

การวิเคราะห์การให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จิราภา ลิ้มจาริก*

บทคัดย่อ

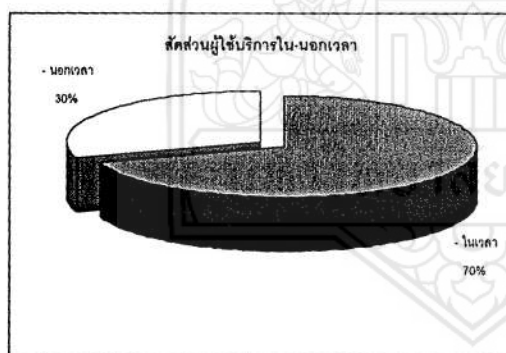
เป็นการวิเคราะห์แผนและผลการปฏิบัติงานด้านบริการของสำนักวิทยบริการราย 3 เดือน จากช่วง ตุลาคม-ธันวาคม 2545 เช่น เวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ใช้ และการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศในระบบ ยืมคืนอัตโนมัติ ซึ่งนำมาวิเคราะห์ร่วมกับงบประมาณ สามารถคำนวณต้นทุนในการให้บริการของห้องสมุดได้

หัวเรื่อง ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด—สถิติ ; สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น—

สถิติ ; ต้นทุน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดให้ฝ่าย งาน และหน่วยภายในสังกัดกำหนดแผนการปฏิบัติงานและให้รายงานผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ รายไตรมาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการรายงานผลว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดหรือไม่ นำไปสู่การวิเคราะห์ถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานประการหนึ่ง สำหรับข้อมูลของไตรมาสที่ 1/2546 (ตุลาคม-ธันวาคม 2545) หอสมุดกลาง งานห้องสมุดคณะ รวมถึงหน่วยภายในสำนักวิทยบริการได้รายงานผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ สำหรับด้านของการให้บริการ ซึ่งได้แก่ จำนวนผู้ใช้บริการ เวลาเปิดบริการ และจำนวนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ ยืม-คืนอัตโนมัติ พบว่า

1. จำนวนผู้ใช้บริการ



ในไตรมาสที่ 1/2546 มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 337,578 คน เป็นผู้ใช้บริการในเวลา 235,649 คน นอกเวลา 101,929 คน คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 70 และ 30 ตามลำดับ ดังรูป

ซึ่งผู้ใช้บริการมีจำนวนมากกว่าแผนที่กำหนดไว้ร้อยละ 1 (แผนกำหนด 332,827 คน) เมื่อจำแนกช่วงเวลาในการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการช่วงนอกเวลามีมากกว่าแผนที่กำหนดไว้ ร้อยละ 4 ส่วนผู้ใช้บริการช่วงในเวลาใกล้เคียงกับแผนที่กำหนดไว้ มีความแตกต่างกันเพียงร้อยละ 0.46 คาดว่าผู้ใช้ที่เป็นบุคคล

* เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 6 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภายนอกที่มาใช้ห้องสมุดในวันเสาร์-อาทิตย์ ส่วนมากมักเป็นนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสถาบันใกล้เคียง เป็นตัวแปรที่ทำให้แผนและผลของผู้ใช้บริการนอกเวลาแตกต่างกันจำนวนมาก

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ใช้บริการของห้องสมุดคณะและหอสมุดกลางพบว่า หอสมุดกลางมีผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์และห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13 และ 11 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่กำหนดไว้ สามารถแบ่งห้องสมุดออกเป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มกลาง มีผล $\pm 10\%$ ประกอบด้วย 8 ห้องสมุด คือ หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ และห้องสมุดสถาบันวิจัยและพัฒนา

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่มีผล $> 10\%$ ประกอบด้วย 3 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ และห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์

กลุ่มที่ 3 กลุ่มที่มีผล $< 10\%$ ประกอบด้วย 2 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ และห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์

เมื่อพิจารณาช่วงเวลาในการให้บริการ พบว่าในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2545 มีห้องสมุดที่ไม่เปิดบริการนอกเวลาราชการ คือ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และห้องสมุดสถาบันวิจัยและพัฒนา

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์มีสัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการในเวลาราชการมากกว่าแผนที่กำหนดไว้สูงสุด คือ ร้อยละ 142 (+42%) ส่วนห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์มีสัดส่วนผู้ใช้บริการน้อยกว่าแผนที่กำหนดไว้มากที่สุดคือ ร้อยละ 73 (-27%)

ส่วนช่วงนอกเวลาราชการ ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์มีสัดส่วนผู้ใช้บริการมากกว่าแผนที่กำหนดไว้สูงสุด คือ ร้อยละ 158 (+58%) ส่วนห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์มีสัดส่วนผู้ใช้บริการน้อยกว่าแผนที่กำหนดไว้มากที่สุดคือ ร้อยละ 73 (-27%)

หมายเหตุ

สัดส่วนของแผนและผลการให้บริการที่แตกต่างกันมากนั้นอาจมีสาเหตุเนื่องมาจากเป็นครั้งแรกที่จัดแผนผลรายไตรมาส ที่ต้องกำหนดแผนและรายงานผลทุก 3 เดือน อาจทำให้การประมาณค่าต่างๆ ยังคลาดเคลื่อน เพราะเดิมเป็นการกำหนดแผนรายปี หรือราย 6 เดือน ซึ่งในปีต่อไป คาดว่าการประมาณค่าจะใกล้เคียงมากขึ้น

2. เวลาเปิดบริการ

ในไตรมาสที่ 1/2546 นี้มีวันทำการทั้งสิ้น 61 วัน สามารถให้บริการในเวลาราชการ 488 ชั่วโมง มี 3 ห้องสมุดที่ไม่มีการเปิดบริการนอกเวลาราชการ ในภาพรวมมีการเปิดบริการนอกเวลารวมทั้งสิ้น 2,152 ชั่วโมง โดยมีหอสมุดกลางเปิดบริการนอกเวลาสูงสุด 427 ชั่วโมง เป็นวันจันทร์-ศุกร์ 232 ชั่วโมง

วันเสาร์ 115 ชั่วโมง และวันอาทิตย์ 80 ชั่วโมง โดยเฉพาะหอสมุดกลางนั้นเปิดบริการทั้งสิ้น 915 ชั่วโมง โดยเฉลี่ยแล้วเปิดให้บริการ 305 ชั่วโมง/เดือน หรือ 76 ชั่วโมง/สัปดาห์ หรือ 11 ชั่วโมง/วัน

3. การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบยืมคืนอัตโนมัติ

จากข้อมูลการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการทำรายการผ่านระบบยืมคืนอัตโนมัติด้วยโปรแกรม INNOPAC จำแนกเป็นการยืม (checkout) 161,434 รายการ ส่งคืน (checkin) 158,634 รายการ ยืมต่อ (renew) 18,474 รายการ จอง (hold) 2,037 รายการ รวมทั้งสิ้น 340,579 รายการ คิดเป็นสัดส่วน ดังนี้ การยืมร้อยละ 47 ส่งคืน 47 ยืมต่อ 5 และจอง 1 ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีการยืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศสูงสุด

การนำข้อมูลด้านบริการไปใช้ในการคำนวณต้นทุน

สำหรับข้อมูลการให้บริการดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดอย่างมาก เมื่อนำจำนวนผู้ใช้บริการ เวลาที่เปิดบริการ และงบประมาณมาพิจารณาประกอบกัน ห้องสมุดสามารถนำศึกษาด้านทุน การให้บริการ โดยการคำนวณอย่างง่าย

กรณีของหอสมุดกลาง พบว่าหอสมุดกลางมีผู้ใช้บริการนอกเวลาทั้งสิ้น 60,288 คน เปิดบริการนอกเวลา 427 ชั่วโมง โดยเฉลี่ย 6 ชั่วโมง/วัน จ่ายค่าล่วงเวลาเป็นเงิน (รวมค่าจ้างนักศึกษาช่วยงาน) 168,250 บาท โดยเฉลี่ยแล้วมีค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ดังนี้

ผู้ใช้บริการนอกเวลาโดยเฉลี่ย	141	คน/ชั่วโมง	(60,288/427)
ค่าล่วงเวลาโดยเฉลี่ย	2,511	บาท/วัน	(168,250/67)
“	394	บาท/ชั่วโมง	(168,250/427)
ต้นทุนต่อการบริการผู้ใช้	3	บาท/ผู้ใช้บริการ	(168,250/60,288)

จากกรณีข้างต้นจะเห็นได้ว่าทุกห้องสมุดให้ความสำคัญกับการเก็บบันทึกสถิติข้อมูล เมื่อนำมาทำการวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างข้อมูลที่สัมพันธ์กัน จะทำให้ห้องสมุดสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการดำเนินงานได้ เช่น การแก้ปัญหา การวางแผนงาน การเพิ่มประเภทของบริการ การคิดค่าบริการ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่ใช่เรื่องยากเลยสำหรับบุคลากรห้องสมุดซึ่งเชี่ยวชาญด้านการจัดการสารสนเทศ



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ. หน่วยงานนโยบายและแผน. 2546. รายงานแผน/ผลประจำปีไตรมาสที่ 1/2546 : การวิเคราะห์การให้บริการ. ขอนแก่น : หน่วยฯ.