

การลดขั้นตอนบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น :  
กรณีศึกษาสำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

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

นางนายกา เด็ดขุนทด, นางสาวสิริพร ทิวะสิงห์, นายแดน แสนมี,  
นายสมเกียรติ แพทย์ประดิษฐ์ และ นายสุทัศน์ แก้วราช  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### บทคัดย่อ

เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหาการดำเนินงานตลอดจนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ DD เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากตารางเวลาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานหลักที่หอสมุดกลาง 3 คน แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ 31 คน แบบสอบถามผู้ใช้บริการ 89 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอัตราส่วน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์การทำงาน โดยการระดมสมองผู้รับผิดชอบหลักที่หอสมุดกลาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการเห็นว่าจุดบริการทั้ง 18 แห่งมีความเหมาะสม (100%) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ (93.54%) จำนวนการยืมผ่านบริการ DD ในปัจจุบันมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ส่วนปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานคือ หาหนังสือบนชั้นไม่พบ (56.67%) รายการคำขอใช้บริการไม่สมบูรณ์ (40.00%) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้องและผู้ใช้บริการต้องการยืมหนังสือที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกเป็นจำนวนเท่ากัน (33.33%) ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการนั้น พบว่า ใช้บริการนี้เพราะประหยัดเวลาในการเดินทางมาห้องสมุด (82.0%) ใช้บริการนี้โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (60.7%) และต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการนี้ต่อไป (100%) ปัญหาในการใช้บริการพบมากที่สุดคือ ไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามวันเวลาที่กำหนด (26.7%) เฉลี่ยช้าไปประมาณ 5 วัน ( $\bar{X} = 4.93$ ) ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เช่นเดียวกับที่เห็นว่าบริการนี้เป็นประโยชน์ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) หลังจากนั้นได้ทำการศึกษาและปรับปรุงวิธีการทำงาน พบว่าสามารถจัดความสูญเปล่า รวมงาน จัดลำดับงานใหม่ และทำให้ง่ายขึ้นตามหลักการ ECRS ได้ โดยรวมขั้นตอนเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ทำให้สามารถลดระยะเวลาทำงานได้จากเวลาเฉลี่ย 8 ชั่วโมง/รอบบริการ คงเหลือ 6 ชั่วโมงรอบบริการ (รวมพักกลางวัน) และสุดท้ายได้ประเมินผลวัดผลงานเพื่อเปรียบเทียบผลงานก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน พบว่าในปี 2549 มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ในอัตราส่วน 8.17 เท่า นั้นแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงวิธีการทำงานมีส่วนทำให้ปริมาณการใช้บริการดังกล่าวมีอัตราส่วนเพิ่มขึ้น ที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพได้แนวทางหนึ่ง

### คำสำคัญ

การลดขั้นตอน / บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ / การปรับปรุงวิธีการทำงาน / สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## ABSTRACT

This article presents a brief description of the result of the action research, the case study, that aimed to analyse the present situation and problems of the operation of the Document Delivery Service and opinions of DDS officials and users of the Library and Learning Resources Centre at Khon Kaen University in order to improve existing DDS arrangement to a more effective one-stop-mode by reducing its course. To collect the data, it demanded multi tools comprising timelog; observation time sheet; interview sheets; and questionnaires and processes of the collecting including examining 3 key persons responsible for DDS timelog, interviewing of 31 DDS officials and distributing 89 DDS users, questionnaires to be completed. The data were analyzed using SPSS for Window program and presented in percentage, ratio, mean, and standard deviation. The results were all 18 service points including 1 of campus at Nong Khai were pointed out as appropriate (100%), towards the facility for the service, result was shown as sufficient (93.54%), towards appropriateness of the numbers of borrowing through the DDS, it was rated in moderate level ( $X=3.35$ ). As for problems and obstacles towards operation, three most problems were identified respectively : books could not be found on shelves (56.67%), the DDS requests were incomplete (40%), and computer networks were down (33.33%). Nevertheless, there were positive suggestions towards the services : as in officials opinions, the DDS should be kept going on and be improved (83.33%). While in users views, the service helped save them time for library access (82.0%), even so they used the service average less than 1 time per month (60.7%). However, demand for the library to continue operating this service was pointed out (100%). As for the perception of the service condition, it was found that none of the users perceived the actual and complete one. The one that users perceived most was that the users need to request for the service themselves through request form or library website (83.10%). The problem most found in users' request was, not receiving library resource in due time, approximately 5 days late ( $\bar{X} = 4.93$ ). As of satisfaction of the service, users showed positive opinion in a high level ( $\bar{X} = 4.06$ ) as well as of that usefulness ( $\bar{X} = 4.21$ ). A case study of improvement of the DDS arrangement; it was found that by applying the ECRS principle to elimination, combine, rearrange and simplify an existing process, it could help reduce lost, integrate, reorder and ease the process. This was done by integrating all the process into one stop service. The result was that it could approximately reduce working time from 8 to 6 hours per round (including day break). Finally the researchers measure the performances before and after improvement of the process in order to compare its effectiveness; the result showed that total amount of the requests for DDS in 2006 was 8.17 times more than the one in 2005. It could be concluded that the improvement of the DDS process contributed to the increase ratio of the requests of the service. This might imply a way of increase in efficiency of the DDS operation.

## KEYWORDS

working process reduction / document delivery service / working process improvement / Library and Learning Resource Center, Khon Kean University

## เรื่องย่อ (Summary)

บทความนี้นำเสนอผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ซึ่งเป็นกรณีศึกษาการลดขั้นตอนบริการรับ-ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Document Delivery Service : DDS) หรือเรียกโดยย่อว่าบริการ DD โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหาการดำเนินงาน ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ DD เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลหลากหลายได้แก่ ตาราง เวลาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานหลักที่หอสมุดกลาง 3 คน แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ 31 คน แบบสอบถามผู้ให้บริการ 89 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอัตราส่วน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์การทำงาน โดยการระดมสมอง ผู้รับผิดชอบหลักร่วมกับเทคนิค ECRS และเทคนิคการตั้งคำถาม 6W-1H ผลการศึกษา มี 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหา พบว่าผู้ให้บริการเห็นว่าจุดบริการทั้ง 18 แห่งมีความเหมาะสม (100%) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ (93.54%) จำนวนการยืมผ่านบริการ DD ในปัจจุบันมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ส่วนปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หาหนังสือบนชั้นไม่พบ (56.67%) รายการคำขอใช้บริการไม่สมบูรณ์ (40.00%) เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้องและผู้ให้บริการต้องการยืมหนังสือที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกเป็นจำนวนเท่ากัน (33.33%) นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรจัดบริการ DD ต่อไปแต่ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (83.33%) ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการนั้น พบว่า ใช้บริการนี้เพราะประหยัดเวลาในการเดินทางมาห้องสมุด (82.0%) ใช้บริการนี้โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (60.7%) และต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการนี้ต่อไป (100%) ในการใช้บริการไม่มีผู้ใช้บริการคนใดที่รับทราบเงื่อนไขในการให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งเงื่อนไขที่ผู้ใช้บริการทราบมากที่สุดคือ ต้องแจ้งความประสงค์ในการใช้บริการผ่านแบบฟอร์มด้วยตนเองหรือผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ (83.10%) ปัญหาในการใช้บริการพบมากที่สุดคือ ไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามวันเวลาที่กำหนด (26.7%) เฉลี่ยเข้าไปประมาณ 5 วัน ( $\bar{x} = 4.93$ ) ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ) เช่นเดียวกับที่เห็นว่าบริการนี้เป็นประโยชน์ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.21$ ) ส่วนที่ 2 การศึกษาและปรับปรุงวิธีการทำงาน พบว่า สามารถขจัดความสูญเปล่า รวบรวม จัดลำดับงานใหม่ และทำให้ง่ายขึ้นตามหลักการ ECRS ได้ โดยรวมขั้นตอนเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ทำให้สามารถลดระยะเวลาทำงานได้จากเวลาเฉลี่ย 8 ชั่วโมง/รอบบริการ คงเหลือ 6 ชั่วโมง/รอบบริการ (รวมพักกลางวัน) ส่วนที่ 3 การประเมินผลวัดผลงานเพื่อเปรียบเทียบผลงานก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน พบว่า ในปี 2549 มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ในอัตราส่วน 8.17 เท่า นั้นแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงวิธีการทำงาน มีส่วนทำให้ปริมาณการใช้บริการดังกล่าวมีอัตราส่วนเพิ่มขึ้น ที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพได้แนวทางหนึ่ง

ในปี พ.ศ. 2550 คณะผู้วิจัยได้นำเสนอรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การลดขั้นตอนบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการ พร้อมกับเสนอให้สำนักวิทยบริการ ปรับปรุงแนวปฏิบัติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการจึงได้กำหนดแนว

ปฏิบัติบริการนี้ใหม่เป็นฉบับปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานต่อไป และ  
ประมาณต้นปี พ.ศ. 2551 สำนักประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้คัดเลือก  
ให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นบริการที่มีแนวปฏิบัติที่ดี  
(Good Practice) ประจำปีการศึกษา 2551