

การบริหารจัดการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวของ
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยพะเยา

Study room service management of Library Resources and
Educational Media Center, University of Phayao

ภัทรวดี สุริยะ, ภาคมณ ยะยศ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

E-mail: phakamon.up@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาการพัฒนากระบวนการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนากระบวนการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า เมื่อประสบปัญหาการให้บริการโดยระบบมือขึ้นได้มีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Study room ขึ้นมาให้บริการและมีการแก้ไขปัญหาการให้บริการต่าง ๆ เช่น การคืนห้องล่าช้า การละเมิดกฎระเบียบการใช้บริการต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถจัดเก็บสถิติการให้บริการต่าง ๆ ได้เป็นระบบมากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: บริการห้องศึกษาค้นคว้า, กระบวนการพัฒนาการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า

Abstract

The purpose of this study was to study the development of study room service work process of Library Resources and Educational Media Center, University of Phayao by use study room computer program, It appeared that the study room program can reduce many problem such as late checkout, breaking the rule of service. In addition to collecting consistency service statistics that useful for study room service development.

Keyword:

Study room service, Study room service work process development

บทนำ

การบริหารจัดการห้องคั่นคว่ำกลุ่มและเดี่ยวของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดให้มีบริการห้องคั่นคว่ำกลุ่มเพื่อให้ นิสิต อาจารย์และนักวิจัย ห้องคั่นคว่ำกลุ่ม มีจำนวน 34 ห้อง ชั้น 1 มีจำนวน 1 ห้อง ชั้น 2 มีจำนวน 4 ห้อง ชั้น 3 มีจำนวน 13 ห้อง ชั้น 4 มีจำนวน 16 ห้อง มีห้องคั่นคว่ำเดี่ยวจำนวน 12 ห้อง ห้องคั่นคว่ำกลุ่ม จำนวน 4 ห้อง และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น กระดานไวท์บอร์ด ผ้าลบบกระดานไวท์บอร์ด ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน การให้บริการห้องศึกษาคั่นคว่ำกลุ่ม เริ่มตั้งแต่ต้นปี 2557 โดยเริ่มจากจุดบันทึกลงในแฟ้ม ปี 2558 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้เริ่มนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่พัฒนาด้วยตนเอง คือ โปรแกรมการจอง study room ด้วยตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องมาห้องสมุด ปัญหาในการใช้ห้องศึกษาคั่นคว่ำกลุ่มโดยวิธีการจดบันทึก

- เมื่อนิสิตอยากทราบว่าหมดเวลาอีกโมงก็ต้องมาเปิดแฟ้ม
- การจองทำได้ล่าช้า นิสิตจะต้องมาตรวจสอบในแฟ้มทำให้เสียเวลา
- นิสิตคืนห้องล่าช้าไม่ตรงเวลา
- นิสิตทำผิดกฎระเบียบไม่สามารถจัดการได้
- พื้นที่ให้บริการคับแคบไม่สามารถรองรับการให้บริการผู้ใช้บริการจำนวนมากได้
- การเก็บสถิติไม่สามารถเก็บข้อมูลเนื่องจากผู้ใช้บริการบันทึกบ้างไม่บันทึกบ้าง

หลังจากที่พบปัญหาในการให้บริการโดยวิธีการจดบันทึกจึงได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้โดยวิธีการให้บริการ นิสิตนำบัตรมาให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลลงในระบบแต่นำมาใช้ได้ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เนื่องจากยังพบปัญหาหลายประการ ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ต้องกรอกข้อมูลในการใช้ห้องให้นิสิต
- ไม่มีระบบในการจัดการคืนห้องช้า
- ข้อจำกัดในการใช้โปรแกรมไม่สามารถใช้งานได้จำนวนมาก
- เจ้าหน้าที่ต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนก่อน นิสิตถึงจะออกไปจากจุดบริการได้ทำให้เกิด

การแออัด

- พื้นที่บริการเคาน์เตอร์มีพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- นิสิตคืนห้องล่าช้าไม่ตรงเวลา

หลังที่การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้มาสู่ระยะหนึ่งยังพบปัญหาต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงพัฒนาโปรแกรมระบบการจองห้อง Study Room ขึ้นมาโดยเริ่มใช้โปรแกรมนี้ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา นิสิตสามารถจองห้องคั่นคว่ำกลุ่มและเดี่ยวในระบบได้เอง โดยใช้ User และ Password ของนิสิตเอง เมื่อทำการจองเรียบร้อย นิสิตสามารถนำบัตร นิสิตที่ตรงตามในการจองมารับกุญแจที่หน้าเคาน์เตอร์บริการ ทำให้นิสิตมีระเบียบการใช้ห้องที่ดีขึ้น นิสิตทำผิดกฎระเบียบน้อยลง

- มีระยะเวลาในการใช้ห้องที่ชัดเจน
- นิสิตเข้าใช้ห้องได้รวดเร็วขึ้น

การศึกษากิจการการจัดการห้องคั่นคว่ำกลุ่มและเดี่ยวได้มีแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การคืนห้องล่าช้า ปัญหาการนำเอาอาหารเข้ามาทาน ปัญหาการจองห้อง การใช้ห้อง การคืนห้อง ให้อยู่ในช่วงเวลาตามระเบียบการใช้บริการห้องคั่นคว่ำกลุ่ม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารจัดการการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรและนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

เครื่องมือการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ใช้การสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้

1. การวิเคราะห์ปัญหาขณะผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวถึงขั้นตอนการให้บริการและปัญหาที่พบจากการให้บริการรวมทั้งความต้องการดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ขั้นตอนการให้บริการ

1.1.1 ขั้นตอนการขอใช้ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการขอใช้ห้องโดยจองห้องทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรม Study Room จองห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มออนไลน์และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรงที่เคาน์เตอร์ให้บริการ

1.1.2 ขั้นตอนการเข้าใช้บริการ การเข้าใช้ห้องผู้ให้บริการต้องแลกบัตรประจำตัวหรือบัตรสมาชิกห้องสมุดเพื่อรับกุญแจห้องในขั้นตอนนี้ซึ่งเจ้าหน้าที่จะทราบระยะเวลาที่ผู้ให้บริการแจ้งขอใช้ห้องได้โดยดูข้อมูลจากโปรแกรมระบบ จองห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มออนไลน์

1.1.3 ขั้นตอนการคืนห้องเมื่อหมดเวลาหรือผู้ให้บริการต้องการคืนห้องก่อนหมดเวลา ผู้ใช้บริการต้องปิดอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดในห้องแล้วนำกุญแจห้องมาคืนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและรับบัตรประจำตัวหรือบัตรสมาชิกห้องสมุดคืน โปรแกรมจะทำการบันทึกข้อมูลเพื่อเก็บสถิติการใช้บริการ

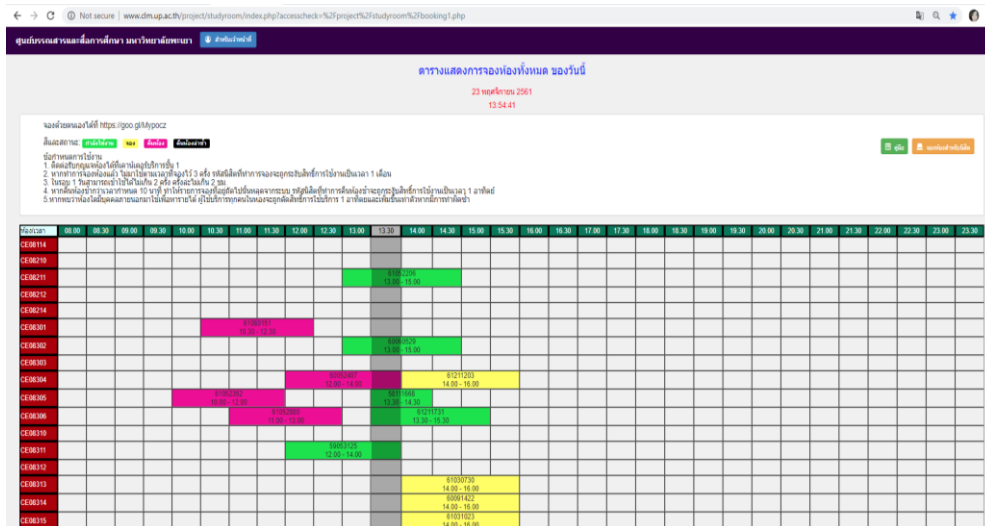
1.2 ปัญหาที่พบจากการให้บริการปัญหาที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบ คือ ปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนการคืนห้องของผู้ใช้บริการ ได้แก่

1.2.1 ผู้ใช้บริการไม่คืนห้องตามเวลาที่กำหนดทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเดินไปแจ้งเตือนด้วยตนเองอาจส่งผลกระทบต่อการใช้บริการแก่ผู้บริการท่านอื่นที่รออยู่

ขั้นตอนจองด้วยตนเอง

1. ติดต่อบริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 1
2. หากทำการจองห้องแล้วไม่มาใช้ตามเวลาที่จองไว้ 3 ครั้ง รหัสนิสิตที่ทำการจองจะถูกระงับสิทธิ์การใช้งานเป็นเวลา 1 เดือน
3. ในรอบ 1 วันสามารถเข้าใช้ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 2 ชั่วโมง
4. หากคืนห้องช้ากว่าเวลาที่กำหนด 10 นาที ทำให้รายการจองที่อยู่ถัดไปนั้นหลุดจากระบบรหัสนิสิตที่ทำการคืนห้องช้าจะถูกระงับสิทธิ์การใช้งานเป็นเวลา 1 อาทิตย์

5. หากพบว่าห้องใดมีบุคคลภายนอกมาใช้เพื่อหารายได้ ผู้ใช้บริการทุกคนในห้องจะถูกระงับสิทธิ์การใช้บริการ 1 อาทิตย์และเพิ่มขึ้นเท่าตัวหากมีการทำผิดซ้ำ



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการห้อง Study room

เข้าไปที่ <https://goo.gl/Mypocz> คลิกเข้าสู่ เมนูสำหรับเจ้าหน้าที่กรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบการจัดการห้อง study room

ศูนย์บริหารงานและจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

รายการจัดการ
23 พฤศจิกายน 2561

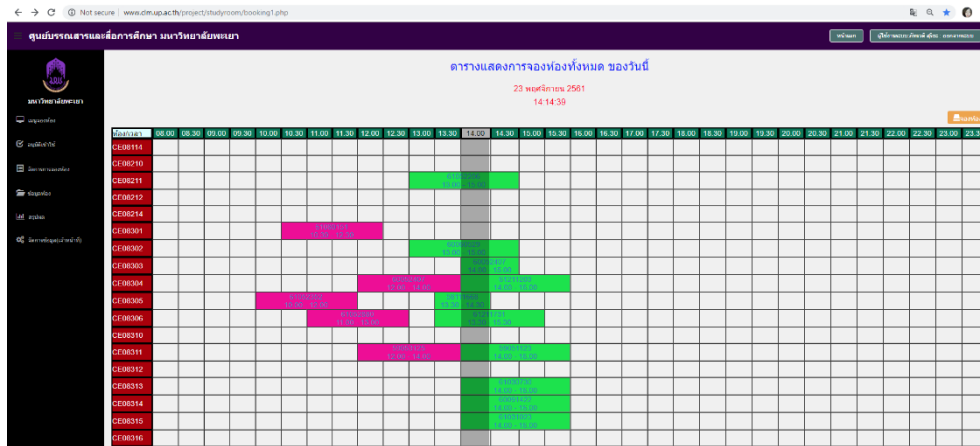
ห้อง	รหัสผู้ใช้ครั้งที่ 1	รหัสผู้ใช้ครั้งที่ 2	รหัสผู้ใช้ครั้งที่ 3	รหัสผู้ใช้ครั้งที่ 4	รหัสผู้ใช้ครั้งที่ 5	หมายเลขห้อง	เวลา	บันทึก
CE08314	60891422	61091276	61091298	61091333	61090710	096164138	14:00-16:00	บันทึก

สมการคณิตศาสตร์ของคนที่ 1 ถึงคนที่ 5 หรือพิมพ์รหัสคณิตศาสตร์ที่ 1 ถึงคนที่ 5 ไปช่องแล้วกด Enter

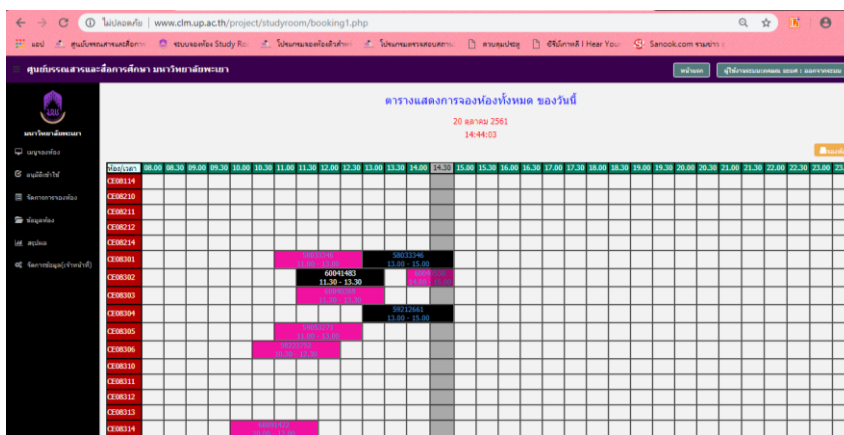
* ที่ใส่ช่องตอนต้น ไม่จำเป็นต้องตามลำดับ

ภาพที่ 2 สแกนรหัสสนิสิต

สแกนรหัสของผู้ใช้บริการทั้ง 5 คน ให้ตรงกับในระบบที่ผู้ใช้ได้ใส่รหัสสนิสิตไว้และไปยังเมนูการอนุมัติเข้าใช้งานในรอบ 1 วันสามารถเข้าใช้ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 2 ชั่วโมง ผู้ใช้สามารถทำการยกเลิกห้องได้ในกรณีที่ผู้ใช้ห้องแล้วสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ที่หน้าเคาน์เตอร์เพื่อทำงานยกเลิก

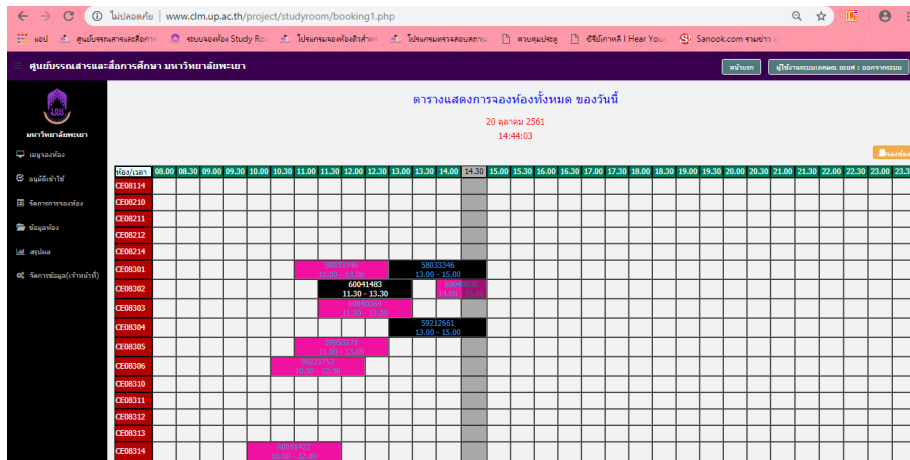


ภาพที่ 3 หน้าจอแสดงผลการใช้ห้อง study room
หน้าจอแสดงผลที่ผู้ใช้บริการใช้งานอยู่ในแต่ละวัน



ภาพที่ 4 การ blacklist การใช้ห้อง study room โดยเจ้าหน้าที่

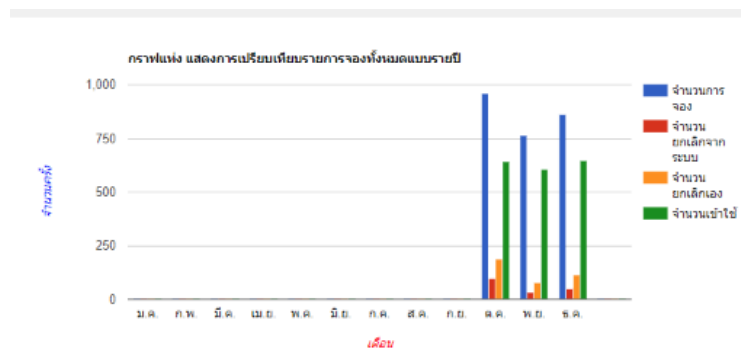
เจ้าหน้าที่สามารถ Blacklist การใช้ห้อง Study room ของผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลาหากมีการตรวจพบว่าผู้ใช้บริการนำขนมเข้ามารับประทานหรือทำผิดกฎของห้องสมุดในการ Blacklist แต่แต่ละครั้งผู้ใช้บริการจะไม่สามารถใช้ห้องได้ 1 สัปดาห์ เลือกการจัดการ Blacklist โดยเจ้าหน้าที่ โดยเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการที่ถูก Blacklist เลือกห้องที่ใช้งาน เวลาที่ถูก Blacklist บันทึก



ภาพที่ 5 การคืนห้องล่าช้า

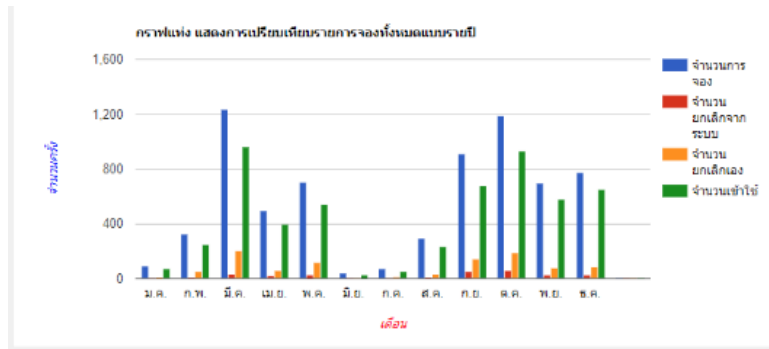
ในกรณีที่ผู้ใช้บริการคืนห้องช้าเกิน 10 นาทีขึ้นไป ระบบการจองห้อง Study room จะ blacklist โดยอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถใช้ห้องได้ 1 สัปดาห์

ผลสรุปรายปีของการใช้ห้อง



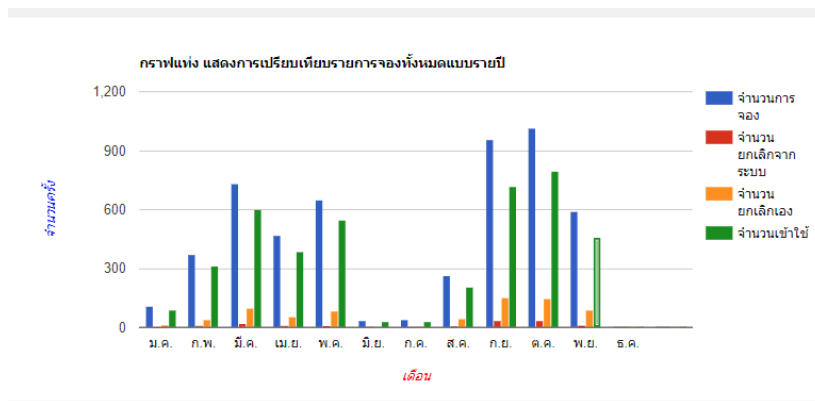
ภาพที่ 6 สถิติการใช้ ปี 2016

สถิติการเข้าใช้ study room 2016 เริ่มใช้โปรแกรมใน เดือน ตุลาคม - ธันวาคม จำนวนผู้เข้าใช้ทั้งหมด 1,894 คน



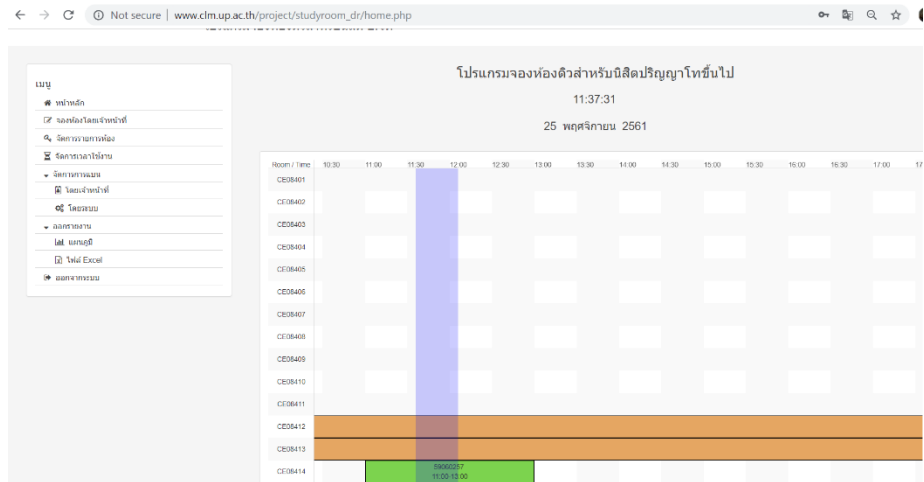
ภาพที่ 7 สถิติการใช้บริการ ปี 2017

สถิติการเข้าใช้บริการ Study room 2017 เดือน มกราคม - ธันวาคม จำนวนผู้เข้าใช้ทั้งหมด 5,374 คน



ภาพที่ 8 สถิติการใช้บริการ ปี 2018

สถิติการเข้าใช้บริการ study room 2018 เดือน มกราคม – พฤศจิกายน จำนวนผู้เข้าใช้ทั้งหมด 4,168 คน



ภาพที่ 9 ห้องคันทัวร์เดี่ยวและกลุ่มชั้น 4

เข้าไปที่ http://www.clm.up.ac.th/project/studyroom_dr/home.php คันทัวร์เดี่ยวและกลุ่มชั้น 4 แบ่งเป็นห้องคันทัวร์เดี่ยว 12 ห้อง ห้องคันทัวร์กลุ่มอยู่ 4 ห้อง แยกเป็นอีกโปรแกรมหนึ่งเพราะกลุ่มเป้าหมายเป็น นิสิตบัณฑิตศึกษา บุคลากร นักวิจัยและ อาจารย์ มีข้อมูลผู้ใช้ต่างกันจึงพัฒนาเพิ่มเติมขึ้น ระยะเวลาการจองห้องในรอบ 1 วันสามารถเข้าใช้ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 4 ชั่วโมง

อภิปรายผล

อย่างไรก็ตามการพัฒนาการให้บริการห้องคันทัวร์กลุ่มและเดี่ยว และการพัฒนาโปรแกรมรองรับการให้บริการจะยังดำเนินต่อไปเพื่อส่งบริการที่ดีที่สุดต่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

- สะดวกต่อผู้ใช้บริการ โดยสามารถจองผ่านเว็บได้ด้วยตนเอง
- ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ห้องตรงตามเวลาที่กำหนด
- นิสิตทราบถึงกติกาในการใช้ห้องเป็นอย่างดี เนื่องจากการคืนห้องล่าช้าระบบจะทำการตัดสิทธิ์การใช้ห้องโดยอัตโนมัติ เป็นระยะเวลา 7 วัน

ประโยชน์ของผู้ให้บริการ

- ผู้ให้บริการสามารถให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยสามารถตรวจรายชื่อผู้เข้าใช้บริการผ่านโปรแกรมลดภาระการทำงานของผู้ให้บริการลดน้อยลงทำให้ผู้ให้บริการสามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงแต่เทคโนโลยีเพื่อความสะดวกรสบายแต่ทางศูนย์บรรณสารยังให้ความสำคัญกับการพูดคุยกับผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการอยู่เสมอจึงได้มีการจัดให้เจ้าหน้าที่เดินตรวจการใช้ห้องทุก 2 ชั่วโมง

รายการอ้างอิง

เบญจวรรณ บัวหลวง. (2555). *การพัฒนาการให้บริการห้องสมุด สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ*.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์
และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันวิสาข์ แสงมณี. (2551). *สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด*

ประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทระเกษม.

สุรักษ์ สิมคาน. (2558). ระบบบริหารจัดการห้องออนไลน์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม.

PULINET JOURNAL, 1(1), 45-48.

เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.