

แนวทางการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์

นำเสนอโดย

นายศิวัจน์ ศรีสุนทร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แนะนำโดย ผศ.ดร.ศจี ศิริไกร

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มธ.

หลัก TQM

- กระบวนการที่ดีคือลูกค้าของเรา
- เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- วัตถุประสงค์ของงานด้วยคุณค่าที่มีต่อลูกค้า



- ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน
- สร้างมาตรฐานที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

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

หัวข้อนำเสนอ

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

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ: การบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์

พันธมิตร และผู้ส่งมอบ สำนักหอสมุด คณะพยาบาลฯ ผู้ให้บริการ ฐานข้อมูล นานาชาติ สาธารณูปโภค	กิจกรรมหลัก เสาะหาแหล่ง ทรัพยากรการเรียนรู้ เสนอแผนจัดซื้อ ติดตามความคุ้มค่า การใช้งาน	คุณค่าต่อลูกค้า แหล่งข้อมูลวิชาการที่ ตรงทิศทางงานวิจัย เข้าถึงทรัพยากร การเรียนรู้ได้ง่าย คุ้มค่าการลงทุน นศ/อาจารย์พึงพอใจ	วิธีสร้าง ความสัมพันธ์ลูกค้า บรรณารักษ์ และ Helpdesk	กลุ่มลูกค้า นักศึกษา ป โท-เอก อาจารย์/ นักวิจัย คกก จัดสรร งบประมาณ (รวมทั้ง ผอ.)
	ทรัพยากรหลัก งบประมาณ บุคลากร		ช่องทางการสื่อสาร Online Email / Phone ป้ายประกาศ	

1. บทสรุปของผู้บริหาร

แนวทางการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นการพัฒนากระบวนการบอกรับแบบเดิม โดยเพิ่มการศึกษาสถิติการใช้งานเพื่อศึกษาว่าฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดได้บอกรับมาให้บริการ มีการเข้าใช้อย่างคุ้มค่าและตรงกับความต้องการหรือไม่ โดยดูจากต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความ (ราคาฐานข้อมูลหารด้วยจำนวนดาวน์โหลดบทความฉบับเต็ม) โดยเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดยอมรับได้คือไม่เกิน 400 บาทต่อบทความ

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ นักศึกษาและผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

1. ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา

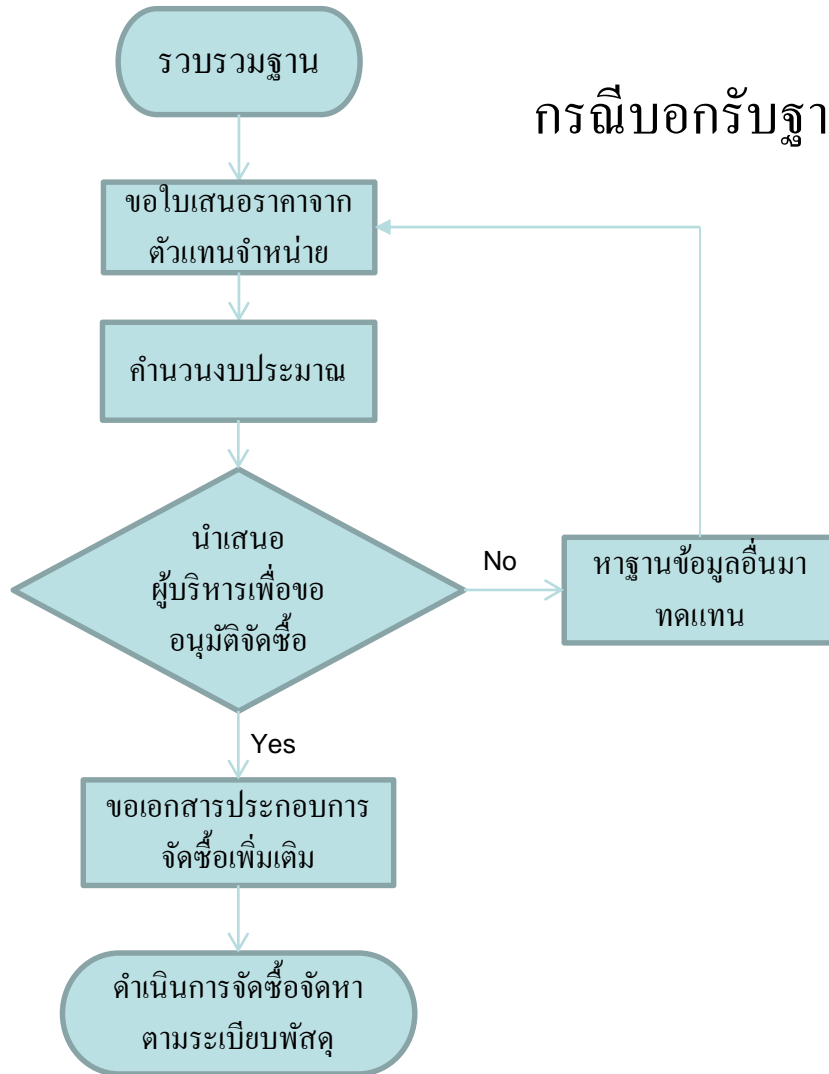
1.1. สามารถสืบค้นและเข้าถึงบทความวารสารวิชาการที่ต้องการได้

2. ความต้องการและความคาดหวังของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

2.1. ฐานข้อมูลที่ได้จัดหามาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2. ฐานข้อมูลที่ได้จัดหามีต้นทุนต่อบทความอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต



กรณีบอกรับฐานข้อมูลใหม่ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวบรวมรายชื่อฐาน
2. ขอใบเสนอราคาจากตัวแทนจำหน่าย
3. คำนวณงบประมาณ
4. นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ
5. เมื่อได้รับการอนุมัติจึงขอเอกสารเพิ่มเติม อาทิเช่น ใบเสนอราคา เอกสารสัญญา เป็นต้น
6. ดำเนินการจัดซื้อจัดหาตามระเบียบพัสดุ

การนำ PDCA เข้ามาใช้ในกระบวนการ กรณีบอกรับฐานข้อมูลใหม่

P

รวบรวมรายชื่อฐานข้อมูล, ติดต่อตัวแทนจำหน่าย, หาข้อมูลรูปแบบการขาย, หากกลุ่มลูกค้า, ขอเปิดทดลองใช้, ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช่เข้าใช้งาน, คู่มือการใช้งานเพื่อพิจารณาบอกรับ



D

บอกรับฐานข้อมูล

นำสถิติการใช้งานช่วงทดลองใช้งานมาพิจารณา หากมีสถิติการใช้งานเป็นที่น่าพอใจก็จะพิจารณาบอกรับ หากไม่มีสถิติการใช้งานก็อาจไม่บอกรับ และสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดบอกรับ และที่เปิดให้ทดลองใช้แต่ไม่ได้บอกรับ



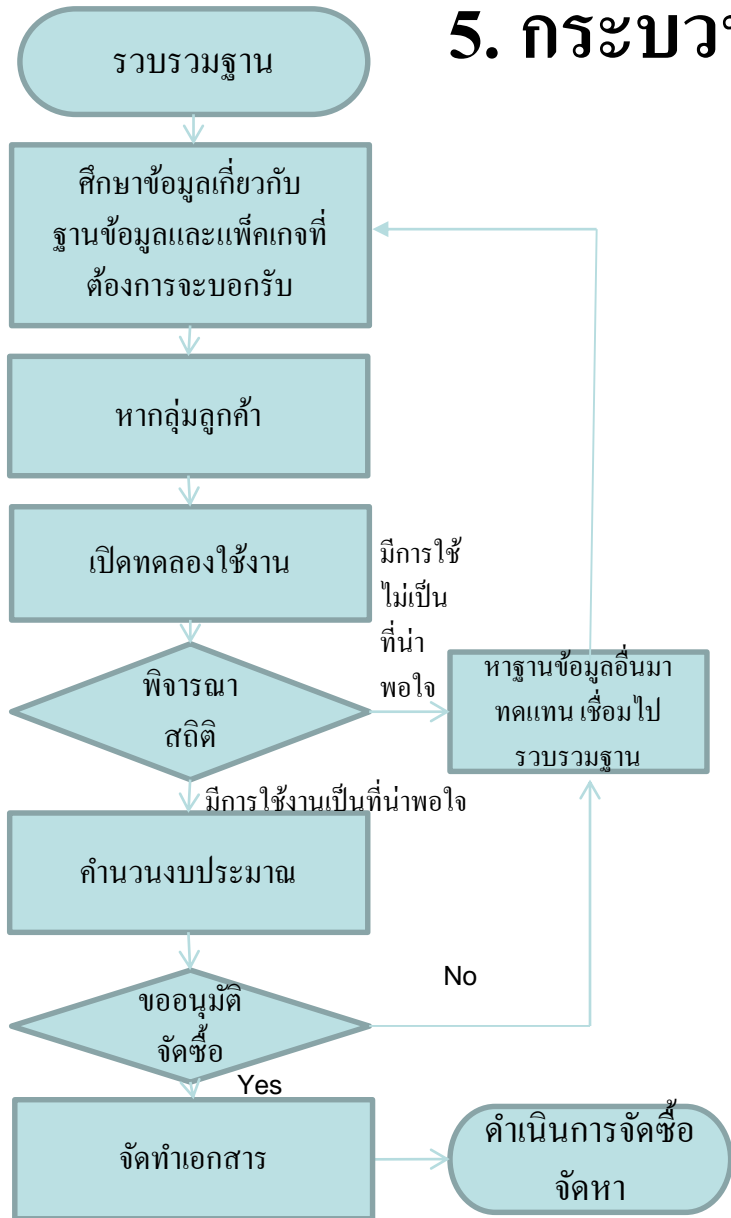
C



นำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและสถิติการใช้งานมาพิจารณาว่าฐานข้อมูลที่บอกรับมานั้นตรงความต้องการของลูกค้าจริงหรือไม่ ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงที่สุด

A

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

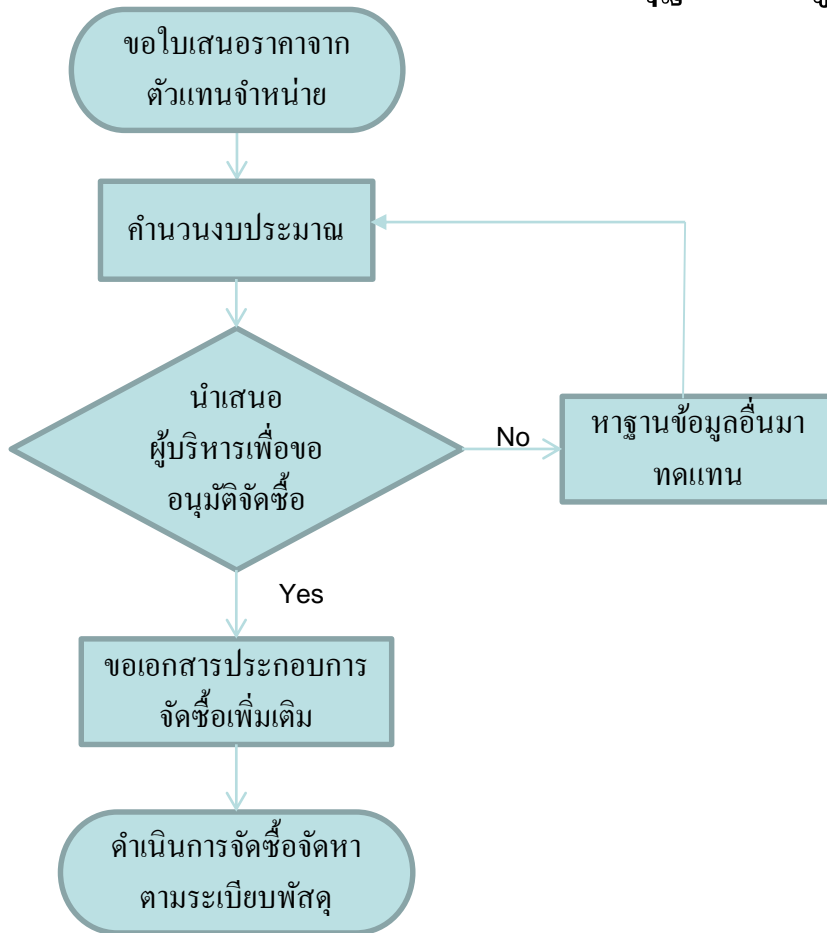


ขั้นตอนการบอกรับฐานข้อมูลใหม่มีดังนี้

1. รวบรวมรายชื่อฐานข้อมูล
2. ตรวจสอบว่ามีตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทยกี่แห่ง กรณีมีหลายแห่งให้ขอใบเสนอราคาจากทุกแหล่ง เลือกซื้อจากแหล่งที่มีราคาถูกลง ในแพ็คเกจเดียวกัน
3. หาข้อมูลว่าแพ็คเกจที่จะซื้อ มีวารสารอะไรบ้าง และมีรูปแบบการขายแบบใดบ้าง (Subscription, Patron Driven Access, Perpetual)
4. หาข้อมูลว่าฐานข้อมูลนั้นจะนำมาสนับสนุนลูกค้ากลุ่มใด (คณะ, ภาควิชาใดบ้าง ที่มีโอกาสจะเข้าใช้)
5. ขอเปิดทดลองใช้งาน
6. ประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าเข้ามาใช้งาน
7. เมื่อสิ้นสุดการทดลองใช้งานจึงนำสถิติการใช้ช่วงทดลองใช้งานมาพิจารณา หากมีสถิติการใช้งานเป็นที่น่าสนใจก็จะพิจารณาบอกรับ หากไม่มีสถิติการใช้งานก็อาจไม่บอกรับ
8. คำนวณงบประมาณ
9. นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ
10. เมื่อได้รับการอนุมัติจึงขอเอกสารจากผู้ขายเพิ่มเติม อาทิเช่น ใบเสนอราคา เอกสารสัญญา เป็นต้น
11. ดำเนินการจัดซื้อจัดหาตามระเบียบพัสดุ

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต (ต่อ)

กรณีต่ออายุฐานข้อมูลที่เคยบอกรับ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้



- 1.ขอใบเสนอราคาจากตัวแทนจำหน่าย
- 2.คำนวณงบประมาณ
- 3.นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ
- 4.เมื่อได้รับการอนุมัติจึงขอเอกสารเพิ่มเติม อาทิเช่น ใบเสนอราคา เอกสารสัญญา เป็นต้น
- 5.ดำเนินการจัดซื้อจัดหาตามระเบียบพัสดุ

การนำ PDCA เข้ามาใช้ในกระบวนการ กรณีต่ออายุฐานข้อมูลที่เคยบอกรับ

P



รวบรวมข้อมูลฐานที่จะต่ออายุ และสถิติการใช้งานฐานข้อมูล, ค่าเฉลี่ยต้นทุนต่อบทความ, ตรวจสอบว่าราคาฐานข้อมูลเพิ่มขึ้นจากปีก่อนเกิน ร้อยละ 5 หรือไม่

, คัดเลือกฐานที่จะต่ออายุ

D

ต่ออายุฐานข้อมูล หรือบอกรับวารสารออนไลน์ที่คัดเลือกจากฐานที่จะไม่ต่ออายุ



หาสถิติการใช้งานฐานข้อมูลในปีที่ผ่านมาเพื่อดูว่ามีการใช้งานสูงหรือไม่, หากค่าเฉลี่ยต้นทุนต่อบทความของฐานข้อมูลที่บอกรับในปีที่ผ่านมาว่าเกินเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดกำหนด (ต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความต่ำกว่า 400 บาท), สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

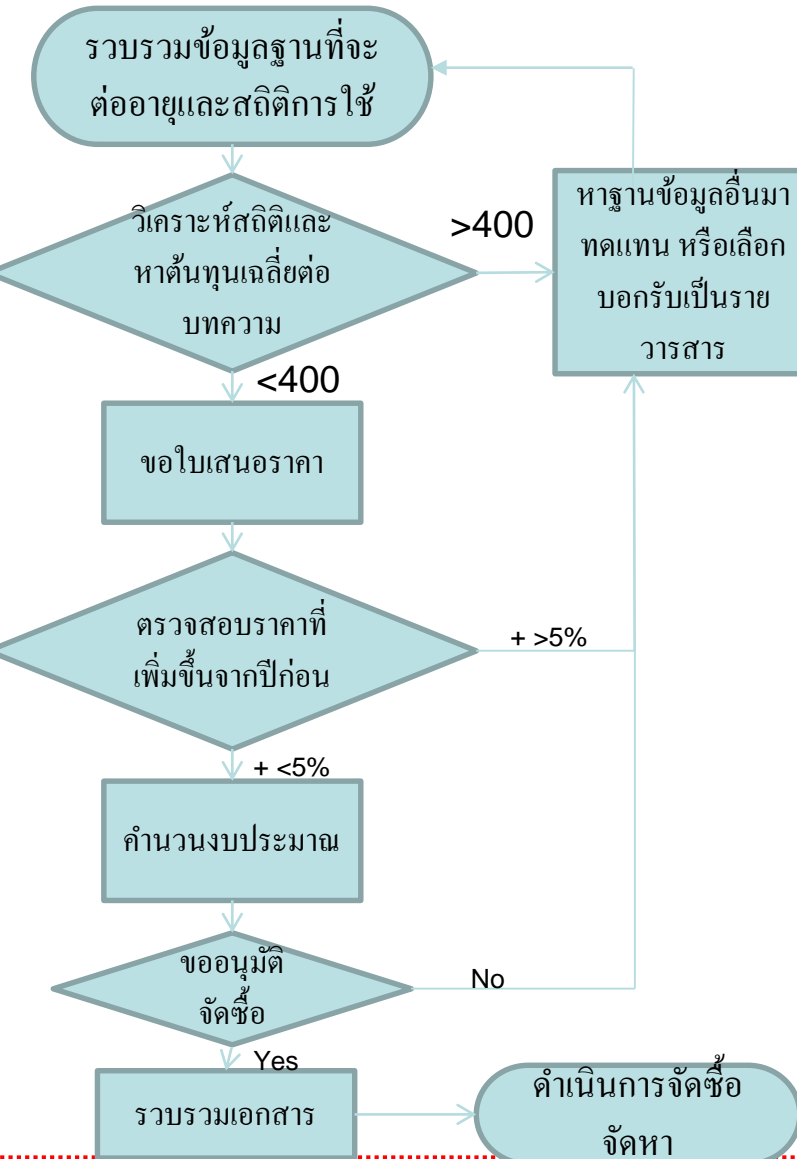
C



วิเคราะห์และหาสาเหตุว่าทำไมฐานข้อมูลที่มีต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความสูงกว่า 400 บาท, ศึกษาผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อดูว่าฐานข้อมูลที่บอกรับมานั้นตรงความต้องการของลูกค้ามากพอแล้วหรือยัง เพื่อเป็นข้อมูลการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงที่สุด

A

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่ (ต่อ)



ขั้นตอนการต่ออายุฐานข้อมูลเดิมมีดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลฐานที่จะต่ออายุ และสถิติการใช้งานฐานข้อมูลเหล่านั้นในปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยต้นทุนการใช้งานต่อบทความ
2. หากมีค่าเฉลี่ยต้นทุนการใช้งานต่อบทความสูงกว่า 400 บาท ให้หาข้อมูลสถิติการใช้งานวารสารแต่ละชื่อในฐานข้อมูลนั้น หากมีวารสารที่มีการใช้งานมากโดดเด่นจากวารสารอื่น ๆ ในฐานข้อมูลเดียวกันอาจพิจารณาบอกรับเฉพาะวารสารฉบับนั้น ๆ เป็นแบบออนไลน์แทนที่จะบอกรับทั้งฐานข้อมูล
3. หากมีค่าเฉลี่ยต้นทุนการใช้งานต่อบทความต่ำกว่า 400 บาท ก็จะพิจารณาบอกรับ
4. ขอใบเสนอราคาจากตัวแทนจำหน่ายหรือสำนักพิมพ์
5. ตรวจสอบราคาที่เพิ่มขึ้นในปีที่จะบอกรับ โดยราคา que เพิ่มขึ้นไม่ควรสูงกว่า 5% ของราคาเมื่อปีก่อน
6. คำนวณงบประมาณ
7. นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ
8. เมื่อได้รับการอนุมัติจึงขอเอกสารจากผู้ขายเพิ่มเติม อาทิเช่น ใบเสนอราคา เอกสารสัญญา เป็นต้น
9. ดำเนินการจัดซื้อจัดหาตามระเบียบพัสดุ

8.ความท้าทายต่อไป

1

ต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความ
น้อยลง

สถิติการใช้งานในแต่ละ
ฐานข้อมูลที่บอกรับสูงขึ้น

2

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

1

นโยบายด้านการบอกรับทรัพยากร
ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์

สมรรถนะของบุคลากรในการ
เสาะหาฐานข้อมูลที่มีคุณค่า และมี
การจัดทำสถิติอย่างสม่ำเสมอ

2

รับฟังเสียงจากลูกค้าเกี่ยวกับ
ฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดบอกรับ
จากช่องทางอื่น ๆ

3

ถาม-ตอบ