

ไกลแคไหนก็ใกล้: บริการส่งคืนหนังสือที่ 7-Eleven

Customer Book Return Service by Private Transportation

ชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช

Chaiyasit Angkapunyadech

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

chaisit@staff.tu.ac.th

รับบทความ 13 มิถุนายน 2566 | แก้ไขบทความ 10 สิงหาคม 2566 | ตอรับบทความ 15 สิงหาคม 2566

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ทดลองเปิดบริการส่งคืนหนังสือผ่านขนส่งเอกชน เนื่องมาจากมหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนออนไลน์จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการส่งคืนหนังสือ และเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการส่งหนังสือคืนห้องสมุด โดยหอสมุดฯ เลือกใช้บริการของ SPEED-D เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถส่งคืนหนังสือทางพัสดุได้ที่ร้าน 7-Eleven ซึ่งมีสาขามากกว่า 13,000 แห่ง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไกลจากที่พักอาศัย มีอัตราค่าบริการที่ถูกกว่าขนส่งเอกชนอื่น ลดปัญหาของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดเนื่องจากมีจุดรับพัสดุที่แน่นอนและอยู่ไม่ไกลจากห้องสมุด การทดลองให้บริการมีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 117 คน ส่งคืนหนังสือ 618 เล่ม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการ ร้อยละ 90.20

คำสำคัญ

บริการยืม-คืนหนังสือ, การคืนหนังสือ, การแพร่ระบาดของโควิด-19

Abstract

The Thammasat University (TU) Library experimented with a service to return books by private transportation at a time of online learning during the Novel Coronavirus 2019(COVID-19) pandemic. The goal was to facilitate book returns by service users and reduce related service costs associated with returning library books. The TU Library chose SPEED-D parcel delivery service, offering book returns at over 13,000 7-Eleven branch stores. In this way, library users were not obliged to travel far from home. Service fees were less expensive than for other comparable private transportation systems, resolving challenges for library operators by providing a fixed pickup point in the library vicinity. Results of a trial were that 117 users returned 618 books, with an overall service satisfaction rating of 90.20%.

Keyword

Circulation Service, Books Return, COVID-19 Pandemic

บทนำ (Introduction)

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในแวดวงการศึกษาทั่วโลก การจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยถูกปรับเป็นการเรียนออนไลน์ผ่านระบบประชุมทางไกลตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อป้องกันและชะลอจำนวนผู้ติดเชื้อโควิด-19 สำนักพิมพ์หลายแห่งในต่างประเทศเปิดให้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย (Guo et al., 2021) เพื่อช่วยลดผลกระทบในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากการเรียนออนไลน์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่งปรับมาให้บริการยืมหนังสือโดยจัดส่งทางไปรษณีย์เพื่อช่วยสนับสนุนการเรียนการสอน (ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ และ พงศกร สุกันยา, 2564) จากข้อมูลการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระหว่างมีนาคม 2563 - สิงหาคม 2565 พบว่า ผลประกอบการจากทุกห้องสมุดสาขา ทั้งที่ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง ได้จัดส่งหนังสือให้ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์รวมทั้งสิ้น 99,994 เล่ม โดยเป็นผู้ใช้บริการมากถึง 10,523 คน

การให้บริการยืมหนังสือโดยห้องสมุดดำเนินการจัดส่งให้ทางไปรษณีย์นั้น ผู้ใช้บริการยังคงต้องปฏิบัติตามระเบียบการใช้ห้องสมุด กล่าวคือต้องส่งหนังสือคืนตามกำหนดเวลา โดยหอสมุดฯ กำหนดให้ดำเนินการได้สองรูปแบบคือ การนำหนังสือมาส่งคืนที่ห้องสมุดสาขาด้วยตนเอง หรือจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน เพื่อให้สามารถติดตามสถานะของพัสดุได้ ทั้งนี้จากการประเมินผลการให้บริการที่ผ่านมา ห้องสมุดพบว่ายังมีประเด็นที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อการปรับปรุงบริการ กล่าวคือหากที่พักอาศัยของผู้ใช้บริการอยู่ไกลจากห้องสมุดสาขาหรือจุดให้บริการของไปรษณีย์ การใช้บริการส่งคืนหนังสือทางไปรษณีย์หรือการเดินทางมาคืนหนังสือด้วยตนเองเป็นการสร้างความยุ่งยากและเสียเวลาให้กับผู้ใช้บริการ ส่วนการส่งคืนหนังสือด้วยบริการขนส่งของภาคเอกชน ถึงแม้จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ แต่อัตราค่าใช้จ่ายก็จะสูงขึ้น และห้องสมุดซึ่งมีบุคลากรอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่อาจจัดสรรผู้ปฏิบัติงานเพื่อคอยรับพัสดุจากขนส่งของเอกชน ที่มีเข้ามาส่งหนังสือโดยกำหนดเวลาที่แน่นอนไม่ได้ บางครั้งเกิดการสูญหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ขนส่งวางพัสดุเอาไว้หน้าห้องสมุดในวันที่ปิดบริการ ซึ่งแตกต่างกับการจัดส่งทางไปรษณีย์ที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีจุดรับพัสดุและมีผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบดูแลชัดเจน จากสภาพการณ์ข้างต้นหอสมุดฯ จึงมองหาโอกาสที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการส่งคืนหนังสือ ประหยัดค่าใช้จ่าย และห้องสมุดสามารถบริหารจัดการด้วยกำลังบุคลากรที่มีอย่างจำกัด

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการส่งคืนหนังสือ
2. เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการส่งหนังสือคืนห้องสมุด
3. เพื่อลดปัญหาการส่งคืนหนังสือจากการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชน

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

1. หอสมุดฯ พิจารณาเลือกบริษัทขนส่งเอกชนเพื่อใช้ส่งคืนหนังสือจาก 4 ปัจจัยคือ จำนวนสาขาที่มีให้บริการ อัตราค่าบริการ การติดตามสถานะจัดส่ง และความสะดวกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า “SPEED-D” บริการขนส่งพัสดุผ่านร้าน 7-Eleven นั้นตรงกับความต้องการ เนื่องจาก SPEED-D ให้บริการผ่านร้าน 7-Eleven ที่จากรายงานประจำปี 2564 ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า มีสาขาให้บริการมากถึง 13,134 แห่ง ครอบคลุมทั่วประเทศ เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง มีทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน และเดินทางไปมาสะดวก

อัตราค่าบริการส่งพัสดุปลายทางที่ร้าน 7-Eleven

ประเภทบรรจุภัณฑ์	ความยาวสูงสุด	น้ำหนัก (กก.)	ค่าบริการ
ซองกันกระแทก A4	ไม่เกิน 40 cm	1 กก.	20.-
กล่อง XS	ไม่เกิน 40 cm		
กล่อง S (เล็ก)	ไม่เกิน 60 cm	5 กก.	25.-
ซองกันกระแทก A3	ไม่เกิน 90 cm	3 กก.	40.-
กล่อง M (กลาง)	ไม่เกิน 90 cm	8 กก.	
กล่อง L (ใหญ่)	ไม่เกิน 120 cm	10 กก.	70.-
กล่อง XL (ใหญ่มาก)	ไม่เกิน 150 cm	15 กก.	140.-
กล่อง XXL (ใหญ่มากที่สุด)	ไม่เกิน 200 cm	20 กก.	260.-

ระยะเวลาส่งพัสดุปลายทางที่ร้าน 7-Eleven

พื้นที่ต้นทาง	พื้นที่ปลายทาง	ปลายทางร้าน 7-Eleven
กทม., บางกอกใหญ่, ปทุมธานี และ สมุทรปราการ	กทม., บางกอกใหญ่, ปทุมธานี และ สมุทรปราการ	ภายใน 1-2 วัน
	ต่างจังหวัด	ภายใน 2-3 วัน
	พื้นที่พิเศษ	ภายใน 3-4 วัน
ต่างจังหวัด	กทม., บางกอกใหญ่, ปทุมธานี และ สมุทรปราการ	ภายใน 2-3 วัน
	ต่างจังหวัด (ยกเว้นภาคใต้)	ภายใน 3-4 วัน
	พื้นที่พิเศษ	ภายใน 4-5 วัน
พื้นที่พิเศษ	กทม., บางกอกใหญ่, ปทุมธานี และ สมุทรปราการ	ภายใน 4-5 วัน
	ต่างจังหวัด	
	พื้นที่พิเศษ	

เมื่อมีการส่งพัสดุปลายทางร้าน 7-Eleven
อัตราค่าบริการส่งพัสดุจะขึ้นอยู่กับพื้นที่ปลายทางดังนี้

- ส่งพัสดุจากจังหวัดสมุทรปราการ, นครฯ, ปทุมธานี ส่งมาที่ปลายทาง (เฉพาะ 255 กก. ขึ้นไป) จะต้องใช้กล่องป้องกันความเสียหาย 3 ชั้น
- ส่งพัสดุจากจังหวัดปทุมธานี ส่งมาที่ปลายทาง (เฉพาะ 255 กก. ขึ้นไป) จะต้องใช้กล่องป้องกันความเสียหาย 3 ชั้น
- ส่งพัสดุจากจังหวัด (ในเขต 255 กก. ขึ้นไป) จะต้องใช้กล่องป้องกันความเสียหาย 3 ชั้น
- ส่งพัสดุจากจังหวัด (ในเขต 255 กก. ขึ้นไป) จะต้องใช้กล่องป้องกันความเสียหาย 3 ชั้น
- อัตราค่าบริการส่งพัสดุจะขึ้นอยู่กับพื้นที่ปลายทางดังนี้

★ ประกันละไม่เกินมูลค่า 5,000 บาท (ขึ้นอยู่กับร้าน)

วิธีค้นหาที่ร้าน 7 Eleven

1 ใส 7 App บนมือถือของคุณ

2 สแกนบาร์โค้ดร้าน หรือค้นหาชื่อร้าน

3 สแกนบาร์โค้ด บนบิลขนส่ง

(<https://www.7eleven.co.th/service/lifestyle/2442-price-speed>)

2. หอสมุดฯ กำหนดให้การส่งคืนหนังสือผ่าน SPEED-D เป็นการทดลองให้บริการในช่วงเวลาหนึ่ง เพื่อประเมินจำนวนการใช้บริการ ภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน (Workload) ความคิดเห็นและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยหอสมุดฯ กำหนดให้หอสมุดปรีดี พนมยงค์ ท่าพระจันทร์ และหอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ ศูนย์รังสิต รับผิดชอบการไปรับพัสดุผ่าน SPEED-D เนื่องจากมีระยะทางไม่ไกลจากสาขาของ 7-Eleven มีผู้ปฏิบัติงานเพียงพอที่จะจัดสรรให้ไปรับหนังสือคืน โดยทดลองให้บริการครั้งแรกระหว่างวันที่ 17 พฤศจิกายน 2564 - 31 มกราคม 2565 ซึ่งเป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด ใกล้สิ้นสุดการสอบปลายภาคถึงช่วงต้นของการเปิดภาคการศึกษาใหม่ และเปิดให้บริการครั้งที่สองระหว่างวันที่ 5 พฤษภาคม - 31 สิงหาคม 2565 เป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยเริ่มผ่อนคลายมาตรการเว้นระยะห่างโดย

จัดการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัยและแบบออนไลน์ควบคู่กันไป โดยให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นภาคการศึกษาไปจนถึงสิ้นสุดภาคการศึกษา

เมื่อกำหนดวิธีการให้บริการได้แล้ว หอสมุดฯ จึงประชาสัมพันธ์บริการผ่านทางอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และผ่านกิจกรรมถ่ายทอดสด (Live) ของหน่วยสื่อสารองค์กรและมัลติมีเดียอย่างต่อเนื่อง



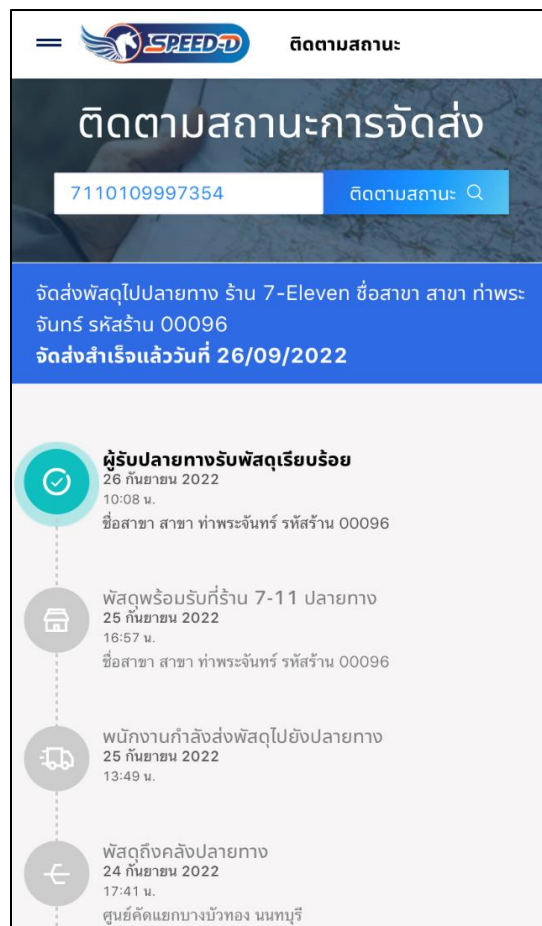
ภาพที่ 2 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์บริการ

หมายเหตุ. จาก Facebook Thammasat University Library โดย หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2565.

(<https://www.facebook.com/ThammasatULibrary>)

3. การส่งคืนหนังสือ ผู้ใช้บริการสามารถนำหนังสือที่ต้องการส่งคืนไปติดต่อกับร้าน 7-Eleven ใกล้บ้าน โดยใช้บริการ SPEED-D เลือกการจัดส่งแบบปลายทางที่ร้าน 7-Eleven เจ้าหน้าที่พัสดุ กรอกเบอร์โทรศัพท์ของห้องสมุด พร้อมระบุรหัสสาขาปลายทางของ 7-Eleven โดยเลือกส่งคืนได้ 2 สาขา ได้แก่ สาขาท่าพระจันทร์ รหัสสาขาปลายทาง 00096 และสาขาโรงพยาบาลกรีน (รังสิต) รหัสสาขาปลายทาง 05878 ทั้งนี้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและค้นหารหัสสาขาของร้าน 7-Eleven ผ่านเว็บไซต์ <https://www.7eleven.co.th/find-store>

เมื่อผู้ใช้บริการจัดส่งหนังสือคืนแล้ว จะได้รับข้อความ SMS ทางโทรศัพท์ เพื่อใช้ติดตามสถานะการจัดส่ง <https://speed-d.allspeedy.co.th/status-tracking> ระยะเวลาการจัดส่งขึ้นอยู่กับพื้นที่ต้นทางและปลายทาง โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1 - 5 วัน



ภาพที่ 3 ระบบสำหรับติดตามสถานะการจัดส่งพัสดุของ SPEED-D

หมายเหตุ. จาก ติดตามสถานะการจัดส่ง โดย SPEED-D (<https://speed-d.allspeedy.co.th/status-tracking>)

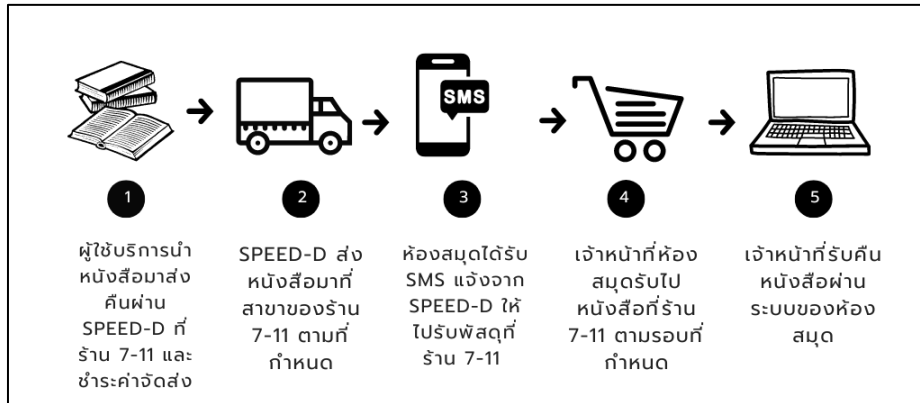
4. เมื่อหนังสือถูกส่งคืนมาถึงยังร้าน 7-Eleven ตามสาขาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่ได้รับมอบหมาย จะได้รับข้อความ SMS ทางโทรศัพท์เพื่อให้ไปรับพัสดุ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดต้องแจ้งหมายเลข OTP ที่ได้รับผ่านทาง SMS แก่ พนักงานของร้าน เพื่อยืนยันตัวตนก่อนการรับพัสดุ โดยหอสมุดฯ ได้กำหนดรอบการไปรับหนังสือคืนในวันจันทร์ - ศุกร์ วันละ 1 ครั้ง เมื่อผู้ปฏิบัติงานรับพัสดุมาแล้ว ผู้ใช้บริการจะได้รับข้อความ SMS เพื่อแจ้งว่าการจัดส่งสำเร็จแล้ว



ภาพที่ 4 ข้อความ SMS จาก SPEED-D เพื่อแจ้งให้ไปรับพัสดุ

หมายเหตุ. จาก ข้อความ SMS ของ SPEED-D ที่ส่งเข้ามายังโทรศัพท์มือถือของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด เพื่อให้ไปติดต่อรับพัสดุ เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2565

5. เมื่อผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดนำหนังสือกลับมายังห้องสมุดสาขา จะดำเนินการคืนหนังสือ (Check-in) ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยกำหนดวันคืนหนังสือย้อนหลังไป 5 วัน เพื่อมิให้ระบบฯ คำนวณค่าปรับการส่งคืนหนังสือล่าช้า ระหว่างที่ผู้ใช้บริการนำหนังสือส่งคืนผ่านบริการ SPEED-D เมื่อดำเนินการแล้วผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะการคืนหนังสือด้วยตนเองได้ที่เว็บไซต์ของหอสมุดฯ <https://library.tu.ac.th> ที่เมนู My Library



ภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการส่งหนังสือผ่าน SPEED-D จนถึงห้องสมุดรับหนังสือคืน

ทั้งนี้ ในการดำเนินงานนั้นพบปัญหาจากการส่งคืนหนังสือ ได้แก่ ผู้ใช้บริการระบุรหัสสาขาปลายทางของ 7-Eleven ไม่ถูกต้อง 2 ครั้ง ทำให้ต้องไปรับพัสดุที่สาขาที่ไกลจากห้องสมุด และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดรับพัสดุกลับมาไม่ครบ 2 ครั้ง เนื่องจากความคลาดเคลื่อนจากการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่รับข้อความ SMS ทางโทรศัพท์ และผู้ปฏิบัติงานที่เดินไปรับพัสดุที่ 7-Eleven ซึ่งผู้ปฏิบัติงานก็สามารถจัดการแก้ไขได้ด้วยตนเอง และไม่เกิดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

จากการให้บริการส่งคืนหนังสือผ่านบริการของ SPEED-D หอสมุดฯ ได้ทดลองให้บริการโดยแบ่งเป็นสองรอบระยะเวลาคือ ครั้งที่ 1 ช่วงใกล้สิ้นสุดภาคการศึกษาและเริ่มต้นภาคการศึกษาใหม่ ระหว่างวันที่ 17 พฤศจิกายน 2564 - 31 มกราคม 2565 ระยะเวลาให้บริการ 76 วัน มีผู้ใช้บริการ 52 คน หนังสือส่งคืน 276 เล่ม สำหรับครั้งที่ 2 เริ่มต้นภาคการศึกษาใหม่จนสิ้นสุดภาคการศึกษาระหว่างวันที่ 5 พฤษภาคม - 31 สิงหาคม 2565 ระยะเวลาให้บริการ 119 วัน มีผู้ใช้บริการ 65 คน ส่งคืนหนังสือ 342 เล่ม เมื่อสรุปภาพรวมของการทดลองให้บริการทั้งสองรอบจำนวน 195 วัน พบว่ามีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 117 คน ส่งคืนหนังสือ 618 เล่ม เฉลี่ยมีผู้ใช้บริการคืนหนังสือผ่าน SPEED-D จำนวน 0.60 คนต่อวัน และส่งคืนหนังสือ 3.16 เล่มต่อวัน

จากสถิติการใช้บริการคืนหนังสือผ่าน SPEED-D พบว่ามีผู้ใช้บริการจำนวนไม่มาก โดยเฉลี่ย 0.60 คนต่อวัน และมีการส่งคืนหนังสือ 3.16 เล่มต่อวันเท่านั้น ทำให้ไม่เป็นการภาระงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่มากจนเกินไป อยู่ในวิสัยที่ห้องสมุดสามารถดำเนินการให้บริการต่อไปได้ด้วยจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน จากการสอบถามผู้ปฏิบัติงาน พบว่า การเดินไปรับหนังสือไม่รู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระงานจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายปกติมากจนเกินไป บางวันอาจไม่มีหนังสือให้ต้องไปรับเนื่องจากไม่มีการจัดส่งจากผู้ใช้บริการ และการไปรับหนังสือผู้ปฏิบัติงานจะได้รับน้ำดื่มจาก 7-Eleven 1 ขวด เป็นการตอบแทนโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ช่วยลดปัญหาจากผู้ใช้บริการที่ส่งหนังสือคืนผ่านขนส่งอื่น ที่มาส่งไม่เป็นเวลา ต้องคอยเดินออกไปรับพัสดุที่หน้าห้องสมุดหลายครั้งต่อวัน จึงยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการส่งคืนหนังสือของห้องสมุดผ่านบริการ SPEED-D ที่ร้าน 7-Eleven ระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน 2565 โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ส่งทางอีเมลให้กับนักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 542 คน เป็นนักศึกษาปริญญาตรี 439 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 นักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา 103 คน คิด

เป็นร้อยละ 19.00 โดยนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามสังกัด คณะนิเทศศาสตร์มากที่สุด 74 คน คิดเป็นร้อยละ 13.65 รองลงมา คือคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 55 คน คิดเป็นร้อยละ 10.15 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 53 คน คิดเป็นร้อยละ 9.78 ตามลำดับ

จากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยระดับเห็นด้วยที่สุด ใน 4 ประเด็นคือ การส่งคืนหนังสือได้ใกล้ที่พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็น ร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ การส่งหนังสือคืนได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ท่านจะแนะนำให้เพื่อนใช้บริการนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ขั้นตอนการส่งคืนหนังสือสะดวกไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ส่วนค่าจัดส่งมีราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับขนส่งอื่น ผู้ใช้บริการเห็นด้วยระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

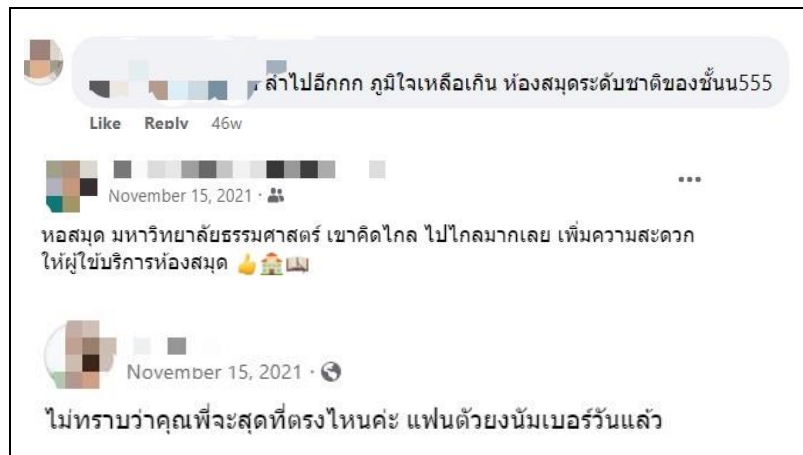
การให้บริการส่งคืนหนังสือที่ 7-Eleven ผ่านบริการของ SPEED-D นั้น ตอบวัตถุประสงค์ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการและช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากให้บริการผ่านร้าน 7-Eleven ซึ่งมีสาขาจำนวนมากถึง 13,134 แห่ง (รายงานประจำปี 2564) ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไกลจากที่พักอาศัย ทำให้ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการส่งคืนหนังสือลดลงทั้งค่าเดินทางและอัตราค่าบริการจัดส่งพัสดุ นอกจากนี้ การส่งคืนหนังสือยังมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกไม่ซับซ้อน มีระบบติดตามสถานะ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับสูง และยินดีที่จะแนะนำให้เพื่อนให้ใช้บริการ การรับคืนหนังสือผ่านบริการ SPEED-D เนื่องจากเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกไปส่งคืนหนังสือที่ห้องสมุดสาขาในช่วงที่เรียนออนไลน์ และไม่สะดวกเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์

ด้านการรับรู้บริการ ผู้ใช้บริการรับรู้การประชาสัมพันธ์ผ่านทางอีเมลมากที่สุด 337 คน คิดเป็นร้อยละ 62.18 รองลงมาเป็นสื่อสังคมออนไลน์ 156 คน คิดเป็นร้อยละ 28.78 บุคคลแนะนำ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 5.72 และอื่น ๆ เช่น ป้ายแนะนำบริการภายในห้องสมุด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.32 ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับการสื่อสารบริการของห้องสมุดในช่วงที่ผ่านมา ที่เน้นการแจ้งข่าวสารผ่านทางอีเมลของนักศึกษาซึ่งจะได้รับข้อมูลโดยตรง ต่างจากสื่อสังคมออนไลน์ มีการรับรู้รองลงมา อาจเป็นเพราะการปรับอัลกอริทึมของแพลตฟอร์มต่าง ๆ ทำให้การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดไม่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ใช้บริการ (Pea Thanachote, 2564)

สรุปผล

บริการส่งคืน หนังสือที่ 7-Eleven ผ่านบริการของ SPEED-D ช่วยเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการในการส่งคืนหนังสือ จากเดิมที่สามารถนำหนังสือมาส่งคืนด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์ของห้องสมุดสาขา ตู้รับคืนหนังสือ (Book Drop) ภายในมหาวิทยาลัย และการส่งคืน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งอาจอยู่ไกลจากที่พักอาศัย ต่างกับ 7-Eleven ที่มีสาขาอยู่จำนวนมากทั่วประเทศ ใกล้แหล่งชุมชนที่พักอาศัย หอสมุดฯ มองเห็นโอกาสจึงนำเอาจุดแข็งด้านจำนวนสาขาของ 7-Eleven มาใช้เพิ่มคุณค่าให้กับบริการของห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการส่งคืนหนังสือด้วยอัตราค่าบริการที่ถูกลงเมื่อเปรียบเทียบกับบริการส่งพัสดุผ่านผู้ให้บริการขนส่งรายอื่น ช่วยลดระยะเวลาการเดินทาง ค่าใช้จ่าย และการปลดปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์อันเนื่องมาจากการเดินทาง ลดปัญหาจากการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งรายอื่น ที่มาส่งพัสดุไม่เป็นเวลา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดต้องเสียเวลาเดินไปรับพัสดุหลายครั้งต่อวัน ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งช่วยป้องกันการสูญหายของหนังสือที่เกิดจากการวางพัสดุทิ้งไว้ที่หน้าห้องสมุดในวันที่ปิดบริการด้วย

จากการทดลองให้บริการส่งคืนหนังสือที่ 7-Eleven ผ่านบริการของ SPEED-D โดยพิจารณาในด้านจำนวนการใช้บริการ ภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับและคุณค่าต่อบริการของห้องสมุด หอสมุดฯ จึงปรับบริการดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการยืม - คืนตามปกติของห้องสมุด



ภาพที่ 5 ตัวอย่างคำชื่นชมจากการให้บริการของห้องสมุด

หมายเหตุ. จาก Facebook Thammasat University Library โดย หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2564.
(<https://www.facebook.com/ThammasatULibrary>)

ข้อเสนอแนะ

1. หอสมุดฯ อาจพิจารณาเปิดให้ส่งคืนหนังสือกับขนส่งเอกชนอื่นเพิ่มเติม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการที่อาจสะดวกใช้บริการกับผู้ให้บริการขนส่งรายอื่นอย่างเช่น Kerry Flash express Grab และ Lineman โดยกำหนดเงื่อนไขและข้อตกลงในการให้บริการให้ชัดเจน เช่น ที่อยู่ห้องสมุดที่ส่งคืนหนังสือได้ วันเวลาที่ส่งคืนหนังสือได้ และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการหากหนังสือเสียหายหรือสูญหาย เป็นต้น
2. หอสมุดฯ อาจเพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการผ่านช่องทางหรือพันธมิตรอื่นเพิ่มเติม เช่น แอปพลิเคชัน TU GREATS เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย สำนักงานทะเบียนนักศึกษา และเพจ Facebook ของหน่วยงานองค์กร ยกตัวอย่างเช่น องค์กรนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ลดการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการส่งคืนหนังสือ
2. ช่วยลดสภาพปัญหาของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่เกิดจากการส่งคืนหนังสือด้วยผู้ให้บริการขนส่งเอกชนรายอื่น
3. หอสมุดฯ ได้พัฒนาบริการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

รายการอ้างอิง (References)

- Yajun Guo, Zinan Yang, Zhishun Yang, Yan Quan Liu, Arlene Bielefield, & Gregory Tharp. (2021). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*, 39(2), 533-548. <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2020-0098>
- Pea Tanachote. (26 เมษายน 2564). Facebook จะเริ่มปรับ Algorithm ของหน้า News Feed ใหม่ทั้งหมด ผ่านการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งาน. <https://thegrowthmaster.com/trends/facebook-news-/////feed-surveys>
- ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ และ พงศกร สุกัญยา. (2564). ห้องสมุดกับภาวะความปรกติใหม่ในประเทศไทย. *วารสารการอ่าน*, 25(1), 1-26. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/rdj/article/view/244966>
- รายงานประจำปี 2564 บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2565). ซีพี ออลล์. <https://www.cpall.co.th/investor/news-publications/publication/annual-report>