

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19<sup>th</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร	TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)		
ประเภทองค์กร	หน่วยงานด้านการศึกษา		
ชื่อเรื่องนำเสนอ	สิ่งานบริการวารสารด้วย Google apps		
เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด	6. การจัดการกระบวนการ		
ชื่อหน่วยงาน	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น		
ที่อยู่	123 ถ.มิตรภาพ หอสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น อ.เมือง จ.ขอนแก่น		
โทรศัพท์	043202541-2	โทรสาร	043202543
เว็บไซต์	<a href="https://library.kku.ac.th/2016/">https://library.kku.ac.th/2016/</a>		
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)	นางสาวเมธยา เสมงลี	ตำแหน่ง	บรรณารักษ์
	โทรศัพท์ 0 4320 2541 ต่อ 42641	โทรสาร	0 4320 2543
	มือถือ 087-7727036	อีเมล	maetsa@kku.ac.th

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม”

- 1) เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานออกแบบและปรับปรุงกระบวนการให้บริการวารสาร

ประสิทธิผล

1) การบริการที่ลดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่หน้างาน สำหรับบริการยืมวารสาร จากเดิม 5-7 นาที รายการเหลือเพียง 2 นาที/รายการ ทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และบริการแจ้งวารสารหาไม่พบ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 80 ต่อความสะดวก รวดเร็วของบริการและ ร้อยละ 75 เห็นว่าเป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการใช้บริการได้

2) ยกเลิกการใช้ทรัพยากรกระดาษแบบฟอร์ม จากเดิมเฉลี่ย 7 -8 แผ่น/เดือน จัดเก็บและจัดการข้อมูลผ่าน Google drive

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[ ✓ ] อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[ ✓ ] อนุญาต

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ลินงานวารสารด้วย Google apps

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจุดเคาน์เตอร์บริการให้บริการหลายจุดนอกจากนี้ยังมีการหมุนเวียน ผู้ปฏิบัติงานตามจุดเคาน์เตอร์บริการที่หลากหลาย และการให้บริการวารสารสามารถใช้บริการได้เฉพาะที่เคาน์เตอร์ บริการวารสาร ชั้น 3 (ห้องวารสาร) และบริการยืมวารสารนั้น ยังมีใช้แบบฟอร์มกระดาษ สำหรับเขียนบันทึกลง แบบฟอร์มและบริการแจ้งวารสารหาไม่พบ ที่ใช้แบบฟอร์มกระดาษเช่นกันเมื่อมีการบันทึกแบบฟอร์ม ผู้ปฏิบัติงานวารสารจะต้องเช็คแบบฟอร์มในเช้าวันถัดไป เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนงานวารสาร จนเสร็จสิ้น กระบวนการ

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเน้นการใช้งานบนอินเทอร์เน็ต จากผลสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ของคนไทย ปี 2560 พบว่า คนไทยวัยทำงาน/วัยเรียนหนังสือใช้งานเฉลี่ย 6 ชั่วโมง 30 นาที/วัน (สุรางคณา วายุ ภาพ, 2560) ดังนั้นการนำเทคโนโลยี Google apps ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เช่น การทำแบบสอบถาม การแชร์ไฟล์เพื่อการทำงานร่วมกันจากสาเหตุข้างต้นจึงได้ตระหนักว่าทำอย่างไรที่สามารถให้ผู้รับบริการสามารถนำ วารสารไปยืมได้ทั้ง 4 จุดบริการ จึงได้ทำการศึกษาแนวคิดลีน (LeanThinking) การลดระยะเวลาขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเพื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับงานบริการวารสารโดยใช้นำเทคโนโลยี Google apps มาใช้ในการ จัดการและลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน เช่น บริการยืมวารสาร บริการแจ้งวารสารหาไม่พบให้อยู่ในรูปแบบ ออนไลน์ยกเลิกการใช้แบบฟอร์มในรูปแบบกระดาษโดยเลือกจัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัลแทน ช่วยลดต้นทุนการสำเนา กระดาษแบบฟอร์ม และผู้ปฏิบัติงานวารสารสามารถเข้าไปจัดการข้อมูลได้ที่ได้รับE-mail แจ้งเตือน ลดระยะเวลา การปฏิบัติหน้างานของผู้ให้บริการ เป็นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สะดวก ถูกต้อง ตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย

วิสัยทัศน์

“เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรมบริการเพื่อสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

Excellent Resources Center with Innovative Services to Empowering KhonKaen University Missions and Goals to become a World Class Research based University.

วัฒนธรรมองค์กร

เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้ และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรค์ให้กับผู้รับบริการ **สมรรถนะหลัก** ทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ

## พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศความรู้ และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Access and Discovery)
2. เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
3. เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research Supports)
4. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspirational Learning)
5. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

## ยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุด ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และสนับสนุนการวิจัยเพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็นสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2) เป็นศูนย์กลางความรู้ และบริการ เพื่อสนับสนุนการการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3) เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และคลังทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4) การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5) การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ

## รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

### แผนผังการดำเนินงาน

1. ศึกษา อบรมให้ความรู้ และอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบสลิแ่งผู้ปฏิบัติงาน
2. สำรวจสถานะปัจจุบันของกระบวนการทั้งหมดของงานวารสาร สำนักหอสมุด คัดเลือกและจัดลำดับกระบวนการที่จะต้องปรับปรุง ซึ่งกระบวนการที่คัดเลือก คือ บริการยืมวารสาร และบริการแจ้งวารสารหาไม่พบ
3. เขียนขั้นตอนปัจจุบันในการบริการยืมวารสาร และบริการแจ้งวารสารหาไม่พบ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการสรุปเป็นแผนภาพ เพื่อระบุปัญหา
4. เขียนแผนผังการดำเนินงานเรื่องบริการยืมวารสาร และบริการแจ้งวารสารหาไม่พบโดยร่วมกันพิจารณาว่าขั้นตอนใดเป็น Waste หรือ non value แต่จำเป็นหรือขั้นตอนใดสร้างคุณค่า
5. ร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อลดหรือรวมขั้นตอน
6. เสนอแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านปรับปรุงแล้วนำไปปฏิบัติ

ความแตกต่างของกระบวนการ

กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต



กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่



การวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อลดหรือรวมขั้นตอนหลังจากผู้ปฏิบัติงานร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุ พบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานบางขั้นตอนเช่น บริการยืมวารสาร การเพิ่ม Barcode item ประจำเล่ม สำหรับวารสารที่ไม่เคยถูกยืมออก พบว่า จำกัดเฉพาะเพียงจุดบริการวารสาร ชั้น 3 ใช้การบันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มแล้วส่งให้ผู้ปฏิบัติงานบริการวารสาร ซึ่งสามารถดำเนินการได้ในวัดถัดไป เกิดความล่าช้าในส่งมอบบริการลายมือผู้บันทึกไม่ชัดเจน หรือตัวเลข Barcode ที่เขียนสลับตำแหน่งกันทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน หากผู้ใช้นำตัวเล่มมาคืนจะไม่สามารถรับคืนได้ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุจากการหมุนเวียนจุดบริการและข้อจำกัดของเวลาทำการจุดบริการวารสาร ชั้น 3 จึงได้ประยุกต์แนวคิดลีนมาลดขั้นตอนที่สูญเปล่า โดยนำเทคโนโลยี Google apps มาประยุกต์ใช้กับทุกจุดบริการ หลักการคือเมื่อผู้ใช้บริการนำตัวเล่มวารสารไปยืม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้ใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องแนะนำให้ไปใช้บริการที่จุดบริการวารสาร ชั้น 3 เพียงที่เดียว ขั้นตอนการปฏิบัติ การให้บริการยืมวารสาร เลือก Icon บนหน้า Desktop เครื่องคอมพิวเตอร์บริการแบบฟอร์มยืมวารสารโดยทำการตรวจลิสรายการยืมของผู้ใช้บริการ จากนั้นกรอกข้อมูลการยืมให้ครบถ้วน

1. Name- Surname (ชื่อ-สกุล) ผู้ยืม
2. Patron barcode no. หมายเลขบัตรสมาชิก
3. Journal Title (ชื่อวารสาร)
4. ISSN (ถ้ามี)
5. บาร์โค้ดประจำวารสาร (ปกหลังวารสาร)
6. Vol. (ปีที่) No. (ฉบับที่)
7. Month/Year (เดือน/ปี) ประจำฉบับ
8. Due Date (วันกำหนดส่งยืมได้ 15 วัน)
9. บาร์โค้ดที่ติดใหม่สำหรับยืมให้ขั้นตอนเหล่านี้ช่วยลดระยะเวลาระหว่างผู้ใช้บริการต้องรอ

ส่วนบริการแจ้งวารสารหาไม่พบ ผู้ใช้สามารถใช้บริการออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ได้ทุกที่ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ผ่าน <https://goo.gl/GeWRgL> โดยผู้ปฏิบัติงานวารสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับเรื่องผ่าน E-mail จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในระบบ และตรวจหาตัวเล่มวารสารบนชั้น และแจ้งผลให้ผู้ให้บริการทราบทันที

ประสิทธิภาพของการใช้แนวคิดลีนในขั้นตอนบริการยืมวารสาร (ที่ไม่เคยมีการยืม) พบว่า สามารถลดขั้นตอนเดิมจาก 5 ขั้นตอนเหลือเพียง 3 ขั้นตอน จากเดิมเวลาที่ใช้ในเพิ่มข้อมูลวารสารและบันทึกลงระบบการยืมของผู้ใช้บริการ เฉลี่ยเวลาที่ลดลง 750 นาที (หลังเวลาทำการห้องสมุดปิด 20.00 น.-8.30 น. ) และลดเวลาปฏิบัติงานที่ผู้ให้บริการให้บริการหน่วยงานเฉลี่ย 2 นาที/เล่ม และพบว่าข้อมูลที่กรอกบนแบบฟอร์มออนไลน์นั้น มีความถูกต้องร้อยละ 90 และสถิติการยืมวารสารที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จำนวนยืม 13,636 ฉบับและบริการแจ้งวารสารหาไม่พบพบว่าสามารถลดขั้นตอนได้ จาก 4 ขั้นตอนเป็น 3 ขั้นตอน ทั้งนี้ในส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าการแจ้งผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ ลดขั้นตอนการเขียนและนำส่งแบบฟอร์มกระดาษ ร้อยละ 80 มีความสะดวกต่อการใช้งาน ร้อยละ 80 และการแจ้งผลให้ผู้ให้บริการทราบเป็นระยะ ๆ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ ร้อยละ

### การนำไปใช้ประโยชน์

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การใช้เทคโนโลยี Google Apps เพื่อลดระยะเวลาส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้
3. การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรกระดาษ

### ข้อเสนอแนะ

ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนในงานบริการอื่น ๆ และการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

### รายการอ้างอิง

นิพนธ์ บัวแก้ว. (2551). รู้จัก--ระบบการผลิตแบบลีน. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ส.ส.ท.  
สุรางคณา วายุภาพ. (2560).คนไทยใช้เน็ตอย่างไร? ในปี 60.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.eta.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017.html>.

(วันที่สืบค้นข้อมูล: 29 มีนาคม 2561).