

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

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 [✓] หน่วยงาน
ด้านการศึกษา [] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ การบริหารงานห้องสมุดสาขาแบบมีส่วนร่วมและใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

- | | |
|--|--|
| [] 1. การนำองค์กร | [] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย |
| [] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด | [] 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ |
| [] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล | [✓] 6. การจัดการกระบวนการ |
| [] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ | |

ชื่อหน่วยงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่อยู่ 123 อาคารศูนย์สารสนเทศ สำนักหอสมุด

โทรศัพท์ 043 202541 – 2 โทรสาร 043 202543 เว็บไซต์ www.library.kku.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) 1. นางสาวสิริพร ทิวะสิงห์ ตำแหน่ง บรรณารักษ์ มือถือ 0816616249

โทรศัพท์ 043 202541 - 2 โทรสาร 043 202543 อีเมล tsirip@kku.ac.th

2. นางวนิดา แก่นอากาศ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ

โทรศัพท์ 043 202541 - 2 โทรสาร 043 202543 อีเมล wanida@kku.ac.th

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม”

วิธีปฏิบัติที่ดีที่ทำให้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีบริการที่เป็นเลิศสามารถขยายจุดบริการได้อีก 3
คณะ คือ อีตหลักยุทธศาสตร์ 5 ประการของการบริหารสำนักหอสมุด โดยมีจุดที่เป็นแบบอย่างที่ดี ดังนี้

1. มีการจัดงานแบบบูรณาการกับอัตรากำลัง จากมีผู้ให้บริการตลอดเวลาเต็มจำนวน เป็นการหมุนเวียน
ผู้ให้บริการไปปฏิบัติงานห้องสมุดสาขาอื่นๆ เพื่อให้สามารถขยายจุดบริการเพิ่มขึ้น
2. มีการปรับปรุงการทำงานประจำ กำหนดให้บุคลากรทำงานแบบบูรณาการเพื่อให้ผู้ให้บริการมี
ความสามารถแบบหลากหลาย (Multi-Function) สามารถให้บริการแบบ One Stop Service ได้
เหมือนกันทุกห้องสมุดสาขา
3. ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำงาน สะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร ประสานงาน
และให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้ใช้บริการของห้องสมุดสาขาที่เพิ่มขึ้นได้
4. มีการแสวงหาความร่วมมือจากคณะวิชาและนักศึกษา ทำให้ได้รับความร่วมมือด้านอัตรากำลังช่วย
ปฏิบัติงานห้องสมุด นักศึกษาจิตอาสา นักศึกษาช่วยงาน ทำให้แก้ไขปัญหาอัตรากำลังที่ตรงตัวได้

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วยหอสมุดกลาง และห้องสมุดสาขา/วิทยาเขต 13 แห่ง เมื่อมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ในปี 2559-2560 ทำให้มีห้องสมุดหรือแหล่งเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากเดิม จำนวน 3 แห่ง รวมเป็น 16 แห่ง และมีจุดบริการสารสนเทศเฉพาะทางเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การอนุญาตให้ผู้สมัครฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[] อนุญาต [] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้ผู้สมัครฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[] อนุญาต [] ไม่อนุญาต

เนื้อหาบทคัดย่อ (Abstract) ไม่เกิน 2 หน้า A4 โดยให้ผู้สมัครเขียนเนื้อหาและรายละเอียดให้ครอบคลุมประเด็นดังนี้

- ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ
- วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย (ตามความเหมาะสม)
- อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล
 - ขั้นตอนที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในขั้นตอนที่สำคัญเหล่านั้น ที่ได้ออกแบบ-พัฒนา-นำไปปฏิบัติ แล้วนำไปสู่การป้องกัน ปัญหาเกิดซ้ำ ยกระดับคุณค่าของผลการดำเนินงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า หรือสามารถสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้น
 - ควรอธิบายโดยใช้ Flow Chart, แบบฟอร์ม, ตาราง หรือ เครื่องมือคุณภาพ ที่เหมาะสม (ตัวอย่างการเขียนบทคัดย่อได้ที่ www.ftqm.or.th)

หมายเหตุ

1. ผู้เขียนต้องกรอกเอกสารเป็นภาษาไทยให้ครบถ้วน และใช้ Font Angsana UPC ขนาด 16
2. Download เอกสารใบสมัครบทคัดย่อนี้ ประเภท ms-word ได้ที่ www.ftqm.or.th/tqmsymposium18
3. วิธีการจัดส่งใบสมัครและบทคัดย่อ โดยทาง Electronic File มาที่ ftqm@ftqm.or.th ตั้งแต่บัดนี้จนถึง 30 เมษายน 2560

บทคัดย่อ

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

สำนักหอสมุด ประกอบด้วยหอสมุดกลางและห้องสมุดสาขา 13 แห่ง โดยโครงการสร้างการบริหารงาน กำหนดให้มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอยู่ประจำ บุคลากรไม่มีการหมุนเวียน ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐเกิดภาวะตึงอัตรากำลัง ทำให้ประสบปัญหาขาดแคลนอัตรากำลัง สำนักหอสมุดไม่สามารถพัฒนาแหล่งเรียนรู้เฉพาะทางให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยได้

ปี 2556-2559 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนโยบายให้บุคลากรทำงานแบบหลากหลาย (Multi-Function) โดยนำรูปแบบการทำงานเป็นแบบบูรณาการ (Work Integration) และข้ามทีม (Cross Functional) ทำ

ให้บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกิดความกระตือรือร้น และเกิดการปรับตัวในการทำงานตลอดเวลา เรียนรู้ความ
คล่องตัว เกิดความกระตือรือร้น ปี 2559 เป็นต้นมา การบริหารจัดการห้องสมุดสาขาเริ่มชัดเจนขึ้น มีการหมุนเวียน
บุคลากรให้ไปปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายโดยไม่จำเป็นต้องอยู่ประจำห้องสมุดตลอดเวลาเหมือนเดิม จัดให้
มีบุคลากรช่วยปฏิบัติงานข้ามระหว่างห้องสมุด นอกจากการเสริมสร้างสมรรถนะด้านความคล่องตัวของผู้
ให้บริการแล้ว การนำกระบวนการที่ในการแสวงหาการมีส่วนร่วมจากคณะที่ห้องสมุดสาขาสังกัดมาใช้ในการจัด
ผู้ปฏิบัติงานที่สังกัดคณะมาช่วยปฏิบัติงาน ตลอดจนฝ่ายกิจการนักศึกษา หรือนักศึกษา มาช่วยในการปฏิบัติงาน
ทำให้ปัญหาอัตรากำลังที่ตรงตัวลดลง นอกจากนี้ในยุคปัจจุบันที่ทุกสิ่งอย่างคืออินเทอร์เน็ต (IoT) การทำงานของ
บุคลากรจึงไม่จำเป็นต้องติดกับสถานที่ สามารถทำงานและให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ปี 2559-2560
สำนักหอสมุด ได้ร่วมมือกับคณะ/หน่วยงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพิ่มจุดบริการห้องสมุดหรือแหล่งเรียนรู้
จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1) ห้องสมุดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศด้านบริหารรัฐกิจ
2) แหล่งเรียนรู้เฉพาะทางทางด้านศิลปะแห่งคณะศิลปกรรมศาสตร์ 3) ห้องสมุดเฉพาะทางสถาบันพัฒนาเศรษฐกิจ
กลุ่มน้ำโขง เป็นการเพิ่มจุดบริการและแหล่งสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกและ
หลากหลายสาขามากยิ่งขึ้น

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย :

วิสัยทัศน์ “เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรมบริการ เพื่อ
สนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

ค่านิยม (Values) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และคู่ความร่วมมือ การมุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า การเรียนรู้ขององค์กรของแต่ละบุคคล และความ
รับผิดชอบต่อสังคม

วัฒนธรรมองค์กร) Organization Cultures)

เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรค์ให้กับผู้รับบริการ
สมรรถนะหลักทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกที่ ตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการ

ยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุด ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และสนับสนุน
การวิจัยเพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็นสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2) เป็นศูนย์กลางความรู้ และบริการ เพื่อสนับสนุนการการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัย
ของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3) เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และคลังทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4) การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5) การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Education)
2. เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
3. เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research)
4. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspiration)
5. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิสัยทัศน์ที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

1. ผู้บริหารเห็นความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สามารถรองรับกับอัตราค่าจ้างที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ลดจำนวนน้อยลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และใช้สภาวะอินเทอร์เน็ตทุกสิ่งอย่างให้เป็นประโยชน์ (Internet of Thing-IoT) ซึ่งเป็นบริบทของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป นับเป็นการพัฒนาสมรรถนะของผู้ส่งมอบบริการ ให้สามารถทำงานในบริบทที่เปลี่ยนไปได้อย่างเหมาะสม
2. การขยายจุดบริการสารสนเทศเฉพาะสาขา โดยห้องสมุดจัดให้มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญในการจัดเก็บ รวบรวม และเข้าถึงสารสนเทศ ไปดำเนินงานร่วมกับคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นกระบวนการสร้างคุณค่าให้คณะวิชา หรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ใช้ต่อยอดศักยภาพของตนเอง คณะแต่ละคณะหรือองค์กรต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งของตราสัญลักษณ์ทางการเรียน การสอน การวิจัยของคณะหรือองค์กรต่างๆต่อไป
3. กำหนดให้มีคู่มือการบริการบริการหลัก ใช้ปฏิบัติงานของหอสมุดกลางและห้องสมุดสาขา เพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานและให้แน่ใจว่าห้องสมุดได้ส่งต่อบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการ มีการตรวจสอบ ติดตามดูแลโดยผู้แทนแต่ละระดับ ได้แก่ ผู้ประสานงานห้องสมุด หัวหน้ากลุ่มภารกิจ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ตามลำดับ มีรูปแบบการรายงานผล การติดตามการแก้ปัญหาในการให้บริการที่ชัดเจน
4. ปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ดังนี้
 - 4.1 ใช้แอปพลิเคชันไลน์ และการอินเทอร์เน็ตในการสื่อสาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริหารจัดการ เช่น การจัดการคำร้องผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ที่ผู้ให้บริการสามารถเห็นสถานะการดำเนินการร่วมกัน ใช้ไลน์ในการสร้างกลุ่มการทำงานทำให้การติดต่อประสานงานกันได้สะดวกยิ่งขึ้น
 - 4.2 ปรับปรุงระเบียบการให้บริการ และฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้ห้องสมุดแต่ละสาขาทำงานแบบขั้นตอนเดียว (One Stop service) ซึ่งระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่นำมาใช้มีฟังก์ชันที่เอื้อต่อการทำงานนี้ อาทิ การตรวจสอบและรับรองการไม่มีหนี้ให้กับผู้ใช้บริการ การชำระเงินค่าปรับ การส่งคืนหนังสือข้ามสาขาโดยผู้ใช้สามารถส่งคืนที่ห้องสมุดสาขาใดๆ ก็ได้
 - 4.3 ใช้ระบบการขอผ่านโปรแกรมออนไลน์ เดิมบุคลากรห้องสมุดสาขาขออนุมัติการลาที่คณะที่ห้องสมุดนั้นๆสังกัด ปัจจุบันได้ปรับใหม่ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานคณะขออนุมัติการลาผ่านระบบออนไลน์ โดยมี ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารร่วมกันดูแล ที่ผู้บริหารจะเห็นข้อมูลการ

ขาดการลา ทำให้สามารถมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่แทนได้ทันที และทำให้การปฏิบัติงานของห้องสมุดสาขาเป็นไปตามปกติได้

ปี 2558 ห้องสมุดสาขา/แหล่งเรียนรู้ 13 แห่ง



การบูรณาการผู้ให้บริการ

IT tools

สมรรถนะหลักของผู้ให้บริการ

คู่มือการปฏิบัติงาน



ปี 2560 ขยายจุดให้บริการ = 16 แห่ง



ความร่วมมือจากคณะ หน่วยงาน และนักศึกษา