



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อผลงาน ปรับกระบวนการงานซ่อมหนังสือให้เป็น One Stop Procedure

เจ้าของผลงาน นายกุศล เหลาธิ สังกัดกลุ่มภารกิจวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี สำนักหอสมุดและทรัพยากร
การเรียนรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ผลงานด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ดี

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

งานซ่อมหนังสือเป็นอีกงานหนึ่งที่มีความสำคัญในงานห้องสมุด เพราะจะต้องคอยดูแลรักษาและซ่อมบำรุงหนังสือให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งกระบวนการซ่อมหนังสือก็ไม่ได้ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก แต่ก่อนนั้นกระบวนการเตรียมหนังสือส่งซ่อมมีหลายขั้นตอนจึงทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ หนังสือใหม่ก็กลายเป็นหนังสือเก่า ผู้ใช้บริการรอนานจนลืมนิ่ง ซึ่งเป็นผลเสียต่อผู้บริการเป็นอย่างมาก จึงได้ปรับกระบวนการใหม่เพื่อให้ระยะเวลาดำเนินการซ่อมหนังสือสั้นลง ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือที่ต้องการได้เร็วขึ้น ไม่ต้องรอนานอีกต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ คือการให้บริการที่เป็นเลิศนั่นเอง

ลักษณะของผลงาน

เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการซ่อมหนังสือที่ซ้ำซ้อนให้เร็วขึ้น เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการ (How to)

ปรับเปลี่ยนภาระงาน บุคลากรงานซ่อมหนังสือให้เป็น One Stop Procedure โดยมีหน้าที่คอยดูแลจัดชั้นหนังสือด้วย เมื่อพบเห็นหนังสือที่เกิดการชำรุดก็สามารถนำมาซ่อมได้ทันที ทุกขั้นตอนสำเร็จที่จุดเดียว กระบวนการจึงสั้นลงกว่าเดิมมาก ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอนานอีกต่อไป ในขณะเดียวกันบุคลากรยังสามารถให้บริการด้านอื่นๆ ได้อีกเช่น ให้บริการยืม-คืนและช่วยเหลือแนะนำผู้บริการ ต่างๆตามขั้นที่ปฏิบัติหน้าที่

ตารางเปรียบเทียบกระบวนการงานก่อนและหลังปรับปรุง

กระบวนการงานก่อนการปรับเปลี่ยน	กระบวนการงานหลังการปรับเปลี่ยน
- บุคลากรจัดชั้นเก็บรวบรวมหนังสือที่ชำรุดไว้บนชั้นพักในสถานะรอส่งซ่อมเป็นเวลา 1 เดือนจึงนำไปพิมพ์ปกและเปลี่ยนสถานะเป็นส่งซ่อมแล้วนำส่งงานซ่อมตามโคต้า 150 เล่มต่อคน - บุคลากรงานซ่อมดำเนินการซ่อมใช้เวลา 1 เดือน แล้วนำส่งคืนที่เจ้าหน้าที่จัดชั้น - บุคลากรจัดชั้นดำเนินการเขียนสันติดวันกำหนดส่งประทับตราและนำขึ้นชั้นให้บริการใช้เวลา ประมาณ 1 สัปดาห์ สรุป ใช้เวลาดำเนินการทั้งหมด 2 เดือนกับอีก 1 สัปดาห์	- ปรับเปลี่ยนบุคลากรงานซ่อมทำหน้าที่ดูแลจัดชั้นหนังสือ เมื่อพบหนังสือชำรุดก็ดำเนินการซ่อมทันทีทุกขั้นตอนสำเร็จที่จุดเดียวใช้ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 1 สัปดาห์ - บุคลากรยังสามารถให้บริการด้านอื่นๆได้อีก เช่น ให้บริการยืม-คืน และช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้บริการด้านต่างๆได้อีก สรุป ใช้เวลาดำเนินการซ่อมหนังสือไม่เกิน 1 สัปดาห์ ในขณะที่บุคลากรยังสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อีกหลายอย่าง

ผลสัมฤทธิ์ : งานเห็นผล คนเป็นสุข

- ลดกระบวนการทำงานลงจาก 2 เดือน 1 สัปดาห์ เหลือเพียง 1 สัปดาห์
- ผู้ที่ต้องการใช้หนังสือไม่ต้องรอนานมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้มากขึ้น
- บุคลากรคนเดียวดำเนินงานแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Procedure
- บุคลากรสามารถให้บริการเคเตอร์ OSS ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความภาคภูมิใจ

- ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
- กระบวนการทำงานกระชับรวดเร็วสำเร็จได้ในจุดเดียว
- ตอบสนองวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือการให้บริการที่เป็นเลิศ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและเกิดความพึงพอใจ
- ได้มาตรฐานกระบวนการทำงานที่เร็วขึ้นและดีขึ้น
- สนองนโยบายของสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่น