อมให้บริการ รวมทั้งการรายงานสรุปผลภาพรวมประจำปีงบประมาณ สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน และลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

4.1) กระดาษ A4 ขนาด 80 แกรม ราคา 0.25 บาท/แผ่น เมื่อส่งบันทึกข้อความให้อาจารย์ทั้งหมด 98 คน ๆ ละ 4 ครั้ง (4 ขั้นตอน) จะต้องใช้กระดาษ A4 392 แผ่น และเมื่อส่งรายงานสรุปผลภาพรวมประจำปีงบประมาณ 1 ครั้ง ทั้งหมด 98 คน จะต้องใช้กระดาษ A4 อีก 98 แผ่น รวมทั้งจะต้องใช้กระดาษ A4 ทั้งสิ้นจำนวน 490 แผ่น คิดเป็นเงิน 122.50 บาท

4.2) ลดระยะเวลาในการออกเอกสารบันทึกข้อความเพื่อให้ผู้รับ (อาจารย์) ได้รับเอกสารได้เร็วขึ้น โดยเฉลี่ยจาก 2-3 วันทำการ เป็นภายใน 4 ชั่วโมง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้นำระบบบริการแจ้งกลับฯ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ ส่งผลให้อาจารย์มีความพึงพอใจมากขึ้น ได้รับความสะดวกมากขึ้น เพราะมีช่องทางในการรับทราบข้อมูลเพิ่มเติม สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ และสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ที่ต้องการใช้บริการที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น โดยใช้เวลาน้อยลง รวมไปถึงมุมมองของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงาน ที่ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น

อภิปรายผล

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (อาจารย์) และผู้ปฏิบัติงาน ระบบบริการแจ้งกลับฯ สามารถรองรับการใช้งานได้ในทุกอุปกรณ์ ทั้งคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และโทรศัพท์มือถือ ทำให้มีการพัฒนาช่องทางการแจ้งกลับให้กับผู้ใช้ได้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถนำระบบบริการแจ้งกลับฯ มาบูรณาการกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ซึ่งอาจารย์ทุกท่านจะต้องมีการใช้งานอยู่แล้ว ทำให้การส่งต่อข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงนับว่าเป็นการแจ้งผลการจัดหาหนังสือในช่องทางที่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาในบริบทของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติ ระบบบริการแจ้งกลับฯ ช่วยให้เกิดประโยชน์อื่น ดังต่อไปนี้

1) ด้านผู้ใช้บริการ ระบบนี้เป็นอีกช่องทางหนึ่งของการประชาสัมพันธ์การแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือ นอกเหนือจากเดิมที่มีการแจ้งผลผ่านทางอีเมล และทางบันทึกข้อความ (กระดาษ) ระบบนี้ช่วยให้อาจารย์สามารถตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือได้ด้วยตนเองว่าอยู่ในกระบวนการขั้นตอนใด รวมทั้งอาจารย์แต่ละท่านสามารถทราบรายชื่อหนังสือที่อาจารย์ท่านอื่น ๆ เสนอแนะด้วย ช่วยลดการเสนอแนะหนังสือซ้ำซ้อน

2) ด้านผู้ปฏิบัติงาน มีระบบและเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดทำบันทึกข้อความการแจ้งสถานะการจัดซื้อหนังสือ และจัดทำสรุปรายงานผลการจัดซื้อหนังสือประจำปีงบประมาณ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น และประหยัดทรัพยากร (กระดาษ) มากขึ้น นอกจากนี้ มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของอาจารย์ เช่น อีเมลมหาวิทยาลัย อีเมลส่วนตัว เบอร์โทรศัพท์ภายในและส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งยังใช้เป็นข้อมูลสำหรับดำเนินการอื่น ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการขั้นต่อไป ควรปรับปรุงกระบวนการในส่วนของการแจ้งข้อมูล โดยเปิดสิทธิ์ให้ร้านหนังสือที่อาจารย์ได้คัดเลือกจาก Book Fair และอาจารย์ที่ต้องการเสนอแนะหนังสือ (นอกเหนือจาก Book Fair) สามารถใส่ข้อมูลรายการหนังสือที่ต้องการสั่งซื้อในระบบโดยตรง เพื่อความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ นอกจากนี้ในส่วนของการแจ้งผลกลับหาอาจารย์ อาจเพิ่มให้มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมล

การนำไปใช้ประโยชน์

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ถูกนำมาใช้งาน ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2562 โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ อาจารย์ ทั้งนี้มีจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 98 คน โดยมีรายการหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะ จำนวน 531 รายการ มีการแจ้งผลการจัดหาหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ในรูปแบบบันทึกข้อความไฟล์ PDF จำนวน 392 ฉบับ

และแจ้งรายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณในรูปแบบไฟล์ PDF ให้อาจารย์ทางอีเมล จำนวน 98 คน ผลของการใช้งานระบบบริการแจ้งกลับๆ ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 87

รายการอ้างอิง

ทิพวรรณ สุขรวย, และจิตราภรณ์ ชัยมณี. (2561). *การพัฒนากระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 5(3), 156-167. สืบค้น 19 กันยายน 2562, จาก <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/343>

สิริพงศ์ จีงถาวรณ. (2560). *สิน : ลดต้นทุนธุรกิจ งานเสร็จไว ก้าวไร้พุง*. กรุงเทพฯ: ดีดี.

Longdo Dict. (2562) *Tracking system*. สืบค้น 19 กันยายน 2562, จาก https://dict.longdo.com/search/*tracking+system*