

การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ: กรณีศึกษาห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์

นำเสนอโดย
นางสาวกุลณสร อ้วนไทร
นางสาวสิริพร ทิวะสิงห์

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

1. บทสรุปของผู้บริหาร

“วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม”

การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อให้การบริหารงานเป็นระบบมากขึ้น

- ทบทวนรายการทรัพยากรที่ล้ำสมัย และจัดหาทดแทนรายการที่ทันสมัย ให้ตรงตามหลักสูตร สามารถสนับสนุนให้คณะพยาบาลศาสตร์ผ่านการรับรองสถาบันการศึกษา วิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาล
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด ร้อยละ 98.2 โดยมีความพึงพอใจในรายด้าน ทุกด้านในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Mean 4.5965 = 91.93%) เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน (Mean 4.6070 = 92.14%) อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Mean 4.5193 = 90.38%) ผลของการให้บริการ (Mean 4.5497 = 90.99%) (1 ใน 3 ห้องสมุดที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดของปี 2561)
- จัดบริการห้องสมุดในสวน ที่ตอบสนองต่อทิศทางการยุทธศาสตร์การบริหารจัดการห้องสมุดให้เป็น “แหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคน” หรือ KKU Library for All Generation

2. ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ เป็นห้องสมุดทางการพยาบาล ภายใต้การดูแลของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเป็นจุดบริการที่คณะพยาบาลศาสตร์ ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ให้การบริการทางวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์ ได้แก่ การจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ในหลักสูตรต่างๆ ทั้งหลักสูตรภาคปกติ ภาคพิเศษ และหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาต่างๆ อย่างต่อเนื่องตลอดปี มีจำนวน 15 หลักสูตร ผู้ใช้ในสาขามากกว่า 1,500 คน/ปี

นอกจากนี้ยังให้บริการกับคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรคณะอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และบุคคลผู้สนใจทั่วไป ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคอินโดจีน และระดับนานาชาติ ทำให้ในแต่ละปีห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์มีผู้ใช้บริการเฉลี่ย จำนวน 65,000 คน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิสัยทัศน์

- เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรมบริการ เพื่อสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก

พันธกิจ

- เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุก เวลา และทุกสถานที่ (Access and Discovery)
- เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
- เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research Supports)
- เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspirational Learning)
- เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

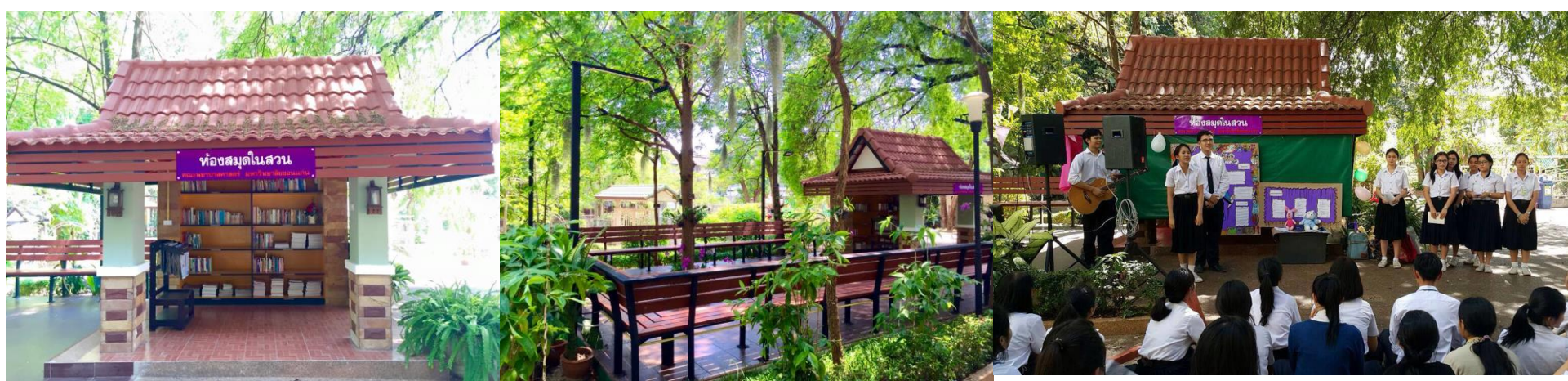
ยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ 1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และสนับสนุนการวิจัยเพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย
- ยุทธศาสตร์ที่ 2) เป็นศูนย์กลางความรู้ และบริการเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3) เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และคลังทรัพยากรสิ่งพิมพ์ทางปัญญาของมหาวิทยาลัย
- ยุทธศาสตร์ที่ 4) การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 5) การบริการจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ "ลูกค้าของกระบวนการให้บริการ"

1. คณะพยาบาลศาสตร์ มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อจำนวน
นักศึกษาผ่านการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและ
การผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาล
2. ตอบสนองกลยุทธ์ KKU Library for all Generation และ
นโยบายการพัฒนาระบบบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
คณะพยาบาลศาสตร์

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ "ลูกค้าของกระบวนการให้บริการ"



ห้องสมุดในสวนของคณะพยาบาลศาสตร์
สามารถเป็นลานแอโรบิคแดนซ์ได้อย่างเจิดจรัญ



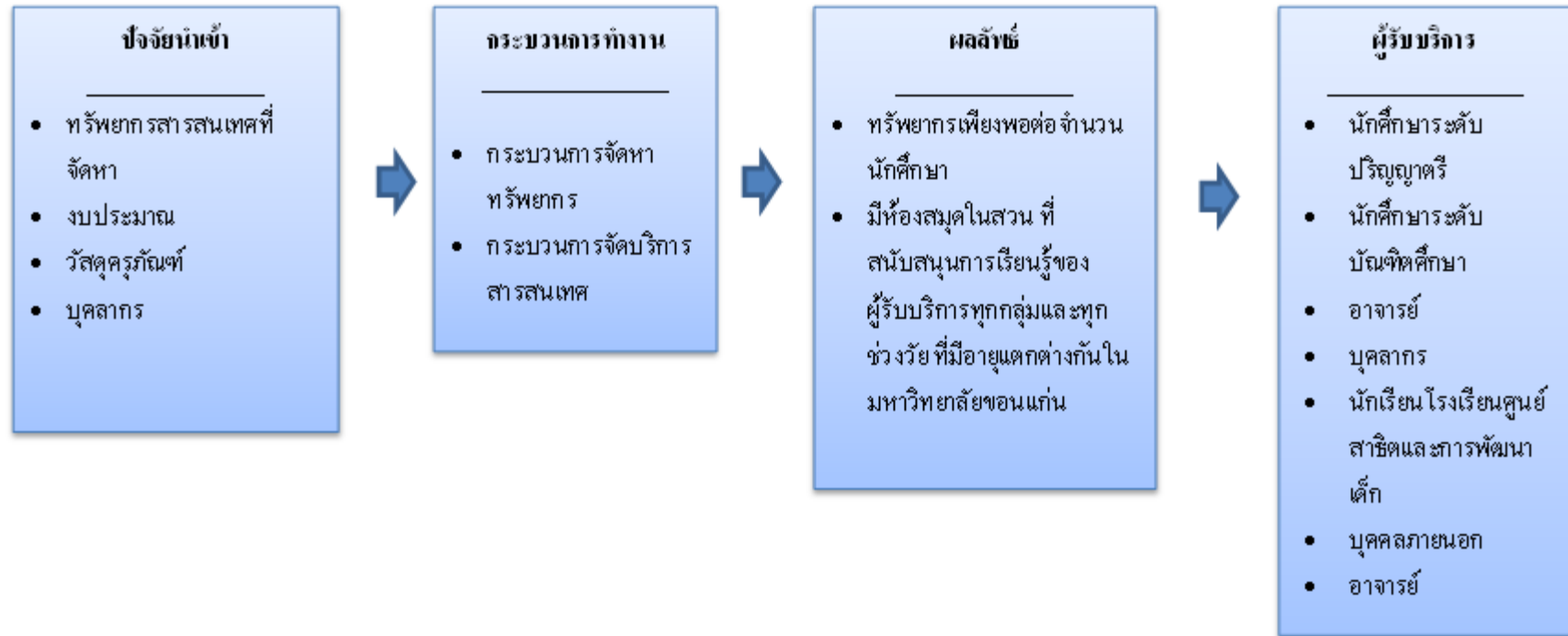
159 Views

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

1. การจัดซื้อทรัพยากร ดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรเมื่อมีการร้องขอ
2. เน้นการให้บริการกับนักศึกษา และอาจารย์

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

รูปที่ 1 การปรับปรุงกระบวนการทำงานของการให้บริการ



การปรับปรุงกระบวนการทำงานของการให้บริการ

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

ตารางที่ 1 การจัดกระบวนการทำงาน

กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ข้อมูลผู้ปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ	วิธีดำเนินการ
1. กระบวนการจัดหาทรัพยากร	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ประธานหลักสูตร ผู้ประสานงานห้องสมุด คณะ	- มีหนังสือทางการพยาบาลและวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ไม่เกิน 10 ปี - มีหนังสือหรือตำราหลักทางการพยาบาลไม่น้อยกว่า 10 ชื่อเรื่องต่อสาขาวิชาใน 5 สาขาวิชาหลัก ที่ปรากฏใน มคอ. 3 และ มคอ.4 ของแต่ละรายวิชา - มีหนังสือทางการพยาบาลและวิทยาศาสตร์สุขภาพ ไม่น้อยกว่า 50 เล่มต่อนักศึกษา 1 คน ในกรณีที่มีฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ง่ายให้มีหนังสือไม่น้อยกว่า 30 เล่มต่อนักศึกษา 1 คน	- ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตร	- ตรวจสอบรายชื่อหนังสือที่ปรากฏใน มคอ. 3 และ มคอ.4 ของแต่ละรายวิชา - สอบถามความต้องการจัดซื้อหนังสือจากแต่ละสาขาวิชาผ่านทางประธานหลักสูตร - นำเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ตรวจสอบความซ้ำซ้อนจากฐานข้อมูลห้องสมุด - เสนอต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการพิจารณาเห็นชอบก่อนจะดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบพัสดุ

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ข้อมูลผู้ปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ	วิธีดำเนินการ
		4. มีวารสารวิชาชีพทางการพยาบาลในประเทศต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 10 ชื่อเรื่อง 5. มีวารสารวิชาชีพทางการพยาบาลของต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 5 ชื่อครอบคลุมอย่างน้อย 5 สาขาวิชาหลัก และมีฐานข้อมูลออนไลน์ที่อาจารย์และนักศึกษาสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก ในกรณีที่ไม่มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่อาจารย์และนักศึกษาสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกต้องมีวารสารวิชาชีพทางการพยาบาลของต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 10 ชื่อ		

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ข้อมูลผู้ปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ	วิธีดำเนินการ
2. กระบวนการจัดบริการสารสนเทศ	1. ผู้ประสานงานห้องสมุด คณะ 2. บรรณารักษ์สำนักหอสมุด	1. บุคลากร นักศึกษา ใช้พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ 2. กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร นักศึกษาในพื้นที่	-ผู้รับบริการมีแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนรู้	สำรวจความต้องการด้านบริการสารสนเทศในห้องสมุดในสวน คณะพยาบาลศาสตร์ของบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ทั้งสายผู้สอนและสายสนับสนุน

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด ร้อยละ 98.2
(เป็น 1 ใน 3 ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดจาก 13 ห้องสมุดคณะ)

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค

- การจัดซื้อวารสารภาษาต่างประเทศ และฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ มีราคาสูงขึ้นในแต่ละปี

แนวทางในการแก้ไข

- ตรวจสอบสถิติการใช้งานวารสาร และฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ และยกเลิกการจัดซื้อหากมีการใช้งานน้อย และเปลี่ยนเป็นการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด หรือจัดซื้อตามคำร้องขอ

8.ความท้าทายต่อไป

1. การจัดการอย่างเป็นระบบในการตรวจเช็คหนังสือที่ล่าสมัยในแต่ละปี
เพื่อจะได้จัดซื้อหนังสือมาทดแทนหนังสือที่ล่าสมัย
2. มีแผนพัฒนาทรัพยากร และมีการทบทวนตามรอบเวลาที่กำหนด
3. การจัดกิจกรรมในพื้นที่ห้องสมุดในสวน ทุกเดือน

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

1. ผู้บริหารสำนักหอสมุด และคณะพยาบาลศาสตร์ ให้ความสำคัญกับ
ห้องสมุด สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน
2. กลยุทธ์การบริหารจัดการห้องสมุดให้เป็น “แหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคน”
หรือ KKU Library for All Generation และนโยบายการพัฒนา
ระบบบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ คณะพยาบาลศาสตร์

10. เอกสารอ้างอิง

- กุลณสร อ้วนไทร และอัคริมา สุ่มมาตย์. (2559). ห้องสมุดในสวน : พื้นที่กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ในรายงานรวมบทความวิจัย (Proceedings) การประชุมวิชาการวิจัยระดับชาติสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 8 (841-849). เชียงใหม่. เครือข่ายหัวหน้าธุรการภาควิชาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2561). หลักสูตร. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2561, จาก nu.kku.ac.th.
- วนิดา แก่นอากาศ. (2560). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาลำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2561, จาก <https://library.kku.ac.th/newintranet>
- สภาการพยาบาล. (2556). คู่มือการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์. นนทบุรี. จุฑาทอง.

ถาม-ตอบ