

ใกล้ ไกล แคไหนก็ส่งถึง: บริการส่งหนังสือ Book Delivery Service

Book Delivery Service: Near far wherever you are we serve.

ทัศนส์สุทิษา อารมณณ์ฤทธิคุณ, กาญจนา เทพน้อย,
สถิตาภรณ์ จันทรรตรา, นุชรรัตน์ คงสวี่, รตานา ยามาเจริญ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
supitchaya.a@psu.ac.th, kanchana.tep@psu.ac.th,
sathitaphorn.c@psu.ac.th, nutcharat.s@psu.ac.th, ratana.ya@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การให้บริการส่งหนังสือ Book Delivery Service ใกล้ ไกล แคไหนก็ส่งถึง เป็นบริการที่สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศแก่คณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร นักศึกษา และสมาชิกประเภทยืมได้อย่างต่อเนื่องในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยใช้เครื่องมือ PDCA เป็นแนวทางการดำเนินงานของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 จำนวนผู้ขอใช้บริการทั้งสิ้น 331 ครั้ง ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ให้การบริการหยุดชะงัก สนับสนุนการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ และส่งเสริมการเรียนรู้ทุกช่วงวัย มีการปรับปรุงการให้บริการโดยใช้วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (P-Plan, D-Do, C-Check และ A-Action) และผลความพึงพอใจของการให้บริการมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่งหนังสือโดยรวมร้อยละ 80 ความรวดเร็วในการให้บริการร้อยละ 79 บริการใช้ง่ายและสะดวกร้อยละ 79 ได้รับหนังสือที่ถูกต้องและครบถ้วนร้อยละ 73 ซึ่งแบ่งตามกลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ นักศึกษาร้อยละ 68 รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุนร้อยละ 20 อาจารย์ร้อยละ 11 และสมาชิกประเภทยืมได้ร้อยละ 1

คำสำคัญ: ยืมหนังสือ, บริการ, หนังสือ, โควิด-19, ไลน์แอปพลิเคชัน

ABSTRACT

During the COVID-19 outbreak, book delivery service is a service that continuously supports information resources to faculty, researchers, personnel, students and users by using the PDCA tool as a guideline for the operation of the Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center from August 2020 to June 2021. The total number of applicants is 331 times. The purpose of this study aimed of promote information resource services, support online teaching and learning and promote learning at all ages The service was improved by using the PDCA quality

management cycle (P-Plan, D-Do, C-Check and A-Action) and the results of service satisfaction were the highest among all items, namely 1) satisfaction with overall book delivery service 80% 2) Speed of service 79% 3) Easy and convenient service 79% 4) Received correct and complete books 73%, which is divided by service users the most as follows: 68% of students, followed by support staff (20%), teachers 11%, and borrowers 1%

Keyword: Borrowing Books Service, Service, Book, COVID-19, Line application

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรเป็นอย่างมาก ทำให้สำนักฯ ต้องปิดพื้นที่บริการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ถึงแม้จะปิดพื้นที่ให้บริการแต่ทางสำนักฯ ก็ยังสามารถให้บริการยืมหนังสือได้ โดยทางสำนักฯ ได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการในการยืมยืมหนังสือซึ่งแตกต่างจากสถานการณ์ปกติ ในช่วงแรกทางสำนักฯ ได้จัดให้มีบริการติดตามตัวเล่ม คือ ผู้ใช้บริการติดต่อยืมยืมหนังสือได้ที่หน้าสำนักฯ โดยกรอกแบบฟอร์มในกระดาษ เพื่อขอใช้บริการยืมยืมหนังสือ จากนั้นผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการหาตัวเล่มที่ชั้นหนังสือและทำการยืมให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งรูปแบบการบริการดังกล่าวอาจมีความเสี่ยงในการสัมผัสกับเชื้อโรคได้ ทางสำนักฯ จึงได้มีการประเมินกระบวนการทำงานดังกล่าว พร้อมปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทำให้เกิดบริการคุณขอมาเราจัดให้ ซึ่งเป็นบริการส่งคำร้องขอใช้บริการยืมยืมหนังสือในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form จากหน้าเว็บไซต์ของหอสมุด เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับอีเมล (Email) คำขอใช้บริการจะทำการตอบกลับภายใน 1 วัน หรือมากกว่านั้น จากนั้นจะดำเนินการหาหนังสือให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการทำการรับยืมหนังสือที่หน้าสำนักฯ เหมือนเดิม และต่อมาให้บริการส่งหนังสือถึงคณะ คือ บริการส่งหนังสือให้แก่ คณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร ที่อยู่คณะที่ห่างไกลจากสำนักฯ ได้แก่ คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะศิลปศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ที่ส่งคำขอใช้บริการผ่านแบบฟอร์มจากหน้าเว็บไซต์สำนักฯ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับอีเมล จึงดำเนินการและส่งตัวเล่มให้ถึงคณะ โดยจัดส่งให้วันละ 1 รอบ ในวันและเวลาราชการ

เนื่องด้วยสถานการณ์ของโรคระบาดที่รุนแรงขึ้น ทางสำนักฯ จึงได้มีการปรับกระบวนการอีกครั้งเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยผู้ใช้บริการสามารถรับหนังสือได้หลายช่องทาง จึงทำให้เกิดบริการส่งหนังสือ Book Delivery Service ใกล้เคียง แต่ไหนก็ส่งถึง บริการแก่คณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และสมาชิกประเภทบุคคลภายนอกยืมได้ เป็นการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ผู้ใช้บริการทำการกรอกแบบฟอร์มคำร้องขอผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักฯ และสามารถเลือกช่องทางการจัดส่งยืมหนังสือได้ สามช่องทาง ดังนี้ ช่องทางที่หนึ่ง คือ จัดส่งหนังสือผ่านทางตลาดนัดของมหาวิทยาลัยในเวลาราชการ วันละ 2 รอบ รอบเช้าและรอบบ่าย ช่องทางที่สอง คือ จัดส่งทางไปรษณีย์ โดยจัดส่งในรูปแบบอีเอ็มเอส (EMS) ทั้งนี้ผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่งทั้งหมด และช่องทางที่สาม คือ รับด้วยตนเองที่บริเวณหน้าสำนักฯ จากการปฏิบัติงานได้มีการนำ Line Notify มาใช้งาน เพื่อแจ้งเตือนแก่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้ใช้บริการส่งคำขออนุญาตออนไลน์ผ่าน Google Form ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับ Line Notify แจ้งเตือนทันที ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการหาหนังสือหรือประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทันที

จากการดำเนินงานดังกล่าว ทางสำนักฯ จึงเห็นความสำคัญในการให้บริการยืมยืมหนังสือด้วยบริการส่งหนังสือ Book Delivery Service จึงได้จัดให้มีบริการอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งทางสำนักฯ ได้เปิดให้บริการพื้นที่ในปัจจุบันซึ่งการดำเนินการให้บริการนี้ ได้นำแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA มาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีการปรับปรุงเป็นระยะ ๆ ทำให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกและถูกต้อง เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป (กชพร ศรีพรรณ, ดวงฤทัย ณ พุ่มผาย, 2564)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการยืมยืมหนังสือ ด้วยบริการส่งหนังสือ Book Delivery Service โดยใช้หลักการ PDCA

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การดำเนินงานการให้บริการส่งหนังสือ Book Delivery Service ได้นำแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA มาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การดำเนินงานตามหลัก PDCA

1.1 Plan วางแผนการดำเนินงาน

1.1.1 มีการทบทวนวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงการดำเนินงานจากผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด

1.1.2 ประชุมผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายวิธีการดำเนินงานให้มีความเข้าใจตรงกันเพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบ

1.1.3 จัดทำแนวปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์สำหรับผู้ขอใช้บริการส่งหนังสือ Book Delivery Service

1.1.4 วางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

1.2 Do การออกแบบกระบวนการและการปฏิบัติงาน

1.2.1 กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

1) กำหนดผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวัน โดยมีผู้ปฏิบัติงานหนึ่งคนที่รับผิดชอบ
2) ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบคำขอใช้บริการผ่านทางไลน์ (Line) โดยทำการตรวจสอบรายชื่อยืมหนังสือจากเว็บโอแพค (Web OPAC) และตรวจนับจำนวนยืมหนังสือว่าถูกต้องและได้ครบตามที่ผู้ใช้บริการต้องการหรือไม่

3) ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการหาหนังสือตามคำขอใช้บริการ

4) ผู้ปฏิบัติงานติดต่อผู้ใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อแจ้งวันและเวลา ในการจัดส่งยืมหนังสือ พร้อมทั้งแจ้งรายการยืมหนังสือที่ไม่สามารถดำเนินการยืมได้ตามคำขอใช้บริการ

5) ยืมหนังสือในระบบยืมคืน ตามรหัสสมาชิกของผู้ใช้ที่แจ้งไว้ในคำขอ

6) ดำเนินการบรรจุหีบห่อ (กรณีผู้ใช้บริการต้องการรับผ่านทางไปรษณีย์หรือตลาดนัดหนังสือ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

- 7) เจ้าหน้าที่ส่งเอกสาร นำส่งยืมหนังสือ และรอใบรับเงินค่าส่งไปรษณีย์จาก
เจ้าหน้าที่ส่งเอกสาร
- 8) จัดส่งใบเสร็จค่าดำเนินการ และ Tracking ID ให้ผู้ใช้บริการทางอีเมล เพื่อ
ชำระค่าบริการ
- 9) รอผู้ใช้บริการโอนเงินค่าดำเนินการส่ง เมื่อผู้ใช้โอนเรียบร้อยแล้ว ถือเป็น
เสร็จกระบวนการทำงาน

1.2.2 กระบวนการสร้างแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ พร้อมด้วยสร้าง Line notify ตาม
ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ออกแบบและสร้างแบบฟอร์มคำขอใช้บริการผ่านทาง Google Form
- 2) สร้าง Line notify token เพื่อผูก Google Form ให้มีการแจ้งเตือนผ่าน
Line
- 3) ทำการเพิ่มผู้ปฏิบัติงานในกลุ่ม Line ที่สร้างไว้ เพื่อรับคำขอใช้บริการ
- 4) ทำการทดสอบระบบ แก๊ไข ปรับปรุงข้อผิดพลาด ก่อนใช้งานจริง

1.2.3 กระบวนการขอใช้บริการ

1) ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มคำขอยืมหนังสือจากแบบฟอร์มทางหน้า
เว็บไซต์หอสมุด

- 2) ผู้ใช้บริการสามารถเลือกช่องทางการรับยืมหนังสือได้ 3 ช่องทาง คือ 1) รับ
ด้วยตนเองที่สำนักฯ ตามวันและเวลาที่ผู้ใช้บริการสะดวก 2) รับยืมหนังสือผ่านตลาดนัดหนังสือของทาง
มหาวิทยาลัยตามตามที่อยู่ที่ตั้งไว้ในคำขอ จะทำการจัดส่ง 2 รอบ (เฉพาะอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย)
- 3) รับยืมหนังสือทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ตั้งไว้ในคำขอ

3) รอผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ ติดต่อกลับ ซึ่งผู้ใช้บริการใช้เวลาในการรอคอย
ประมาณ 15 นาที ในวัน และเวลาทำการ

1.3 Check ตรวจสอบและประเมินผล

- 1.3.1 ตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนให้ถูกต้องครบถ้วน
- 1) ผู้ใช้บริการได้รับยืมหนังสือที่ถูกต้องตามที่ขอ
- 2) ตรวจสอบความถูกต้องของที่อยู่ในการจัดส่งยืมหนังสือให้ถึงมือผู้ใช้บริการ
- 3) ตรวจสอบให้ผู้ใช้บริการโอนเงินค่าจัดส่งให้เรียบร้อย
- 4) สรุปข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละวันผ่าน Google Sheet
- 1.3.2 ตรวจสอบข้อมูลแจ้งเตือนผ่าน Line Notify ว่ามีการส่งข้อมูลได้ถูกต้อง
ครบถ้วน

1.3.3 ตรวจสอบกระบวนการขอใช้บริการของผู้ใช้บริการ

- 1) ตรวจสอบช่องทางการรับยืมหนังสือให้ถูกต้องตามที่ได้แจ้งไว้ในคำขอ
- 2) ทดสอบเวลาในการหายืมหนังสือในแต่ละครั้งของผู้ปฏิบัติงาน

1.4 Act ปรับปรุงและพัฒนา

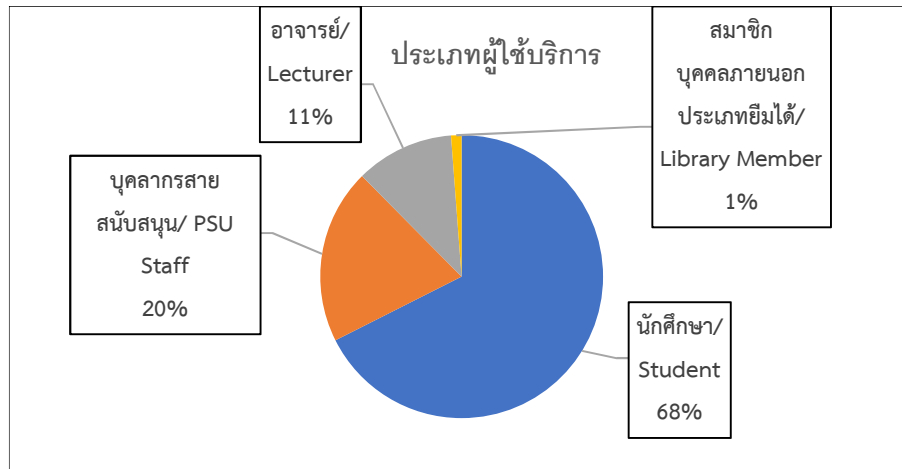
1.4.1 ประเมินผลการให้บริการ จากการปรับปรุงแบบฟอร์มการให้บริการโดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อเสนอแนะและปัญหาที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางการให้บริการของสำนักฯ จึงทำให้มีการพัฒนาฟอร์มการให้บริการให้ตอบสนองต่อการใช้บริการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น ทั้งในปัจจุบันและอนาคต



ภาพที่ 1. ภาพประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ

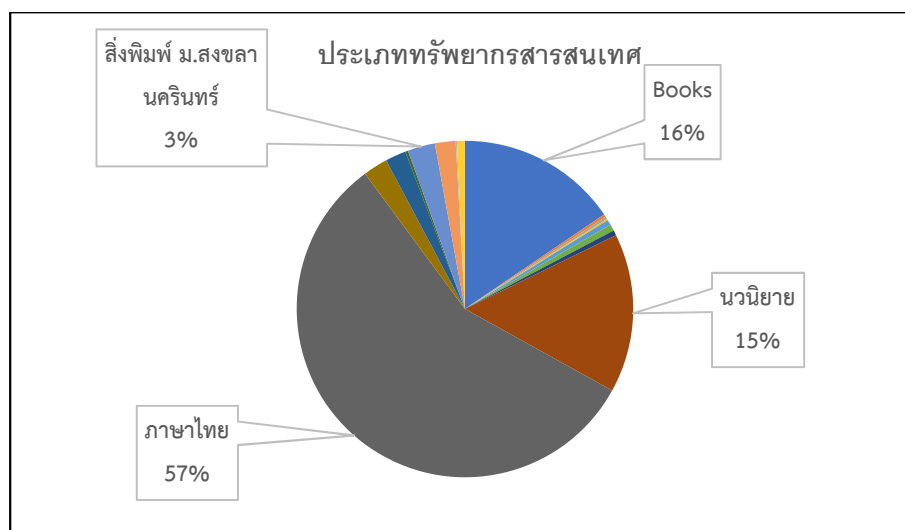
สรุปผลการดำเนินงาน

จากการให้บริการส่งหนังสือ Book Delivery Service ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 – มิถุนายน พ.ศ. 2564 จำนวนครั้งของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 331 ครั้ง ปรากฏผลการดำเนินงานดังนี้



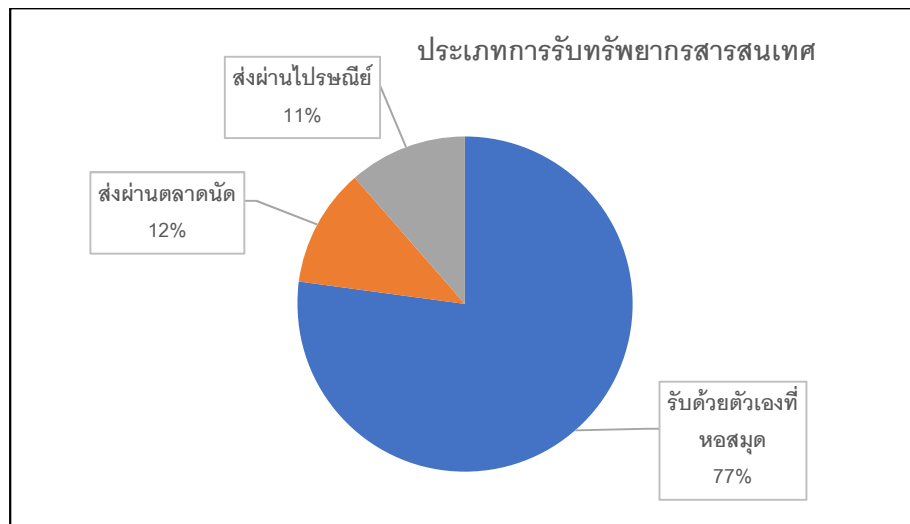
ภาพที่ 2. แสดงประเภทผู้ใช้บริการ

จากภาพที่ 2 แสดงประเภทผู้ใช้บริการ Book Delivery Service แบ่งตามประเภทสมาชิกมากที่สุดคือ นักศึกษา 68 % รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุน 20% อาจารย์ 11% และสมาชิกประเภทยืมได้ 1% ตามลำดับ



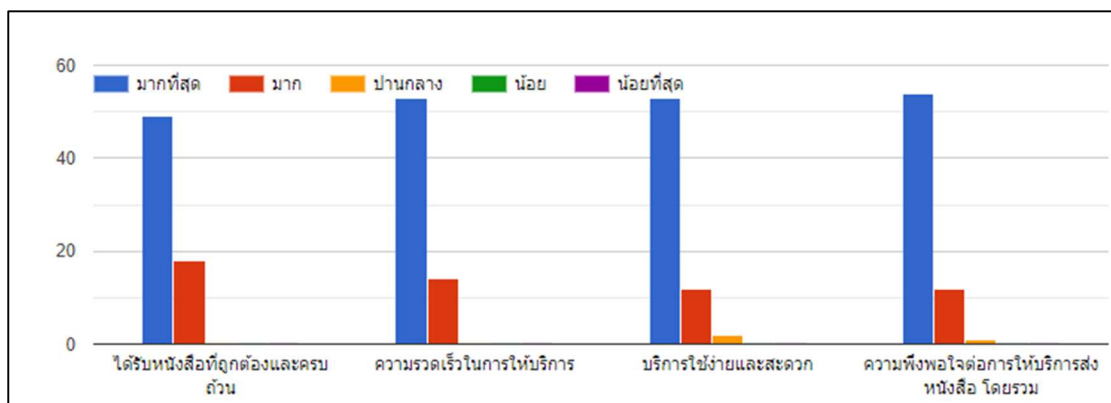
ภาพที่ 3. แสดงประเภททรัพยากรสารสนเทศ

จากภาพที่ 3 แสดงประเภทยืมหนังสือ มีคำขอใช้บริการส่งหนังสือ Book Delivery Service มากที่สุดคือ หนังสือภาษาไทย คิดเป็น 57% รองลงมา หนังสือภาษาอังกฤษ คิดเป็น 16% นวนิยาย คิดเป็น 15% และประเภทอื่น ๆ รวมกัน 12% ตามลำดับ



ภาพที่ 4. แสดงประเภทการรับหนังสือ

จากภาพที่ 4 แสดงประเภทการรับยืมหนังสือ ที่ทางสำนักฯ ให้บริการทั้งหมด 3 ช่องทาง มากที่สุดคือ รับด้วยตนเองที่สำนักฯ คิดเป็น 77% รองลงมา ส่งผ่านตลาดนัดหนังสือของทางมหาวิทยาลัยคิดเป็น 12% และส่งผ่านไปรษณีย์แบบอีเอ็มเอส (EMS) คิดเป็น 11% ตามลำดับ



ภาพที่ 5. แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากภาพที่ 5 แสดงผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งหนังสือ Book Delivery Service จำนวนทั้งสิ้น 67 คน ผลปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ 1) ได้รับยืมหนังสือถูกต้องครบถ้วน 2) มีความรวดเร็วในการให้บริการ 3) บริการใช้งานง่ายและสะดวก และ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม

ปัญหาที่พบเจอในการให้บริการส่งหนังสือ Book Delivery Service คือ ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลยืมหนังสือไม่ถูกต้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่าปกติ

อภิปรายผล

จากการดำเนินการให้บริการส่งหนังสือ Book Delivery Service โดยได้นำวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA มาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 นั้น สรุปผลในขั้นตอนต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. Plan วางแผนการดำเนินงาน

จากการดำเนินงานในขั้นตอนวางแผนการดำเนินงานของบริการ Book Delivery Service ได้แนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานและได้หลักเกณฑ์สำหรับผู้ให้บริการเมื่อต้องการใช้บริการ Book Delivery Service ในขั้นตอนนี้มีปัญหา คือ หลักเกณฑ์สำหรับผู้ให้บริการไม่ครอบคลุม ขาดหลักเกณฑ์บางอย่าง เช่น ต้องระบุให้ชัดเจนว่าหนังสือที่สามารถขอใช้บริการผ่านบริการ Book Delivery Service ได้นั้น ต้องเป็นหนังสือจากสำนักๆ เท่านั้น

2. Do การออกแบบกระบวนการและการปฏิบัติงาน

สำหรับขั้นตอนการออกแบบกระบวนการและการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1) กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ในขั้นตอนนี้ คือ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานว่าในการให้บริการ Book Delivery Service ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่อะไรบ้าง เช่น ตรวจสอบคำขอใช้บริการ ตรวจสอบรายชื่อยืมหนังสือ ติดต่อผู้ให้บริการ ยืมหนังสือในระบบยืมคืน ดำเนินการบรรจุหีบห่อ จัดส่งใบเสร็จค่าดำเนินการ และ Tracking ID เป็นต้น

2) กระบวนการสร้างแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ พร้อมด้วยสร้าง Line notify ในขั้นตอนนี้ คือ สร้างแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ สำหรับให้ผู้ให้บริการส่งคำขอ และสร้าง Line notify สำหรับการแจ้งเตือนไปยังผู้ปฏิบัติงาน จากนั้นทำการทดสอบก่อนการใช้งานจริง

3) กระบวนการขอใช้บริการ ในขั้นตอนนี้ คือ ผู้ใช้บริการส่งคำขอใช้บริการ พร้อมระบุช่องทางการรับยืมหนังสือ และผู้ปฏิบัติงานรับคำขอใช้บริการ

สำหรับขั้นตอนการออกแบบกระบวนการและการปฏิบัติงาน เมื่อมีการดำเนินการมีบางขั้นตอนต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินดีขึ้น ดังนี้

1) กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีปัญหา คือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำขอใช้บริการผ่าน Line notify ไม่ครบถ้วน เนื่องจากข้อจำกัดของ Line notify ทำให้ต้องเปิดแบบฟอร์มคำขอจาก Google Form เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม

2) กระบวนการสร้างแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ มีปัญหา คือ มีการปรับแบบฟอร์มคำขอใช้บริการเป็นระยะ เช่น ช่องทางการรับหนังสือจากช่วงแรก มีหนึ่งช่องทาง คือ รับด้วยตนเอง จากนั้นได้ทำการปรับเพิ่มเป็นรับได้สามช่องทาง คือ รับด้วยตนเอง ส่งผ่านตลาดนัดหนังสือมหาวิทยาลัย และส่งผ่านไปรษณีย์

3) กระบวนการขอใช้บริการ มีปัญหา คือ ผู้ใช้บริการขอยืมหนังสือที่อยู่ห้องสมุดคณะ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ และผู้ให้บริการไม่ทราบว่ามีการ Book Delivery Service ทำให้ต้องมีการปรับแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ทราบ

3. Check ตรวจสอบและประเมินผล

ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินผล มีกระบวนการ ดังนี้

1) ระยะเวลาการให้บริการ มีการวางแผนการทำงานทุกขั้นตอนไว้ มีการทดสอบแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ ปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมแบบฟอร์มจากการทดสอบ วางแผนประชาสัมพันธ์การให้บริการ เป็นต้น

2) ระยะเวลาการให้บริการ ประชาสัมพันธ์การให้บริการทุกช่องทาง เมื่อมีการส่งคำขอให้บริการมีการเก็บข้อมูลจากคำขอใช้บริการว่าควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมส่วนใดของแบบฟอร์มอีกบ้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ

3) ระยะเวลาหลังการให้บริการ นำข้อมูลที่ได้จากคำขอใช้บริการมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมส่วนที่ขาด เช่น เภณท์การขอใช้บริการว่าต้องเป็นหนังสือที่มีอยู่ในสำเนาฯ เท่านั้น ไม่รวมหนังสือที่อยู่ห้องสมุดคณะช่องทางกรรับหนังสือว่าสามารถรับได้จากช่องทางใดบ้าง และเวลาในการจัดส่งหนังสือ เป็นต้น

โดยในขั้นตอนนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละคำขอใช้บริการ ว่าแต่ละคำขอใช้บริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง จากนั้นนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

4. Act ปรับปรุงและพัฒนา

ขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนา มีกระบวนการ ดังนี้

1) นำคำติชมจากแบบประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของใช้บริการ เช่น การเพิ่มช่องทางกรรับหนังสือ เป็นต้น

2) นำปัญหา และคำติชมต่าง ๆ มาวางแผนเพื่อพัฒนาให้บริการใช้งานได้ง่ายมากขึ้นในอนาคต เช่น พัฒนาให้การกรอกข้อมูลหนังสือเชื่อมต่อกับระบบเว็บโอแพค (Web OPAC) เป็นต้น เพื่อเพิ่มจำนวนการยืมหนังสือของสมาชิกทุกประเภท ทุกวัย เพิ่มความสะดวกให้กับสมาชิกที่ไม่สะดวกเข้ามาใช้บริการในสำนักฯ ให้ได้ใช้หนังสือ

3) ปรับกระบวนการทำงานในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน จากเดิมต้องคอยตรวจสอบแบบฟอร์มคำขอใช้บริการเป็นระยะ ทำให้เสียเวลาเกิดความกังวลว่าจะพลาดคำขอใช้บริการ แต่เมื่อปรับให้แบบฟอร์มคำขอใช้บริการเชื่อมต่อกับ Line notify ทำให้ผู้ปฏิบัติได้รับการแจ้งเตือนเมื่อมีคำขอใช้บริการ และสามารถปฏิบัติงานได้ทันที

จากกระบวนการ PDCA ทำให้เกิดการเพิ่มช่องทางการขอยืมหนังสือแก่ผู้ให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid 19 และสามารถจัดให้มีบริการนี้อย่างต่อเนื่องจนกระทั่งทางสำนักฯ ได้เปิดให้บริการพื้นที่ในปัจจุบัน จากบริการนี้ทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ให้บริการในการยืมหนังสือ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สำนักฯ ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง ทั้งนี้กระบวนการทำงานด้วย PDCA ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและเห็นความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานสะดวกรวดเร็วทั้งผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาแบบฟอร์มการขอใช้บริการควรคัดกรองหนังสือที่มีสถานะจอง เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ให้บริการกรอกข้อมูลหนังสือที่ถูกจองไว้

2. พัฒนาแบบฟอร์มให้เชื่อมโยงกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ใน Web OPAC เพื่อให้สามารถเลือกหนังสือที่ต้องการจากได้ทันที

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ปฏิบัติงานได้ปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อให้การบริการยืมหนังสือยังดำเนินการอยู่ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

2. สำนักฯ สามารถสร้างความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ผ่านการบริการส่งหนังสือ Book Delivery Service

รายการอ้างอิง

กชพร ศรีพรรณ, และ ดวงฤทัย ณ พุ่มฝาย. (2564). การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบประเมินกระบวนการทำงานตามแนวทาง ADLI. *PULINET Journal*, 8(1), 11-22.

ชนาธิป อางสันเทียะ. (2560). ระบบแจ้งเตือนความปลอดภัยภายในบ้านผ่านแอปพลิเคชัน โดยใช้แนวคิด อินเทอร์เน็ตออฟติงส์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

สุธาสิณี โปธิจันทร์. (2558). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. *Productivity World*, 20(115), 93-97.