



การสร้างทีมงานคุณภาพเพื่อให้บริการ

เจ้าของผลงาน/ นายสุทัศน์ แก้วราช และนายดำรง สีทองสุด

ความเป็นมา

การปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีสาเหตุ 2 ประการคือ ประการแรกการจัดคนไม่ตรงกับงาน (job inefficiency) ประการที่สองมีทรัพยากรจำกัด (scarcity) จากการสังเกตการณ์การทำงานของคุณบุคลากรได้มองเห็นปัญหาและข้อจำกัดหลายอย่าง เช่น ปัญหาการหมุนเวียนงานมาไม่ตรงตามเวลาปฏิบัติงาน การลางานหรือเป็นกรรมการค่อมสายงาน เป็นต้น ซึ่งมีอยู่ภายในทุกกลุ่มภารกิจ ดังนั้นแนวคิดในการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น ได้แก่ การระดมสมอง (mobilization) ขั้นตอนการปฏิบัติ (implementation) ขั้นตอนการสร้างความมั่นคง (institutionalization) และขั้นตอนการสร้างความยั่งยืน (sustainability) ซึ่งเป็นนวัตกรรมในระดับองค์กร (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นพัฒนาการบริการอย่างยั่งยืน
2. เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการให้มีคุณภาพ
3. เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ทำข้อตกลงกับสมาชิกในทีมงาน
2. กำหนดงานที่จะดำเนินการพัฒนาก่อน-หลัง
3. จัดประชุมสมาชิกเพื่อแบ่งงานศึกษาปัญหา
4. นำปัญหามาระดมสมองหาแนวทางแก้ไข
5. ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานทำเป็นตารางการปฏิบัติงาน
6. สมาชิกจะต้องฝึกตนเองให้ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ต่อทีมงาน
7. ตรวจสอบเช็คข้อบกพร่องต่อส่วนรวม
8. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

เครื่องมือหรือกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

1. ทำตารางการปฏิบัติงานประจำวันเพื่อประโยชน์ในการหมุนเวียนงานของผู้ให้บริการให้ชัดเจน
2. เน้นปลูกฝังและพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกต่อการปฏิบัติงาน
3. การพัฒนาตนเอง

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
2. เป็นต้นแบบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด งานบริการอื่น ๆ และผู้สนใจ
3. สร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร

ความโดดเด่นของผลงาน

การพัฒนานวัตกรรมในระดับองค์กร

