

การปรับปรุงกระบวนการของการให้บริการ: กรณีศึกษาห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์

นำเสนอโดย

นางสาวกุลณสร อ้วนไทร

นางสาวสิริพร ทิวะสิงห์

แนะนำโดย ผศ.ดร.ศจี สิริไกร

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มธ.

หลัก TQM

- กระบวนการที่ดีคือลูกค้าของเรา
- เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- วัตถุประสงค์ของงานด้วยคุณค่าที่มีต่อลูกค้า



- ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน
- สร้างมาตรฐานที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

- ทุกคนมีส่วนร่วมสร้างคุณภาพ
- แก้ปัญหาที่สาเหตุ เน้นป้องกัน การเกิดซ้ำ
- ใช้ข้อมูล และวิธีการทางสถิติ
- ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วย PDCA

หัวข้อนำเสนอ

- 1.สาระสำคัญ
- 2.ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน
3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
8. ความท้าทายต่อไป
9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน
10. เอกสารอ้างอิง

Key Learning Points: กรณีศึกษาห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มข.

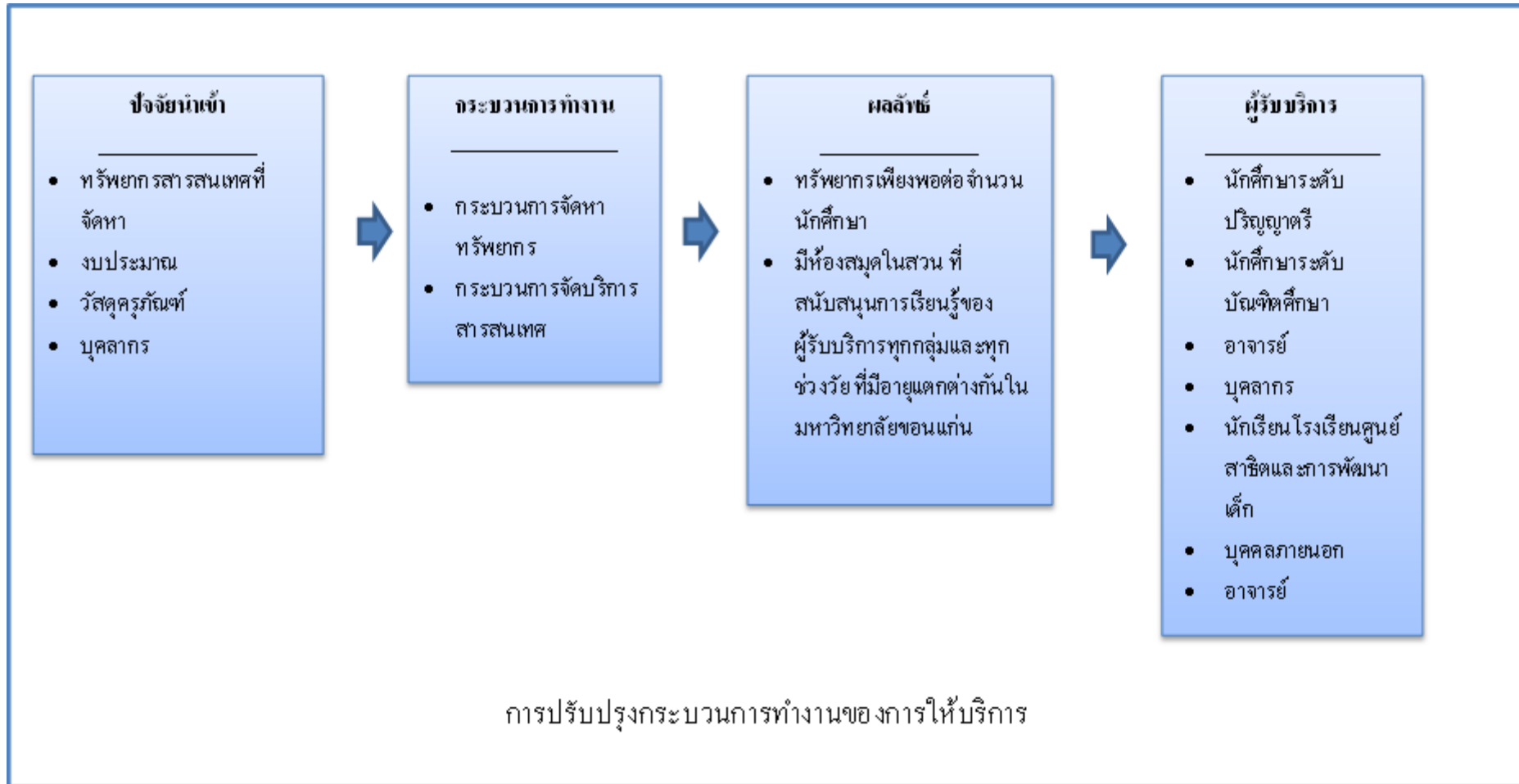
1. บทบาทของห้องสมุด: คุณภาพงานของหน่วยงานสนับสนุนที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองจากสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาล
2. กลยุทธ์การบริการ: ต้นแบบห้องสมุดในสวน เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคน หรือ KKU Library for All Generation มาจัดบริการในปี พ.ศ. 2558
3. ผลลัพธ์: ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ร้อยละ 98.2 และเป็น 1 ใน 3 ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จาก 13 ห้องสมุดคณะ

วิสัยทัศน์: เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรมการบริการ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ: การจัดบริการห้องสมุด

<p>พันธมิตร และผู้ส่งมอบ</p> <p>สำนักหอสมุด คณะพยาบาลฯ</p> <p>ผู้ให้บริการ ฐานข้อมูล นานาชาติ สารานุกรมโปค</p>	<p>กิจกรรมหลัก</p> <p>จัดหาทรัพยากร การเรียนรู้ ออกแบบ และ ให้บริการ</p> <p>ทรัพยากรหลัก</p> <p>พื้นที่ Collection งบประมาณ</p>	<p>คุณค่าต่อลูกค้า</p> <p>จุดนัดพบทำ กิจกรรม</p> <p>เข้าถึงทรัพยากร การเรียนรู้</p> <p>ผ่านการรับรอง มาตรฐานสิ่ง สนับสนุนการเรียนรู้</p>	<p>วิธีสร้าง ความสัมพันธ์ลูกค้า</p> <p>บรรณารักษ์ และ Helpdesk</p> <p>ช่องทางการสื่อสาร</p> <p>พื้นที่ห้องสมุดปกติ ห้องสมุดในสวน Online</p>	<p>กลุ่มลูกค้า</p> <p>นักศึกษา ผู้ใช้บริการ ทั่วไป</p> <p>คนบดี และ ประธาน หลักสูตร</p>
---	---	--	---	--

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่



5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

ตารางที่ 1 การจัดกระบวนการทำงาน

กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ข้อมูลผู้ปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ	วิธีดำเนินการ
1. กระบวนการจัดหา ทรัพยากร	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ประธานหลักสูตร ผู้ประสานงานห้องสมุด คณะ	<ol style="list-style-type: none"> มีหนังสือทางการพยาบาลและวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่ดีพิมพ์เผยแพร่ไม่เกิน 10 ปี มีหนังสือหรือตำราหลักทางการพยาบาล ไม่น้อยกว่า 10 ชื่อเรื่องต่อสาขาวิชาใน 5 สาขาวิชาหลัก ที่ปรากฏใน มคอ. 3 และ มคอ.4 ของแต่ละรายวิชา มีหนังสือทางการพยาบาลและวิทยาศาสตร์สุขภาพ ไม่น้อยกว่า 50 เล่มต่อนักศึกษา 1 คน ในกรณีที่มีฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ง่ายให้มีหนังสือไม่น้อยกว่า 30 เล่มต่อนักศึกษา 1 คน 	- ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบรายชื่อหนังสือที่ปรากฏใน มคอ. 3 และ มคอ.4 ของแต่ละรายวิชา - สอบถามความต้องการจัดซื้อหนังสือจากแต่ละสาขาวิชาผ่านทางประธานหลักสูตร - นำเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ตรวจสอบความซ้ำซ้อนจากฐานข้อมูลห้องสมุด - เสนอต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการพิจารณาเห็นชอบก่อนจะดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบพัสดุ

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ข้อมูลผู้ปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ	วิธีดำเนินการ
		<p>4. มีวารสารวิชาชีพทางการแพทย์พยาบาลในประเทศต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 10 ชื่อเรื่อง</p> <p>5. มีวารสารวิชาชีพทางการแพทย์พยาบาลของต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 5 ชื่อครอบคลุมอย่างน้อย 5 สาขาวิชาหลัก และมีฐานข้อมูลออนไลน์ที่อาจารย์และนักศึกษาสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก ในกรณีที่ไม่มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่อาจารย์และนักศึกษาสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกต้องมีวารสารวิชาชีพทางการแพทย์พยาบาลของต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 10 ชื่อ</p>		

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ข้อมูลผู้ปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ	วิธีดำเนินการ
2. กระบวนการจัดบริการสารสนเทศ	1. ผู้ประสานงานห้องสมุดคณะ 2. บรรณารักษ์สำนักหอสมุด	1. บุคลากร นักศึกษา ใช้พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ 2. กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร นักศึกษาในพื้นที่	-ผู้รับบริการมีแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนรู้	สำรวจความต้องการด้านบริการสารสนเทศในห้องสมุดในสวน คณะพยาบาลศาสตร์ของบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ทั้งสายผู้สอนและสายสนับสนุน

8.ความท้าทายต่อไป

1. การจัดการอย่างเป็นระบบในการตรวจเช็คหนังสือที่ล่าสมัยในแต่ละปี เพื่อจะได้จัดซื้อหนังสือมาทดแทนหนังสือที่ล่าสมัย
2. การจัดกิจกรรมในพื้นที่ห้องสมุดในสวน ทุกเดือน

ถาม-ตอบ