

ภาคผนวก ก.

แบบแสดงความจำนงส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม 8th KKUL

Share & Learn 2017

“Innovation Service for Research University”

การพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก



8th KKUL Share & Learn 2017

“Innovation Service for Research University”

การพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อผลงาน หอนน้อยรับ-ส่ง : CDS

เจ้าของผลงาน/หน่วยงานที่สังกัด

นางเพ็ญแข พัวโพธิ์ นางสาวญาณปภา เรืองเชิงชุม และทีมงาน CDS

ประเภทผลงาน

การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

นำเสนอในรูปแบบ पोสเตอร์

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ลักษณะของผลงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Campus delivery service : CDS) จากหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะต่าง ๆ ไปส่งให้ผู้รับบริการตามคณะหรือหน่วยงานที่ระบุความประสงค์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นและวิทยาเขตหนองคาย ปัจจุบันได้ขยายบริการครอบคลุมนักศึกษาระดับปริญญาตรี และขยายบริการส่งคืนทรัพยากรได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและลดปัญหาที่จอดรถ สำนักหอสมุดจึงพัฒนารูปแบบและเครื่องมือการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ มีการปรับลดกระบวนการทำงานด้วย Kaizen และปรับเปลี่ยนเวลาในการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ จาก 2 รอบ เหลือเพียง 1 รอบ มีการใช้เทคโนโลยีสื่อออนไลน์ในการติดต่อประสานงาน ลดเวลา เพิ่มความเร็ว และเพิ่มปริมาณการรับ-ส่งทรัพยากรด้วยรถหอนน้อย (no-pollution electric car) โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความคุ้มค่าในการให้บริการผู้ใช้

วิธีดำเนินการ (How to) ที่ผ่านมา (Before)

1. ให้บริการ 2 รอบ **รอบแรก** (เวลา 10.00 - 11.00 น.) เก็บหนังสือจากตู้รับคืนทรัพยากร (Book Drop) ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ให้บริการ **รอบ 2** (เวลา 13.00-16.00 น.) รับ – ส่งหนังสือตามคำร้องขอ
3. ไม่มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประสานงานล่วงหน้า
4. ผู้ปฏิบัติงานต้องขับรถไปทุกห้องสมุดคณะ
5. ใช้จักรยานยนต์ในการรับ-ส่ง (ใช้น้ำมัน)
6. รับ-ส่งหนังสือได้น้อย มีหนังสือจำนวนมากต้องไปหลายครั้ง และเปียกฝน



วิธีดำเนินการที่ปรับปรุงใหม่ (After)

1. ให้บริการทั้ง 2 อย่างในเวลาเดียวกัน (เวลา 13.00 - 16.00 น.)
2. ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประสานงานล่วงหน้า
3. ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องขับรถไปทุกห้องสมุดคณะที่
4. ใช้รถยนต์ไฟฟ้าในการรับ-ส่ง (no-pollution electric car)
5. รับ-ส่งทรัพยากรได้มากขึ้น ลดการเดินทาง ลดมลภาวะ ไม่เสียกมล



ผลสัมฤทธิ์: (การนำไปต่อยอด/ขยายผลได้)

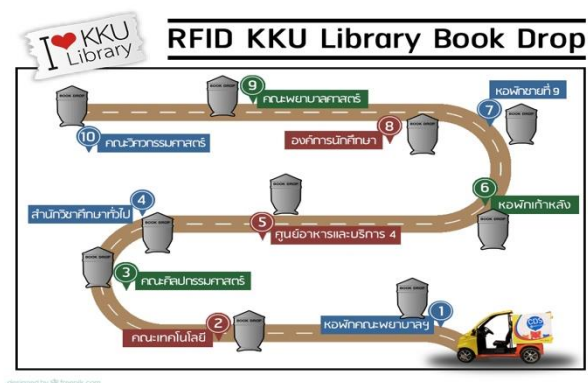
1. มีการติดตั้งระบบ RFID ที่ตู้รับคืนหนังสือรูปทรงกระดิบข้าว ลดข้อร้องเรียนเรื่องหนังสือไม่ถูกรับคืน



2. เพิ่มจุดให้บริการ (Drive Thru) เพื่อลดข้อจำกัดด้านเวลา และลดปัญหาที่จอดรถ



3. เพิ่มจุดรับคืนทรัพยากร (Book Drop) 10 จุด ผู้ใช้สามารถคืนได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anytime Anywhere)



ความภาคภูมิใจ

1. เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการ
2. หนอนน้อย (no-pollution electric car) ช่วยลดภาวะโลกร้อน
3. ตอบโจทย์นโยบายมหาวิทยาลัย และห้องสมุดสีเขียว (Green Campus & Green Library)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

- ที่ปรึกษาและทีมงานเข้มแข็ง
- การนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาช่วยในการปฏิบัติงาน
- ผู้บริหารระดับสูงให้แนวคิดและการสนับสนุน