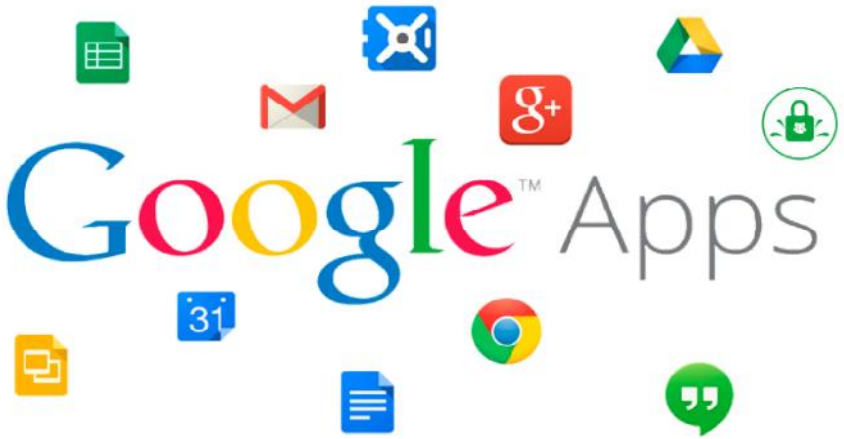
ลีนงานวารสารด้วย Google Apps



นำเสนอโดย

นางสาวเมธยา เสามะลี

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หัวข้อนำเสนอ

1.บทสรุปของผู้บริหาร

2.ข้อมูลเกียวกับบริษัทและหน่วยงาน

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ " ลูกค้าของกระบวนการทีนำเสนอ"

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติทีได้ปรับปรุงใหม่

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ทีได้รับ

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

8. ความท้าทายต่อไป

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยังยืน

10. เอกสารอ้างอิง

1. บทสรุปของผู้บริหาร

- เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การใช้ Google Apps เพื่อลดระยะเวลาส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้
- การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรกระดาษ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resource Center)
และมีนวัตกรรมการบริการเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก

วัฒนธรรมองค์กร

เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้ และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรให้กับผู้รับบริการ

สมรรถนะหลัก

ทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ

พันธกิจ

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

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ"ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

Customer
นักศึกษา/อาจารย์/บุคลากร

- เคาน์เตอร์บริการวารสารเพิ่มมากขึ้น
- การเข้าถึงบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

Customer
บุคลากรห้องสมุด/นักศึกษาจ้างงาน

- ผู้ปฏิบัติงานหมุนเวียนเคาน์เตอร์บริการสามารถให้บริการได้ทุกจุด
- ลดขั้นตอนปฏิบัติหน้างาน

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

บริการยืมวารสาร

- ผู้ใช้ติดต่อยืมที่ CS ชั้น 3

1

- ตรวจเช็คบัตรสิทธิการยืม/ตัวเล่มวารสาร
- ติด Barcode ประทับวันกำหนดส่ง
- กรอกข้อมูลผู้ใช้บริการและรายละเอียดตัวเล่มลงบนกระดาษแบบฟอร์มยืมวารสาร

2 – 4

- ผู้ปฏิบัติงานวารสารจะนำแบบฟอร์มไปดำเนินการบันทึกลงระบบ Walai autolib (ดำเนินการในเช้าวันถัดไป)

5

บริการแจ้งวารสารหาไม่พบ

- ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มตามจุดบริการ

1

- เจ้าหน้าที่จัดชั้นจะรวบรวมแบบฟอร์มส่งต่องานวารสาร (จัดส่งแบบฟอร์มในวันทำการถัดไป)

2

- ผู้ปฏิบัติงานงานวารสารเช็คสถานะในรายการบรรณานุกรม/holding และบนชั้น
- ผู้ปฏิบัติงานวารสารแจ้งผลการหาวารสารแก่ผู้ใช้บริการทางE-mail/โทรศัพท์

3 – 4

ปัญหาที่พบ

- เคาน์เตอร์บริการมีเพียงจุดเดียว
- ระยะเวลาการส่งต่องาน
- การหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานตามจุดบริการ
- ข้อมูลไม่ครบถ้วน คลาดเคลื่อน
- ลายมือที่เขียนลงกระดาษแบบฟอร์ม
- การจัดเก็บกระดาษแบบฟอร์ม

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

แนวคิดแบบ Lean

1. การขจัดความสูญเปล่า
2. การมุ่งเน้นคุณค่า
3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
4. การมุ่งเน้นลูกค้า
5. การมุ่งเน้นความสมบูรณ์

เน้นความคล่องตัว เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลง
เพิ่มคุณค่า (Value) ลดความสูญเปล่า (Waste)

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

บริการยืมวารสาร

ผู้ใช้บริการสามารถนำตัวเล่มวารสารไปยืมได้ทุกจุดบริการ

1

ผู้ให้บริการทุกจุดบริการ เลือกIcon จากหน้า Desktop เพื่อกรอกข้อมูลการยืมตามแบบฟอร์มออนไลน์ให้ครบถ้วน พร้อมกับตรวจสิทธิการยืมของผู้ใช้

2

E-mail แจ้งเตือนไปยังผู้ปฏิบัติงานวารสารทันที ซึ่งจะเข้าไปจัดการข้อมูลการยืมภายในวันทำการ เวลา 8.30-20.00 น.
ใช้ Google sheets จัดการข้อมูลและเก็บสถิติ

3

บริการแจ้งวารสารหาไม่พบ

ผู้ใช้บริการแจ้งได้ทันทีผ่านเว็บไซต์

1

https://library.kku.ac.th/journal
เลือก-แบบคำร้องแจ้งวารสารหาไม่พบ
https://goo.gl/GeWRgL
กรอกข้อมูลวารสารที่ต้องการให้ครบถ้วน

2

E-mail แจ้งเตือนไปยังผู้ปฏิบัติงานวารสารทันที ซึ่งจะดำเนินการหาตัวเล่มวารสารที่ไม่พบ และแจ้งผลผู้ใช้บริการตามข้อมูลที่ให้ไว้
ใช้ Google sheets จัดการข้อมูลและเก็บสถิติ

3

แนวคิดจากลีน

เน้นความคล่องตัว เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลง
Waiting lost
ลดระยะเวลาระหว่างผู้ใช้บริการต้องรอ

designed by freepik.com

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการท ประโยชน์ที่ได้รับ

ประสิทธิผลจากการนำ Google apps

ด้านการจัดการกระบวนการ

1. การลดขั้นตอนกระบวนงาน
   -บริการยืมวารสาร เฉลี่ยเวลาที่ลดลง 750 นาที (20.00-8.30 น.วันถัดไป)
   -ลดขั้นตอนการเขียนและนำส่งแบบฟอร์มกระดาษ ร้อยละ 80
2. การจัดการข้อมูลที่ง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น
   ผู้ปฏิบัติงานวารสาร สามารถจัดการข้อมูลผ่านออนไลน์ได้ทันที
3. ความถูกต้องของข้อมูลที่กรอกผ่าน Google Forms
   ความถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 90

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการท ประโยชน์ที่ได้รับ

ด้านลูกค้า

1. นักศึกษา / อาจารย์ / บุคลากร
   ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 80
2. บุคลากรห้องสมุด / นักศึกษาจ้างงาน
   ลดเวลาปฏิบัติงานให้บริการหน้างาน เฉลี่ยเวลา 2 นาที/เล่ม

ด้านการใช้ทรัพยากร

1.ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ
   -แบบฟอร์มบริการยืมวารสาร ลดได้ร้อยละ 100
   -แบบฟอร์มแจ้งวารสารหาไม่พบ ลดได้ร้อยละ 90

2.สถิติการยืมวารสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จำนวนการยืม 13,636 ฉบับ

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

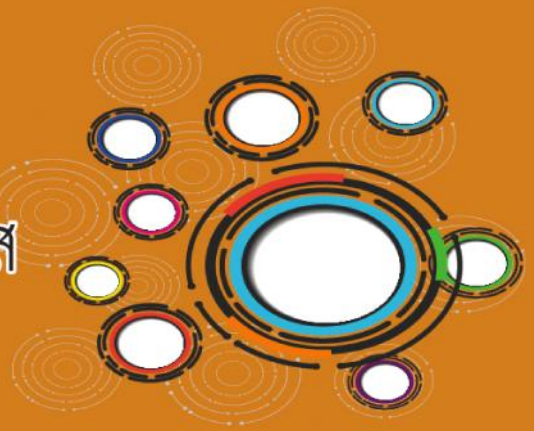
การออกแบบบริการที่ให้ตรงกับความต้องการ

การสื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการ

การศึกษาและพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ช่วยในการทำงาน

และให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง

การสำรวจและปรับปรุงรูปแบบ ราย 2 ไตรมาส



8. ความท้าทายต่อไป

การนำเครื่องมือคุณภาพปรับใช้กับงานบริการอื่น ๆ ของสำนักหอสมุด

การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับงานวารสาร

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

ผู้ใช้บริการ

เทคโนโลยี

ผู้บริหาร

บุคลากร

10. เอกสารอ้างอิง

- นิพนธ์ บัวแก้ว. (2551). **รู้จัก--ระบบการผลิตแบบลีน**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ส.ส.ท.
- สุรางคณา วายุภาพ. (2560).**คนไทยใช้เน็ตอย่างไร? ในปี 60**.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017.html. (วันที่สืบค้นข้อมูล: 29 มีนาคม 2561).

ถาม-ตอบ