

# ลูกค้ากับการมีส่วนร่วมในการจัดหา



นำเสนอโดย

สุกาญจนา ทิพยเนตร และ สิริพร วิถีหนักกิตต์

# หัวข้อนำเสนอ

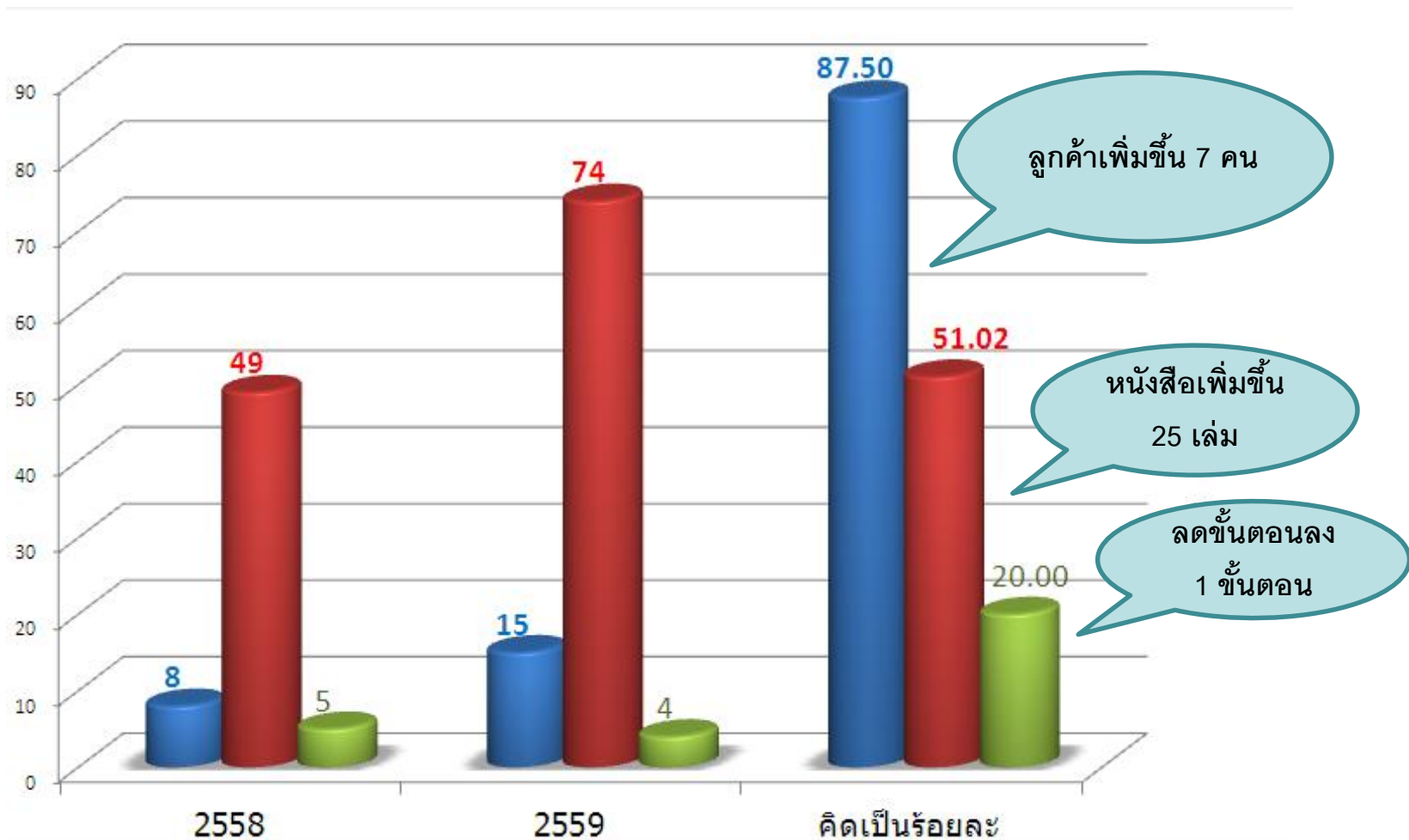
1. บทสรุปของผู้บริหาร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน
3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
8. ความท้าทายต่อไป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



# 1. บทสรุปของผู้บริหาร

การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศนับเป็นกระบวนการที่สำคัญในอันที่ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดหาหนังสือแบบเดิม บรรณารักษ์จัดหาเป็นฝ่ายตั้งรับในการรอรับรายการที่ลูกค้าเสนอแนะหนังสือเพื่อเข้าห้องสมุด กิจกรรมนี้ได้จำกัดขอบเขตลูกค้าเฉพาะอาจารย์ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเท่านั้น ในกระบวนการใหม่จะเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเข้าร่วมกิจกรรมโดยนำลูกค้าพบกับร้านค้าที่เข้าร่วมการจัดงานมหกรรมหนังสือภาคอีสาน ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี ทำให้หน่วยงานไม่ต้องเสียเวลาในการเตรียมการจัดเอง ประหยัดเวลาและบุคลากรในการดำเนินงานการติดต่อร้านค้า โดยมีหนังสือให้ลูกค้าคัดเลือกตามความต้องการ 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 51.2 มีการยืม-คืนโดยเฉลี่ย 6.5 ครั้ง/ต่อเล่มและลดขั้นตอนในการติดต่อร้านค้าได้ 1 กระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 20

# ประสิทธิผลเชิงปริมาณ



# ประสิทธิผลเชิงปริมาณเปรียบเทียบระหว่างปี 2558-2559

- ประสิทธิภาพระบุว่า "ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น" ต้องระบุว่า "เพิ่มจากเท่าใด เป็นเท่าใด ในปี 2558 และ ปี 2559 " มีลูกค้าเพิ่มขึ้น 7 คน คัดเลือกหนังสือเพิ่มขึ้น 25 และลดขั้นตอนการทำงาน 1 ขั้นตอน

กิจกรรม	2558	2559	คิดเป็นร้อยละ	
ลูกค้า	8	15	87.50	
หนังสือ	49	74	51.02	
ขั้นตอน	5	4	20.00	ลดลง
รวมรวม	2	4	50.00	ขยาย

# ภาพรวมความพึงพอใจ

จากรายงานประจำปี 2560 ทำให้ภาพรวมความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น



## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นแหล่งรวบรวมและบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยให้กับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร โดยมุ่งที่จะจัดหาและจัดบริการทรัพยากรให้ตรงตามหลักสูตรและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยวิธีการที่หลากหลาย คุ่มค่า มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและจังหวัดขอนแก่นในการจัดมหกรรมหนังสือภาคอีสาน จึงจัดกิจกรรม “Book seed : เมล็ดพันธุ์ปัญญา” เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้าร่วมกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกและพิจารณาเนื้อหาก่อนการตัดสินใจคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด อันเป็นกลยุทธ์เชิงรุกรูปแบบหนึ่ง





แบบพิมพ์เสนอโครงการตามยุทธศาสตร์การบริหารสำนักวิทยบริการ พ.ศ.2559

รหัสโครงการ 59 - \_ \_ - \_ - \_ - \_ - \_

1. ชื่อโครงการ “Book seed'59 : เมล็ดพันธุ์ปัญญา”
2. ผู้รับผิดชอบ คณะทำงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
3. ผู้กำกับดูแล  รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ
4. ความสอดคล้องกับนโยบายหน่วยงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 เป็นศูนย์กลางความรู้ และบริการ เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ

กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาระบบคลังความรู้ (Knowledge Portal) สนับสนุนการผลิตบัณฑิต

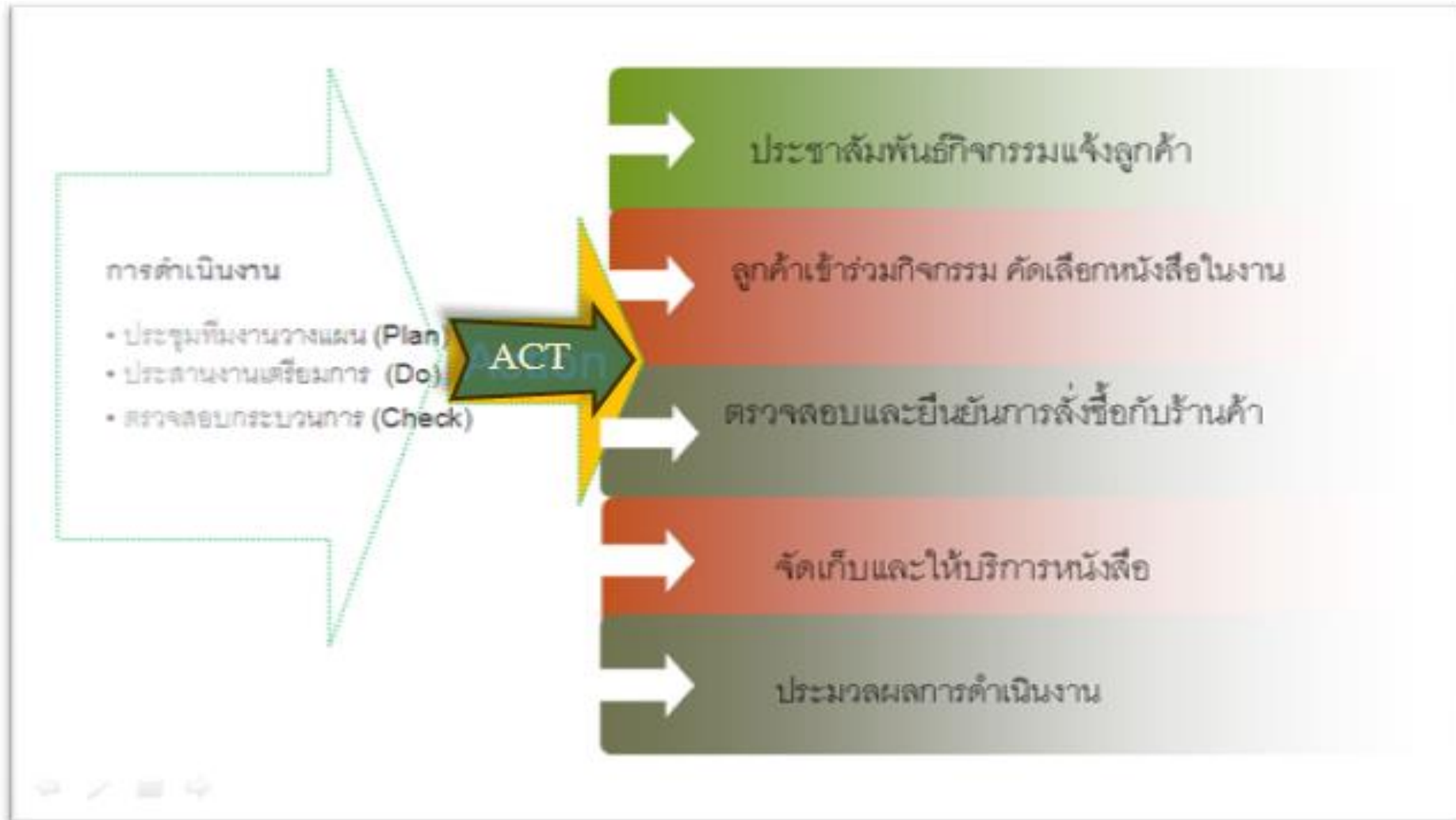
นโยบาย
<input type="checkbox"/> 3.1 สนับสนุนการปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัย ส่งเสริมสุขภาวะ ตลอดจนการปรับปรุงระบบขนส่งมวลชน การสร้างทางเดินเท้าและหลังคาคลุม (รหัส 580301)
<input type="checkbox"/> 3.2 สนับสนุน ส่งเสริม การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการรักษาพยาบาล การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการใช้องค์ความรู้จากการเรียนการสอนการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่างมีส่วนร่วมกับประชาคมต่างๆ (รหัส 580302)
<input type="checkbox"/> 3.3 ส่งเสริมการพัฒนาอาจารย์ บุคลากร เพื่อเพิ่มสมรรถนะ ศักยภาพ ให้ปฏิบัติพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้ได้ตามมาตรฐานสากล รองรับความเป็นนานาชาติและประชาคมอาเซียน (รหัส 580303)
<input type="checkbox"/> 3.4 ส่งเสริม สนับสนุนทุนนักศึกษา การพัฒนานักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับการพัฒนาสังคม ประเทศ และรองรับประชาคมอาเซียน (รหัส 580304)
<input type="checkbox"/> 3.5 ส่งเสริมสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมเฉลิมฉลองมหาวิทยาลัยขอนแก่นครบรอบ 50 ปี การเสริมสร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนกิจกรรมมหาวิทยาลัยเพื่อสังคม (University Social Responsibility : USR) (รหัส 580305)
<input type="checkbox"/> 3.6 ส่งเสริมมาตรการประหยัดพลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและการใช้ประโยชน์ร่วมกัน (รหัส 580306)



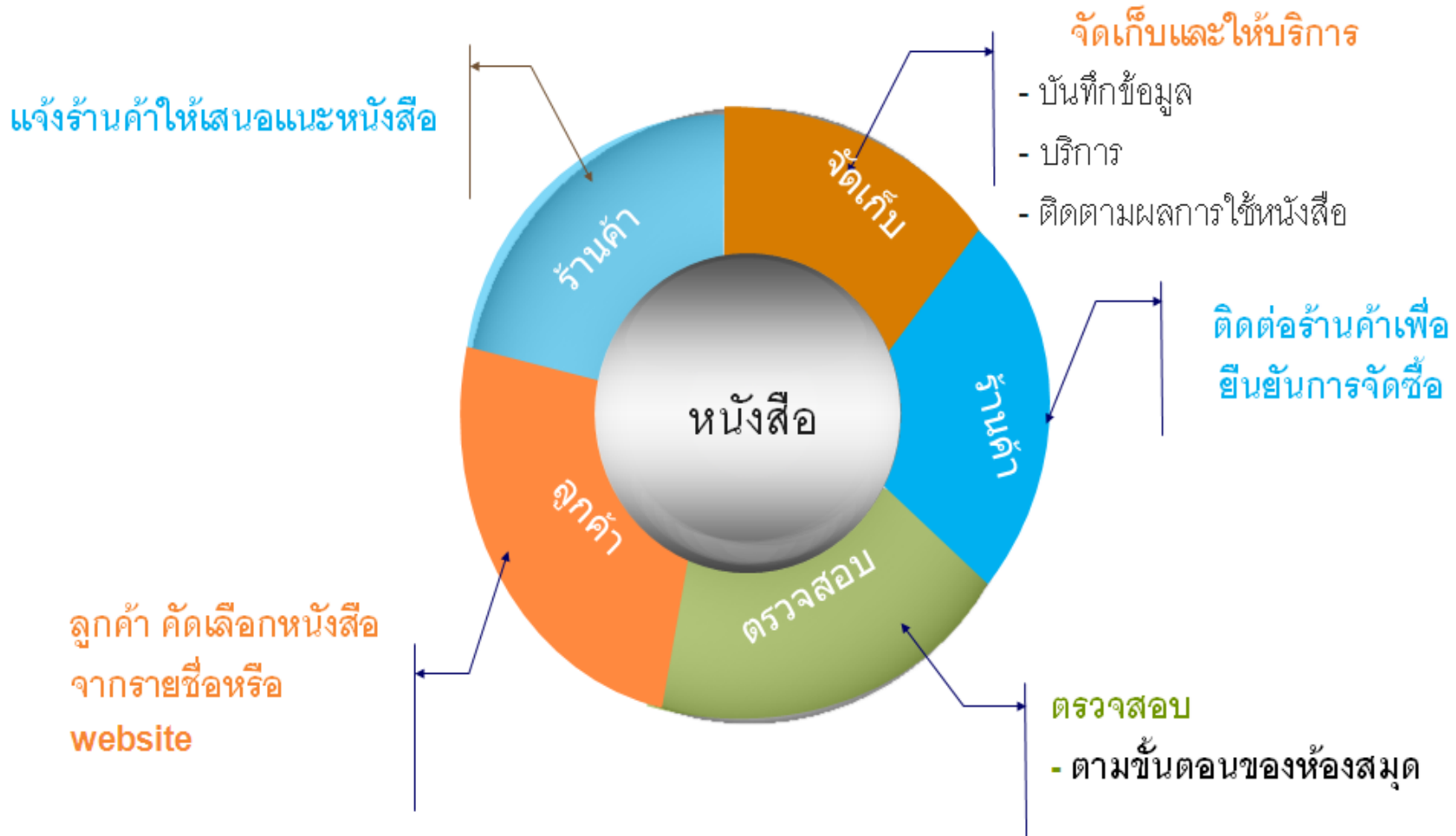
### 3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของ กระบวนการที่นำเสนอ"

- 1) การตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยใช้เทคนิค  
การมีส่วนร่วม
- 2) การมีส่วนร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นและจังหวัด  
ขอนแก่นในการจัดกิจกรรม มหกรรมหนังสือภาคอีสาน  
เป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

# ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน



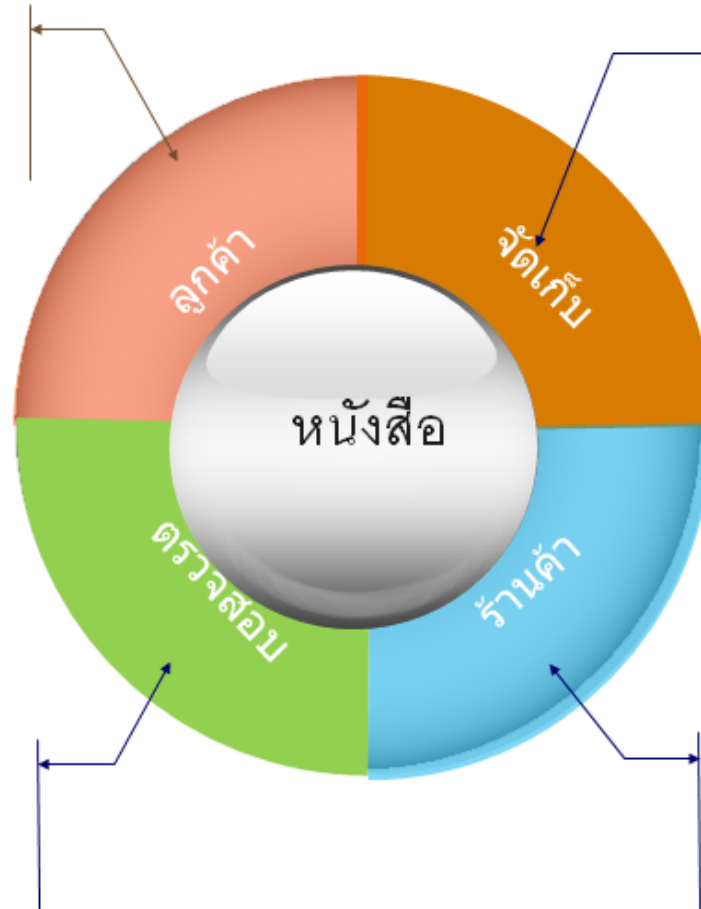
# 4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต



# 5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

## ลูกค้า คัดเลือกหนังสือ

- ร้านค้าร่วมงานหนังสือ



## จัดเก็บและให้บริการ

- บันทึกข้อมูล
- บริการ
- ติดตามผลการใช้หนังสือ

## ตรวจสอบ

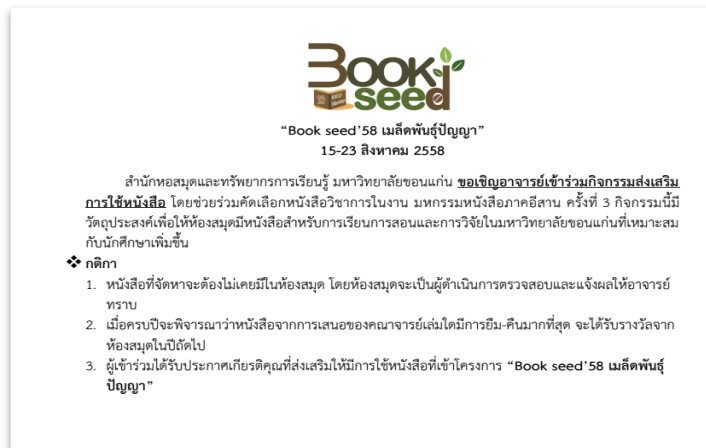
- ตามขั้นตอนของห้องสมุด

ติดต่อร้านค้าในงานเพื่อ  
ยืนยันการจัดซื้อ

# 6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

## ประสิทธิผล

- 1) ลูกค้ำมีความสนใจในกิจกรรมเพิ่มมากขึ้นคิดเป็น ร้อยละ 87.5
- 2) มีการคัดเลือกหนังสือเพิ่มขึ้นคิดเป็น ร้อยละ 51.2 และมีการยืม-คืนโดยเฉลี่ย 6.5 ครั้ง/ต่อเล่ม
- 3) กระบวนการจัดหาโดยลูกค้ำมีส่วนร่วมสามารถลดกระบวนการได้ 1 ขั้นตอนคิดเป็น ร้อยละ 20



แบบเสนอแนะหนังสือโครงการ BOOK SEED '58      ร้านค้า.....  
Tel.....

❖ รายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือ  
ชื่อเรื่อง.....  
ชื่อผู้แต่ง.....  
ปีที่พิมพ์.....  
ISBN.....

❖ ใช้ประกอบ  
 การเรียนการสอนระดับ .....  
 งานวิจัย  
 ส่งเสริมการอ่าน

❖ จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะเป็นผู้ยืมหนังสือเล่มที่ท่านเสนอ  
 นักศึกษา ..... คน  
 อาจารย์ ..... คน

❖ ข้อมูลผู้เสนอแนะ  
ชื่อ.....คณะ/ภาควิชา.....  
E-mail.....โทร.....

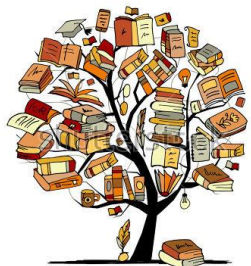
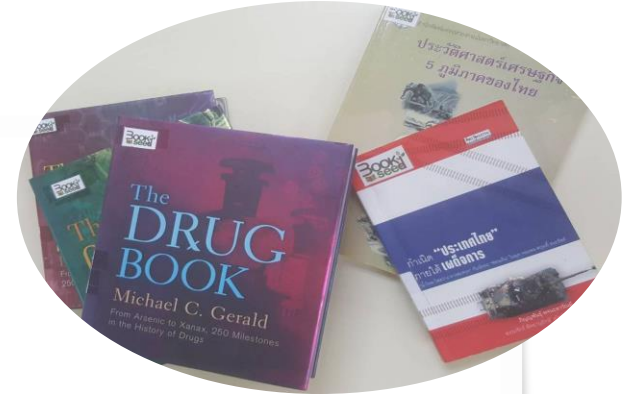
# กติกาและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม

## กติกา

1. หนังสือที่เสนอแนะจะต้องไม่เคยมีในห้องสมุด
2. มีปีพิมพ์ให้อยู่ระหว่าง 5 ปี 2555-2559
3. คณาจารย์แจ้งรายชื่อหนังสือที่เสนอแนะให้นักศึกษา เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน ตลอดจนส่งเสริมการรักการอ่าน
4. เมื่อครบปีจะพิจารณาว่าหนังสือจากการเสนอแนะของคณาจารย์เล่มใดมีการยืม-คืนมากที่สุด
5. ผู้เข้าร่วมได้รับประกาศเกียรติคุณซึ่งเสริมให้มีการใช้หนังสือที่เข้าโครงการ "Book seed'59: เมล็ดพันธุ์ปัญญา"

## 6. วัตถุประสงค์

- 6.1 เพื่อให้สำนักสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการจัดกิจกรรมทหกรรมหนังสือภาคอีสาน ครั้งที่ 4
- 6.2 เพื่อให้สำนักหอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ





# กิจกรรมในงาน



# 7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

## ปัญหา

1. ร้านค้าที่มาร่วมงานเป็นร้านค้าขนาดเล็ก
2. หนังสือที่นำมาเสนอในงานไม่ตรงตามความต้องการ
3. ระยะเวลาในการจัดงานไม่สอดคล้องกับลูกค้า

## แนวทางแก้ไข

1. ประชาสัมพันธ์ให้ร้านค้ามาร่วมมากขึ้น
2. ส่งรายชื่อหนังสือของแต่ละร้านค้าให้ผู้เข้าร่วมพิจารณาก่อนการจัดงาน
3. แจ้งให้ผู้ให้บริการเสนอแนะหนังสือผ่าน Web OPAC ของหน่วยงานก่อนการจัดงาน  
มหกรรมหนังสืออีสานและส่งให้ร้านค้าที่มาร่วมงานนำหนังสือที่ต้องการมาเสนอ  
ในงานฯ



# 8. ความท้าทายต่อไป

ขยายกิจกรรมการจัดการทรัพยากรสารสนเทศโดย  
ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม ในงานมหกรรมหนังสือระดับชาติ



# 9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความ ยั่งยืน

เป็นการเปิดโอกาสอีกทางเลือกหนึ่งให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดหาทรัพยากรห้องสมุด ทำให้มีลูกค้ามีความประทับใจต่อหน่วยงาน และส่งผลให้นักศึกษาได้รับหนังสือที่สอดคล้องกับการเรียนการสอนโดยตรง



# 10. เอกสารอ้างอิง

Admin, (นามแฝง). 2559. กิจกรรมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยผู้ให้บริการมีส่วนร่วม ในงานมหกรรมหนังสือระดับชาติ ครั้งที่ 21. คั่นเมื่อ 9 มิถุนายน 2560. จาก [http://arc.nrru.ac.th/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=39:21&Itemid=760&lang=th](http://arc.nrru.ac.th/index.php?option=com_k2&view=item&id=39:21&Itemid=760&lang=th).

ธีรยุทธ บาลชน. (2559). *Annual Report 2016*. คั่นเมื่อ 9 มิถุนายน 2559. จาก <https://library.kku.ac.th/library2013/dmdocuments/Annual-Report-2559.pdf>

สุกาญจนา ทิพยเนตร. (2559). *Book seed'59 : เมล็ดพันธุ์ปัญญา*. ขอนแก่น : คณะทำงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.





# ถาม-ตอบ

