

ประสบการณ์การให้บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็มที่ประทับใจผู้ใช้งานกว่า 90%
ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

An Experience of Full-text Finder Services with Above 90%
Customer's Satisfaction: A Case Study of
Thammasat University Library

ฐิตายุ วิริยะภูมิสิริ*, นฤมล คำสม

Thidayu Viriyapoomsiri*, Naruemon Khamson

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

thidayuv@tu.ac.th

รับบทความ 26 มกราคม 2566 | แก้ไขบทความ 8 พฤษภาคม 2566 | ตอรับบทความ 24 พฤษภาคม 2566

บทคัดย่อ

ทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลที่หลากหลายมีวิธีการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มที่แตกต่างกัน หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเอกสารฉบับเต็มเพื่อช่วยให้นักศึกษาและบุคลากรเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกันผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุด มีการจัดบุคลากรให้บริการเอกสารฉบับเต็มโดยเฉพาะ ผู้ใช้สามารถขอรับบริการดังกล่าวผ่านแพลตฟอร์ม U-Services ที่หอสมุดฯ จัดทำขึ้น ส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนี้พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 โดยความพึงพอใจรวมของบริการอยู่ที่ร้อยละ 95.23 ถือว่าบริการเอกสารฉบับเต็มประสบความสำเร็จในการให้บริการเป็นอย่างมากจากการให้บริการที่ตรงจุด มีความสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงมีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ

บริการสารสนเทศ, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม, บริการสนับสนุนการวิจัย

Abstract

Varied methods exist for accessing digital documents through different information sources and online databases. Thammasat University (TU) Library acknowledges

the usefulness of the full text finder service in assisting students and employees to access data resources meeting their needs, using them to the maximum value, and encourages resource sharing by interlibrary loan. A dedicated staff member is responsible for providing these services. In a quick, simple procedure, users may send requests through the TU Library U-services platform. Customer satisfaction survey results report over 90% user satisfaction with the service, while overall service satisfaction was 95.23%. These findings suggest that the full text finding service is accurate, convenient, and time-saving. Customer suggestions are invited for continual service improvement.

Keyword

Information Services, Full-text Finder, Research Support

บทนำ (Introduction)

การเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้สามารถค้นและได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งนี้การเข้าถึงสารสนเทศจะต้องเป็นบริการที่ห้องสมุดได้จัดไว้ให้ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว พร้อมกับได้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง (ชญาภรณ์ กุลนิต, 2553) ในการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์นั้น ล้วนต้องอาศัยแหล่งในการค้นคว้าหาข้อมูล ซึ่งปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูล มีเป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบหนังสือ วารสาร เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ บางครั้งผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้ เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลมีวิธีการที่หลากหลาย ผู้ใช้บริการหลายคนไม่ทราบวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยบอกรับ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศแบบเปิด (Open Access) รวมถึงการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดไม่ได้บอกรับ ผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) นอกจากนี้ ยังเป็นผลจากงบประมาณของห้องสมุดที่ลดลง แต่ราคาของวารสารกลับสูงขึ้น (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2561) ทำให้ห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องลดการบอกรับวารสารและฐานข้อมูล ซึ่งห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ก็อยู่ในภาวะดังกล่าวเช่นกัน เป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการ สอบถามวิธีการเข้าถึงฐานข้อมูล และประสงค์ให้ห้องสมุดช่วยค้นหาเอกสารฉบับเต็มที่ต้องการมากขึ้นเรื่อย ๆ ทางห้องสมุดฯ จึงตระหนักถึงความสำคัญของบริการเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยในระยะแรกห้องสมุดฯ ยังไม่ได้มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบบริการสำหรับการค้นหาเอกสารฉบับเต็มขึ้นมาเป็นการเฉพาะ ดังนั้นบรรณารักษ์ห้องสมุดสาขาจึงให้บริการเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการของตนเอง และแต่ละแห่งมีมาตรฐานการให้บริการการค้นหาที่แตกต่างกัน

ด้วยห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย ประกอบกับมีการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ห้องสมุดฯ ได้ตระหนักถึงการให้บริการที่ไม่เป็นมาตรฐานไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ระยะเวลาดำเนินการไม่แน่นอน ประกอบกับผู้ใช้บริการติดต่อเพื่อขอให้ช่วยค้นหาเอกสารฉบับเต็มเพิ่มมากขึ้น จึงได้มีการประชุมหารือการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อจัดตั้งทีมงานบริการ มอบหมายหน้าที่ กำหนดแผนงานและขั้นตอนในการ

ให้บริการเอกสารฉบับเต็ม และพัฒนาเป็นแพลตฟอร์มเพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทีเดียว (One Stop Services) ทำให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการของห้องสมุด
2. เพื่อช่วยให้นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ
3. เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีอยู่อย่างคุ้มค่า
4. เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุด

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

1. ประชุมหารือเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการ
บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม (Full Text Finder Service) หมายถึง บริการค้นหาและจัดส่งเอกสารฉบับเต็มให้กับผู้ใช้บริการครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศจากที่ห้องสมุดฯ มีให้บริการทั้งรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งพิมพ์ แหล่งข้อมูลแบบเปิด (Open Access) ตลอดจนเครือข่ายการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศและต่างประเทศ โดยทรัพยากรที่ให้บริการอาจเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Born Digital) หรือสแกนจากสิ่งพิมพ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกของห้องสมุดฯ ที่ไม่ทราบช่องทาง และวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ตนต้องการ บรรณารักษ์จะค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและจัดส่งให้กับผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงหลักการใช้งานลิขสิทธิ์ที่เป็นธรรม (Fair Use) ซึ่งได้กำหนดนโยบายการให้บริการ ดังนี้

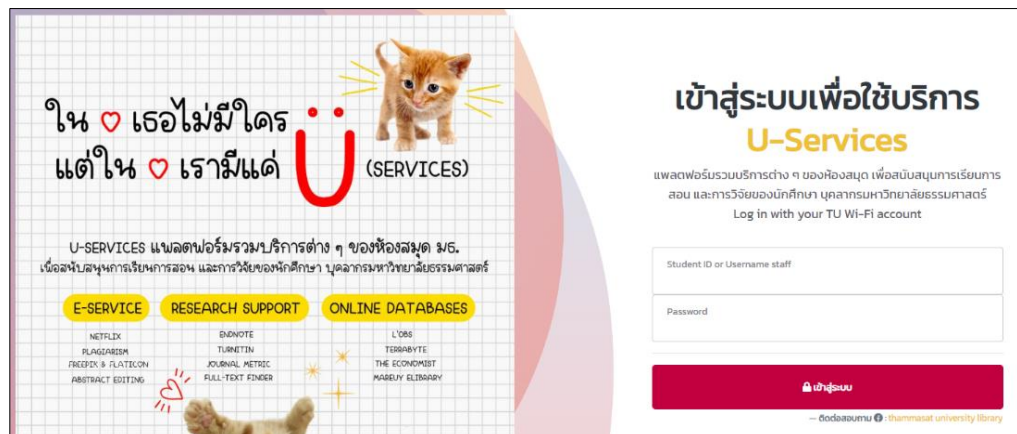
- ผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรปัจจุบันของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ผู้ใช้บริการส่งคำขอที่เว็บไซต์ของห้องสมุดฯ ผ่านแพลตฟอร์ม U-Services โดยกรอกข้อมูลผู้ใช้บริการ วัตถุประสงค์การใช้งาน และข้อมูลของทรัพยากรสารสนเทศ
- ผู้ให้บริการจะแจ้งผลการดำเนินการหรือส่งไฟล์ของทรัพยากรสารสนเทศให้ทางอีเมลภายใน 1-3 วันทำการ
- หากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดฯ ไม่มีให้บริการ หรือหาไม่ได้จากแหล่งสารสนเทศแบบเปิด ผู้ให้บริการจะส่งคำขอไปยังเครือข่ายเพื่อขอยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan)

2. กำหนดหน้าที่แก่บุคลากรผู้ได้รับมอบหมายในการให้บริการ

ห้องสมุดฯ ได้มอบหมายให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ มีกลุ่มไลน์เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารกันในกลุ่มผู้ให้บริการ โดยมีระบบแจ้งเตือนจากไลน์ (Line Notify) เมื่อมีคำขอรับบริการเข้ามาใหม่จากแพลตฟอร์ม U-Services ทำให้ผู้ให้บริการทราบและดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีคำขอใหม่เข้ามา

ผู้ให้บริการทำงานไม่เข้าชั้นและยังใช้กลุ่มไลน์ปรึกษากันเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ เพื่อให้การบริการของคณะทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

• ขั้นตอนการใช้บริการ



ภาพที่ 1 หน้าแรกของบริการ U-Services

1. ผู้ใช้บริการเข้าเว็บไซต์หอสมุดฯ เลือกบริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม และยืนยันตัวตนด้วยการ Login ผ่าน U-services ระบบจะแสดงข้อมูลของผู้ใช้บริการโดยอัตโนมัติประกอบด้วย ชื่อนามสกุล รหัสผู้ให้บริการ คณะหรือหน่วยงาน ประเภทสมาชิก อีเมล และเบอร์โทรศัพท์ โดยผู้บริการจะต้องเลือกวัตถุประสงค์การใช้บริการด้วยตนเอง

ภาพที่ 2 แบบฟอร์มการขอใช้บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็มผ่าน U-Services

2. จากนั้นผู้ใช้บริการกรอกรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

- ประเภทของทรัพยากร
- ชื่อเรื่อง
- ชื่อผู้แต่ง
- แหล่งที่มา เช่น ชื่อวารสาร ชื่อหนังสือ เอกสาร
- รายละเอียดเพิ่มเติม เช่น บทที่ ปีที่ ฉบับที่ เลขหน้า
- Link / URL

3. ผู้ใช้บริการจะได้รับอีเมลแจ้งผลการดำเนินการหรือไฟล์ของทรัพยากรสารสนเทศ ภายใน 1-3 วันทำการ

ทั้งนี้ หนังสือหรือบทความ ที่ต้องสแกนห้องสมุดจะพิจารณาให้บริการเพียง 1 บท หรือบางส่วนของเนื้อหาภายใต้หลักการใชงานที่เป็นธรรม (Fair Use) (กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์, 2557) โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิจัยเท่านั้น การใช้งานที่ผิดวัตถุประสงค์ การส่งต่อหรือนำไปเผยแพร่ ที่อาจละเมิดกับกฎหมายเป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ หากหนังสือหรือบทความที่ต้องสแกนมีสภาพตัวเล่มที่ไม่พร้อมสำหรับการสแกน หอสมุดฯ อาจพิจารณาส่งเป็นรูปถ่ายหรือให้บริการด้วยวิธีอื่นตามความเหมาะสม และยกเว้นการสแกนสิ่งพิมพ์ประเภทนวนิยาย และการ์ตูน

• ขั้นตอนการให้บริการ

1. ผู้ให้บริการที่ได้รับคำขอจากผู้ใช้บริการ ได้รับแจ้งเตือนคำขอจากผู้ใช้บริการผ่านกลุ่มไลน์ (Line Notify) หรือตรวจสอบคำขอของผู้ใช้บริการผ่านระบบแอดมินของระบบ U-Services

2. ตรวจสอบสถานะและรายละเอียดของผู้ใช้บริการในฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดหรือฐานข้อมูลนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เนื่องจากให้บริการเฉพาะนักศึกษาและบุคลากรปัจจุบัน ทั้งนี้ นักศึกษาที่รักษาสถานภาพแต่ไม่ชำระค่าบำรุงห้องสมุดจะยังสามารถขอรับเอกสารฉบับเต็มได้ แต่ไม่มีสิทธิใช้บริการยืมทรัพยากรที่เป็นตัวเล่ม

3. ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการตามคำขอ โดยค้นหาจากฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุด ค้นหาจากแหล่งทรัพยากรแบบเปิด และห้องสมุดเครือข่ายที่สามารถขอยืมระหว่างห้องสมุดได้ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากเป็นบทความที่หอสมุดฯ บอกรับ ผู้ให้บริการจะส่งลิงก์ไปให้ผู้ใช้เพื่อให้ดาวน์โหลดทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง โดยลิงก์ที่ส่งไปให้จะต้องยืนยันตัวตนผ่านระบบ OpenAthens พร้อมแนบคู่มือและวิธีการใช้งานเบื้องต้นไปด้วย เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้วิธีการค้นหา และดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มด้วยตนเอง

หากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่หอสมุดฯ ไม่ได้บอกรับจะดำเนินการค้นหาจากแหล่งทรัพยากรแบบเปิด (Open Access) จากองค์กร หน่วยงาน และสำนักพิมพ์ต่าง ๆ เช่น

- DOAJ: Directory of Open Access Journals <https://doaj.org>

- DOAB: Directory of Open Access Books

<https://www.doabooks.org>

- Internet Archive <https://archive.org>
- HathiTrust Digital Library <https://www.hathitrust.org>
- OECD iLibrary <https://www.oecd-ilibrary.org>

ส่วนกรณีที่จัดส่งเป็นไฟล์เอกสารมักเป็นกรณีที่มาจากการสแกนตัวเล่มหนังสือหรือเป็นไฟล์จากบริการยืมระหว่างเครือข่ายห้องสมุดต่าง ๆ เช่น TU-PULINET, TU-THAIPUL และ WorldShare ILL เป็นต้น

4. แจ้งผลการดำเนินการหรือส่งไฟล์เอกสารฉบับเต็มให้แก่ผู้ใช้บริการ

5. เปลี่ยนสถานะการดำเนินการในระบบ U-Services และบันทึกการให้บริการลงในแบบฟอร์มบันทึกสถิติการให้บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม

เนื่องจากยังมีคำขออีกจำนวนหนึ่งที่ได้รับจากบริการตอบคำถามในช่องทางอื่น ๆ เช่น Line หรือ Facebook ที่นอกเหนือจากช่องทาง U-Services ดังนั้นเพื่อให้การเก็บสถิติเป็นไปอย่างครอบคลุมและครบถ้วน จึงมีการรวบรวมสถิติการให้บริการจากทุกช่องทางที่ Google Form และใช้การเรียกรายงานจาก U-Services มาด้วยอีกช่องทางหนึ่งเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบันทึกข้อมูล

• วิธีการเรียกรายงานจาก U-Services



ภาพที่ 3 การกำหนดช่วงเวลาการเรียกรายงานจาก U-Services

1. ในหน้าเว็บ Admin U-Services จะสามารถเลือกช่วงเวลาที่ต้องการดึงสถิติการให้บริการที่ต้องการได้ โดยหลังจากเลือกช่วงเวลาเรียบร้อยแล้ว ให้กดที่ View Full Report

2. จากนั้นระบบจะดึงข้อมูลสถิติการดำเนินการที่ต้องการออกมาในรูปแบบของไฟล์ Excel ที่มีข้อมูลรายละเอียดทั้งหมด ได้แก่ ช่วงวันที่มีการดึงสถิติ จำนวนชิ้นงาน ลำดับที่ของชิ้นงาน เลขประจำตัวของผู้รับบริการ ชื่อ-นามสกุล คณะ ประเภทสมาชิก Email Address หมายเลขโทรศัพท์ วัตถุประสงค์ ประเภททรัพยากร ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง แหล่งที่มา รายละเอียด ลิงก์บทความ วันที่ขอรับบริการ สถานะการดำเนินการ ผู้ดำเนินการ หมายเหตุอื่น วันเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ และ จำนวนวันเวลาที่ดำเนินการ

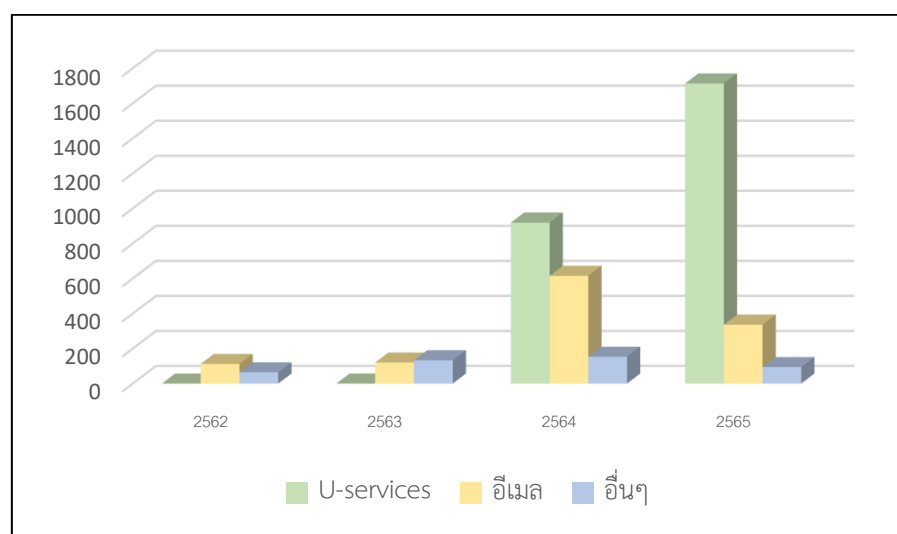
ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

ในระยะเวลากว่า 2 ปีที่มีการเปิดบริการค้นหาเอกสารฉบับเต็มอย่างเป็นทางการนั้น มีแนวโน้มของการขอรับบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี ซึ่งเกิดจากผู้ใช้เดิมที่มีการใช้งานอย่างเป็นประจำ หรือการบอกเล่าบริการแบบปากต่อปาก ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการรับรู้บริการของผู้ใช้ คือ แผนการประชาสัมพันธ์ที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ต่าง ๆ

ของหอสมุดฯ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, TikTok หรือ YouTube ที่มักจะมีการนำบริการมาแนะนำผ่านบริบทหรือเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจ หรือเป็นประเด็นสังคมที่น่าจับตามองในช่วงเวลานั้น ๆ เพื่อดึงดูดให้มีการเข้าถึงเนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ และได้ทราบถึงบริการนี้

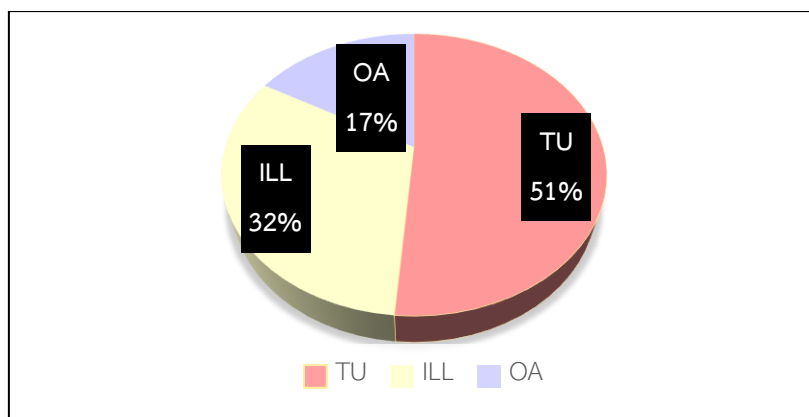
นอกจากนี้ยังมีการดำเนินกิจกรรมในช่วงปี 2564 ที่มีชื่อว่า “เพื่อนใหม่ 64 นาทีทอง กับบริการช่วยค้นหาบทความฉบับเต็ม” ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเชิญชวนให้นักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา 2564 มาใช้บริการ และร่วมลุ้นชิงของรางวัล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมใน OKRs ของห้องสมุด เป็นการส่งเสริมให้บริการนี้เป็นที่รู้จักและมีการใช้งานมากยิ่งขึ้น

1. สถิติการให้บริการ



ภาพที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบการได้รับคำขอใช้บริการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

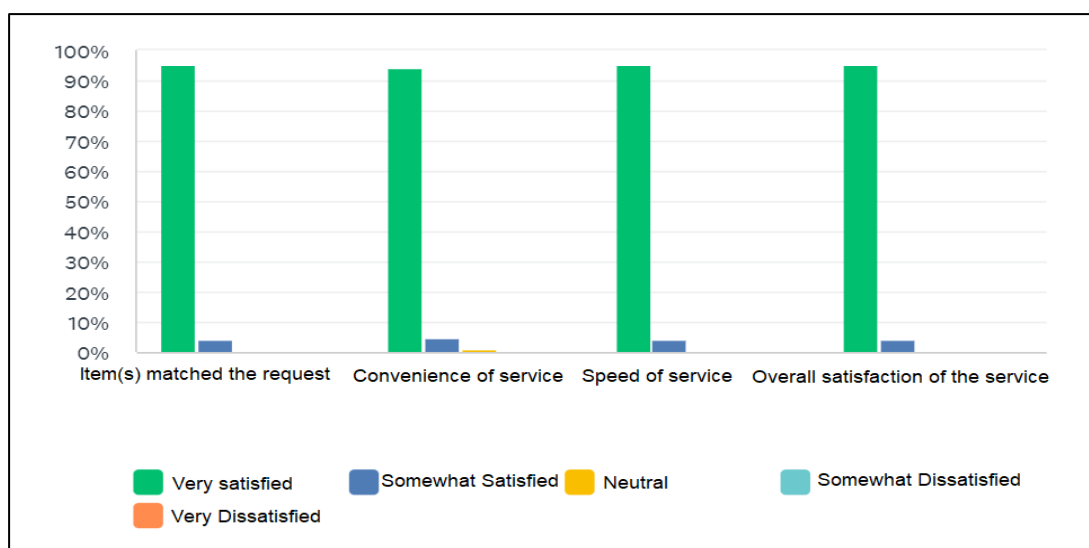
สำหรับการดำเนินการผ่านระบบ U-Services ที่ผ่านมามีพบว่า หากเปรียบเทียบสัดส่วนของคำขอรับบริการจากระบบ U-Services ในแต่ละปีที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับสัดส่วนของคำขอที่มาจากช่องทางอื่นที่มีแนวโน้มลดลง นอกเหนือจากการให้บริการผ่าน U-Services ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ดีของแนวทางการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และตรงกลุ่มเป้าหมาย โดยมีผู้ใช้บริการร้องขอทรัพยากรมากถึง 4,259 รายการ โดยประเภทของผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ร้อยละ 64.33 รองลงมาเป็นอาจารย์ ร้อยละ 30.18 และเจ้าหน้าที่ร้อยละ 5.49 ตามลำดับ หากพิจารณาตามคณะหรือหน่วยงานที่สังกัด พบว่า คณะแพทยศาสตร์มีจำนวนคำขอใช้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตามลำดับ



ภาพที่ 5 สัดส่วนของแหล่งการสืบค้นที่พบทรัพยากรสารสนเทศ

ในส่วนของประเทศทรัพยากรที่ถูกขอรับบริการมากที่สุดคือ บทความ จำนวน 3,239 รายการ รองลงมาเป็นหนังสือ จำนวน 760 รายการ และอื่น ๆ เช่น วิทยานิพนธ์ หรือเอกสารประกอบการประชุม จำนวน 260 รายการ ตามลำดับ โดยพิจารณาในอัตราส่วนของแหล่งข้อมูลที่ได้บทความนั้น ๆ พบว่าเป็นทรัพยากรที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้มีการบอกรับเป็นอันดับแรกมากถึงร้อยละ 51 อันดับสองเป็นบริการยืมระหว่างเครือข่ายห้องสมุดต่าง ๆ ร้อยละ 32 ซึ่งจากตัวเลขจำนวนมากเช่นนี้ ชี้ให้เห็นว่าการยืมระหว่างเครือข่ายห้องสมุดควรได้มีการพัฒนาให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น และอันดับที่สามคือข้อมูลจากแหล่งทรัพยากรแบบเปิด (Open Access) ร้อยละ 17 ซึ่งจะถูกนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการประชาสัมพันธ์ รวมถึงแนวทางการจัดการอบรมในอนาคตเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้น และเข้าถึงทรัพยากรดังกล่าวได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ความพึงพอใจ



ภาพที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม

เมื่อแจ้งผลการดำเนินการทางอีเมลจะมีการแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการไปด้วยทุกครั้ง โดยได้รับการตอบแบบประเมินในช่วง 1 มกราคม 2563 ถึง 31 สิงหาคม 2565 มากถึง 503 ครั้ง

ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อสารสนเทศตรงกับที่ต้องการมากเป็นอันดับหนึ่งถึงร้อยละ 95.45 อันดับที่สองได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.20 และสุดท้ายอันดับที่สามคือ ความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 94.23 ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของบริการมากถึงร้อยละ 95.23

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากผลการประเมิน ถือได้ว่าบริการค้นหาเอกสารฉบับเต็มประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงได้วิเคราะห์ประเด็นที่ถือว่าเป็นจุดสำคัญของความพึงพอใจเพื่อตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของการให้บริการ ดังต่อไปนี้

2.1 การบริการที่รวดเร็ว เกิดมาจากเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง และมีมาตรฐานการทำงานของผู้ให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการมีแพลตฟอร์มที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ ทำให้การส่งคำขอรับบริการและการให้บริการเป็นไปได้อย่างไม่ติดขัด มีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.2 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Facebook, TikTok หรือ YouTube ส่งผลให้ผู้ใช้ที่ยังไม่ทราบถึงบริการสามารถเข้าถึงและขอรับบริการดังกล่าวนี้ได้

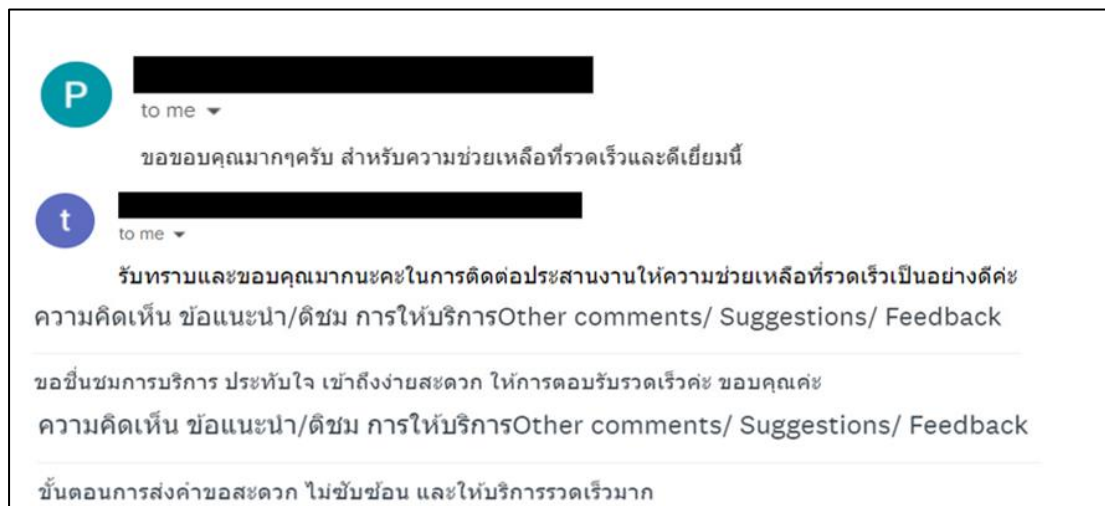
2.3 ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นตัวเล่มให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเห็นได้ชัดจากโครงการ TULIB Information Digitize คือโครงการที่นำข้อมูลทรัพยากรประเภทวารสารและเอกสารที่เป็นตัวเล่มแปลงเป็นรูปแบบดิจิทัล (สุกัญญา ปัญญาอินแก้ว, 2564) ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว แม้ว่ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จะมีห้องสมุดที่ให้บริการในหลากหลายวิทยาเขต และมีห้องสมุดสาขาเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลต่อขั้นตอนที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ที่มีความแตกต่างกันออกไป แต่ด้วยการกำหนดแนวทางการให้บริการ และมีผู้รับผิดชอบอย่างเฉพาะเจาะจง ในกรณีผู้ใช้มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศแบบสแกนจากหนังสือ หรือตัวเล่มของวารสาร ส่งผลให้ห้องสมุดฯ มีการเตรียมความพร้อมของการให้บริการอยู่เสมอ ไม่ว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม

2.4 บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็มที่ได้พัฒนาขึ้นมา จึงถือเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมการบริการที่ห้องสมุดฯ ยังคงให้ความสำคัญและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ เป็นผลให้สามารถนำข้อเสนอแนะหรือคำติชมจากผู้ใช้บริการมาปรับปรุงการให้บริการให้มีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

3. ผลของการให้บริการ

หลังจากที่ได้มีการจัดตั้งบริการค้นหาเอกสารฉบับเต็มพบว่าบริการให้บริการประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก จากเสียงตอบรับและคำชมเชยของผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มผ่านช่องทาง U-Services ที่ง่ายต่อการขอรับบริการ ทำให้ผู้ใช้ได้รับความช่วยเหลือที่ตรงจุด ช่วยสนับสนุนภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัย ตลอดจนนำข้อดีต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้เข้ามาปรับปรุงการให้บริการในอนาคตให้เกิดแผนงานที่จะนำไปต่อยอดสู่บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็มนับว่าเป็นบริการที่ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่า มีการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ มีความร่วมมือกับสถาบันอื่นให้เกิดเป็นพันธมิตรที่มั่นคงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนแนวคิดที่ว่าความมุ่งมั่นที่

กิจกรรมของบรรณารักษ์ ในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการวิจัยและการสร้างทีมบริการที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ จะทำให้งานบริการนั้น ๆ มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น (Keller, 2015)



ภาพที่ 7 คำชื่นชมบางส่วนจากผู้ใช้บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม

4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการค้นหาเอกสารฉบับเต็มผ่านระบบ U-Services ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.1 ควรเปลี่ยนวิธีแจ้งเงื่อนไขการให้บริการบนแพลตฟอร์ม U-Services ให้ผู้ใช้นิยมนและรับทราบเงื่อนไขก่อนการให้บริการ เพราะผู้ใช้มักจะเข้าใจว่าเป็นบริการยืมหนังสือออนไลน์

4.2 ควรแจ้งถึงเงื่อนไขการให้บริการจำนวนบทของหนังสือให้ชัดเจนทุกครั้งที่มีการประชาสัมพันธ์ และบนแพลตฟอร์ม U-Services เนื่องจากไม่สามารถให้บริการสแกนหรือจัดส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งเล่มได้ด้วยข้อจำกัดทางลิขสิทธิ์

4.3 ควรเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้งานตรวจสอบประวัติรายละเอียดการส่งคำขอใช้บริการได้ เช่น ชื่อบทความ ชื่อหนังสือ ชื่อบทหนังสือ วันเวลาที่ส่งคำขอใช้บริการ สถานะการดำเนินการ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบสถานะคำขอใช้บริการได้ว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว และเคยมีประวัติการส่งคำขอเอกสารฉบับเต็มเรื่องใดบ้าง

4.4 ควรเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบรายชื่อวารสารที่หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์บอกรับ โดยมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

4.5 ผู้ให้บริการที่รักษาสถานภาพนักศึกษา ควรมีระบบการแจ้งเตือนให้ทราบว่าสามารถใช้บริการนี้ได้เฉพาะทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ จากมหาวิทยาลัยในความร่วมมือที่ไม่มีค่าใช้จ่าย

5. การนำไปใช้ประโยชน์

5.1 ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

5.2 หอสมุดฯ สามารถบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงสามารถนำข้อมูลสถิติฐานข้อมูลที่ใช้ขอรับบริการ ไปพิจารณาเพื่อใช้ในการบอกรับฐานข้อมูลในปีถัดไป

5.3 สร้างเครือข่ายห้องสมุดที่มีความร่วมมือได้อย่างเข้มแข็ง เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

5.4 ทำให้ทราบพฤติกรรมการค้นข้อมูลของผู้ใช้แต่ละประเภท เพื่อนำมาพัฒนาช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรต่อไป

รายการอ้างอิง (References)

Keller, A. (2015). Research Support in Australian University Libraries: An Outsider View.

Australian Academic & Research Libraries, 46(2), 73-85.

<https://doi.org/10.1080/00048623.2015.1009528>

กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์. (2557). คู่มือการใช้งานลิขสิทธิ์ที่เป็นธรรม.

http://www.ipthailand.go.th/images/781/manual_copyright.pdf

ชญาน์กรณ กุลนิติ. (2553). สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า *Information services and study fundamentals*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). โอเดียนสโตร์.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2561). การสื่อสารทางวิชาการและการเข้าถึงข้อมูลแบบเสรี. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุกัญญา ปัญญาอินแก้ว. (2564). โครงการ TULIB Information digitize ยิ่งคิดยิ่งทำให้เพื่อ ยิ่งพบเจอยิ่งทำให้มีน้ำตา. [เอกสารไม่ตีพิมพ์]. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.