KKUL BOOK STORE การบริหารจัดการหนังสือบริจาคแบบมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

นำเสนอโดย

นางสาววราภรณ์ พนมศิริ

นางยุพา ดวงพิมพ์

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

Khon Kaen University Library
KKUL Book store : การบริหารจัดการหนังสือบริจาคแบบมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

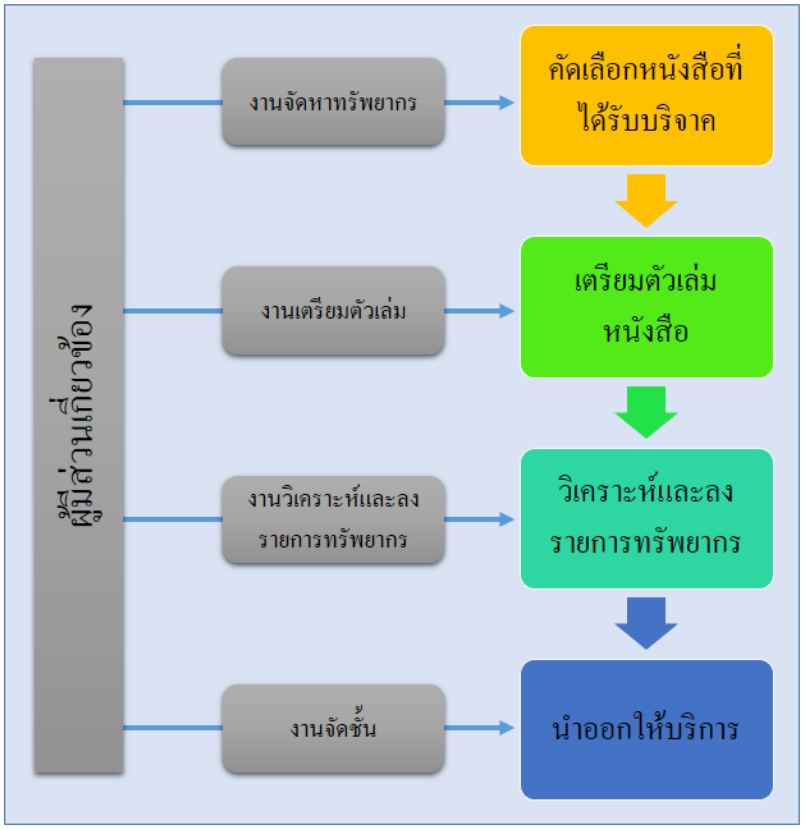
บทสรุปของผู้บริหาร

- การปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการเฉพาะหนังสือบริจาค
- เปลี่ยนบรรยากาศห้องสมุดให้เป็นเสมือนร้านขายหนังสือ (Product)
- ผู้ใช้บริการที่เปรียบเสมือนลูกค้าจะเป็นผู้คัดเลือกหนังสือที่ดีมีประโยชน์และน่าสนใจ (Promotion)
- ได้หนังสือที่ตรงกับความต้องการ และเป็นการคัดเลือกเข้าห้องสมุดที่ได้ประโยชน์ทั้งกับตนเองและผู้ใช้บริการคนอื่นๆ (Price)
- ผู้ใช้บริการเลือกเล่มที่สนใจเพื่ออ่านภายในห้องสมุดหรือยืมออกได้ที่เคาน์เตอร์ยืมคืน (Place)

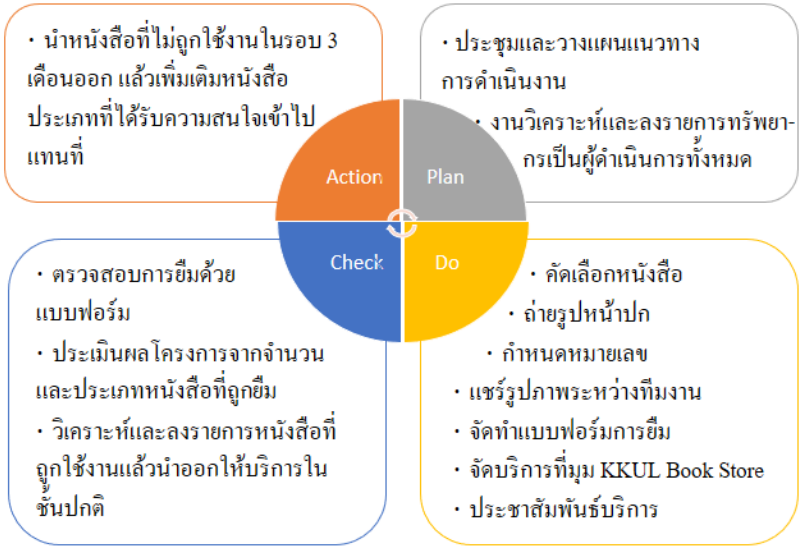
บทสรุปของผู้บริหาร (ต่อ)

กระบวนการการบริหารจัดการหนังสือบริจาค

แบบเดิม



แบบใหม่ KKUL Book Store



บทสรุปของผู้บริหาร (ต่อ)

มีหนังสือตรงตามความต้องการของผู้ใช้
จำนวน 181 เล่ม

มีหนังสือออกให้บริการได้รวดเร็ว
ภายใน 1 สัปดาห์ (เดิม 2 เดือน)

มีหนังสือออกให้บริการ
เร็วกว่าเดิมมากถึง 7 เท่า

ห้องสมุดประหยัดเงิน
เพิ่มขึ้น 2,900 บาท

จำนวนหนังสือที่ถูกนำไปใช้
86.19 %

ลดต้นทุนการผลิตลง
13.81%

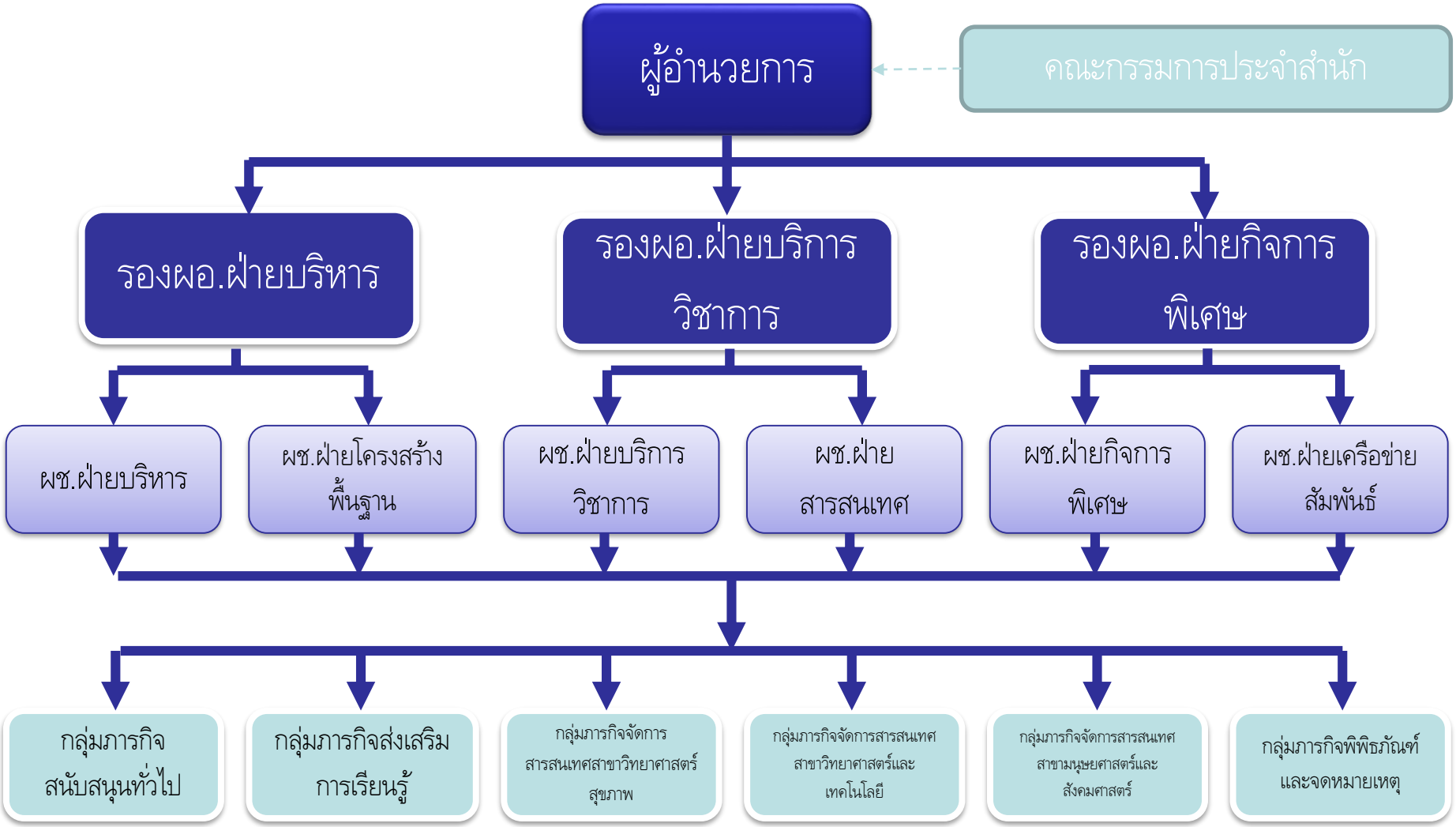
เพิ่มความรวดเร็วในการนำหนังสือ
ออกให้บริการได้ถึง 87.5%

Designed by awesomecontent / Freepik

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักหอสมุดได้ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 เดิมชื่อ สำนักวิทยบริการ ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักหอสมุด” โดยเป็นหน่วยงานระดับคณะมีหน้าที่ในการเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก มีทั้งหมด 6 กลุ่มภารกิจ

โครงสร้างสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น



วิสัยทัศน์ (Vision)

"เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก"

ค่านิยม (Values)

การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ การมุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
การเรียนรู้ขององค์กรของแต่ละบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Cultures)

เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรค์ ให้กับผู้รับบริการ

พันธกิจ

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

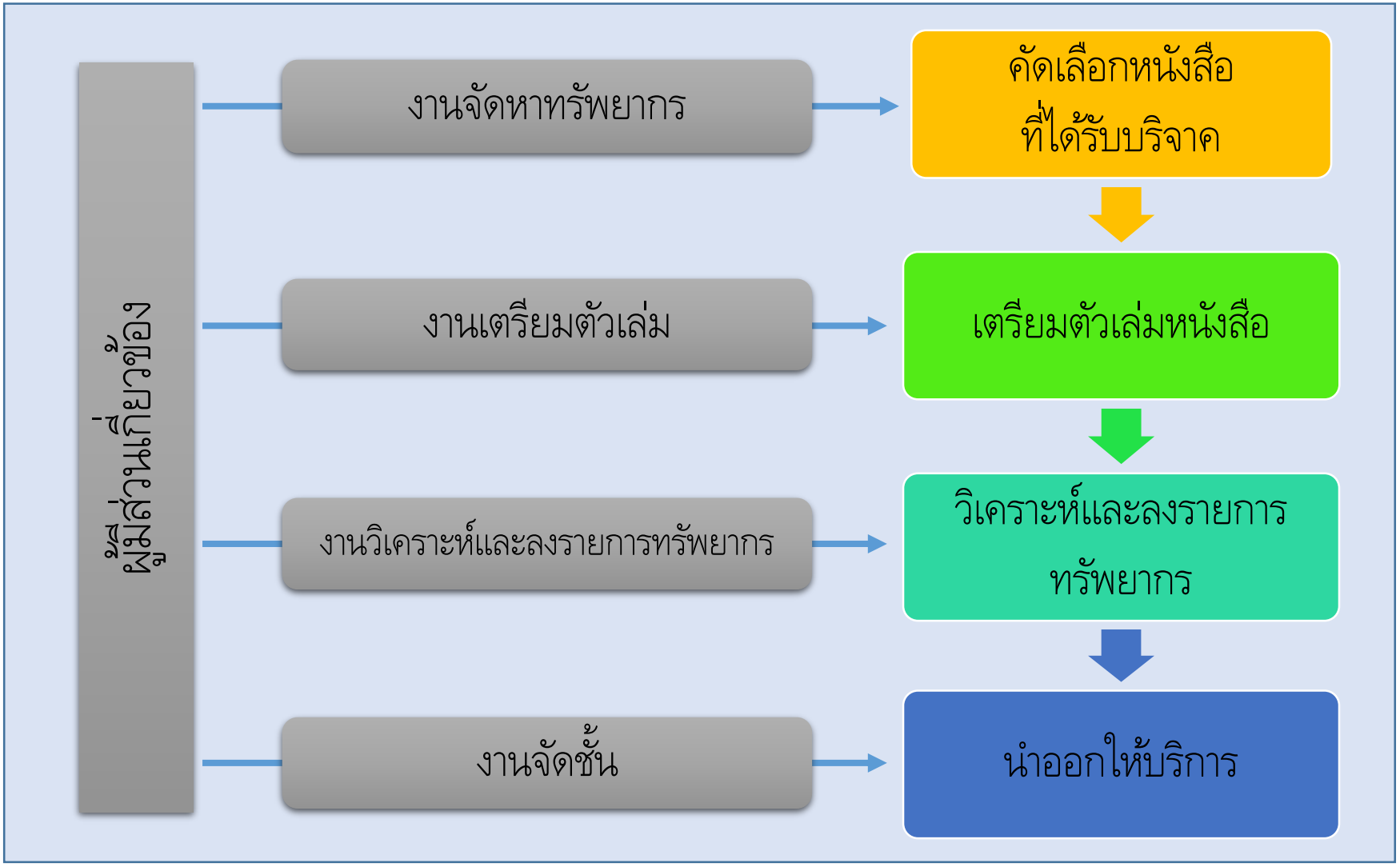
การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ"ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

จากการศึกษาการบริหารจัดการหนังสือบริจาคแบบมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ แบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้บริหาร
   - ความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ
   - ลดต้นทุนการผลิต
   - ลดเวลาในการทำงาน
2. ผู้ใช้บริการ
   - ทรัพยากรต้องตรงตามความต้องการ
   - ความรวดเร็ว

Designed by Dooder / Freepik

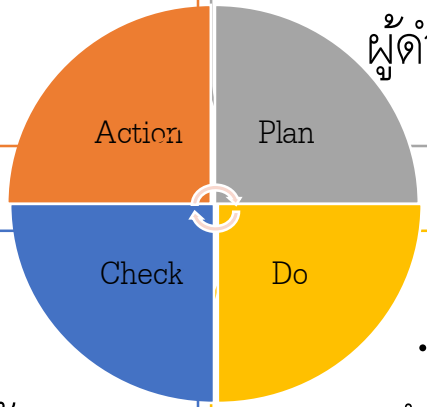
กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต



กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

- นำหนังสือที่ไม่ถูกใช้งานในรอบ 3 เดือน ออก แล้วเพิ่มเติมหนังสือประเภทที่ได้รับความสนใจเข้าไปแทนที่

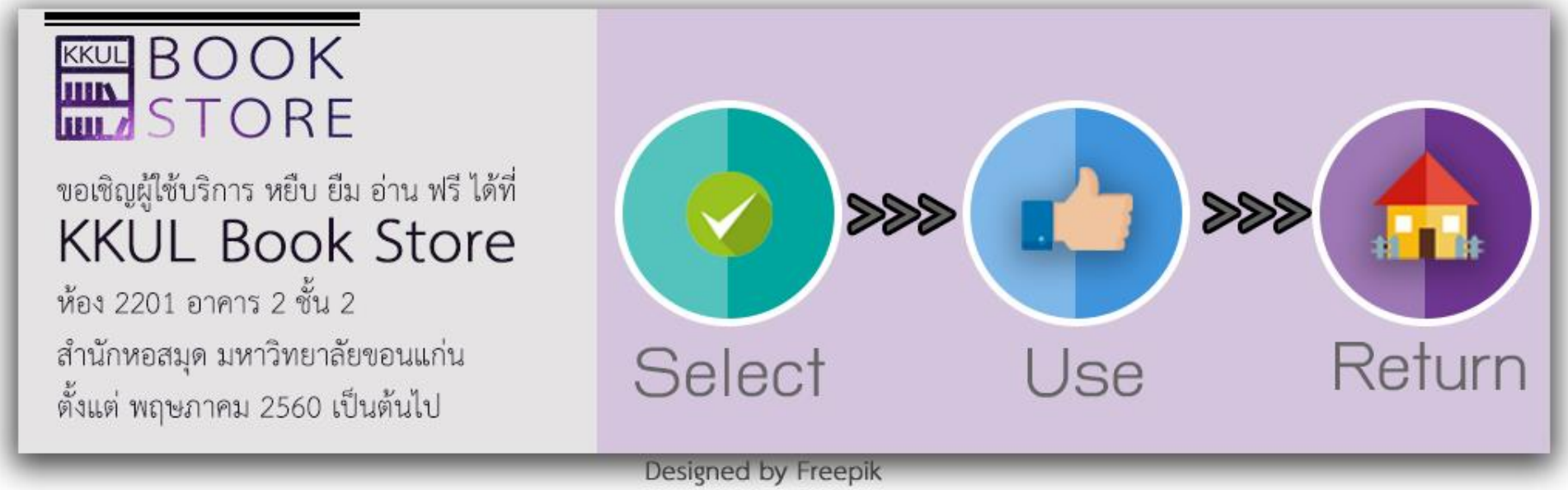
- ประชุมและวางแผนแนวทางการดำเนินงาน
- งานวิเคราะห์และลงรายการทรัพยากรเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด



- ตรวจสอบการยืมด้วยแบบฟอร์ม
- ประเมินผลโครงการจากจำนวนและประเภทหนังสือที่ถูกยืม
- วิเคราะห์และลงรายการหนังสือที่ถูกใช้งานแล้วนำออกให้บริการในชั้นปกติ

- คัดเลือกหนังสือ
- ถ่ายรูปหน้าปก
- กำหนดหมายเลข
- แชร์รูปภาพระหว่างทีมงาน
- จัดทำแบบฟอร์มการยืม
- จัดบริการที่มุม KKUL Book Store
- ประชาสัมพันธ์บริการ

กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่



http://bit.ly/bk-store

การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

1. ความคุ้มค่าในการดำเนินการกับตัวเล่มหนังสือที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้หนังสือที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วแต่ไม่ถูกใช้งานลดลงจำนวน 29 เล่ม/รอบการดำเนินการ คิดเป็นเงิน 2,900 บาทช่วยให้หน่วยงานประหยัดค่าใช้จ่ายลงไปได้คิดเป็น 13.81%
2. ระยะเวลาในการออกให้บริการของหนังสือรวดเร็วยิ่งขึ้น จากเดิมระยะเวลาตั้งแต่รับหนังสือเข้ามาจนถึงออกให้บริการจะใช้เวลาประมาณ 2 เดือน แต่เมื่อปรับกระบวนงานเหลือเพียง 1 สัปดาห์
3. สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการโดยการคัดเลือกหนังสือโดยผู้ใช้บริการเพื่อผู้ใช้บริการจำนวน 181 เล่ม

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหา

ทีมงานฯ มีขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น

แนวทางแก้ไข

อธิบายให้เห็นถึงความสะดวกต่อผู้ใช้บริการและการลดขั้นตอนทั้งหมดในภาพรวม

บุคคลากรอื่นๆ ไม่ทราบข้อมูลบริการแบบใหม่

- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์
- จัดทำขั้นตอนการดำเนินการไว้ทุกจุดบริการ

Designed by D3Images / Freepik

ความท้าทายต่อไป

1. นำหนังสือประเภทที่ได้รับความนิยมมากออกให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น พจนานุกรม
2. ต่อยอดกระบวนการดำเนินงานในหนังสือกลุ่มอื่น ๆ ที่ดำเนินการในรูปแบบเดียวกันได้ เช่น วิทยานิพนธ์ที่มีความต้องการใช้มาก

designed by freepik.com

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

1. การมีส่วนของผู้ใช้บริการในการคัดเลือกหนังสือ ทำให้ได้รับตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมของทีมงานในการวิเคราะห์ปัญหา แล้วช่วยกันคิดกระบวนทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

Designed by Freepik

เอกสารอ้างอิง

วนิดา แก่นอากาศ. (2560). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560-2563*. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560, จาก https://library.kku.ac.th/newintranet/file/jeesim_20.pdf.

ศุภชัย อาชีวระงับโรค. (2552). *Practical PDCA : แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ฝ่ายส่งเสริมการเพิ่มผลผลิต สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

ถาม-ตอบ

Designed by Dooder / Freepik