

Online Quick Service ทางลัดมัดใจผู้ใช้บริการ

Fascinating Library Users with Online Quick Service

สิริรัตน์ ไกรกลั่น เกติษฐ เกิดโกคา จิราภา เกิดไผ่ล้อม กิ่งกาญจน์ สิงห์กวาง
ปัทมา บุระมาน ปิยะนุช พรหมบาง จิรทีปต์ แต่งเส็ง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
sirirat@nu.ac.th geaditk@nu.ac.th

บทคัดย่อ

บริการสารสนเทศแบบเร่งด่วนหรือ Quick Service (Quick Catalog) เป็นส่วนหนึ่ง ในบริการเชิงรุกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เริ่มให้บริการในปี พ.ศ. 2556 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศระหว่างทำรายการ (In process) โดยสามารถรอกแบบฟอร์ม ผ่านเคาน์เตอร์บริการ One-Stop Service ปัญหาที่พบได้แก่ 1. ผู้ใช้บริการมีความต้องการขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างดำเนินการซ่อม (In repair) 2. การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือเพื่อรอทำรายการ (Back lock) บางกรณีใช้เวลาค้นหา มากกว่ากระบวนการวิเคราะห์เลขหมู่และกำหนดหัวเรื่อง 3. การนำส่งเอกสารระหว่างงานบริการไปยังงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศล่าช้า 4. ผู้ใช้บริการติดต่อขอรับบริการนอกเวลาราชการ ทำให้ผู้ใช้ต้องมาติดต่อขอรับเอกสารภายหลัง 5. การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มที่เป็นกระดาษทำให้ยากต่อการอ่าน และ 6. การนำข้อมูลมาสรุปสถิติการให้บริการต้องใช้เวลานาน

จากปัญหาดังกล่าวผู้ปฏิบัติงานจึงได้ปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยบุคลากร จากงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีห้องสมุด ได้ข้อสรุปในการให้บริการ คือ 1. กำหนดให้ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างดำเนินการซ่อม (In repair) ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการได้ 2. ปรับระบบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือเพื่อรอทำรายการ (In Process) ให้ง่ายต่อการนำตัวเล่มมาทำรายการ 3. พัฒนาระบบบริการสารสนเทศแบบเร่งด่วนออนไลน์ (Online Quick service) ให้เชื่อมโยงกับ WEB OPAC ทำให้สะดวกทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ

จากสถิติการใช้บริการพบว่า มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปีแรก และเวลาในการให้บริการ เฉลี่ยในแต่ละปีลดลง โดยในปีงบประมาณ 2556 มีจำนวน 130 รายการ ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการคือ 26.21 นาที ปีงบประมาณ 2557 จำนวน 197 รายการ เวลาเฉลี่ย 26.09 นาที และในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 170 รายการ เวลาเฉลี่ย 24.49 นาที

คำสำคัญ

บริการเร่งด่วน, หนังสือรอทำรายการ

Abstract

Quick Service or Quick Catalog is one of a proactive services of Naresuan University Library in order to provide quality services to the users. In process books were only available at the check-out counter. A number of problems had been found including request for in repair books which were not previously included in the Quick Catalog Service; time consuming in retrieving the requested books; delay in passing on the request form to the catalog librarian; request for services outside the office hour; difficulty in reading users hand writing; and time-consuming in retrieving service statistics.

Therefore, the staff have been working together in order to solve the problem and to reduce the working processes. The solution includes 1. Quick service for in repair books are included; 2. reshelfing the in process books for easy access; and 3. Develop an Online Quick Service system.

The result showed that in the year 2014 and 2015 the requests for Quick Service have increased from 130 to 197 and 170 times, respectively and the average service time has been reduced from 26.21 minutes to 26.09 and 24.49 minutes, respectively.

Keywords

Quick catalog, Quick service, In process

บทนำ

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูล และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ดังวิสัยทัศน์ที่ว่า “สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน” บริการสารสนเทศแบบเร่งด่วนหรือ Online Quick Service จึงถือเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ให้บรรลุเป้าหมาย โดยในปี 2556 ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศแบบเร่งด่วนที่ได้จากการคัดเลือกและดำเนินการจัดซื้อในงาน NU Book fair ประจำปี ซึ่งมีอาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัยเป็นผู้เสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่จะนำรายการเสนอซื้อทั้งหมดเข้าระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ (NU Library Online Purchasing System) เพื่อช่วยให้การจัดซื้อสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ และตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

โดยผู้ใช้งานสามารถขอใช้บริการได้ 4 ช่องทาง คือ ทางโทรศัพท์ อีเมล บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS -Document Delivery Service) และติดต่อด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการ ในส่วนกระบวนการทำงานปกติ ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการจัดการตัวเล่มและนำออกให้บริการตามลำดับวันที่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะไม่ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ที่นำเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC Millennium แต่อยู่ระหว่างรอทำรายการ มีหลายประเภท ได้แก่ หนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ งานวิจัยทั่วไปและงานวิจัยของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ดังนั้นฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศจึงได้ประชุมเพื่อกำหนดข้อตกลงร่วมกันในการให้บริการและแนวปฏิบัติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือเพื่อรอทำรายการได้อย่างรวดเร็ว ภายใต้บริการชื่อ Quick Catalog

ต่อมาในปี 2557 ได้มีการร้องขอใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างดำเนินการซ่อม (In repair) จึงได้มีการปรับแบบฟอร์มเพื่อใช้ร่วมกัน ประกอบกับงานเทคโนโลยีห้องสมุดได้จัดการอบรมการใช้ Google App for Education ให้กับบุคลากรของสำนักหอสมุด จึงได้มีการทดลองนำมาใช้กับบริการ Quick Catalog เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล และสรุปสถิติประจำปี และเปลี่ยนชื่อเป็นบริการ Online Quick Service

ในปี 2558 ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศและงานเทคโนโลยีห้องสมุดประชุมร่วมกันถึงการพัฒนา ระบบบริหารจัดการข้อมูลงานบริการ Online Quick Service ซึ่งผู้ใช้สามารถรอกคำร้องผ่าน WEB OPAC โดยไม่ต้องมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักหอสมุด ซึ่งระบบจะแจ้งเตือนให้ผู้รับผิดชอบทราบทันทีที่ได้รับคำร้อง และเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการตัวเล่มเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่ง E-mail แจ้งกลับไปยังผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงบริการ Online Quick Service
2. เพื่อลดปัญหาในการส่งต่องาน และการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบสถานะของหนังสือ
4. เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
5. เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสถิติการใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ

เนื่องจากสำนักหอสมุดได้นำระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ (NU Library Online Purchasing System) เข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรายชื่อและจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างทำรายการซึ่งมีจำนวนมากและ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในระหว่างดำเนินการซ่อม จาก WEB OPAC ที่ผู้ใช้บริการต้องการ จึงมีการขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาเป็นจำนวนมาก จากการประชุมร่วมกันของฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศและงานเทคโนโลยีห้องสมุดประชุมทำให้ทราบปัญหาดังนี้

- 1.1. การรับข้อมูลเกิดความผิดพลาด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอใช้บริการมาจากหลายช่องทาง

1.2. การนำส่งแบบฟอร์มระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบล่าช้า ไม่สามารถนำส่งได้ทันทีเนื่องจากกำลังให้บริการผู้ใช้ท่านอื่นอยู่ หรือผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการนอกเวลาราชการทำให้ผู้ใช้บริการต้องมารับทรัพยากรสารสนเทศอีกครั้ง

1.3. การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มบนกระดานทำให้ต้องอ่านลายมือผู้ใช้แล้วนำข้อมูลมาประมวลผลทำให้การสรุปสถิติใช้เวลานาน

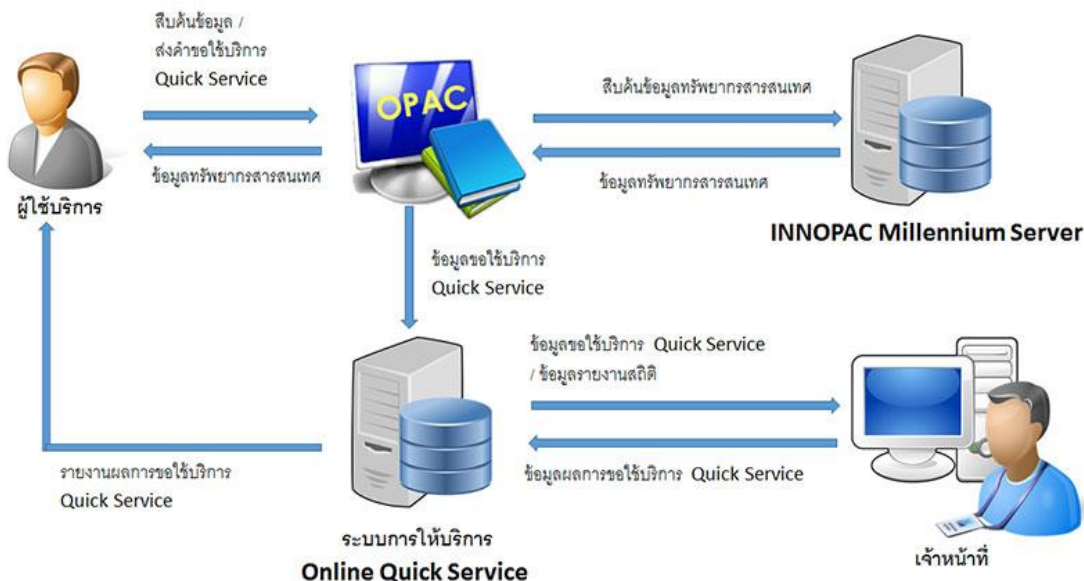
1.4. การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือระหว่างรอทำรายการ (Back lock) ใช้เวลานาน เนื่องจากการจัดวางบนชั้นจะเรียงตามวันที่ที่นำข้อมูลเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC เมื่อนำตัวเล่มมาวิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่องแล้วชั้นหนังสือนั้นจะว่าง จึงนำทรัพยากรสารสนเทศเล่มใหม่มาแทนที่ ทำให้การเรียงลำดับวันที่คลาดเคลื่อน

จากที่พบปัญหาดังกล่าว จึงเกิดเป็นความต้องการของระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว และในส่วนผู้ให้บริการต้องการระบบที่สามารถแจ้งเตือนการรับเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในทันทีเพื่อลดปัญหาการส่งต่องาน และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จระบบต้องสามารถแจ้งกลับไปยังผู้ขอใช้บริการได้โดยอัตโนมัติ อีกทั้งสามารถจัดเก็บและคำนวณสถิติต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. การออกแบบและพัฒนาระบบ

งานเทคโนโลยีห้องสมุดได้นำข้อมูล ปัญหาและความต้องการมาดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลงานบริการ Online Quick Service และหน้าจอให้บริการ Online Quick Service ผ่านหน้า WEB OPAC ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การออกแบบระบบบริหารจัดการข้อมูลงานบริการ Quick Service ใช้เทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องของระบบดังในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แผนภาพแสดงระบบให้บริการ Online Quick Service

จากภาพที่ 1 แผนภาพแสดงระบบให้บริการ Online Quick Service ระบบประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้ให้บริการ สามารถใช้บริการได้โดยการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจากหน้าจอ WEB OPAC ของระบบห้องสมุด INNOPAC Millennium เมื่อพบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแต่มีสถานะเป็น In repair หรือ In process ผู้ให้บริการสามารถส่งคำขอใช้บริการ Online Quick Service ผ่านทางหน้าจอ WEB OPAC ได้ทันทีหรืออาจไปใช้บริการผ่านทางช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่คอยตรวจสอบหรือรับข้อความแจ้งเตือนจากระบบให้บริการ เมื่อมีการขอใช้บริการ Online Quick Service จากผู้ให้บริการ เมื่อดำเนินการทางเทคนิคตัวเล่มเสร็จแล้ว จึงทำการแจ้งผลการขอใช้บริการถึงผู้ให้บริการผ่านระบบการให้บริการ Online Quick Service

ส่วนที่ 3 WEB OPAC ทำหน้าที่สำหรับสำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดและเชื่อมโยงกับแบบฟอร์มการขอใช้บริการ Online Quick Service เมื่อทรัพยากรสารสนเทศมีสถานะเป็น In repair หรือ In process

ส่วนที่ 4 ระบบการให้บริการ Online Quick Service ทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลการขอใช้บริการจากผู้ให้บริการ การส่งข้อความแจ้งเตือนการขอใช้บริการถึงเจ้าหน้าที่ การรวบรวมสถิติ และการส่งผลการขอใช้บริการถึงผู้ให้บริการแบบอัตโนมัติผ่านทางอีเมล

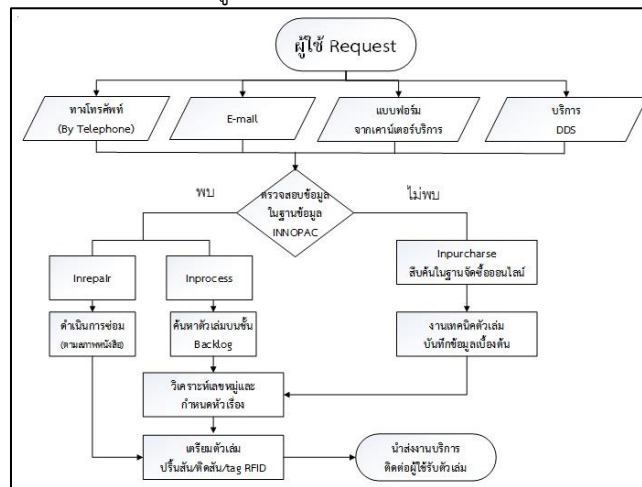
2.2 การออกแบบฐานข้อมูลโดยใช้ MySQL

2.3 การพัฒนาหน้าจอให้บริการผ่านหน้า WEB OPAC ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC และหน้าจอสำหรับการบริหารจัดการข้อมูลด้วยโปรแกรมภาษา Java Script และ PHP

2.4 ทดสอบและแก้ไขการใช้งานระบบร่วมกันของฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศและงานเทคโนโลยีห้องสมุด

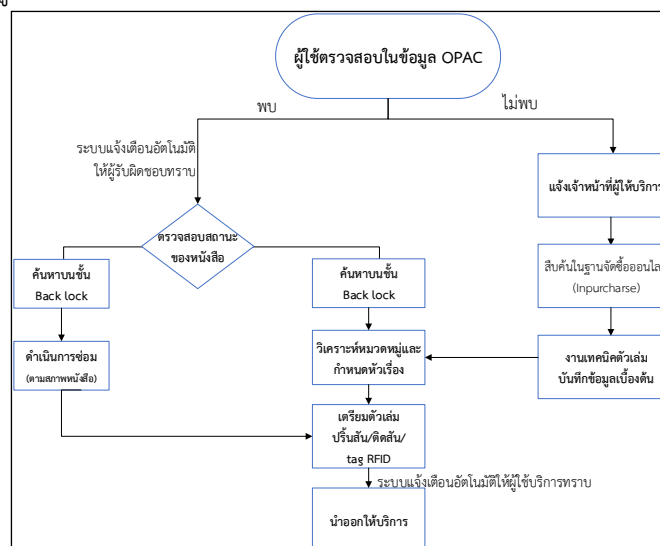
3. ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการสารสนเทศแบบเร่งด่วนแบบเดิมนั้นผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการได้ 4 ช่องทาง คือ ทางโทรศัพท์ อีเมล บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด และติดต่อด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการ จากนั้นเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องนำแบบฟอร์มส่งเจ้าหน้าที่งานวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบสถานะของทรัพยากรสารสนเทศและดำเนินการตัวเล่ม หลังจากดำเนินการตัวเล่มเรียบร้อยแล้วจึงนำส่งเจ้าหน้าที่งานบริการเพื่อติดต่อผู้ใช้บริการมารับทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีชั้นวางทรัพยากรสารสนเทศแบบเร่งด่วน หากภายใน 7 วันผู้ใช้บริการไม่ติดต่อขอรับตัวเล่ม จะนำขึ้นชั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการทำต่อไป



ภาพที่ 2 แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานก่อนใช้งานระบบ Online Quick Service

ในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการโดยผู้ใช้สามารถกรอกคำร้องผ่าน WEB OPAC จากนั้นระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานวิเคราะห์ ช่องทางที่ 2 ติดต่อด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการโดยเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องทำการตรวจสอบข้อมูลแล้วนำส่งแบบฟอร์มให้กับเจ้าหน้าที่งานวิเคราะห์ เพื่อดำเนินการต่อไป

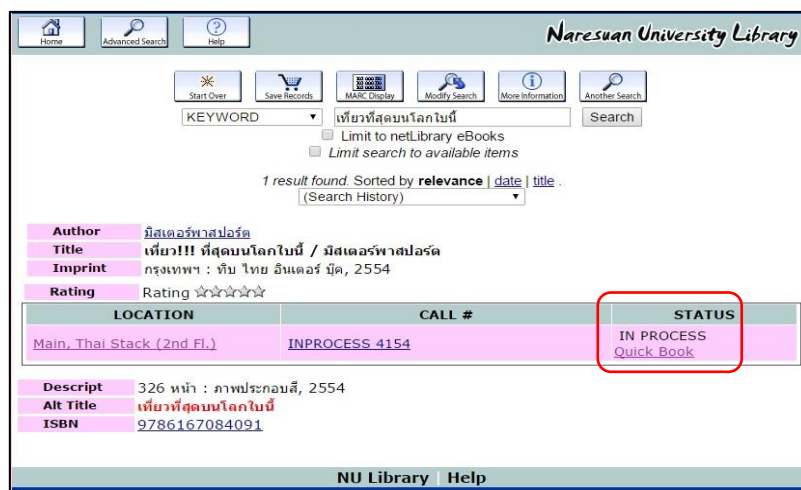


ภาพที่ 3 แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานเมื่อมีการใช้งานระบบ Online Quick Service

ผลการศึกษา และอภิปรายผล

ตลอดระยะเวลาการให้บริการ Online Quick Service ได้มีการระดมความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาและปรับกระบวนการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. จากการนำระบบ Online Quick Service เข้ามาทดแทนการกรอกแบบฟอร์ม พบว่า มีความสะดวกทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาขอรับบริการที่สำนักหอสมุด และได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา อีกทั้งยังมีระบบตอบกลับอัตโนมัติทาง E-mail และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะโทรศัพท์แจ้งผู้ใช้อีกครั้ง และถ้าผู้ใช้บริการเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย สามารถแจ้งความประสงค์ผ่านบริการ DDS (Document Delivery Service) แล้วรอรับทรัพยากรสารสนเทศ ณ จุดที่เปิดให้บริการ ในด้านผู้ให้บริการสามารถลดขั้นตอนการส่งต่องาน ลดระยะเวลา ในการทำงานได้เป็นอย่างมาก โดยสังเกตจากสถิติประจำปีซึ่งใช้เวลาในการดำเนินการลดลงอย่างต่อเนื่อง จากปี 2556 ใช้เวลาเฉลี่ย 26.21 นาที ต่อมาในปี 2557 ใช้เวลาเฉลี่ย 26.09 นาที และในปีงบประมาณ 2558 ใช้เวลาเฉลี่ย 24.49 นาที อีกทั้งยังสามารถทราบสถิติการดำเนินการได้ในทันที



ภาพที่ 4 หน้าจอ WEB OPAC หลังจากพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูล



ภาพที่ 5 หน้าจอระบบบริหารจัดการข้อมูลการให้บริการ Online Quick Service สำหรับผู้ใช้บริการ

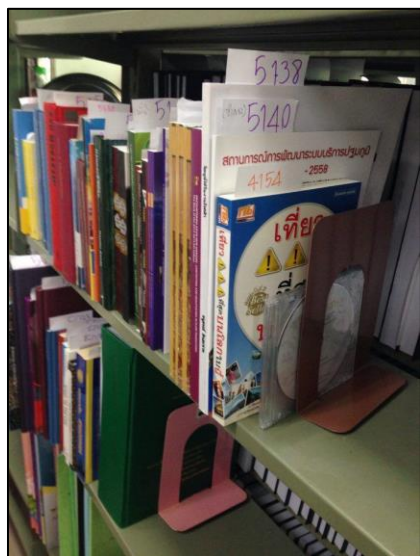


ภาพที่ 6 หน้าจอการตอบกลับอัตโนมัติทาง E-mail ไปยังผู้ใช้บริการ

2. มีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศระหว่างดำเนินการและหนังสือซ่อม โดยมีการกำหนดเลขของชั้นหนังสือและ Note ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC เพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบและค้นหา สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างดำเนินการเจ้าหน้าที่ผู้กรอกข้อมูลเบื้องต้นจะกำหนดเลข In process พร้อมทั้งแนบลำดับเลขมากับตัวเล่ม ดังภาพที่ 8

AUTHOR มิสเตอร์พาสปอร์ต			
TITLE เทียว!!! ที่สุดบนโลกใบนี้ / มิสเตอร์พาสปอร์ต			
CALL # INPROCESS 4154			
LOCATIONS nu			
Summary Record i6804640 0 Item-Level Holds 0 Bib-Level Holds			
i6804640 Last Updated: 12-15-2015 Created: 07-22-2015 Revisions:			
ICODE1	0	IN LOC	0
ICODE2	-	# RENEWALS	0
ITYPE	5	# OVERDUE	0
PRICE	Bt215.00	ODUE DATE	- -
OUT DATE	- -	IUSE3	0
OUT LOC	0	RECAL DATE	- -
DUE DATE	- -	TOT CHKOUT	0
PATRON#	0	TOT RENEW	0
LPATRON	0		
c 050 4 INPROCESS 4154			
b 31001006017041			
x ขั้วกหรี ข้ามพูนน : 1 เล่ม			
x มรจาก 2558			
x lock14			
i6804640 Not checked out and IN PROCESS Edit Mode (INS)			

ภาพที่ 7 หน้าจอระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC เมื่อมีการปรับกระบวนการทำงานใหม่

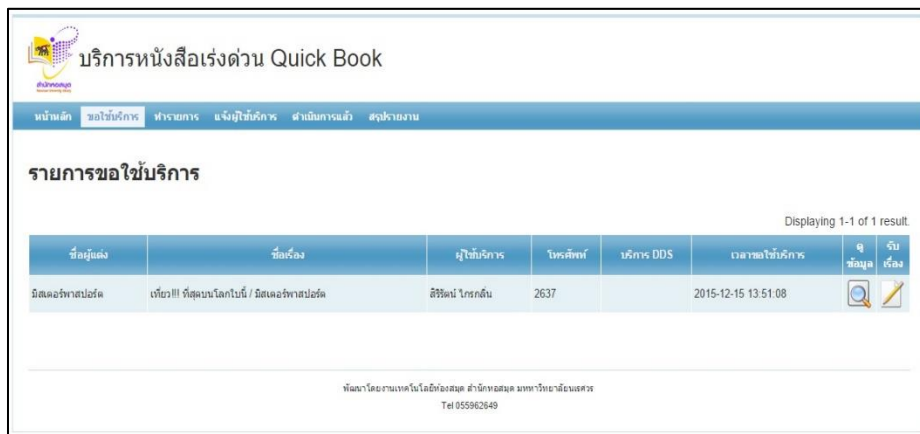


ภาพที่ 8 ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือระหว่างรอทำรายการ (Back lock)

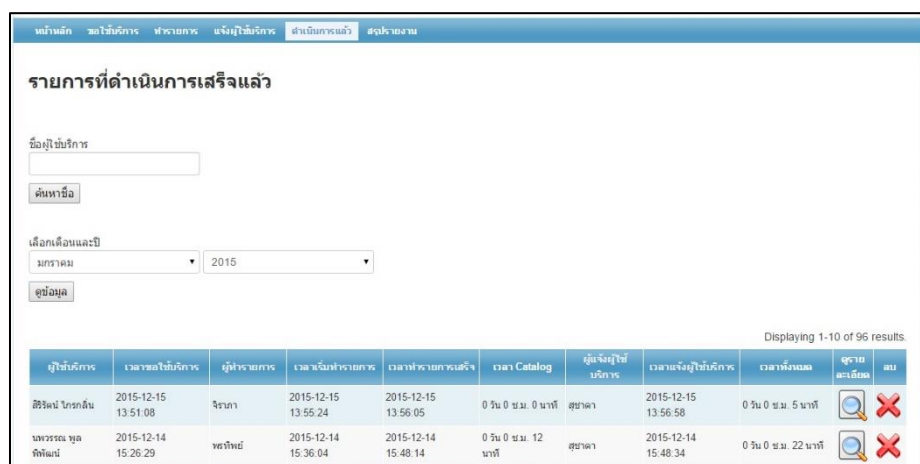
3. งานเทคโนโลยีห้องสมุดพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกกับเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการโดยมีการแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบทันที (Pop up) ที่มีการส่งคำขอใช้บริการ ทั้งนี้ ในแต่ละขั้นตอนมีการคำนวณเวลาและแสดงผลการทำงานให้ทราบ พร้อมทั้งระบบจะส่ง E-mail แจ้งให้ผู้ใช้ทราบทันทีเมื่อดำเนินการตัวเล่มเสร็จเรียบร้อยแล้ว

CALL #		
AUTHOR		
TITLE		
IMPRINT		
Index:	t TITLE	
Search Expand All Remote Select		
#	TITLE	# ENTRIES
 มีคำร้องขอใช้บริการ Quick Service โทม จากคุณ ศิริรัตน์ ไกรภักดิ์ http://www.lib.nu.ac.th		

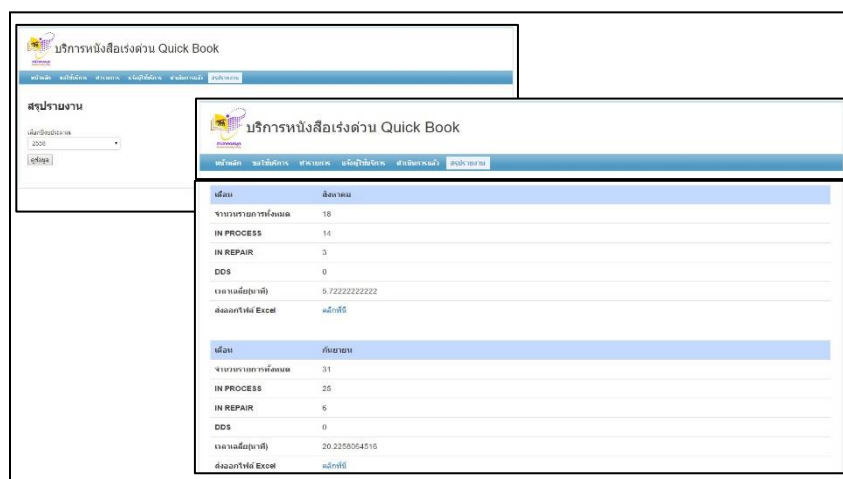
ภาพที่ 9 ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติที่ส่งไปยังผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 10 หน้าจอระบบบริหารจัดการข้อมูลการให้บริการ Online Quick Service สำหรับผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 11 หน้าจอระบบบริหารจัดการข้อมูลการให้บริการ Online Quick Service โดยแสดงระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 12 หน้าจอระบบบริหารจัดการข้อมูลการให้บริการ Online Quick Service สำหรับสรุปสถิติการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. มีการทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติทุกส่วนที่เกี่ยวข้องให้ตรงกัน เพื่อจะได้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
2. ประชาสัมพันธ์บริการ Online Quick Service และวิธีการใช้งานให้ผู้ใช้ทราบอย่างทั่วถึง
3. ระบบ Online Quick Service ควรมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลจัดซื้อ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้นและรวดเร็วต่อการให้บริการ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ระบบการให้บริการ Online Quick Service สามารถเป็นต้นแบบให้แก่ให้ห้องสมุดทุกแห่งในการนำไป ใช้เพื่อให้บริการแบบเร่งด่วน
2. สามารถนำไปใช้ในการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
3. สามารถนำสถิติการให้บริการมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น