

บริการออนไลน์ เข้าถึงง่าย เข้าถึงเร็ว ด้วย Smart Service Smart Service @KKU Library

ธีรยุทธ บาลชน อัคริมา สุ่มมาตย์ นิตยา ชุ่มอภัย
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: theeba@kku.ac.th

บทคัดย่อ

บริการออนไลน์ (Smart Service) ถูกพัฒนาขึ้นโดยเริ่มต้นจากการพัฒนาคน พัฒนางาน และร่วมพัฒนาบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืน ผ่านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ภายในองค์กร เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการออนไลน์ของห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็วและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม คือ บริการสำหรับนักศึกษา อาจารย์และนักวิจัย, บริการสำหรับบุคคลภายนอก และบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยระบบจะแสดงรายการบริการออนไลน์ในรูปแบบไอคอนรูปภาพหรือสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายถึงบริการนั้นๆ เพื่อให้จดจำได้ง่ายยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ระบบยังแสดงสถิติการเข้าใช้งานของแต่ละบริการและแสดงคำว่า “HOT” สำหรับรายการที่มีความถี่ในการเข้าใช้มากกว่า 100 ครั้ง/สัปดาห์ เพื่อแสดงแนวโน้ม (Trend) การใช้บริการในช่วงเวลานั้น เพื่อช่วยส่งเสริมการใช้งานบริการออนไลน์อื่นๆ ด้วย และแสดงคำว่า “NEW” สำหรับบริการใหม่หรือบริการที่ต้องการแนะนำให้ผู้ใช้บริการรู้จักทั้งยังมีฟังก์ชันการแสดงผล 2 รูปแบบ คือ ไอคอนรูปภาพ (Icons) และรายการ (List) และมีเครื่องมือสืบค้นผ่านชื่อบริการและคำสำคัญ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ:

บริการออนไลน์, บริการออนไลน์และการเข้าถึง

Abstract

Smart Service, an online service from KhonKaen University Library, was developed based on organization knowledge management (KM). The service goals are to improvement human, work, and services in such a sustainable way. It provides an easier access to library online services tailoring to different user groups including students, teachers, researchers, university staff, and visitors. Service icons and symbols were used to make them easier to recognize.

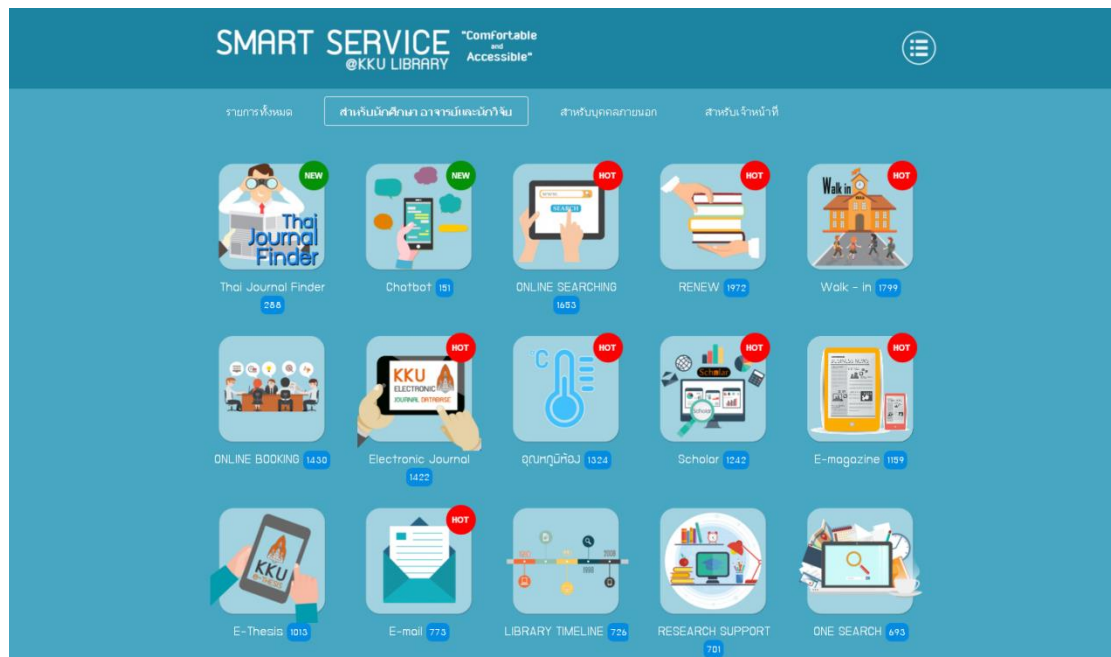
The number of access for each services also shows underneath. Some of those displays “HOT” icon nearby showing services with highly used with more than 100

times per week. So the usage trend is able to be seen and available to promote other online services. “NEW” icon is also displayed for the recent online services added. Users can switch between two displayed as icon view and list view. Search engine service is also provided by using service name and keywords to allow users more quickly and more effectively accessing.

Keyword:

Smart Service, Online Service, Library Online Service

บทนำ



ภาพที่ 1 แสดงรายละเอียดหน้าเว็บไซต์ Smart Service

ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีความรวดเร็วและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนเปลี่ยนไป มีการพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เกิดรูปแบบบริการออนไลน์ที่หลากหลาย ห้องสมุดเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีบริการออนไลน์เป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ประกอบกับการแพร่กระจายของบริการออนไลน์ต่างๆ ไว้ในหน้าเว็บไซต์หลัก ที่มีเนื้อหาอื่นๆ รวมอยู่ด้วยนั้น ล้วนแล้วแต่เป็นอุปสรรคในการเข้าใช้งานบริการออนไลน์ต่างๆ ของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงบริการออนไลน์ที่มีอยู่ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง อีกทั้งในอนาคตประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าว จึงพัฒนาระบบ Smart Service ภายใต้แนวคิด Comfortable and Accessible หรือ “ง่ายๆสบายๆ” ขึ้น ซึ่งเป็นระบบที่รวบรวมบริการออนไลน์ต่างๆ ของห้องสมุดไว้ในรูปแบบไอคอนรูปภาพหรือสัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดการจดจำบริการต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนมีการจัดหมวดหมู่บริการออนไลน์ตามกลุ่มผู้ใช้บริการด้วยโดยภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาสู่

บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) หรือเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างยั่งยืนนั้น จึงได้แบ่งการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาออกเป็น 2 ด้านคือ ด้านการพัฒนาโปรแกรมเพื่อช่วยลดขั้นตอนหรือความยุ่งยากในการใช้บริการออนไลน์ต่างๆ ของห้องสมุด และด้านการพัฒนาทีมงานเพื่อให้สามารถออกแบบกราฟิกไอคอนรูปภาพบริหารจัดการระบบและพัฒนาต่อยอดได้อย่างยั่งยืนผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อรวบรวมบริการออนไลน์ที่น่าสนใจไว้ในรูปแบบไอคอนรูปภาพหรือสัญลักษณ์ โดยจัดหมวดหมู่ตามกลุ่มผู้ใช้บริการ
- 2) เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการที่น่าสนใจของห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและตรงต่อความต้องการมากที่สุด
- 3) เพื่อแยกบริการออนไลน์ออกจากเนื้อหาต่างๆ ภายในเว็บไซต์ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนในการเข้าใช้งานบริการที่ผู้ใช้ต้องการได้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการค้นหาบริการออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์หลักได้ยาก เนื่องจากมีเนื้อหาอื่นๆ ปะปนอยู่ด้วยหรือชื่อบริการเป็นตัวอักษรซึ่งมีขนาดเล็กยากต่อการมองเห็น ไม่เป็นจุดเด่น โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้จะต้องคลิกเพื่อเข้าถึงบริการออนไลน์หนึ่งๆ มากกว่า 4 ครั้ง ทำให้เกิดการล่าช้าในการใช้บริการออนไลน์ จากปัญหาดังกล่าวสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยผู้อำนวยการสำนักสมุดได้มอบหมายให้มีการพัฒนาระบบ Smart Service ภายใต้แนวคิด Comfortable and Accessible หรือ “ง่ายๆ สบายๆ” ขึ้น โดยมีหลักการดังนี้

1. รวบรวมบริการออนไลน์ที่น่าสนใจไว้ในรูปแบบไอคอนรูปภาพหรือสัญลักษณ์ที่สื่อถึงบริการนั้นๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการจดจำบริการผ่านรูปภาพหรือสัญลักษณ์ ซึ่งจะสามารถจดจำได้ง่ายกว่าชื่อที่เป็นตัวอักษร
2. ออกแบบกราฟิกในรูปแบบMetro Design เน้นการใช้สีและการจัดวางที่มีความเรียบง่ายแต่สามารถสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องชัดเจน
3. จัดหมวดหมู่บริการตามกลุ่มผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการ เพื่อแสดงบริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด
4. แสดงสถิติการเข้าใช้งานของแต่ละบริการและแสดงคำว่า “HOT” สำหรับรายการที่มีความถี่ในการเข้าใช้มากกว่า 100 ครั้ง/สัปดาห์ เพื่อแสดงแนวโน้ม (Trend) การใช้บริการในช่วงเวลานั้น เพื่อช่วยส่งเสริมการใช้งานบริการออนไลน์อื่นๆ ด้วย

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายไอทีฝ่ายประชาสัมพันธ์และฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจึงได้ร่วมกันพัฒนาระบบการทำงานขึ้นภายใต้คำขวัญว่า จาก “Smart team” | สร้าง “Smart Service” | เป็น “Smart Library” | สู “Smart Campus” โดยมีแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันคือ

1. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการออกแบบกราฟฟิกไอคอนรูปภาพด้วยโปรแกรม Adobe Photoshop และการบริหารจัดการระบบ Smart Service
2. มีการใช้งานและใช้ข้อมูลร่วมกันผ่าน Google Drive
3. ทีมงานทุกคนสามารถทำงานทดแทนกันได้ตามลำดับที่กำหนดไว้



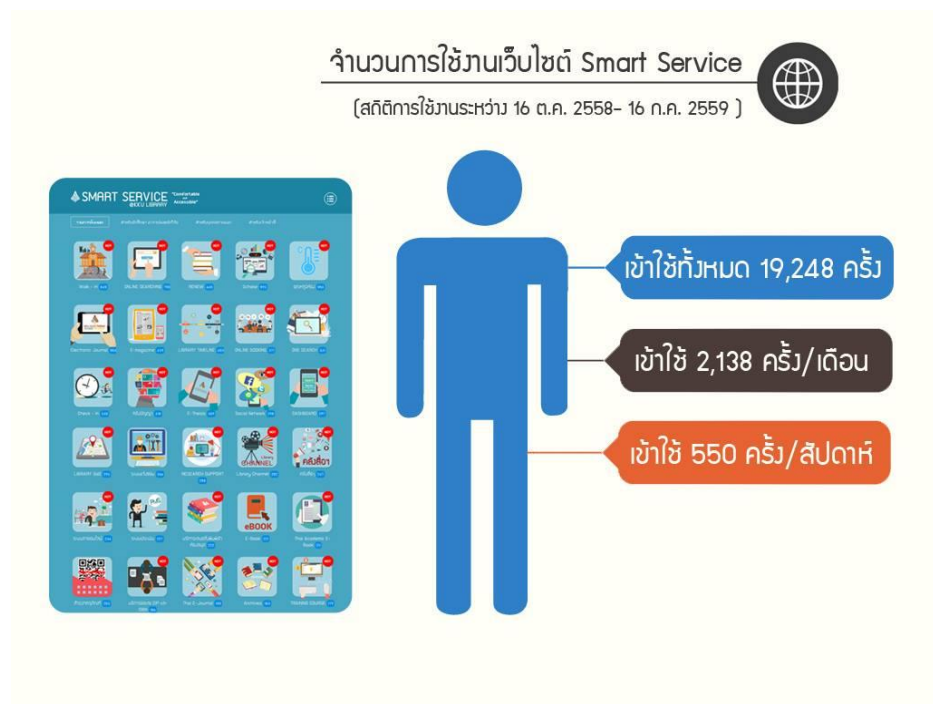
เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาสู่บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) หรือเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างยั่งยืน

เมื่อเกิดการสร้างทีมงานที่เข้มแข็งทั้งองค์ความรู้และความสามัคคีแล้ว ทางทีมงานได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบตามขั้นตอนดังนี้

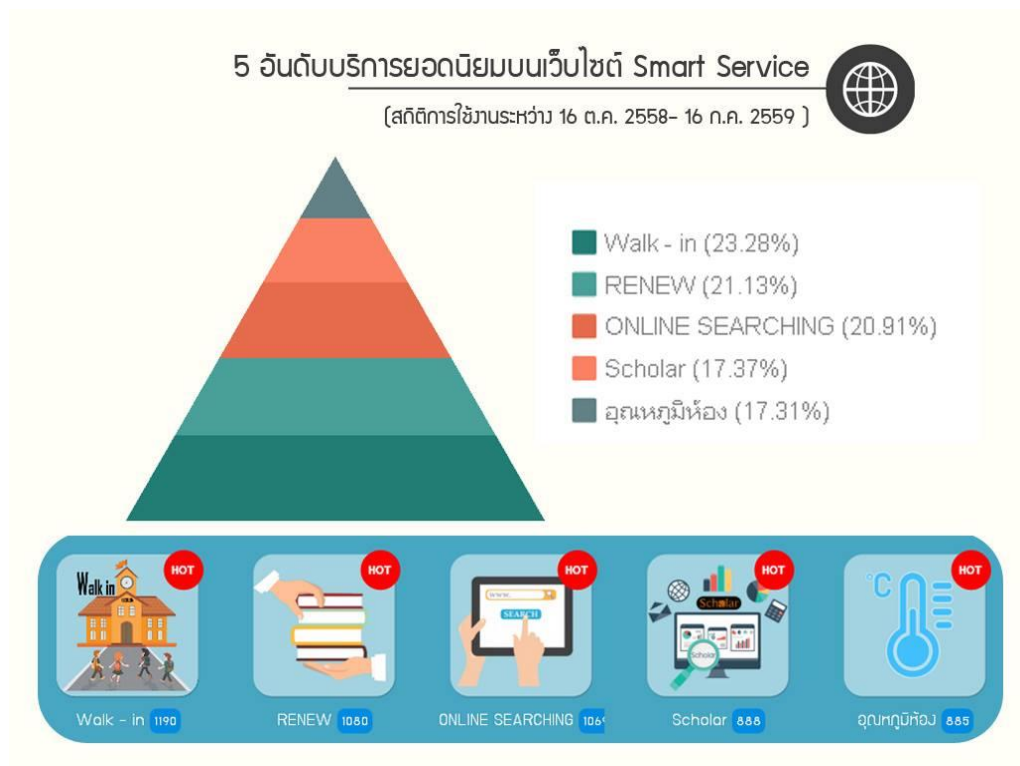
1. ฝ่ายไอทีวิเคราะห์และพัฒนาระบบด้วยภาษา php และ MySQL
2. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบรรณารักษ์รวบรวมบริการที่น่าสนใจโดยอ้างอิงจากการเข้าใช้ในเว็บไซต์หลัก และข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ จากนั้นนำมาออกแบบไอคอนรูปภาพและอัปโหลดเข้าสู่ระบบ Smart Service ต่อไป
3. บรรณารักษ์นำระบบ Smart Service ไปเผยแพร่และแนะนำการใช้แก่ผู้ใช้บริการพร้อมทั้งรับฟังคำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงระบบ
4. ฝ่ายไอทีทำการปรับปรุงระบบ 2 ครั้ง คือ เพิ่มฟังก์ชันการแสดงผล 2 รูปแบบ คือ ไอคอนรูปภาพ (Icons) และรายการ (List) และเพิ่มเครื่องมือสืบค้นผ่านชื่อบริการและคำสำคัญ
5. หากมีบริการออนไลน์เกิดขึ้นใหม่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบรรณารักษ์จะมีหน้าที่ออกแบบไอคอนรูปภาพบริการและทำการอัปเดตเข้าสู่ระบบ
6. ฝ่ายไอทีจะคอยติดตามผลการใช้งานของผู้ใช้บริการและตรวจสอบระบบอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบ Smart Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

หลังจากการพัฒนาเสร็จ ได้เริ่มใช้งาน “Smart Service @KKU Library” ภายใต้แนวคิดที่ว่า “Comfortable and Accessible” โดยเน้นให้ผู้เข้าใช้บริการออนไลน์ได้ง่ายและสะดวกสบาย ได้เริ่มเกิดการใช้อย่างงานจริงจึงโดยสื่อสารให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้บริการผ่าน “Smart Service” จากนั้นถ่ายทอดให้ผู้ให้บริการเข้าใช้งาน ซึ่งส่งผลให้สถิติการเข้าใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถเห็นแนวโน้มความนิยมของบริการออนไลน์ต่างๆ อีกด้วย



ภาพที่ 2 แสดงสถิติการใช้งานเว็บไซต์ Smart Service



ภาพที่ 3 แสดงรายการบริการออนไลน์ที่ได้รับความนิยม 5 อันดับแรก

นอกจากนี้ได้จัดทำแบบฟอร์มออนไลน์สำรวจความพึงพอใจเพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากทุกกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

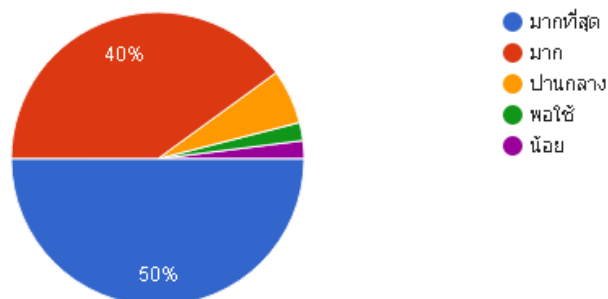


ภาพที่ 4 แสดงเมนูแบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์ในส่วนล่างของหน้าแรกเว็บไซต์

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อวันที่ 14 – 15 ธันวาคม 2559 จำนวน 50 คน โดยแบ่งตามกลุ่มผู้ให้บริการคือ

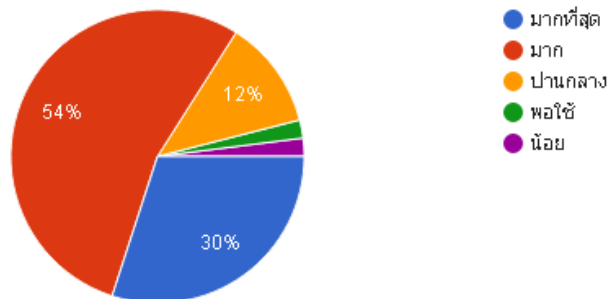
นักศึกษาอาจารย์และนักวิจัยจำนวน	30	คน
บุคลากรภายนอก	5	คน
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	15	คน
โดยมีระดับการศึกษาดังนี้		
กำลังศึกษาปริญญาตรี	15	คน
กำลังศึกษาปริญญาโท	6	คน
กำลังศึกษาปริญญาเอก	5	คน
ปริญญาตรี	10	คน
ปริญญาโท	9	คน
ปริญญาเอก	5	คน
พบว่า...		

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาโดยรวม ดังนี้



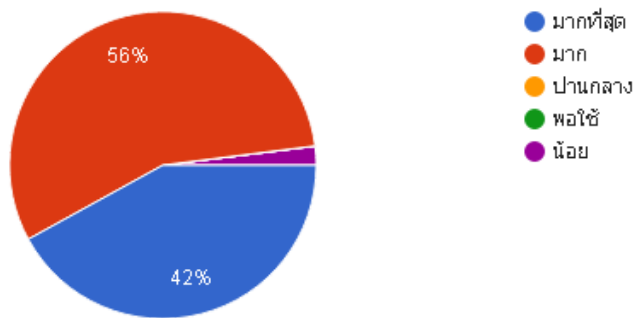
ภาพที่ 5 แสดงแผนภูมิวงกลมสถิติความพึงพอใจต่อคุณภาพของรูปแบบการนำเสนอเนื้อหา

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการออกแบบเว็บไซต์โดยรวม ดังนี้



ภาพที่ 6 แสดงแผนภูมิวงกลมสถิติความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์

3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเว็บไซต์ Smart Services สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวม ดังนี้



ภาพที่ 7 แสดงแผนภูมิวงกลมสถิติความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ Smart Services โดยรวม

โดยมีข้อเสนอแนะและแนวความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้บริการดังนี้

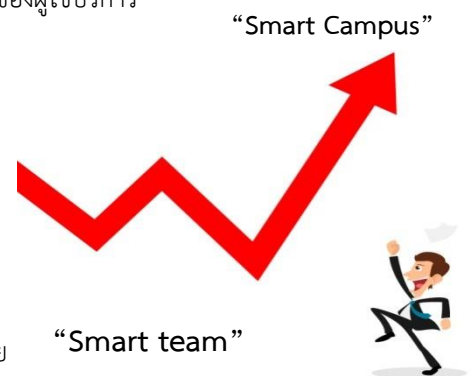
1. ง่ายต่อการใช้งาน
2. ควรจัดไอคอนให้เป็นหมวดหมู่ (ประเภทเดียวกันให้อยู่ใกล้กัน เป็นต้น) จะช่วยลดเวลาในการหา
3. เว็บไซต์สวยงาม มีความทันสมัย น่าใช้
4. ควรมีการจัดกลุ่มของข้อมูลให้ชัดเจน แยกระดับความสำคัญของเนื้อหาให้ดูง่าย
5. เป็นช่องทางที่ทำให้เข้าถึงข้อมูลการทำงานที่สะดวกและรวดเร็ว

ความภาคภูมิใจในการพัฒนาระบบเกิดขึ้นในระยะเวลาจำกัด การร่วมแรงร่วมใจของการทำงานเป็นทีมจึงเป็นเรื่องสำคัญของคณะผู้จัดทำอย่างยิ่ง ความภาคภูมิใจของผลงานนี้เริ่มตั้งแต่การพัฒนาคน เพื่อพัฒนาทีมงานที่มีประสิทธิภาพ จากนั้นคือความภูมิใจระดับงาน คือ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารทุกระดับที่เห็นความสามารถและให้โอกาส ให้ข้อเสนอแนะจนสามารถทำงานได้สำเร็จ สุดท้ายคือความภูมิใจระดับองค์กร คือ ผลงานได้รับคำชื่นชมทั้งจากผู้มาศึกษาดูงานทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ จากผู้รับบริการ ตลอดจนจากหน่วยงานอื่นๆทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถเรียกได้อย่างภาคภูมิใจว่า “เป็นห้องสมุดแรกที่มีให้บริการ” และพร้อมที่จะก้าวไปสู่การให้บริการแบบ “Smart Library”



ภาพที่ 8 แสดงการเยี่ยมชมบริการ Smart Service ของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาระบบ คือการได้รับแนวคิดจากผู้บริหารที่มีนโยบายพัฒนาให้ห้องสมุดมีส่วนสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการดำเนินงานแบบ “Smart Campus” ส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนางานอยู่เสมออย่างไม่หยุดนิ่งเพื่อให้ตรงกับเป้าประสงค์ขององค์กร และเกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ นอกจากนั้นคือ “ทีมงาน” ที่เข้าใจจุดมุ่งหมายเดียวกัน การทุ่มเทการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ความรู้สึกท้าทายเมื่อได้รับมอบหมายให้พัฒนางานใหม่ๆ และการพัฒนานี้เป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดที่จะขับเคลื่อนนโยบายมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติต่อไป



การนำไปใช้ประโยชน์

สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์นั้น คุณสมบัติของระบบ Smart Service สามารถตอบโจทย์ปัญหาการเข้าถึงบริการออนไลน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี เหมาะสำหรับหน่วยงานบริการอย่างห้องสมุดโดยแท้จริง เนื่องจากปัจจัยต่างๆมากมาย อาทิ ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่มีบริการออนไลน์จำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เป็นหน่วยงานที่ต้องเตรียมบริการให้พร้อมสำหรับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สูงอายุอาจจะมีอุปสรรคในการมองเห็น การนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบเก่าอาจจะทำให้การเข้าถึงบริการออนไลน์ไม่สะดวกเท่าที่ควร

ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องลดขั้นตอนในการเข้าถึงบริการออนไลน์และเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว “ความง่าย ๆ สบาย ๆ” ในการเข้าถึงและใช้งานบริการออนไลน์ต่างๆที่ตนเองมี และจะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการสร้าง Smart team เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาไปสู่บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) หรือเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

รายการอ้างอิง

Praimpat Trakulchokesatiean. (2557). *พลังแห่ง Visual content*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2559 จาก <http://thumbsup.in.th/2014/09/power-of-visual-content-infographic>