

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

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง นำโมเดลธุรกิจ BMC (Business Model Canvas) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคใหม่ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ คือ นิสิตชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2562 โดยกระบวนการปรับปรุงดังกล่าว ประกอบด้วยการดำเนินงานหลัก 7 ขั้นตอน คือ 1) ลงทะเบียนออนไลน์ 2) เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้ Smart Phone เป็นอุปกรณ์หลักในการเรียนรู้ 3) การนำชมห้องสมุดโดยบรรณารักษ์ 4) การยืมหนังสือด้วยตนเองและการส่งสลิปยืมผ่านออนไลน์ 5) การทำแบบทดสอบออนไลน์ 6) การประเมินผลผ่านออนไลน์ และ 7) การแจ้งผลการอบรมผ่านออนไลน์ ผลจากการให้บริการศึกษาผู้ใช้ที่ใช้อยู่แบบใหม่ของสำนักหอสมุดในปีการศึกษา 2562 เทียบกับปีการศึกษา 2561 พบว่า 1) จำนวนผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น 13,070 คน คิดเป็นร้อยละ 78 2) จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น 1,630 รายการ คิดเป็นร้อยละ 36 3) ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.8 ดังนั้น การนำโมเดลธุรกิจ BMC มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการมีความสอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคใหม่ ซึ่งส่งผลให้สถิติผู้เข้าใช้บริการและสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศสูงขึ้น

คำสำคัญ: บริการให้การศึกษาผู้ใช้, โมเดลธุรกิจ BMC, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

ABSTRACT

Thaksin University Library, Phatthalung Campus, has used Hawash's business theory or BMC (Business Model Canvas) to improve service quality processes of user education in accordance with the needs and behavior of new ear service users. There are 7 main stages of the BMC-based process improvement: 1) online registration 2) workshop attention using smart phones

as the main device for learning and do activities in class 3) library tour by librarians 4) borrowing of library resources and sending of borrowing slips through online loan 5) online quiz 6) online workshop assessment and 7) online announcement of workshop learning results. The new service user education has deployed to the first year students in academic year 2562. As a result, the number of service users and library resource utilization of academic year 2019 in comparison with 2018 has been increased as follows: 1) 13,070 or 78% of service users 2) 1,630 or 36% items of borrowed resources and 3) 4.8% of overall satisfaction of new service user education.

Keyword: BMC, Business Model Canvas, User Education, Thaksin University Library

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการดำเนินชีวิต รวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบกับการศึกษาในรูปแบบเดิม ทำให้หลักสูตรอบรมต้องมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ โดยบรรณารักษ์ช่วยแนะนำและช่วยออกแบบกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเองได้สำหรับทักษะที่สำคัญแห่งศตวรรษที่ 21 คือ 1) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จะเป็นตัวกำหนดความพร้อมของผู้เรียนเข้าสู่โลกการทำงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน 2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีเป็นทักษะช่วยขับเคลื่อนสำคัญ เนื่องด้วยในปัจจุบันมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อและเทคโนโลยีมากมาย ผู้เรียนจึงต้องมีความสามารถในการแสดงทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และปฏิบัติงานได้หลากหลายโดยอาศัยความรู้ในหลายด้าน ดังนี้ 1) ความรู้ด้านสารสนเทศ 1.1) การเข้าถึงและการประเมินข้อมูลสารสนเทศ 1.2) การใช้และการจัดการสารสนเทศ 2) ความรู้เกี่ยวกับสื่อ 2.1) การวิเคราะห์สื่อ 2.2) การผลิตสื่อ 2.3) การพิจารณาและตัดสินใจ 2.4) การแก้ปัญหา 3) ความรู้ด้านเทคโนโลยี 3.1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะด้านชีวิตและการทำงานในการดำรงชีวิตและทำงานในยุคปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จ (ไสว พิกขาว, 2558)

โมเดลธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas) เป็นเครื่องมือใหม่สำหรับผู้ประกอบการที่กำลังคิดจะเริ่มต้นธุรกิจหลัก หรือปรับปรุงธุรกิจเดิมให้เติบโตมากยิ่งขึ้น ซึ่งก่อนเริ่มต้นธุรกิจควรมี Business Model ที่ชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจนั้น ๆ และทำให้เรารู้และเข้าใจภาพรวมของธุรกิจของตัวเองได้มากขึ้นโดย BMC มีองค์ประกอบสำคัญ 9 ด้าน (วีรัญญ์ สุระเดช, 2559)

- 1) ลูกค้าแต่ละกลุ่ม (Customer Segment) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะธุรกิจจะอยู่ได้ก็ต่อเมื่อมีลูกค้าที่ชัดเจน
- 2) คุณค่าที่ส่งมอบ (Value Proposition) เป็นสินค้าหรือบริการที่จะส่งมอบคุณค่าที่เป็นประโยชน์ส่งต่อไปยังลูกค้า
- 3) ช่องทาง (Channel) คือ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและส่งมอบคุณค่าไปยังลูกค้า
- 4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) เป็นวิธีการที่จะสร้าง

ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นและรับทราบคุณค่าที่เราจะส่งมอบให้

5) กระแสรายได้ (Revenue Stream) เมื่อคุณค่าได้ถูกส่งไปถึงลูกค้าและมีการให้ค่าตอบแทนกลับคืนมา มีรายได้เกิดขึ้นอย่างไรบ้าง เมื่อมีการมอบสินค้าหรือบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

6) ทรัพยากรหลัก (Key Resource) เริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสินค้าหรือบริการ, การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้า นั้น จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรหลักอะไรบ้าง เพื่อให้เกิดกระแสรายได้

7) กิจกรรมหลัก (Key Activity) คือ กิจกรรมที่จำเป็นต้องลงมือทำ เพื่อสร้างคุณค่าของสินค้าหรือบริการออกมาให้ดี

8) พันธมิตรหลัก (Key Partner) คือ คนที่จะช่วยให้แผนภาพธุรกิจประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นคนที่มีส่วนร่วมในทุก ๆ ส่วนของแผนภาพทั้งหมด

9) ต้นทุนที่เกิดขึ้น (Cost Structure) แสดงรายจ่ายที่เกิดขึ้นของแต่ละส่วน อาจเป็นทั้งตัวเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ต้องเสียไป เช่น เวลาในการทำงาน เป็นต้น

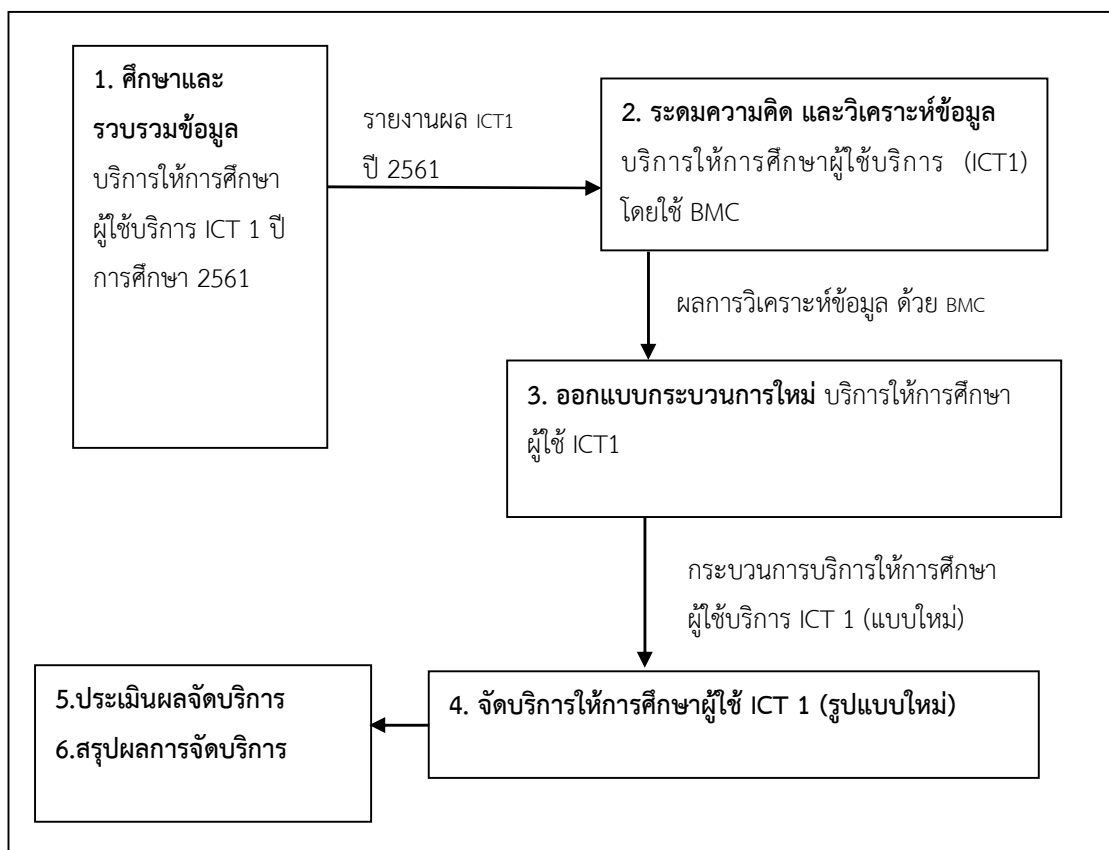
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ หลักสูตรนอกชั้นเรียน สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 หรือเรียกกันว่า ICT 1 เพื่อให้ความรู้การใช้บริการห้องสมุด และการใช้บริการระบบ OPAC ตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 จนมาถึงปีการศึกษา 2561 โดยใช้วิธีการจัดการเรียนการสอนรูปแบบบรรยายจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนไป และสำนักหอสมุดเองประสบปัญหาการเข้าใช้บริการห้องสมุด และการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ลดน้อยลงทุกปี จึงเป็นสาเหตุสำนักหอสมุดต้องค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ ในปีการศึกษา 2562 และนำไปสู่การแก้ปัญหาการเข้าใช้บริการห้องสมุด และการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงนำ BMC (Business Model Canvas) มาประยุกต์ใช้วิเคราะห์ข้อมูลบริการให้การศึกษาผู้ใช้ ICT 1 เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการให้บริการรูปแบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด และเพิ่มจำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่
2. เพื่อเพิ่มสถิติผู้เข้าใช้บริการและเพื่อเพิ่มสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด ของการปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ

1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูล บริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 ปี 2561 (แบบเดิม) ซึ่งมี นิสิต จำนวน 625 คน โดยมีขั้นตอนการให้บริการดังนี้ มี 1.1) การลงทะเบียน ผ่านระบบลงทะเบียนหลักสูตรนอก ชั้นเรียนฝ่ายกิจการนิสิต 1.2) เข้าร่วมอบรมโดยฟังบรรยาย โดยใช้สื่อการสอน (Power Point) 1.3) ทำแบบทดสอบ ผ่านระบบออนไลน์ 1.4) ประเมินผลบริการด้วยกระดาษ 1.5) แจกผลการอบรม ผ่านระบบของฝ่ายกิจการนิสิต

2) ระดมความคิด และวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากการศึกษารวบรวม และรายงานผลการดำเนินงาน ICT1 ปีการศึกษา 2561 มาร่วมระดมความคิดของบุคลากรการจัดการความรู้ และวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการผู้ใช้บริการโดยใช้ BMC โดยมีผลการวิเคราะห์แสดงดังภาพที่ 2

Key Partners ฝ่ายกิจการนิสิต หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบบรรม ICT 1	Key Activities 1. ฝึกอบรมเชิง ปฏิบัติการโดยใช้ Smart Phone ในการ เรียนหลัก 2. บริการเว็บไซต์ หลักสูตรนอกชั้นเรียน ICT1 เพื่อจัดกิจกรรม 3. กิจกรรมนำชม ห้องสมุด Key Resource - บรรณารักษ์/ บุคลากรห้องสมุด - ระบบ OPAC - ระบบยืมด้วยตนเอง - ระบบคืนด้วยตนเอง	Value Proposition 1. บรรยากาสสนุก 2. สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ได้จริง 3. ความหลากหลาย กิจกรรม 4. จัดกิจกรรมทุก กิจกรรมเน้นพื้นที่ ภายในห้องสมุด	Customer Relationship 1. การเข้าถึง บริการง่ายและ รวดเร็วรูปแบบ ออนไลน์ 2. จัดการเรียนรู้การ สอนโดยใช้ Smart Phone 3. รวมบริการไว้จุด เดียว (Omnichannel Solution) Channels - เว็บไซต์ สำนักหอสมุด - Facebook: - ฝ่ายกิจการนิสิต	Customer Segments นิสิตชั้นปีที่ 1 ทุก คนหรือนิสิตชั้นปี อื่นที่สนใจ ลงทะเบียนอบรม ICT 1
Cost Structure -		Revenue Streams 1. มีกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ แบบใหม่ 2. สถิติการใช้บริการห้องสมุด และเพิ่มสถิติการ ยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น		

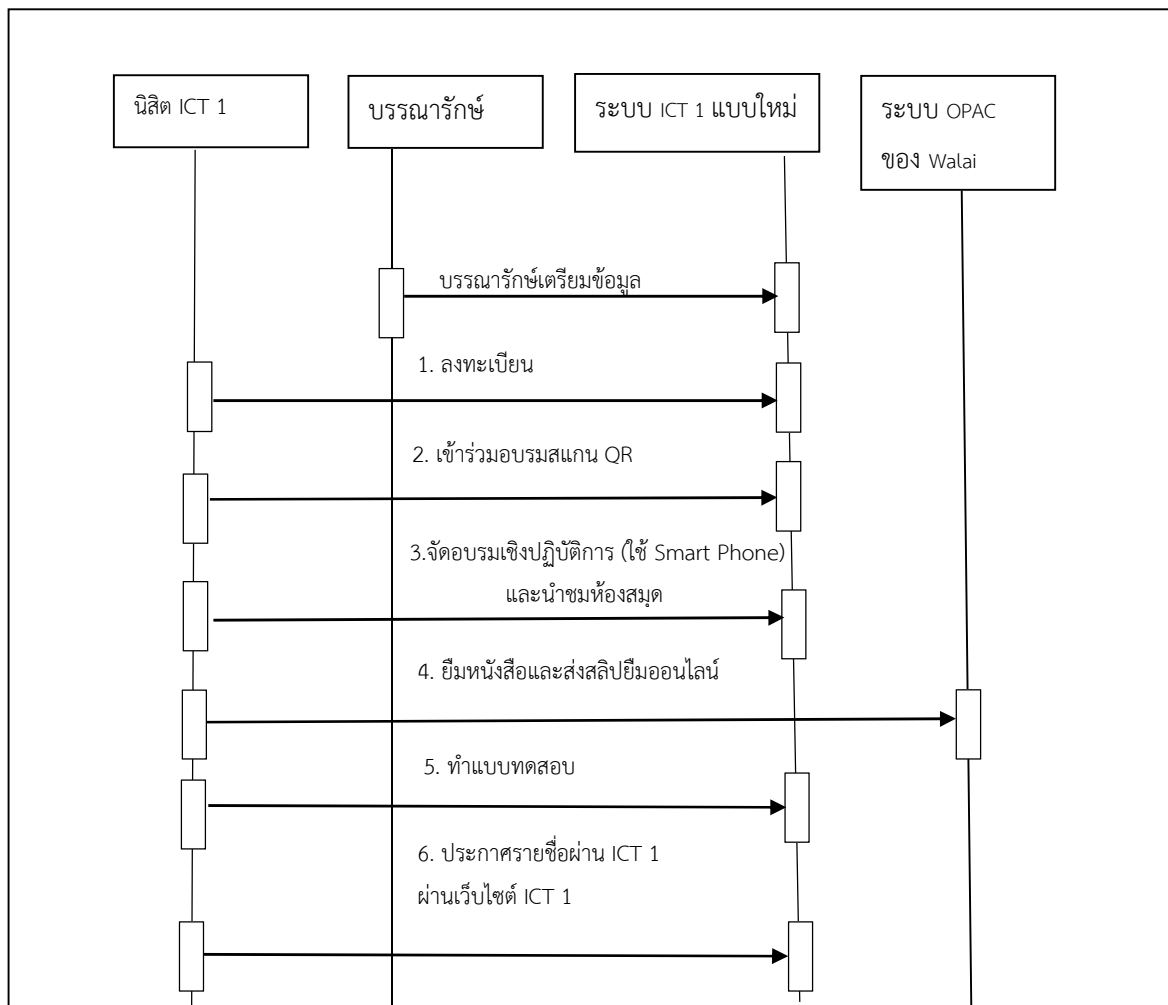
ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูล ICT 1 แบบใหม่ โดยใช้ BMC

3) ออกแบบกระบวนการใหม่ นำผลการวิเคราะห์ ด้วย BMC มาใช้ในการออกแบบกระบวนการใหม่ สำหรับปรับปรุงการให้บริการ โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญของกระบวนการใหม่ ดังนี้

- บรรยากาสสนุกสนาน
- สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- ความหลากหลายของกิจกรรม

- การเข้าถึงบริการง่ายและรวดเร็ว (บริการในรูปแบบออนไลน์)
- ใช้เทคโนโลยีใช้ Smart Phone สื่อการเรียนหลัก
- รวมบริการไว้จุดเดียว Omnichannel Solution
- เพิ่มสถิติการเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ และสถิติผู้เข้าใช้ห้องสมุดโดยจัดกิจกรรม และบริการ

ให้การศึกษาผู้ใช้ ICT 1 เน้นพื้นที่สำนักหอสมุด



ภาพที่ 3 ขั้นตอนบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 (รูปแบบใหม่)

4) จัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ ICT 1 รูปแบบใหม่ ปีการศึกษา 2562 สำนักหอสมุดจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 ตามกระบวนการใหม่ ดังแสดงในภาพที่ 3 และเปิดให้บริการผ่านเว็บไซต์ <https://sites.google.com/tsu.ac.th/libtraining/ict-1> โดยจัดทำผ่าน Google Sites เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็วการให้บริการ และเพิ่มความหลากหลายของกิจกรรม แสดงดังภาพที่ 3 และ 4

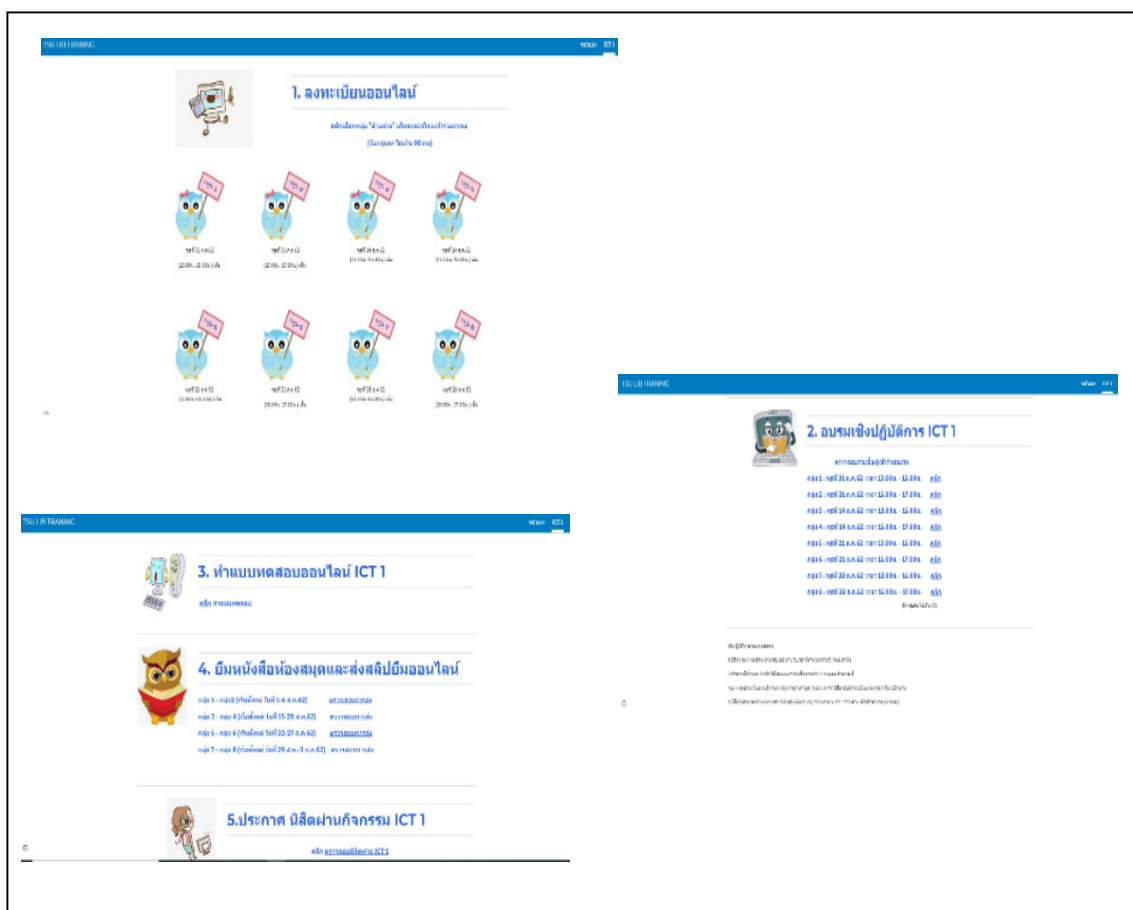
ตารางที่ 1 เปรียบเทียบกระบวนการให้บริการศึกษาผู้ใช้ ICT1 ปีการศึกษา 2561 (แบบเดิม) และ ปีการศึกษา 2562 (แบบใหม่) ดังตารางนี้

กระบวนการ	กระบวนการให้บริการ ICT 1 ปีการศึกษา 2561 (แบบเดิม)	กระบวนการให้บริการ ICT 1 ปีการศึกษา 2562 (แบบใหม่)
1.ลงทะเบียน	ผ่านระบบลงทะเบียนหลักสูตรนอกชั้นเรียนฝ่ายกิจการนิสิต	ผ่านเว็บไซต์หลักสูตรนอกชั้นเรียนจัดทำโดยสำนักหอสมุด
2. เข้าร่วมอบรม	1. เซ็นชื่อเข้าร่วมอบรม 2. อบรมแนะนำการใช้ห้องสมุดผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ณ สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย	1. นิสิต Scan QR Code ลงชื่อเข้าร่วมอบรมผ่านเว็บไซต์หลักสูตรนอกชั้นเรียน ICT 1 สำนักหอสมุด 2. นิสิตอบรมเชิงปฏิบัติการ ผ่าน Smart Phone ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตพัทลุง 3. บรรณารักษ์นำชมห้องสมุดตามฐานการเรียนรู้ 4. นิสิตยืมหนังสือด้วยตนเอง และส่งสลิปการยืมออนไลน์ผ่านเว็บไซต์
3. ทำแบบทดสอบ	ผ่านระบบแบบทดสอบ	ระบบแบบทดสอบ ให้บริการบนเว็บไซต์
4. ประเมินผลบริการ	ผ่านกระดาษ	ผ่านเว็บไซต์
5. แจ้งผลการอบรม	1. สำนักหอสมุดส่งไฟล์ผลการทดสอบไปยังฝ่ายกิจการนิสิต 2. ฝ่ายกิจการนิสิตนำเข้าระบบหลักสูตรนอกชั้นเรียน 3. นิสิตตรวจสอบรายชื่อผ่านระบบหลักสูตรนอกชั้นเรียนของฝ่ายกิจการนิสิต	ผ่านเว็บไซต์



ภาพที่ 4 เว็บไซต์ หลักสูตรนอกชั้นเรียน ICT1 (ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่ เดือน สิงหาคม – กันยายน 2562)

URL : <https://sites.google.com/tsu.ac.th/libtraining/ict-1>



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการให้บริการการศึกษา ICT 1 ผ่านเว็บไซต์

5) ประเมินผลการจัดบริการให้การศึกษา ICT 1

6) สรุปผลการจัดบริการให้การศึกษา ICT1 ผลการดำเนินงาน มีบริการให้การศึกษา

ผู้ให้บริการ รูปแบบใหม่ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ลงทะเบียนออนไลน์ 2) เข้าร่วมอบรม โดยมีรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ และใช้ Smart Phone เป็นสื่อในการเรียน 3) บรรณารักษ์นำชมห้องสมุด 4) ยืมหนังสือด้วยตนเอง และส่งสลิปยืมผ่านระบบออนไลน์ 5) ทำแบบทดสอบออนไลน์ 6) ประเมินผลบริการให้การศึกษาออนไลน์ และ 7) แจ้งผลการอบรมผ่านระบบออนไลน์

ข้อดีสำหรับผู้ให้บริการในการใช้ BMC เพื่อจัดบริการให้การศึกษา 1) BMC เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดบริการให้การศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม และทำให้ทีมงานรับรู้รูปแบบและปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาและระดมความคิด 2) BMC เป็นการวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยไว้ในแผ่นกระดาษแผ่นใหญ่ แผ่นเดียว และสามารถแปะกระดาษ post-it ลงไปได้ ซึ่งจะสะดวกในการแก้ไขและเพิ่ม-ลดข้อมูลได้ ส่วนอุปสรรคและปัญหา บริการให้ศึกษานำ BMC มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดบริการ สำหรับผู้ให้บริการไม่พบปัญหาใด เนื่องจากสำนักหอสมุดได้ให้ความรู้เกี่ยวกับ BMC สำหรับบุคลากรก่อนการดำเนินงาน

ข้อดีสำหรับผู้ให้บริการในการใช้ BMC เพื่อจัดบริการให้การศึกษา ผู้ให้บริการสามารถให้บริการให้การศึกษาผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีกิจกรรมที่หลากหลายตอบสนองความต้องการผู้ให้บริการ จนสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจการใช้บริการเพิ่มขึ้น ส่วนอุปสรรคและปัญหาสำหรับผู้ให้บริการในการให้บริการให้การศึกษาผู้ให้บริการ มีปัญหาด้านอุปกรณ์โทรศัพท์ Smart Phone ของผู้ให้บริการ เช่น แบตเตอรี่หมด สำนักหอสมุดแก้ปัญหาโดยนำที่ชาร์ตแบต หรือแบตเตอรี่สำรองเตรียมให้บริการทุกครั้งที่มีการจัดบริการให้การศึกษาผู้ให้บริการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สรุปผลการดำเนินการบริการให้การศึกษาผู้ให้บริการ ICT 1 ปีการศึกษา 2562 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุงได้นำทฤษฎี BMC (Business Model Canvas) มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยมีกระบวนการบริการรูปแบบใหม่ ดังนี้ 1) ลงทะเบียนออนไลน์ 2) เข้าร่วมอบรม โดยมีรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ และใช้ Smart Phone เป็นสื่อในการเรียน 3) บรรณารักษ์นำชมห้องสมุด 4) ยืมหนังสือด้วยตนเองและส่งสลิปยืมผ่านออนไลน์ 5) ทำแบบทดสอบออนไลน์ 6) ประเมินผลผ่านออนไลน์ และ 7) แจ้งผลการอบรมผ่านออนไลน์ ทำให้มีการเพิ่มสถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุด และเพิ่มสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบการให้บริการศึกษาผู้ใช้ ICT 1 ปีการศึกษา 2561 และปีการศึกษา 2562

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบการให้บริการศึกษาผู้ใช้ หลักสูตรนอกชั้นเรียน ปีการศึกษา 2561 และปีการศึกษา 2562

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

จากการปรับปรุงกระบวนการทำให้มีการเพิ่มสถิติการใช้บริการห้องสมุด และเพิ่มสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ โดยบริการให้การศึกษาผู้ใช้ ICT 1 ปีการศึกษา 2561 และปีการศึกษา 2562 พบว่า 1) ผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 16,820 ครั้ง และ 29,890 ตามลำดับ ปีการศึกษา 2562 มีผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น 13,070 คนคิดเป็นร้อยละ 78 2) จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 4,527 รายการ และ 6,157 รายการ ตามลำดับ ปีการศึกษา 2562 มีจำนวนการยืมเพิ่มขึ้น 1,630 รายการ คิดเป็นร้อยละ 36 3) ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ ร้อยละ 90.60 และร้อยละ 95.40 ตามลำดับ ปีการศึกษา 2562 มีระดับความพึงพอใจในการจัดบริการเพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.8

อภิปรายผล

ปีการศึกษา 2562 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 โดยนำโมเดลธุรกิจแคนวาสBMC (Business Model Canvas) มาปรับปรุงกระบวนการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ขั้นตอนหลัก 1) ลูกค้าแต่ละกลุ่ม (Customer Segment) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะธุรกิจจะอยู่ได้ก็ต่อเมื่อมีลูกค้าที่ชัดเจน 2) คุณค่าที่ส่งมอบ (Value Proposition) เป็นสินค้าหรือบริการที่จะส่งมอบคุณค่าที่เป็นประโยชน์ส่งต่อไปยังลูกค้า 3) ช่องทาง (Channel) คือ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและส่งมอบคุณค่าไปยังลูกค้า 4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) เป็นวิธีการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นและรับทราบคุณค่าที่เราจะส่งมอบให้ 5) กระแสรายได้ (Revenue Stream) เมื่อคุณค่าได้ถูกส่งไปถึงลูกค้าและมีการให้ค่าตอบแทนกลับคืนมา มีรายได้เกิดขึ้นอย่างไรบ้างเมื่อมีการมอบสินค้าหรือบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว 6) ทรัพยากรหลัก (Key Resource) เริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสินค้าหรือบริการ, การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้า นั้น จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรหลักอะไรบ้าง เพื่อให้เกิดกระแสรายได้ 7) กิจกรรมหลัก (Key Activity) คือ กิจกรรมที่จำเป็นต้องลงมือทำ เพื่อสร้างคุณค่าของสินค้าหรือบริการออกมาให้ตี 8) พันธมิตรหลัก (Key Partner) คือ คนที่จะช่วยให้แผนภาพธุรกิจประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นคนที่มีส่วนร่วมในทุก ๆ ส่วนของแผนภาพทั้งหมด 9) ต้นทุนที่เกิดขึ้น (Cost Structure) แสดงรายจ่ายที่เกิดขึ้นของแต่ละส่วน อาจเป็นทั้งตัวเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ต้องเสียไป เช่น เวลาในการทำงาน เป็นต้น และนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการใหม่ และให้บริการศึกษาผู้ใช้ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ลงทะเบียนออนไลน์ 2) เข้าร่วมอบรม โดยมีรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ และใช้ Smart

Phone เป็นสื่อในการเรียน 3) บรรณารักษ์นำชมห้องสมุด 4) ยืมหนังสือด้วยตนเอง และส่งสลิปยืมผ่านระบบออนไลน์ 5) ทำแบบทดสอบออนไลน์ 6) ประเมินผลบริการให้การศึกษาออนไลน์ และ 7) แจ้งผลการอบรมผ่านระบบออนไลน์ จากการปรับปรุงกระบวนการ ส่งผลให้สำนักหอสมุดมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการ และมีจำนวนการยืมทรัพยากรเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

- นำทฤษฎี BMC (Business Model Canvas) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบบริการในส่วนงานบริการ และงานห้องสมุดอื่นต่อไป
- บุคลากรร่วมกันศึกษาหาความรู้และแลกเปลี่ยนโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ หรือเครื่องมือบริหารใหม่ ๆ ซึ่งสามารถมาปรับใช้งานบริการ และงานห้องสมุดได้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรสามารถนำทฤษฎี BMC (Business Model Canvas) ไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และสร้างกระบวนการใหม่เพื่อให้บริการสอดคล้องกับความต้องการผู้ให้บริการได้
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสามารถนำกระบวนการใหม่ไปให้บริการ เพื่อเพิ่มสถิติงานบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม
3. องค์กรสามารถเพิ่มผลลัพธ์ เพิ่มนวัตกรรม และลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ BMC (Business Model Canvas)

รายการอ้างอิง

- วรัญญู สุรเดช. (2559). *Business Model Canvas พื้นฐานการเขียนโมเดลธุรกิจ*. สืบค้น 15 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.leaderwings.co/wp-content/uploads/2016/05/Business-Model-Canvas-Ebook.pdf>
- ไสว พิกขาว. (2558). *ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21*. สืบค้น 15 ตุลาคม 2562, จาก <http://web.chandra.ac.th/blog/wp-content/uploads/2015/10/%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B0%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%A8%E0%B8%95%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-21-%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%9A.pdf>