

การพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศโดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องมาห้องสมุด

The Development of Circulation Services Users don't Come to Library

นางสาวบุญเพ็ญ ชูทอง (ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

นายศราวุธ มากชิต (ผู้พัฒนาระบบ)

สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถนธ์ บัณฑิตย์ (ที่ปรึกษาโครงการ)

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

บทคัดย่อ

โครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย หรือ R2R เป็นโครงการที่หน่วยพัฒนาองค์กร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นผู้กระตุ้นให้บุคลากรดำเนินการ โดยให้แต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเสนอหัวข้อเรื่องที่สนใจ และสามารถที่จะนำผลการวิจัยดังกล่าวไปพัฒนางานของตนเองได้ ทั้งนี้เงื่อนไขที่สำคัญคือจะต้อง ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในงบประมาณนั้น ๆ หรืองบประมาณปีถัดไปหากโครงการนั้นเป็นโครงการต่อเนื่อง สำหรับปีนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้นำเสนอโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย หรือ R2R ภายใต้ชื่อเรื่อง การพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศโดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องมาห้องสมุด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนางานบริการยืมคืนให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จากที่เคยมีกระบวนการเชิงรับมาเป็นกระบวนการเชิงรุกโดยไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการมารับบริการที่ห้องสมุด ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาให้ห้องสมุดเดินไปหาผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้คุ้มค่ามากที่สุด โดยมีการดำเนินการหลายรูปแบบ เช่น การดำเนินงานให้มีการยืมออนไลน์บริการเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ พนักงานของมหาวิทยาลัยเท่านั้น ส่วนบริการยืมต่อออนไลน์ จองออนไลน์ และบริการคืนตามจุดบริการต่างๆในมหาวิทยาลัย โดยจัดในลักษณะการส่งคืน การยืม ในแบบ Delivery Service ซึ่งให้บริการกับสมาชิกทุกคนโดยผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib และผลที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการนี้คือให้ผู้ใช้บริการได้รับความพอใจและความสะดวกจากการได้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

คำสำคัญ

บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ / บริการเชิงรุก / บริการส่งคืน / การยืมแบบ Delivery / ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ABSTRACT

Routine to Research project or R2R is the project which Organization Development Unit of Walailak University encourages. Each Unit in Walailak University is to propose the interested topic and manage the project within same fiscal year or next year if it is the continued project. This year, the Center for Library Resources and Education Media proposes the R2R project "The Development of Circulation Services Users don't Come to Library." The objective of this project is to develop the circulation procedure in order to increase the amount of user. This is to change from the passive process to the active process. Instead of waiting

the user to come to the library, the library is developed to go to user, and to improve for the best information resources usage efficiency. The process is to conduct in various methods such as Online Borrow for the lecturers and University staff and online renewal, online book reservation, and book return as Delivery service for every member by Library automation system "Walai AutoLib" The expected results are the user satisfactory and the convenience for the user of The Center for Library Resources and Education Media service.

KEYWORDS

Circulation service / proactive service / delivery service / The Center for Library Resources and Educational Media, Walailak University

บทนำ

ปัจจุบันศูนย์สารสนเทศหรือห้องสมุด ได้มีการพัฒนาการในการนำเอาผลงานวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เทคนิค R2R เป็นอีกเทคนิควิธีหนึ่งที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา หรือห้องสมุดนำมาใช้

Routine หมายถึง การทำอะไรซ้ำๆ อยู่เป็นประจำ

Research หมายถึง ค้นหา สืบเสาะ สำรวจ วิเคราะห์ วินิจฉัย (สุทัศน์ แก้วราช, 2552)

R2R เป็นคำที่ ศ.นพ. วิจารย์ พานิช อดีตผู้อำนวยการสถาบันการจัดการความรู้เพื่อสังคม เป็นผู้บัญญัติขึ้นครั้งแรกให้กับโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 การพัฒนางานประจำที่ทำอยู่เป็นประจำสู่งานวิจัย และเป็นกระบวนการแสวงหาความรู้อย่างเป็นระบบ วิธีของการปฏิบัติงาน ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานโดยมีผลลัพธ์เป็นการพัฒนา (สุทัศน์ แก้วราช, 2552)

หัวใจของ R2R คือ การพัฒนางาน พร้อมกับการพัฒนาคน ไม่หลงติดกับคำว่า วิจัย ซึ่ง R2R เป็นเครื่องมือ ไม่ใช่เป้าหมาย (ยุวดี เพชร. [2551]).

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้ริเริ่มให้มีโครงการ R2R ขึ้นเป็นปีที่ 2 โดยมีหน่วยพัฒนาองค์กรเป็นผู้ดูแลโครงการ ซึ่งในปี 2553 งานบริการยืม-คืน ฝ่ายบริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้นำเสนอโครงการ เรื่องการพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศโดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องมาห้องสมุด

ธรรมชาติของการใช้บริการห้องสมุด คือผู้ใช้บริการต้องมาห้องสมุดเอง โครงการนี้ต้องการพัฒนา ให้ห้องสมุดเดินทางไปหาผู้ใช้บริการ ถือว่าเป็นบริการเชิงรุก ซึ่งบางครั้งการมาใช้บริการห้องสมุดยังจำกัดด้วยเวลาเปิด – ปิด บริการของห้องสมุด และผู้ใช้บริการที่มีภาระงานประจำ ทำให้ไม่มีเวลามาห้องสมุด และในยุคปัจจุบันมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น ผู้ที่ต้องการความรู้ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาห้องสมุด เช่น กลุ่มอาจารย์ กลุ่มนักวิจัย โดยส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น เช่น การใช้ E-Book และฐานข้อมูลต่างๆ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว (ธนา จารุพันธุ์เศรษฐ์, 2552) ผนวกกับระยะทาง

ระหว่างอาคารแต่ละอาคารกับอาคารศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีระยะทางห่างไกล ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเวลาในการเดินทาง ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกลำบาก ไม่อยากมาใช้บริการที่ห้องสมุด การดำเนินการในเชิงรุกดังกล่าวจึงคาดว่าจะทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่เป็นจำนวนมาก จะได้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและทำให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด

แนวคิดในการทำ R2R มีเป้าหมายชัดเจนว่าจะแก้ปัญหา พัฒนา ต่อยอด หรือ ขยายผลงานที่ทำอยู่ (สุทัศน์ แก้วราช, 2553) โครงการนี้ เป็นการพัฒนาให้พนักงานที่มีหน้าที่บริการยืม-คืน ได้ทำหน้าที่ของตัวเองอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยที่ไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการต้องมาที่ห้องสมุด ก็สามารถให้บริการกับผู้ใช้บริการได้

นอกเหนือจากนั้นเป็นการเพิ่มศักยภาพของการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib ให้เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ความสามารถของระบบจะทำได้ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib ที่พัฒนาขึ้นโดยสำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีความสามารถมากมายที่เอื้อให้กับการทำงานของระบบห้องสมุดให้ง่ายและสะดวก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาช่องทางการบริการให้เข้าถึงผู้บริการของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า
3. เพื่อพัฒนางานบริการยืมคืนในเชิงรุกให้เกิดประโยชน์กับผู้บริการ
4. เพื่อเพิ่มศักยภาพของการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

1. การยืม บริการยืมออนไลน์หรือบริการ Book Request ตามด้วยบริการ Book Delivery เปิดให้บริการเฉพาะผู้บริการประเภท อาจารย์และพนักงานของมหาวิทยาลัย โดยที่ผู้บริการแจ้งความประสงค์ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib วิธีการใช้บริการขอยืมออนไลน์หรือ Book Request หลังจากสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบแล้ว พบว่ารายการที่ต้องการยืม วางและพร้อมให้บริการ ผู้บริการมีความประสงค์จะขอยืม กดเลือกแจ้งความประสงค์ขอยืมออนไลน์หรือบริการ Book Request ระบบจะส่งอีเมลไปยังบรรณารักษ์บริการยืม-คืน บรรณารักษ์ตรวจสอบรายการทรัพยากรและหาทรัพยากรเพื่อดำเนินการเตรียมจัดส่งให้ผู้บริการในแต่ละวัน วันละ 2 ครั้ง ตามระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัย (Book Delivery) ผู้บริการสามารถยืมได้ครั้งละไม่เกิน 5 เล่ม และการยืมขึ้นอยู่กับสิทธิของผู้บริการแต่ละประเภท และแต่ละทรัพยากร

ตัวอย่างหน้าจอเยี่ยมชมออนไลน์

WALAI AutoLib

หน้าหลัก **ทรัพยากรห้องสมุด** ดรชขนิวารสาร บริการสมาชิก งานจัดซื้อจัดหา

สืบค้น: สืบค้นค่าสำคัญ สืบค้น

เข้าสู่ระบบโดย:
 คุณแคววธ มากชิต
 ออกจากระบบ

สืบค้นข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด
 การสืบค้นค่าสำคัญ
 การสืบค้นตามลำดับตัวอักษร
 การสืบค้นขั้นสูง

The Accuracy of spatial databases / edited by Michael Goodchild and Sucharita Gopal

 พิมพ์ปกชด London ;New York : Taylor & Francis, c1989
 รูปเล่ม xviii, 290 p. : ill. ; 26 cm
 หัวเรื่อง Geography -- Data Processing.(+)
 ประเภททรัพยากร Cartography -- Data processing.(+)
 Book

Item Card Marc

ลำดับ	ห้องสมุดที่จัดเก็บ	สถานที่จัดเก็บ	เล่ม	ฉบับ	เลขเรียก	สถานะ
1	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	General Book		1	G70.2A3 1989	มีผู้ขอยืม

จอง จองรายการ ขอยืม

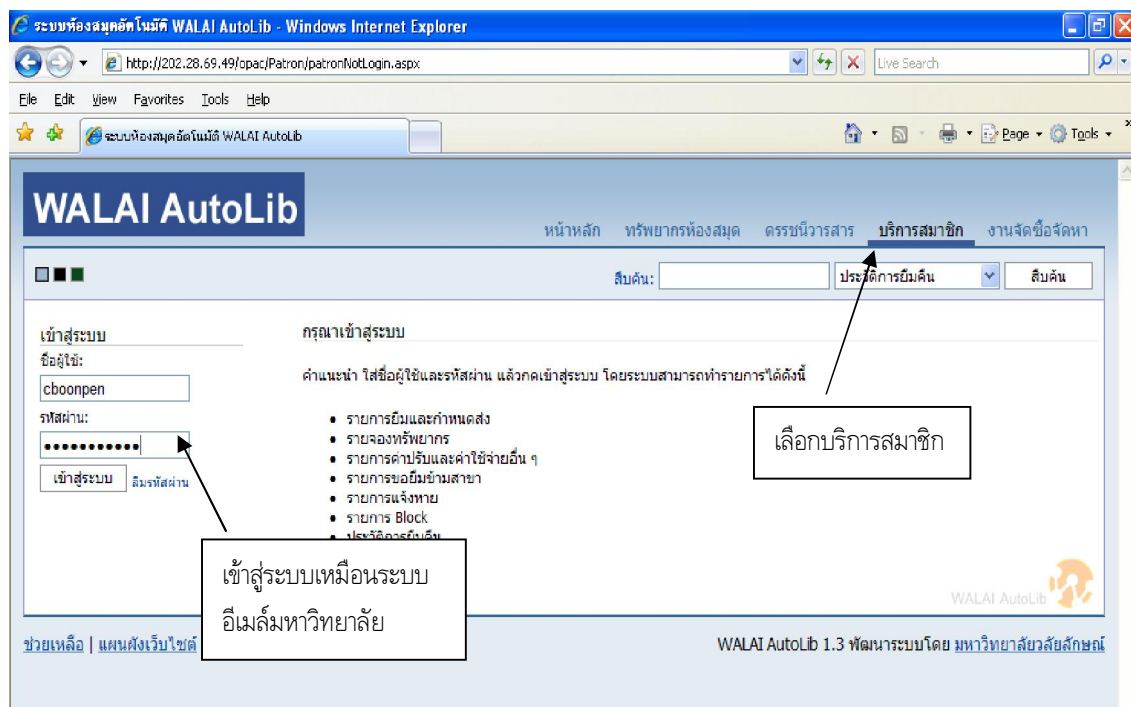
บันทึกที่เลือก | ส่งออก | เคลียร์

เลือกรายการ และกดขอยืม

WALAI AutoLib 1.3 พัฒนาระบบโดย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

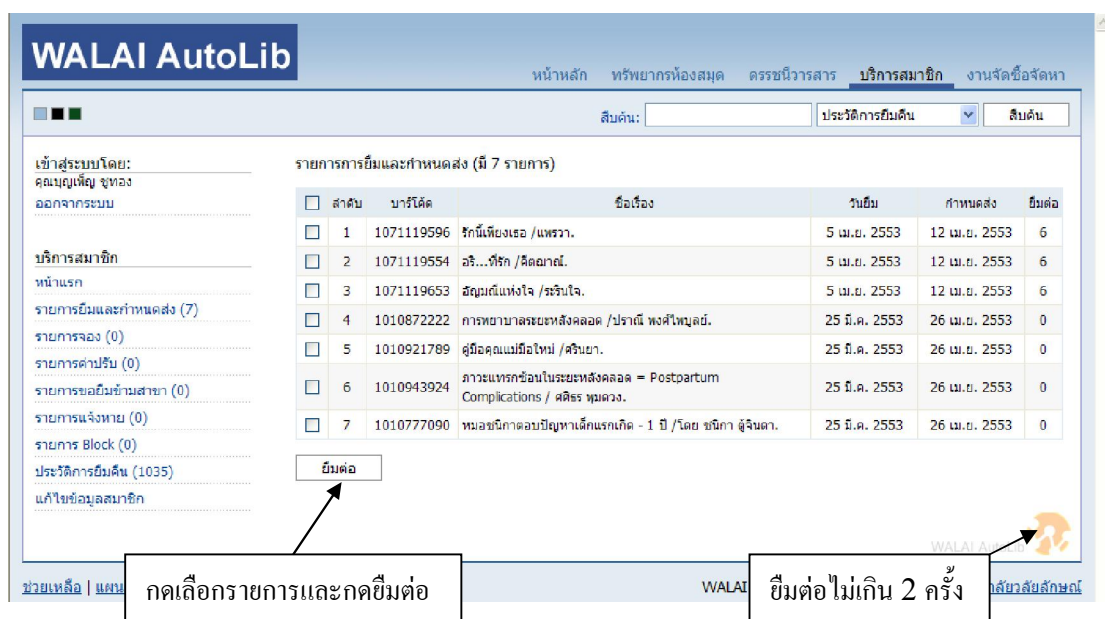
2. การยืมต่อเป็นโครงการที่ได้เริ่มทดลองเปิดให้บริการมาได้ 2 ภาคการศึกษา พบว่าระบบสามารถทำงานได้ดี ช่วยลดภาระเรื่องการถูกปรับเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการไม่สามารถมาห้องสมุดได้ตามกำหนดที่จะส่งคืนทรัพยากรนั้นๆ การยืมต่อผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้บริการเลือก บริการสมาชิก จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Wakai AutoLib การเข้าสู่ระบบชื่อผู้เข้าใช้และรหัสผ่าน เหมือนกับระบบ e-mail ของมหาวิทยาลัย

ตัวอย่างหน้าจอเชื่อมต่อออนไลน์



สามารถยืมต่อด้วยตนเองได้ไม่เกิน 2 ครั้ง โดยที่ตัวผู้ใช้บริการต้องไม่ค้างค่าปรับ และไม่มีทรัพยากรใดๆในรายการยืมเกินกำหนดส่ง

ตัวอย่างหน้าจอแสดงรายการยืมของสมาชิก



3. การจอง เป็นบริการที่เปิดทดลองใช้พร้อมกับบริการยืมต่อ ลักษณะการให้บริการคือ เมื่อผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจะขอยืม แต่มีผู้ยืมไปก่อนหน้าแล้ว ผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะใช้ทรัพยากรนั้นด้วย ผู้ใช้บริการสามารถกดเลือกจอง เมื่อทรัพยากรนำส่งคืน ระบบอีเมลจะแจ้งให้ผู้จองทราบ หรือผู้จองสามารถตรวจสอบรายการจองของตนเองได้ จากบริการสมาชิกของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Auto Lib เมื่อทรัพยากรนำส่งคืน เจ้าหน้าที่จะเก็บทรัพยากรนั้นไว้ที่เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ผู้ใช้สามารถมารับและขอยืมได้ที่เคาน์เตอร์ยืมคืน ภายในเวลา 3 วัน หลังจากทรัพยากรคืน

ตัวอย่างหน้าจอจองออนไลน์

เข้าสู่ระบบตาม ระบบอีเมลของมหาวิทยาลัย

เข้าสู่ระบบ ลืมรหัสผ่าน

รายการมีอาจเลื่อน / แพร่พริมา

ผู้แต่ง: พรพริมา
พิมพ์ครั้งที่: กรุงเทพมหานคร, [2551?]
รูปเล่ม: 265 หน้า ; 21 ซม.
ประเภททรัพยากร: Book

ลำดับ	ห้องสมุดที่จัดเก็บ	สถานที่จัดเก็บ	เล่ม	ฉบับ	เลขเรียก	สถานะ
1	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	นวนิยาย		1	Fic. พ84ก	กำหนดส่ง 12 เม.ย. 2553

จอง จองรายการ

บันทึกที่เลือก | ส่งออก | เคลียร์

ทรัพยากรถูกยืม

4. การคืน บริการคืนตามจุดต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาคารบริหาร อาคารไทยบุรี และอาคารวิชาการ 5 (ในช่วงแรก) ซึ่งการเพิ่มจุดบริการอยู่ในแผน 5 ปี ของงานยืมคืน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ปี 2551 – ปี 2555) ในปี 2554 เพิ่มอีก 2 จุด และปี 2555 เพิ่มอีก 2 จุด รวมทั้งหมด 7 จุด ทั้งนี้ยังมีอีกหนึ่งจุด ที่หน้าศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การเก็บทรัพยากรสารสนเทศตามจุดต่างๆ จะเก็บวันละ 2 ครั้ง ประมาณเวลา 8.00 น. และ 14.00 น. ซึ่งเดิมมีเจ้าหน้าที่ส่งเอกสารของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวัน และเพิ่มงานเก็บทรัพยากรสารสนเทศจากจุดต่างๆ ตามอาคารอีกงานด้วย

รูปตู้คืนหนังสือ (Book drop)

(รูปตู้คืนหนังสือยังอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดจ้าง ตามแบบที่ปรากฏในรูป)



แผนการดำเนินงาน โครงการ R2R ปีที่ 2

1. สร้างบรรยากาศให้พนักงานรู้สึกอยากพัฒนางาน ช่วงเดือน ต.ค. 52–ธ.ค. 52
2. สร้างเครือข่ายทีม Facilitator “R2R” ช่วงเดือน ต.ค. 52–ธ.ค. 52
3. เปิดตัวโครงการและรับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการ ช่วงเดือน ต.ค. 52–ธ.ค. 52
4. จัดเวทีสนทนาในหัวข้อ “พัฒนางานอย่างไรให้สนุกและมั่นใจในผลลัพธ์” ช่วงเดือน

ม.ค. 53

5. สร้างเครือข่ายการพัฒนางานผ่านเว็บไซต์ <http://km.wu.ac.th> ช่วงเดือน ธ.ค. 52 –

ส.ค. 53

6. แลกเปลี่ยนความสำเร็จ/ปัญหาอุปสรรคการจัดกิจกรรมแก้ปัญหา/การพัฒนา ช่วงเดือน

มี.ค. 53 และ มิ.ย. 53

7. จัดเวทีการนำเสนอผลงาน “Show & Share” 18 ส.ค. 53

8. เสาะหา “ผลสำเร็จ” นำเสนอโครงการการพัฒนางานที่สามารถเป็นแบบอย่าง ช่วงเดือน ก.ย. 53 (Best Practice) ที่ดี ตรงกับเป้าหมายองค์กร เอามาชื่นชม ยกย่องและต่อยอด ในที่ประชุมบริหารพร้อมมอบรางวัล หรือ เสาะหา “ผลสำเร็จ” หน่วยงานที่นำเสนองานไปใช้ประโยชน์กับองค์กรมา นำเสนอ

9. สรุปโครงการและถอดบทเรียน ช่วงเดือน ก.ย. 53

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ พนักงาน ได้รับความพอใจจากการได้รับบริการยืม ยืมต่อ จองออนไลน์ และบริการคืนตามจุดที่ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการ ไม่ต้องมาห้องสมุด
2. ช่วยลดค่าปรับของผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาลงได้
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้ถูกใช้ ได้ถูกยืมมากที่สุด
4. งานบริการยืม-คืน ฝ่ายบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้เพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในฝ่ายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณานุกรม

Connie Battaile. (1992). **Circulation services in a small academic library**. Westport, Conn.: Greenwood Press.

Peter Brophy, Jenny Craven, Margaret Markland. (2008). **Libraries without walls 7: exploring 'anywhere, anytime' delivery of library services**. London: Facet.

The people's library: 50 years of national and public library services. (2007). Singapore : National Library Board Singapore.

ธนา จารุพันธุ์เศรษฐี. (2552). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด ใน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เอกสารประกอบการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 27 เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเพื่อความเป็นเลิศในงานห้องสมุด. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัย.

พรชูลี อาชวบำรุง. (2523). **ภาษาอังกฤษสำหรับนักวิชาการ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุวดี เพชระ. (2551). **Routine to Research** กับการประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุด. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2553 จาก <http://www.slideshare.net/firstpimm/routine-to-research-r2r>

สุทัศน์ แก้วราช และ ยุวดี เพชระ. (2553). การพัฒนางานประจำสู่การวิจัยกับการพัฒนางานของบุคลากรห้องสมุด. **อินฟอร์เมชัน**. 17(1), 40-51.

สุทัศน์ แก้วราช. (2552). โอกาสในการพัฒนางานประจำเป็นงานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2553 จาก <http://www.slideshare.net/firstpimm/r2r>