

การเพิ่มสถิติการใช้บริการห้องสมุด

โดยใช้ BMC (Business Model Canvas) : การบริการให้การศึกษาผู้ใช้

Increasing Number of Users and Resource Utilization by Using BMC Model : Service Users Education

เนาวลักษณ์ แสงสนิท
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
snawaluk@tsu.ac.th

บทนำ

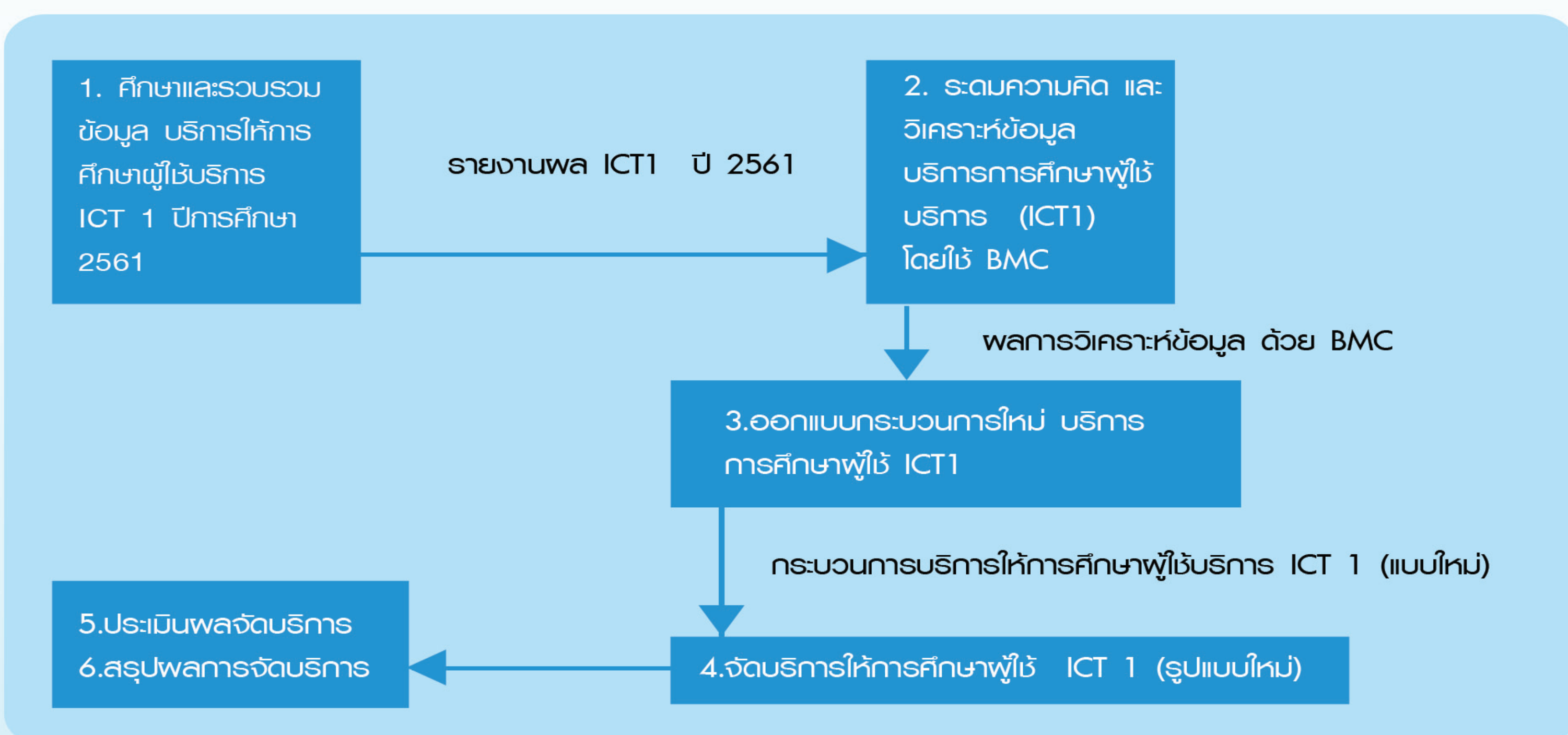
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ เป็นหลักสูตรนอกชั้นเรียน สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 หรือเรียกกันว่า ICT 1 เพื่อให้ความรู้การใช้บริการห้องสมุด และการใช้บริการระบบ Opac ตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 จนถึงปีการศึกษา 2561 โดยใช้วิธีการจัดการเรียนการสอนรูปแบบบรรยาย จากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนไป และสำนักหอสมุดเองประสบปัญหาการเข้าใช้บริการห้องสมุด และการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ลดน้อยลงทุกปี จึงเป็นสาเหตุที่สำนักหอสมุดต้องค้นคว้าวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ ในปีการศึกษา 2562 และนำไปสู่การแก้ปัญหาการเข้าใช้บริการห้องสมุด และการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น สำนักหอสมุดจึงนำ BMC (Business Model Canvas) มาประยุกต์ใช้วิเคราะห์ข้อมูลบริการให้การศึกษาผู้ใช้ ICT 1 เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการให้บริการรูปแบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด และเพิ่มจำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

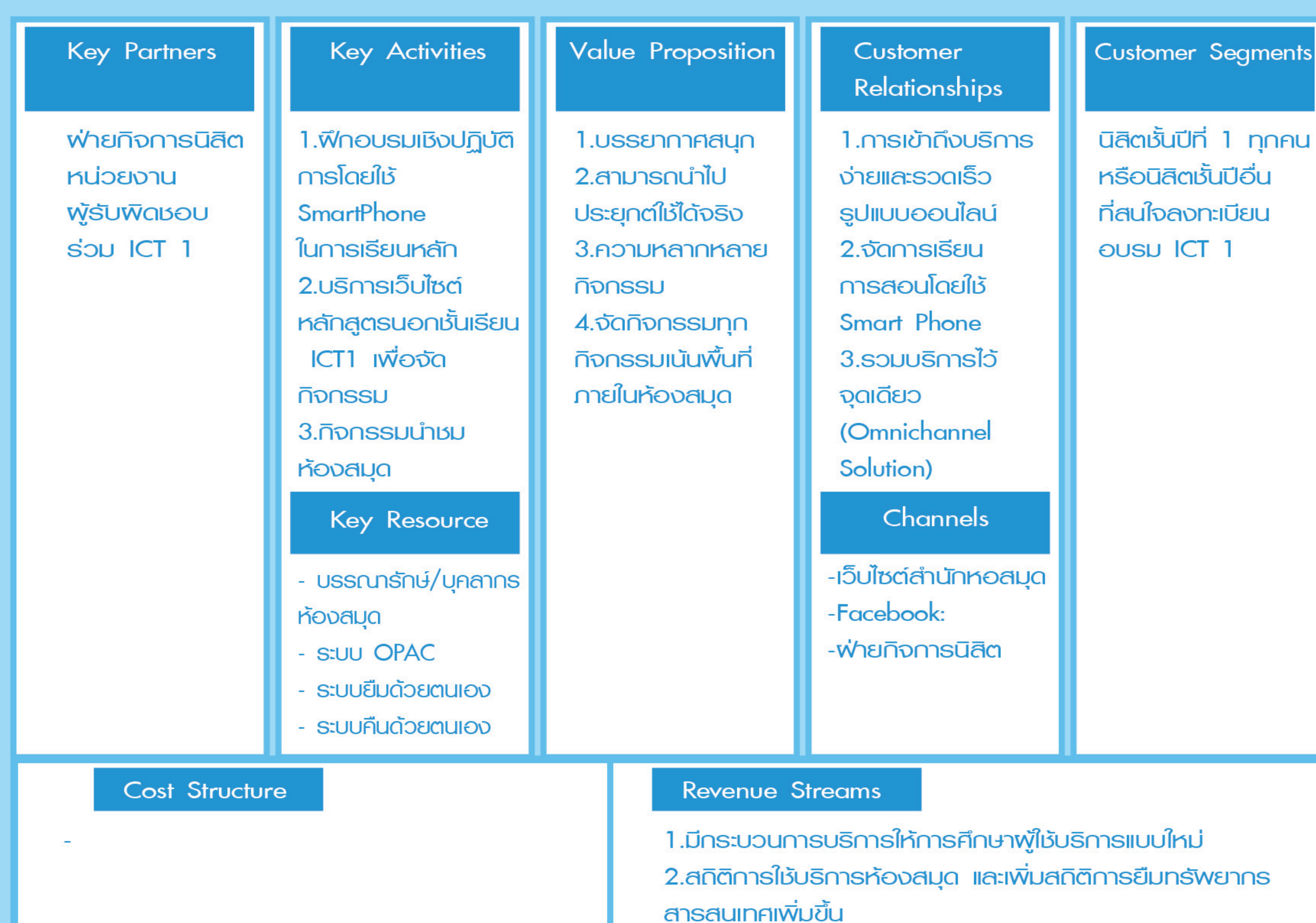
1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่
2. เพื่อเพิ่มสถิติผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



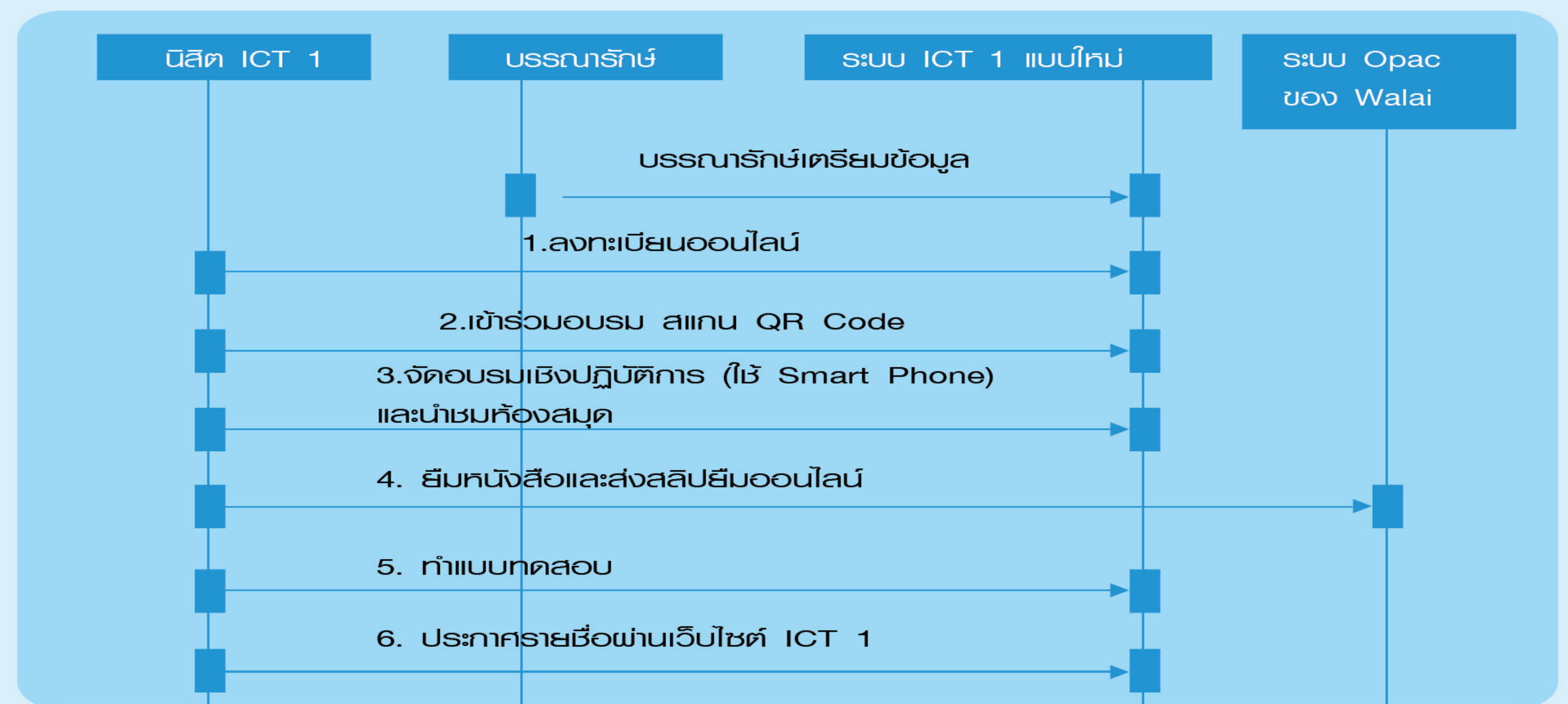
ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด ของการปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูล
2. รวบรวมความคิด และวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูล ICT-1 แบบใหม่ โดยใช้ BMC

3. ออกแบบกระบวนการใหม่ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ขั้นตอนบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 (รูปแบบใหม่)

4. จัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ ICT 1 รูปแบบใหม่ และเปิดให้บริการ ผ่านเว็บไซต์ <https://sites.google.com/tsu.ac.th/libtraining/ict-1>
5. ประเมินผลการจัดบริการให้การศึกษา ICT 1
6. สรุปผลการจัดบริการให้การศึกษา ICT 1

ข้อดีและข้อจำกัดสำหรับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการในการใช้ BMC เพื่อจัดบริการให้การศึกษา ICT 1 ดังตารางนี้

สำหรับผู้ให้บริการ	สำหรับผู้ใช้บริการ
ข้อดี ทำให้ทีมงานรับรู้รูปแบบและปัญหาไปทิศทางเดียวกัน ซึ่งนำไปสู่ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ข้อจำกัด นำ BMC มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดบริการสำหรับผู้ให้บริการไม่พบปัญหาใด เนื่องจากสำนักหอสมุดได้ทำความเข้าใจกับ BMC สำหรับบุคลากรก่อนการดำเนินงาน	ข้อดี มีความหลากหลายของกิจกรรม ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ข้อจำกัด ช่วงการจัดบริการ มีปัญหาของ Smart Phone ของผู้ใช้บริการ เช่น แบตเตอรี่หมด สำนักหอสมุดแก้ปัญหาโดยนำที่ชาร์จแบบ หรือแบตเตอรี่สำรองเตรียมให้บริการทุกครั้งที่มีการจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลการดำเนินงานบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 ปีการศึกษา 2562 ดังตารางนี้

รายการ	ผลการดำเนินงาน บริการให้การศึกษา ICT 1 (ภาคเรียนที่ 1)		
	ปีการศึกษา 2561 ส.ค.61 - พ.ย.61	ปีการศึกษา 2562 ม.ย.62 - ก.ย.62	เพิ่มขึ้นร้อยละ
จำนวนผู้ใช้บริการ	16,820	29,890	78
จำนวนการยืมหนังสือ	4,527	6,157	36
ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการ (ร้อยละ)	90.60	95.40	4.8

อภิปรายผล

ปีการศึกษา 2562 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 โดยมีกระบวนการดำเนินงานหลัก 7 ขั้นตอน คือ

1. ลงทะเบียนออนไลน์
2. เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้ Smart Phone เป็นอุปกรณ์หลักในการเรียนรู้
3. การนำชมห้องสมุดโดยบรรณารักษ์
4. การยืมหนังสือด้วยตนเองและการส่งสลิปยืมออนไลน์
5. การทำแบบทดสอบออนไลน์
6. การประเมินผลผ่านออนไลน์
7. การแจ้งผลการอบรมผ่านออนไลน์

บริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2562 เทียบกับปีการศึกษา 2561 พบว่า

1. จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น 13,070 คน คิดเป็นร้อยละ 78
2. จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น 1,630 รายการ คิดเป็นร้อยละ 36
3. ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.8

ดังนั้น การนำโมเดลธุรกิจ BMC มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการมีความสอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคใหม่ ซึ่งส่งผลให้สถิติผู้ใช้บริการและสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

- นักทฤษฎี BMC (Business Model Canvas) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบบริการในส่วนงานบริการ แลงานห้องสมุดชั้นต่อไป
- บุคลากรร่วมกันศึกษาหาความรู้และแลกเปลี่ยนโมเดลธุรกิจใหม่ๆหรือเครื่องมือบริการใหม่ๆ ซึ่งสามารถนำไปใช้งานบริการ แลงานห้องสมุดได้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. องค์การสามารถนำทฤษฎี BMC (Business Model Canvas) ไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และสร้างกระบวนการใหม่เพื่อให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสามารถนำกระบวนการใหม่ไปให้บริการ เพื่อเพิ่มสถิติงานบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม
3. องค์การสามารถเพิ่มผลลัพธ์ เป็นนวัตกรรม และลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา ด้วยการใช้ข้อมูล โดยใช้ BMC (Business Model Canvas)