

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร	TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)		
ประเภทองค์กร	หน่วยงานด้านการศึกษา		
ชื่อเรื่องนำเสนอ	KKUL Book store : การบริหารจัดการหนังสือบริจาคแบบมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ		
เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด	6. การจัดการกระบวนการ		
ชื่อหน่วยงาน	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น		
ที่อยู่	123 ถนนมิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002		
โทรศัพท์	043202541-2	โทรสาร	043202543
เว็บไซต์	https://library.kku.ac.th		
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)	นางสาววารภรณ์ พนมศิริ	ตำแหน่ง	บรรณารักษ์
	โทรศัพท์ 043202541-2	โทรสาร	043202543
	มือถือ 0845198749	อีเมล	varapa@kku.ac.th
ชื่อผู้เขียน	นางยุพา ดวงพิมพ์	ตำแหน่ง	บรรณารักษ์
	โทรศัพท์ 043202541-2	โทรสาร	043202543
	มือถือ 0868592293	อีเมล	yupdua@kku.ac.th

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

แนวความคิดที่ต้องการให้หน่วยงานเกิดความคุ้มค่าในการบริหารจัดการหนังสือที่ได้รับบริจาคที่มีปริมาณมากในแต่ละปี ทำให้เกิดเป็นแนวทางในการบริหารจัดการหนังสือบริจาคแบบมีส่วนร่วมจากผู้ใช้บริการจึงได้นำเอาเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน PDCA มาใช้ร่วมกับการใช้แนวคิดการส่งเสริมการตลาด 4P (Product Promotion Price Place) ทำให้สามารถลดการใช้ทรัพยากรในการเตรียมตัวเล่มและลดเวลาในการวิเคราะห์และลงรายการหนังสือของห้องสมุด ส่งผลให้ต้นทุนในการบริหารจัดการหนังสือที่ได้รับบริจาคในภาพรวมลดลงมีหนังสือออกให้บริการได้รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

- 1) ความคุ้มค่าในการดำเนินการกับตัวเล่มหนังสือที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้หนังสือที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วแต่ไม่ถูกใช้งานลดลงจำนวน 29 เล่ม/รอบการดำเนินการ คิดเป็นเงิน 2,900 บาทช่วยให้หน่วยงานประหยัดค่าใช้จ่ายลงไปได้คิดเป็น 13.81%
- 2) ระยะเวลาในการออกให้บริการของหนังสือรวดเร็วยิ่งขึ้น จากเดิมระยะเวลาตั้งแต่รับหนังสือเข้ามาจนถึงออกให้บริการจะใช้เวลาประมาณ 2 เดือน แต่เมื่อปรับกระบวนการงานเหลือเพียง 1 สัปดาห์
- 3) สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการโดยการคัดเลือกหนังสือโดยผู้บริการเพื่อผู้บริการจำนวน 181 เล่ม

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้ อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้ อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : KKUL Book store : การบริหารจัดการหนังสือบริจาคแบบมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ หน้าที่หลักประการหนึ่ง คือ การคัดเลือกสารสนเทศที่จำเป็นและมีประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มจากการจัดซื้อการบอกรับหรือการได้รับบริจาคหนังสือแต่ละเล่มที่นำเข้ามาจะต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกการเตรียมตัวเล่มการวิเคราะห์และลงรายการไปจนถึงการนำออกให้บริการ สำหรับการจัดซื้อหรือบอกรับจะมีหลักสูตรเป็นตัวกำหนด ส่วนหนังสือบริจาค่นั้นมีมากมายหลายประเภท โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกคือ หนังสือมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตร มีความทันสมัยไม่เกิน 5 ปีย้อนหลัง หรือเป็นหนังสือวรรณกรรมอายุไม่เกิน 10 ปี หรือเป็นหนังสือที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและนันทนาการของผู้ใช้บริการหลายครั้งพบว่าหนังสือไม่ถูกใช้บริการ ต้นทุนในกระบวนการต่างๆ ต่อหนังสือหนึ่งเล่มก็สูญเปล่า และสิ้นเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ ซึ่งในกระบวนการดำเนินงานมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อีกทั้งยังใช้เวลานานกว่าหนังสือจะออกให้บริการถึงมือผู้บริการดังนั้น เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไปบทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นก็ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเช่นกันจากผู้คัดเลือกและนำเข้าหนังสือบริจาค มาเป็นผู้คัดเลือกและส่งต่อให้ผู้บริการเป็นผู้ตัดสินใจนำเข้าห้องสมุด

โครงการ KKUL Book Store เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการเฉพาะในส่วนของหนังสือที่ได้รับบริจาคเข้ามามีวิธีการดำเนินงานคือเปลี่ยนบรรยากาศห้องสมุดให้เป็นเสมือนร้านขายหนังสือ (Product) ที่ผ่านการคัดกรองในเบื้องต้นตามเกณฑ์ จากนั้นจะมีผู้บริการที่เปรียบเสมือนลูกค้าจะเป็นผู้คัดเลือกหนังสือที่ดีมีประโยชน์และน่าสนใจ (Promotion) ก่อให้เกิดความรู้สึกการมีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือ ได้หนังสือที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง โดยหนังสือที่คัดเลือกนั้นไม่ได้เพียงแค่เลือกไว้ใช้งานคนเดียวแต่เป็นการคัดเลือกเข้าห้องสมุดที่ได้ประโยชน์ทั้งกับตนเองและผู้บริการคนอื่นๆ (Price) หนังสือ KKUL Book store นี้จะจัดแสดงในจุดที่ผู้ใช้ผ่านไปมา และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ผู้บริการสามารถหยิบหนังสือที่ตนเองสนใจเพื่ออ่านภายในห้องสมุดหรือยืมออกได้ที่เคาน์เตอร์ยืมคืน (Place) และเมื่อหนังสือได้รับกลับคืนมาหรือเก็บขึ้นชั้น แสดงถึงว่าหนังสือมีการใช้งานตามความต้องการของผู้ใช้ที่แท้จริง บรรณารักษ์จะเป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์และลงรายการแบบสมบูรณ์ก่อนนำออกให้บริการที่ชั้นหนังสือปกติต่อไป กระบวนการใหม่จึงช่วยลดกระบวนการทำงานลดคนทำงานลดการสูญเสียและเพิ่มความคุ้มค่าในการลงทุนต่อหนังสือหนึ่งเล่ม ซึ่งมุม KKUL Book Store นี้ได้จัดไว้ให้บริการหนังสือใหม่ ที่เป็นจุดที่ผู้บริการสัญจรไปมา เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2560 จนถึงปัจจุบัน

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย :

วิสัยทัศน์(Vision) “เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

ค่านิยม (Values) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ การมุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า การเรียนรู้ขององค์กรของแต่ละบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Cultures) เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรค์ให้กับผู้รับบริการ

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Education)

2. เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)

3. เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research)

4. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspiration)

5. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

ยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุด ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และสนับสนุนการวิจัยเพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็นสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เป็นศูนย์กลางความรู้ และบริการ เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และคลังทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

โครงการ KKUL Book Store ได้นำเอาเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการPDCA มาใช้ในการดำเนินการดังนี้

1. Plan ประชุมผู้เกี่ยวข้องจัดทำ Flow Chart กระบวนการใหม่เพื่อทดลองนำมาใช้ งานวิเคราะห์และลงรายการทรัพยากร ประชุมและวางแผนแนวทางการดำเนินงานพร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกหนังสือ

2. Do มีวิธีการดำเนินงานดังนี้

2.1 คัดเลือกหนังสือตามเกณฑ์การคัดเลือกหนังสือ คือหนังสือที่มีความทันสมัยไม่เกิน5ปีย้อนหลังนับจากปัจจุบันหรือเป็นหนังสือวรรณกรรมอายุไม่เกิน10ปีหรือเป็นหนังสือที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจอื่นๆที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและนันทนาการของผู้ใช้บริการในการดำเนินการครั้งแรกได้หนังสือที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์จำนวน 210 เล่ม ตามข้อจำกัดของพื้นที่ในการจัดวาง

2.2 นำหนังสือที่ผ่านเกณฑ์ทั้ง 210 เล่ม มาถ่ายรูปหน้าปกพร้อมทั้งกำหนดหมายเลขเพื่อสะดวกต่อการยืมผ่านแบบฟอร์มออนไลน์แล้วแชร์ภาพหน้าปกหนังสือร่วมกันระหว่างงานวิเคราะห์และลงรายการทรัพยากร โดยใช้Google Drive

2.3 จัดทำแบบฟอร์มการยืมออนไลน์โดยใช้ Google Form

2.4 นำหนังสือจัดบริการที่มุม KKUL Book Store

2.5 ประชาสัมพันธ์บริการ

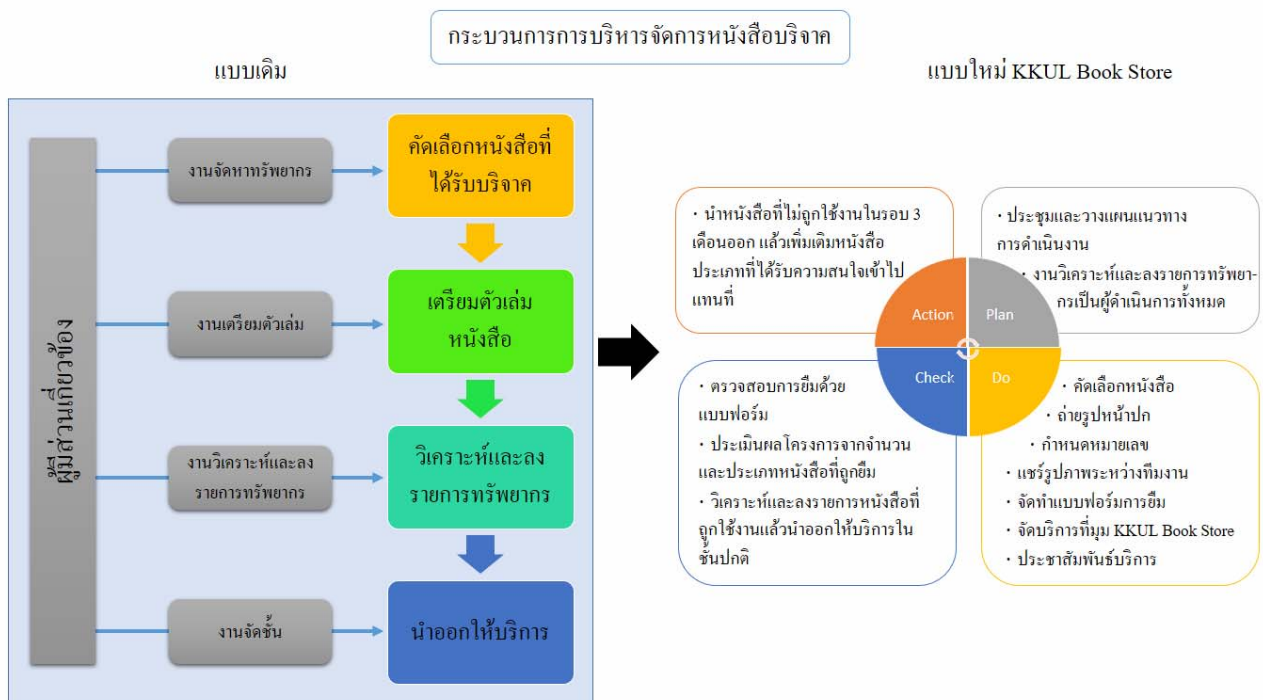
3. Check มีการตรวจสอบการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 ทดสอบการยืมด้วยแบบฟอร์มเมื่อพบปัญหาดำเนินการแก้ไขแบบฟอร์ม

3.2 ประเมินผลโครงการจากจำนวนและประเภทหนังสือที่ถูกยืมโดยหนังสือที่ถูกใช้งานทั้งหมดจำนวน 181 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 86.19 และประเภทที่ถูกนำไปใช้ ได้แก่ หนังสือประเภทนวนิยายรองลงมาเป็นหนังสือประเภทภาษาและวรรณกรรม

3.3 เตรียมตัวเล่ม ทำการวิเคราะห์และลงรายการหนังสือที่ถูกยืมและใช้งานในห้องสมุด จำนวน 181 เล่ม ก่อนนำออกให้บริการในชั้นปกติ ทำให้ลดปริมาณการสูญเปล่าที่เกิดจากการดำเนินการเรียบร้อยแล้วแต่ไม่ถูกใช้งานลงไปได้ถึง 29 เล่ม การเตรียมการหนังสือ 1 เล่มคิดเป็น 100 บาท ทำให้หน่วยงานประหยัดงบประมาณลงไปได้ 2,900 บาท คิดเป็น 13.81%

4. Action นำหนังสือที่ไม่ถูกใช้งานในรอบ 3 เดือนออกจากชั้น KKUL Book Store แล้วเพิ่มเติมหนังสือบริจาคที่ได้รับเข้ามาใหม่และน่าสนใจเข้าไปแทนที่



ผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินงานโครงการ KKUL Book Store พบว่า จำนวนหนังสือที่ถูกนำไปใช้ทั้งหมดจำนวน 181 เล่ม จากทั้งหมด 210 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 86.19 ประเภทที่ถูกนำไปใช้มากที่สุดได้แก่หนังสือประเภทนวนิยายรองลงมาเป็นหนังสือประเภทภาษาและวรรณกรรม ซึ่งจะเห็นได้ว่า หากเป็นการจัดการหนังสือบริจาคในรูปแบบเดิมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะต้องดำเนินการในทุกชั้นตอกับหนังสือทั้ง 210 เล่ม แต่เมื่อมีโครงการ KKUL Book Store แล้วนั้น ได้ดำเนินการเฉพาะหนังสือที่ถูกใช้งานเพียง 181 เล่ม ทำให้ลดปริมาณการสูญเปล่าที่เกิดจากการดำเนินการเรียบร้อยแล้วแต่ไม่ถูกใช้งานลงไปได้ถึง 29 เล่ม ลดต้นทุนลงไปได้ประมาณ 2,900 บาท คิดเป็น 13.81% ส่งผลให้ต้นทุนในการบริหารจัดการหนังสือที่ได้รับบริจาคในภาพรวมลดลง มีหนังสือออกให้บริการได้รวดเร็วภายใน 1 สัปดาห์จากเดิมระยะเวลาอยู่ที่ประมาณ 2 เดือน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น