

## สำนักวิทยบริการ แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

1. กิจกรรม E-Services เพื่อการบริการและการปฏิบัติงาน ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

### 2. หน่วยงาน

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

### 3. คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี

นายกิตติพงศ์ เช่งลอยเลื่อน	นักวิทยาศาสตร์
นายภักดิ์ เอ็มวัฒน์	นักวิทยาศาสตร์
นางวาสนา ณะสุข	บรรณารักษ์ชำนาญการ 8
นางรวิวรรณ ข้าพล	บรรณารักษ์ชำนาญการ 8
นางอัญชลี กล้าเพชร	บรรณารักษ์ 6
นางสาวกุลวดี ทัพพะ	นักวิชาการอุดมศึกษา
นางสาวนุสรา แดงสุข	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

### 4. ข้อมูลพื้นฐาน

#### 4.1 วิสัยทัศน์ / พันธกิจ

##### วิสัยทัศน์

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณภาพ มุ่งบริการสารสนเทศผ่านระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-University)

##### พันธกิจ

1. บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ของนักศึกษา บุคลากร ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และเพื่อการเรียนรู้ของชุมชน
2. พัฒนาระบบการสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์
3. พัฒนาผู้ใช้ให้มีศักยภาพในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
4. เป็นแหล่งบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

#### 4.2 บุคลากร

บรรณารักษ์	11	คน
นักวิทยาศาสตร์	3	คน
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	11	คน
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	10	คน
ช่างเทคนิค	2	คน
พนักงานธุรการ	1	คน
รวม	38	คน

### 4.3 งบประมาณ / ภาระงาน

#### งบประมาณ

ปีงบประมาณ 2551 สำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณแผ่นดินทุกหมวดรวม 17,038,500 บาท และ งบประมาณเงินรายได้ทุกหมวดรวม 7,576,399.42 บาท

#### ภาระงาน

พัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการสารสนเทศ

### 5. หลักการและเหตุผล

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มีบทบาทและหน้าที่ในการบริการสารสนเทศ แก่ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ตลอดจนบุคคลทั่วไป มีการพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการจัดทำระบบ E-Services เพื่อส่งเสริมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและ ผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจุบันหอสมุดมีระบบ E-Services จำนวน 12 ระบบ ดังนี้

1. ระบบการขอใช้สไลด์ทัศนูปกรณ์ เพื่อบริการผู้ใช้ในการขอใช้อุปกรณ์ ประเภทเครื่องเล่นวีดิทัศน์ วีซีดี เครื่องเล่นเทป เครื่องเล่นโทรทัศน์ และซีดีรอม ระบบสามารถให้ข้อมูลสถานภาพการใช้อุปกรณ์ในขณะนั้น

2. ระบบบริการ IT Zone

2.1 ระบบควบคุมการพิมพ์ สำหรับให้ผู้ใช้บริการซื้อโควตาการพิมพ์ล่วงหน้า ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

2.2 ระบบควบคุมการใช้บริการคอมพิวเตอร์ ณ บริการ IT Zone และห้องคอมพิวเตอร์ ใช้สำหรับ ควบคุมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และจำนวนชั่วโมงตามสิทธิของผู้ใช้บริการ และควบคุมด้านการเงิน ช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. ระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถแจ้งปัญหาจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้และแจ้งสถานะของเครื่องที่มีการแจ้งซ่อมแก่ผู้ใช้บริการ

4. ระบบการลงทะเบียนเข้ารับการอบรม ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการลงทะเบียนการ อบรมที่หอสมุดจัดขึ้น

5. ระบบตรวจสอบนักศึกษา ก่อนเข้าใช้บริการหอสมุด ใช้สำหรับนักศึกษาที่ไม่ได้แสดงบัตรหอสมุดหรือ บัตรนักศึกษา ก่อนเข้าใช้บริการหอสมุด โปรแกรมนี้ช่วยลดข้อโต้แย้งระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักศึกษา

6. ระบบเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเสนอแนะทรัพยากร สารสนเทศตามความต้องการ โดยสามารถตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในหอสมุดก่อนการ เสนอแนะ และตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่าย รวมทั้งติดตามผลการ เสนอแนะ

7. ระบบเสนอแนะสำหรับห้องสมุด เป็นช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุด

8. ระบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินการให้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดได้อย่างสะดวก ประกอบด้วย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน บริการสไลด์ทัศนวัสดุ และบริการอินเทอร์เน็ต

9. ระบบการจัดการงบประมาณจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อใช้ในการตรวจสอบและตัดยอดเงิน งบประมาณ และจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ

10. ระบบสถิติหอสมุด เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกและตรวจสอบสถิติการดำเนินงานต่าง ๆ ของหอสมุด

11. ระบบ ISBN เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ

ผลการใช้ระบบ E-Services ที่ผ่านมาทำให้ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวก ความถูกต้อง ประหยัดเวลา และมีการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการของหอสมุดเพิ่มมากขึ้น

## 6. แผนงาน

หอสมุดกำหนดให้มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานและการบริการสารสนเทศ ไว้ในแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ ปี 2550-2552 และมีแผนพัฒนาระบบ E-Services ไว้ในดัชนีชี้วัดหลัก (KPIs) ของหน่วยงาน โดยสามารถใช้งานได้จริง อย่างน้อย 12 ระบบ

## 7. กระบวนการดำเนินงาน

การดำเนินงานจัดทำระบบ E-Services แบ่งขั้นตอนการดำเนินงานเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้คือ

### 7.1 ชั้นเตรียมการ

- 7.1.1 ศึกษาปัญหา
- 7.1.2 ประชุมบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และกำหนดผู้รับผิดชอบ
- 7.1.3 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ระบบ

### 7.2 ชั้นดำเนินการ

- 7.2.1 วิเคราะห์และออกแบบระบบ
- 7.2.2 ตรวจสอบและทดลองใช้ระบบ
- 7.2.3 ปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะ
- 7.2.4 เปิดให้บริการระบบ และประชาสัมพันธ์
- 7.2.5 บำรุงรักษาระบบ

### 7.3 ชั้นประเมินผล

- 7.3.1 ประเมินผลและปรับปรุงระบบตามความต้องการของผู้ใช้
- 7.3.2 จัดเก็บสถิติการให้บริการ
- 7.3.3 สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผู้บังคับบัญชา

## 8. จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่น่าเสนอ

- 8.1 หน่วยงานสามารถนำระบบ E-Services มาสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงาน
- 8.2 ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการใช้บริการ E-Services
- 8.3 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า
- 8.4 ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวก ความถูกต้อง และประหยัดเวลา
- 8.5 มีการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน
- 8.6 เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ

## 9. การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)

หอสมุดได้ประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน ระบบ E-Services โดยการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ผู้ใช้แจ้งความต้องการไปยังผู้พัฒนาระบบ มีการปรับปรุงระบบตามความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอ

## 10. กลยุทธ์ หรือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

- 10.1 ประชาสัมพันธ์ระบบ E-Services ที่หอสมุดให้บริการอย่างต่อเนื่องและหลากหลายช่องทาง
- 10.2 จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้บริการ E-Services ให้มากขึ้น ได้แก่ การประกวดผู้ใช้บริการที่เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้หอสมุดจัดซื้อมากที่สุด ในแต่ละภาคการศึกษา ฯลฯ
- 10.3 สนับสนุนให้ผู้พัฒนาระบบเข้าร่วมอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

## 11. แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

มีการบำรุงรักษาและพัฒนาระบบ E-Services อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

## 12. ผลการดำเนินงาน (Result) (เปรียบเทียบ 3 ปี)

ระบบ E-Services	ปีการศึกษา 2549	ปีการศึกษา 2550	ปีการศึกษา 2551
1. ระบบการขอใช้โสตทัศนอุปกรณ์	/	/	/
2. ระบบบริการ IT Zone			
2.1 ระบบควบคุมการให้บริการคอมพิวเตอร์	/	/	/
2.2. ระบบควบคุมการพิมพ์	/	/	/
3. ระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์	/	/	/
4.ระบบตรวจสอบนักศึกษาก่อนเข้าใช้บริการ หอสมุด	/	/	/
5. ระบบลงทะเบียนเข้ารับการอบรม	/	/	/
6.ระบบเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ		/	/
7. ระบบเสนอแนะสำหรับห้องสมุด		/	/
8.ระบบสำรวจความพึงพอใจ			/
9.ระบบการจัดการงบประมาณจัดซื้อทรัพยากร สารสนเทศ			/
10. ระบบสถิติหอสมุด			/
11. ระบบ ISBN			/

## 13. บทสรุป

หอสมุดนำระบบ E-Services มาสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวก ความถูกต้อง และประหยัดเวลา มีการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ ส่งผลมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น

#### 14. เอกสารอ้างอิง

แผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2548-2550.

15. ผู้ประสานงานและให้ข้อมูลเพิ่มเติม : นายกิตติพงษ์ เช่งลอยเลื่อน และนายภัทธี เอ็มวัฒน์  
โทร. 073 331300 E-mail Address: skittiphong@bunga.pn.psu.ac.th, epatt@bunga.pn.psu.ac.th