

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

The Online Service System of Book Acquisition Notification and Status Checking

ปิติมา แก้วเขียว
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
pitima@tsu.ac.th

บทนำ

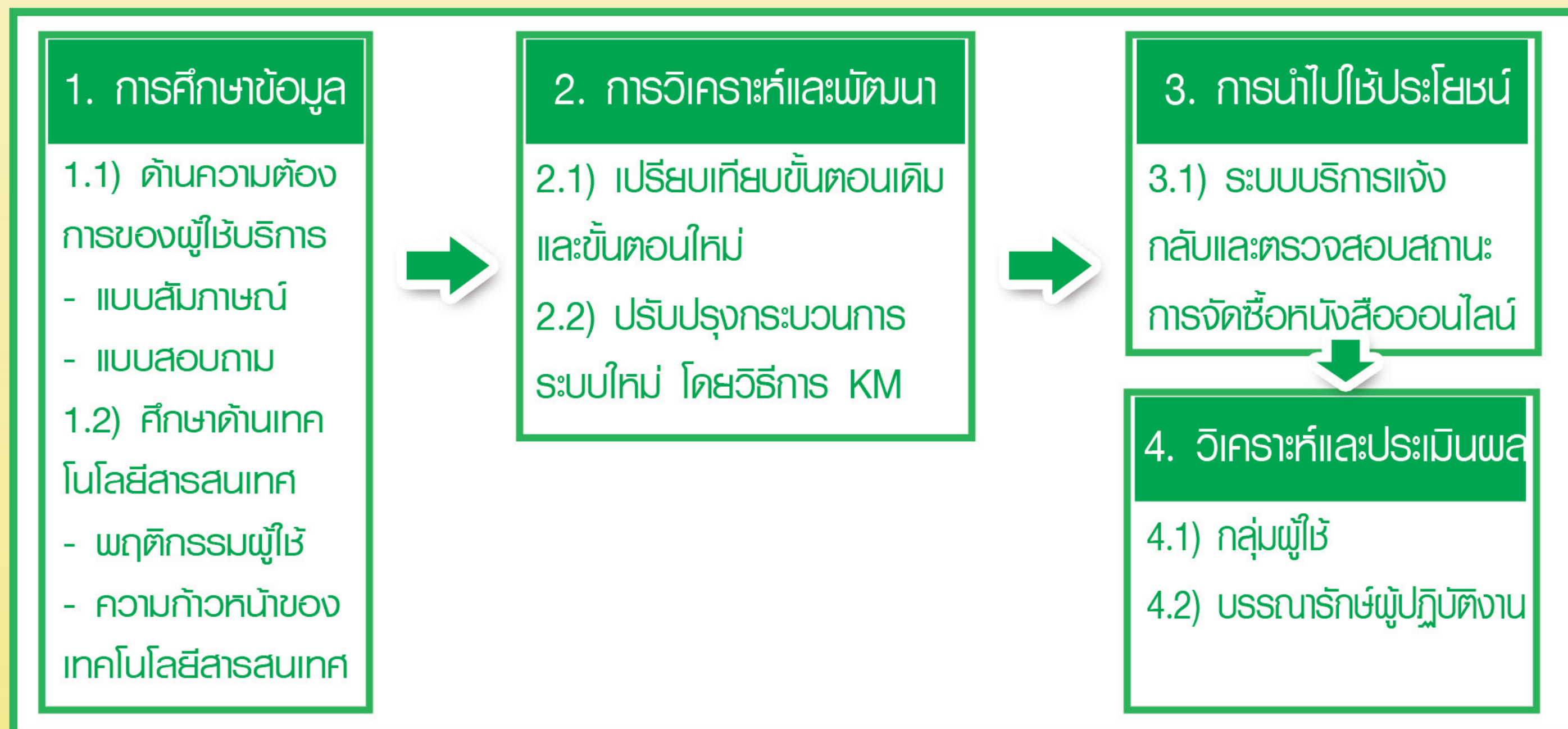
การดำเนินงานจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งของสำนักหอสมุด โดยมีหน้าที่หลักในการคัดเลือกและจัดหาหนังสือตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยและนโยบายของสำนักหอสมุด ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจัดหาโดยการสั่งซื้อ โดยบรรณารักษ์จะต้องติดต่อกับอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ที่นับบทบาทมากที่สุดในการสอนและหนังสือในห้องสมุด และจำเป็นต้องต้องได้รับคำแนะนำและความร่วมมือในการเสนอแนะรายชื่อหนังสือในแต่ละสาขาวิชา เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด พร้อมทั้งการอำนวยความสะดวกในการแจ้งผลการดำเนินการจัดหาให้อาจารย์ทราบเป็นระยะ เนื่องด้วยความต้องการของอาจารย์ที่ต้องการติดตามผลการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศว่าดำเนินการไปถึงขั้นตอนใดแล้ว ซึ่งการดำเนินการที่ผ่านมา บรรณารักษ์จะแจ้งผลการจัดหาผ่านบันทึกข้อความและอีเมล รวมถึงอาจารย์แต่ละท่าน สามารถตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ด้วยตนเอง โดยการใส่รหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน แต่ยังคงพบว่าอาจารย์หลายท่านไม่สามารถใช้รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านของตนเองได้ อีกทั้งยังไม่สามารถดูรายการหนังสือที่อาจารย์ท่านอื่นเสนอแนะได้

สำนักหอสมุด จึงพัฒนาระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ เพื่อให้อาจารย์สามารถตรวจสอบผลการจัดหา ตั้งแต่กระบวนการพิจารณาจัดซื้อจนถึงขั้นตอนการออกให้บริการ และระบบนี้ยังสามารถแจ้งผลการจัดหาผ่านทางบันทึกข้อความ และส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณในรูปแบบไฟล์ PDF ให้อาจารย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้อาจารย์ได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการติดต่อสอบถาม และลดปริมาณการใช้กระดาษ เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่อาจารย์สามารถตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือด้วยระบบออนไลน์
2. เพื่อลดปริมาณกระดาษ และประหยัดพลังงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

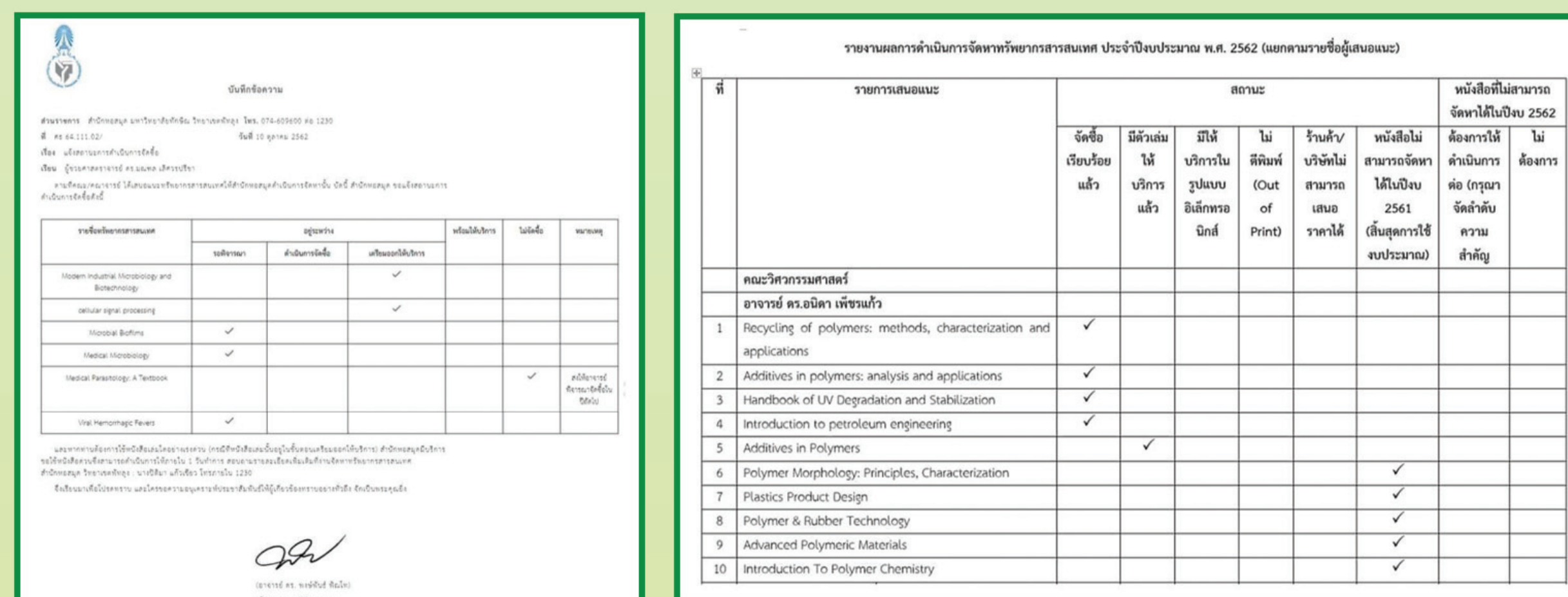
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้เริ่มใช้ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 โดยมีขั้นตอนการใช้งานระบบ ดังนี้

- 1) บรรณารักษ์จัดเตรียมข้อมูลและคีย์ข้อมูลรายชื่ออาจารย์ รายการหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะลงในระบบ พร้อมทั้งเลือกสถานะของหนังสือแต่ละรายการ



ภาพที่ 2 การใส่ข้อมูลลงในระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ และการแสดงผลสถานะของการจัดหาหนังสือ

2) จัดทำและส่งบันทึกข้อความแจ้งสถานะการจัดซื้อหนังสือให้อาจารย์ทราบในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อส่งต่อไปที่เจ้าหน้าที่บริหารงานดำเนินการส่งในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของมหาวิทยาลัย โดยอาจารย์แต่ละท่านเปิดดูไฟล์ดังกล่าวผ่านระบบ e-Doc ซึ่งจะช่วยประหยัดกระดาษและค่าใช้จ่ายด้วย



ภาพที่ 3 บันทึกข้อความและรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ

สรุปผล

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ถูกนำมาใช้งานตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2562 โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ อาจารย์ ทั้งนี้มีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวน 98 คน โดยมีรายการหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะจำนวน 531 รายการ มีการแจ้งผลการจัดหาหนังสือ ผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ในรูปแบบบันทึกข้อความไฟล์ PDF จำนวน 392 ฉบับ และแจ้งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณในรูปแบบไฟล์ PDF ให้อาจารย์ทางอีเมล จำนวน 98 คน ผลของการใช้งานระบบบริการแจ้งกลับฯ ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 87

อภิปรายผล

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ได้มีการนำมารวมกับการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ซึ่งอาจารย์ทุกท่านต้องมีการใช้งานอยู่แล้ว ทำให้การส่งต่อข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงนับว่าเป็นการแจ้งผลการจัดหาหนังสือในช่องทางที่เป็นทางการ นอกจากนี้ ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านผู้ใช้บริการ ระบบนี้เป็นอีกช่องทางหนึ่งของทางประสานพันธ์การแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือ นอกเหนือจากเดิมที่มีการแจ้งผลผ่านทางอีเมล และทางบันทึกข้อความ (กระดาษ) ระบบนี้ช่วยให้อาจารย์สามารถตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือได้ด้วยตนเองอยู่ในกระบวนการขั้นตอนใด รวมทั้งอาจารย์แต่ละท่านสามารถทราบรายชื่อหนังสือที่อาจารย์ท่านอื่นฯ เสนอแนะด้วย ช่วยลดการเสนอแนะหนังสือซ้ำซ้อน
- 2) ด้านผู้ปฏิบัติงาน มีระบบและเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดทำบันทึกข้อความการแจ้งสถานะการจัดซื้อหนังสือ และจัดทำสรุปรายงานผลการจัดซื้อหนังสือประจำปีงบประมาณ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น และประหยัดทรัพยากร (กระดาษ) มากขึ้น นอกจากนี้ มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของอาจารย์ เช่น อีเมลมหาวิทยาลัย อีเมลส่วนตัว เบอร์โทรศัพท์ภายในและส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งยังใช้เป็นข้อมูลสำหรับดำเนินการอื่นๆ เช่น การประสานพันธ์

ข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการต่อไป ควรปรับปรุงกระบวนการในส่วนของทางแจ้งข้อมูล โดยเปิดสิทธิ์ให้ร้านหนังสือที่อาจารย์ได้คัดเลือกจาก Book Fair และอาจารย์ที่ต้องการเสนอแนะหนังสือ (นอกเหนือจาก Book Fair) สามารถใส่ข้อมูลรายการหนังสือที่ต้องการสั่งซื้อในระบบโดยตรง เพื่อความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ นอกจากนี้ในส่วนของการแจ้งผลกลับหาอาจารย์ อาจเพิ่มให้มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมล

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ใช้ระบบบริการแจ้งกลับฯ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ ส่งผลให้อาจารย์มีความพึงพอใจมากขึ้น ได้รับความสะดวกมากขึ้น เพราะมีช่องทางในการรับทราบข้อมูลเพิ่มขึ้น สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ และสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ที่ต้องการใช้บริการที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น โดยใช้เวลาน้อยลง รวมไปถึงมุมมองของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานที่ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

