

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 18th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร ☐ TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Full Paper, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

☒ TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)

ประเภทองค์กร ☐ หน่วยงานธุรกิจเอกชน ☐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ☒ หน่วยงานด้านการศึกษา

☐ หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ ☐ หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ ถูกคำกับการมีส่วนร่วมในการจัดหาหนังสือ

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. การนำองค์กร
☒ 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด
☐ 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล
☐ 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ | ☐ 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย
☐ 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
☐ 6. การจัดการกระบวนการ |
|---|---|

ชื่อหน่วยงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่อยู่ 123 อาคารศูนย์สารสนเทศ สำนักหอสมุด ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น

โทรศัพท์ 043 202541-2 ต่อ 42616 โทรสาร 0430202543 เว็บไซต์ www.library.kku.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) 1.นางสาวสุกาญจนา ทิพเนตร ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ

โทรศัพท์ 043 202541-2 ต่อ 42616 โทรสาร 0430202543

มือถือ 0970477040 อีเมล sukthi@kku.ac.th

2. นางสาวสิริพร วิจิณนทกิตต์ ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ

โทรศัพท์ 043 202541-2 ต่อ 42616 โทรสาร 0430202543

มือถือ 0896222534 อีเมล sirwit@kku.ac.th

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

- 1) การตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยใช้เทคนิคการมีส่วนร่วม
- 2) มีส่วนร่วมกิจกรรมของจังหวัดขอนแก่นในการจัดกิจกรรม มหกรรมหนังสือภาคอีสาน เป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประสิทธิผล เมื่อเปรียบเทียบการจัดกิจกรรมระหว่าง ปี 2558-2559 พบว่า

- 1) ลูกค้ามีความสนใจในกิจกรรมเพิ่มมากขึ้นคิดเป็น ร้อยละ 87.5
- 2) มีการคัดเลือกหนังสือเพิ่มขึ้นคิดเป็น ร้อยละ 51.2 และมีการชม-คืนโดยเฉลี่ย 6.5 ครั้ง/ต่อชื่อเล่ม
- 3) กระบวนการจัดหาโดยลูกค้ามีส่วนร่วมสามารถลดกระบวนการได้ 1 ขั้นตอนคิดเป็นร้อยละ 20

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต

เนื้อหาบทคัดย่อ (Abstract)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ลูกค้ายกับการมีส่วนร่วมในการจัดหาหนังสือ

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นแหล่งรวบรวมและบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยให้กับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร โดยมุ่งที่จะจัดหาและจัดบริการทรัพยากรให้ตรงตามหลักสูตรและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยวิธีการที่หลากหลาย คุ่มค่า มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและจังหวัดขอนแก่นในการจัดมหกรรมหนังสือภาคอีสานจึงจัดกิจกรรม“Book seed : เมล็ดพันธุ์ปัญญา” เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าซึ่งกิจกรรมนี้ได้จำกัดขอบเขตลูกค้าเฉพาะอาจารย์ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเท่านั้นได้เข้าร่วมกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกและพิจารณาเนื้อหาก่อนการตัดสินใจคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด อันเป็นกลยุทธ์เชิงรุกรูปแบบหนึ่ง

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center และมีนวัตกรรมบริการ เพื่อสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

ค่านิยม (Values)

การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ คู่ความร่วมมือ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ และการสร้างคุณค่า การเรียนรู้ขององค์กรของแต่ละบุคคล และ ความรับผิดชอบต่อ สังคม

พันธกิจ (Mission)

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

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Cultures)

เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรค์ให้กับผู้รับบริการสมรรถนะหลักทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกที่ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล :

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน

โดยใช้ระบบ TQM ทำอย่างมีระบบ (Systematic) โดยอาศัยวงจร PDCA ดังนี้ คือ

P : Plan

ประชุมทีมงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมปรึกษาหารือหาแนวทาง ในการเริ่มกิจกรรมจัดหาหนังสือโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของลูกค้า เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด โดยการจัดเป็นกิจกรรม Book Seed

D : Do

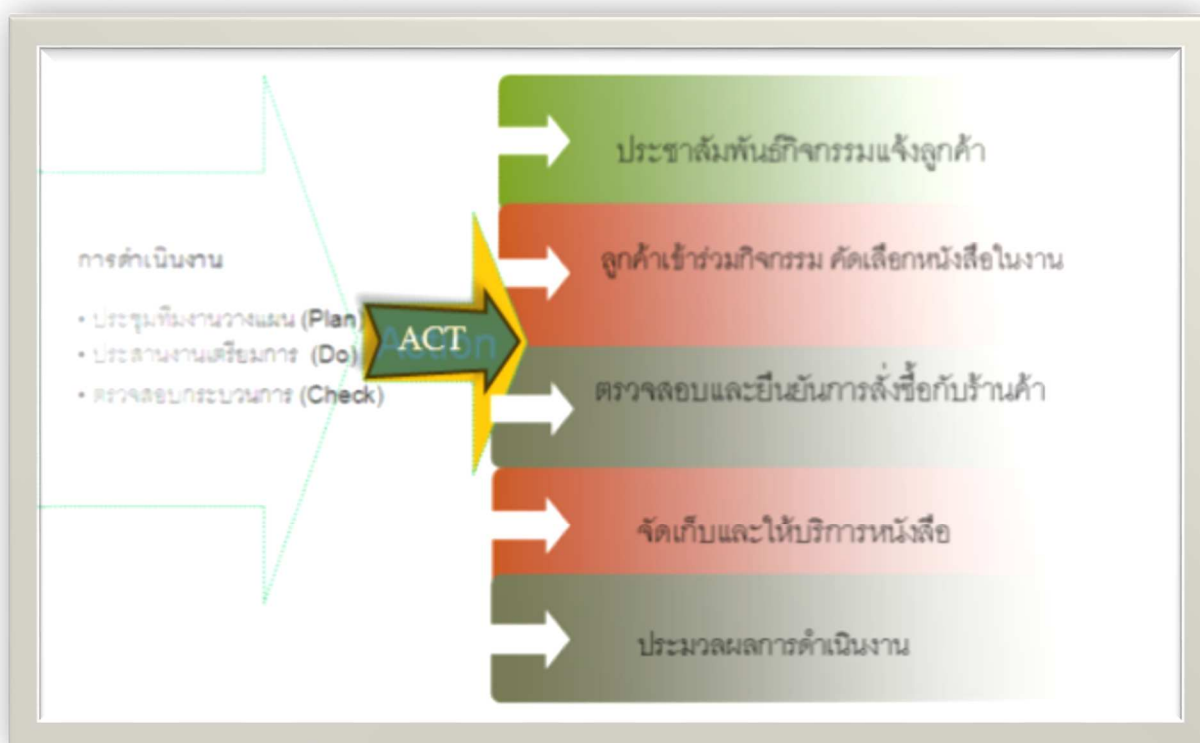
ทีมงานฯ ประสานงานกับผู้จัดงาน มหกรรมหนังสือภาคอีสาน และประชาสัมพันธ์ไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ทบทวนกระบวนการที่วางไว้

C : Check

ตรวจสอบกระบวนการการมีส่วนร่วมของลูกค้าในการจัดหาหนังสือ มีข้อบกพร่องส่วนใดและวางแผนปรับปรุงและแก้ไข

A : Act

ดำเนินการตามแผนที่ปรับปรุง รวบรวมรายชื่อหนังสือที่ได้รับการคัดเลือก ตรวจสอบและยืนยันการสั่งซื้อกับร้านค้า ดำเนินงานการจัดซื้อ จัดเก็บและให้บริการหนังสือ ประมวลผลและรายงานผลการดำเนินงาน

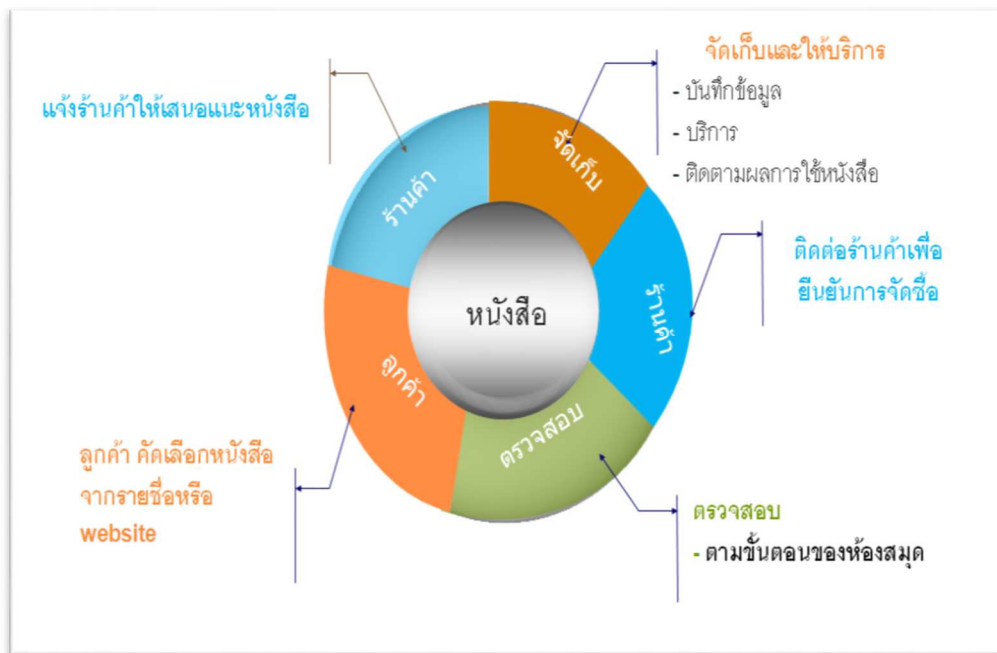


รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

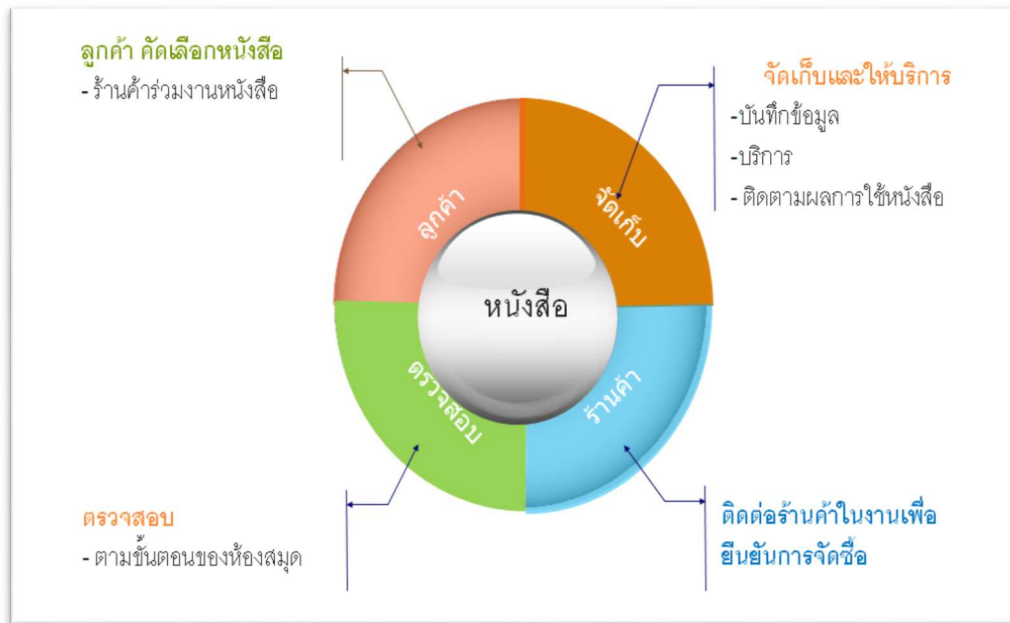
การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศนับเป็นกระบวนการที่สำคัญในอันที่ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดหาหนังสือแบบเดิม บรรณารักษ์จัดหาเป็นฝ่ายตั้งรับในการรอรับรายการที่ลูกค้าเสนอแนะหนังสือเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด แต่กระบวนการใหม่จะเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเข้าร่วมกิจกรรมโดยนำลูกค้าพบกับร้านค้าที่เข้าร่วมการจัดงานมหกรรมหนังสือภาคอีสาน ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี ทำให้หน่วยงานไม่ต้องเสียเวลาในการเตรียมการจัดเอง ประหยัดเวลาและบุคลากรในการดำเนินงานการติดต่อร้านค้า โดยได้รับสิทธิพลอย่างเต็มที่โดยมีหนังสือมารอให้ลูกค้าคัดเลือกตามความต้องการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมในการจัดครั้งแรก ปี 2558 มีหนังสือที่ได้รับการเสนอแนะ 49 ชื่อ ใช้งบประมาณ 36,158 บาท มีลูกค้าที่เข้าร่วมกิจกรรม 8 คน จัดครั้งที่สอง ปี 2559 มีหนังสือที่ได้รับการเสนอแนะ 74 ชื่อ ใช้งบประมาณ 74,510 บาท มีลูกค้าที่เข้าร่วมกิจกรรม 15 คน แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีความสนใจเพิ่มมากขึ้นคิดเป็น ร้อยละ 87.5 มีการคัดเลือกหนังสือเพิ่มขึ้นร้อยละ 51. มีการยืม-คืนโดยเฉลี่ย 6.5 ครั้ง/ต่อเล่ม และลดขั้นตอนในการติดต่อร้านค้าได้ 1 กระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 20

เปรียบเทียบผลลัพธ์กระบวนการจัดหา

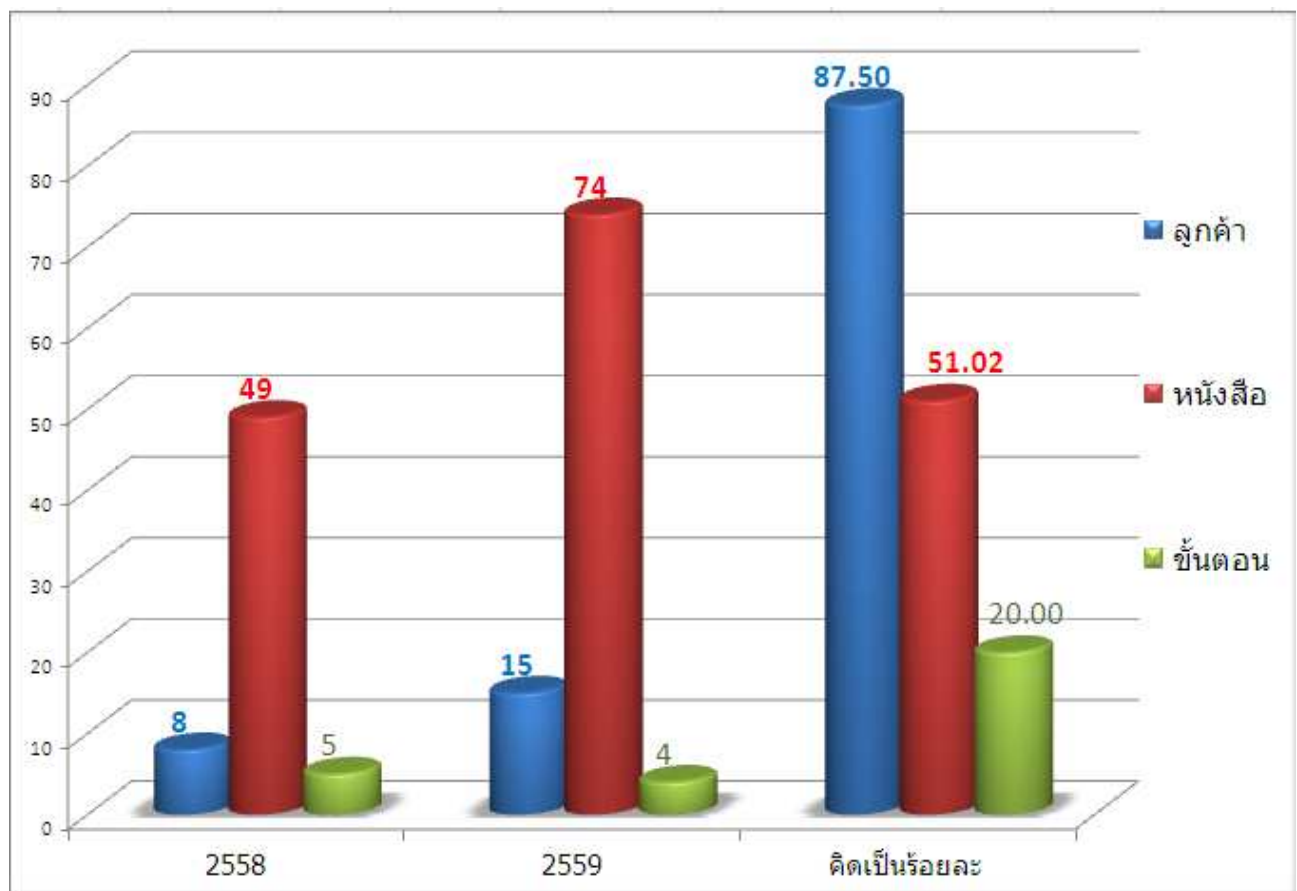
กระบวนการจัดหาโดยทั่วไป



กระบวนการจัดหาโดยลูกค้ามีส่วนร่วม



ประสิทธิภาพ เปรียบเทียบการจัดกิจกรรมระหว่าง ปี 2558-2559 สามารถแสดงเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพกิจกรรม

