



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อผลงาน การค้นหาหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของสำนักหอสมุด โดยใช้แนวคิด Lean Management

เจ้าของผลงาน/หน่วยงานที่สังกัด นางนันทนา วงศ์ชมภู

นางสาวมณฑนา แก้วบุตดา

นายทองศักดิ์ พิมพ์สุนนท์

กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

- (1) ผลงานด้านการสนับสนุนวิสัยทัศน์ขององค์กร
- (2) ผลงานการพัฒนานวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์เพื่อพัฒนางาน
- (3) ผลงานด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ดี
- (4) ผลงานด้านการวิจัย และการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย
- (5) ผลงานด้านการบริการวิชาการที่สร้างเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน

นำเสนอในรูปแบบ पोสเตอร์ คลิปวิดีโอ

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ลักษณะของผลงาน

เป็นการพัฒนางานโดยใช้ Lean Management มาใช้เพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อนของผู้ให้บริการ ลดความเครียดของผู้ให้และผู้ใช้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาหนังสือโดยใช้ Visual Management

วิธีดำเนินการ (How to)

1. ระดมความคิด ค้นหา ปัญหาที่เกิดขึ้น 2.เขียนขั้นตอนอย่างละเอียดแล้ววิเคราะห์ 3.ทำ SIPOC ระบุขั้นตอนที่เริ่มต้นและสิ้นสุด 4.จัดทำแผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า 3 ระดับ 5.จัดทำ A3 Report 9 ขั้นตอน คือ 1.เหตุผลการทำ การค้นหาหนังสือไม่พบ ใช้เวลานานหลายวัน จากปัญหาความไม่ต่อเนื่อง ความซ้ำซ้อน ในการค้นหา 2.สภาพปัจจุบันใช้เวลาเฉลี่ย 3 วัน หรือมากกว่าการค้นหาไม่ต่อเนื่อง การค้นหาซ้ำซ้อน และไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 3.เป้าหมาย ลดการค้นหาซ้ำซ้อน และสื่อสารกันในทีม 4.วิเคราะห์สาเหตุ โดยใช้แผนภูมิแกงปลา 5.การแก้ไข 1) การค้นหาหนังสือไม่ต่อเนื่อง เช่น ผู้ให้บริการที่รับแบบคำร้อง ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดเคาน์เตอร์บริการต่างๆ แก้ไขโดยส่งต่อแบบคำร้องฯ ดิจิตัลระบบสถานะการ ค้นหาครั้งที่เท่าใด ตามแถบสีที่กำหนดขึ้น 2) กรอกรายละเอียดหนังสือไม่ครบถ้วน ระบบสถานะที่ผิด แก้ไขโดย ผู้ให้บริการ ตรวจสอบแบบคำร้องฯ ก่อนการค้นหา และสื่อสารกับผู้ใช้บริการ 3) การเดินค้นหาหนังสือ แก้ไขโดย Visual Management 4) แบบคำร้องฯไม่เพียงพอแก้ไขโดย 5ส 6) ดำเนินการโดยสื่อสารกันในทีม และจัดทำป้ายระบบสถานะการค้นหาหนังสือ 7) ทบทวนกิจกรรมทั้งหมด 8) วัดผลลัพธ์ 9) สรุปผลและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

ผลสัมฤทธิ์: “งานเห็นผล คนเป็นสุข”

1. หลัง Lean พบว่า เกิดความสบายใจทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องตอบคำถามซ้ำๆ และไม่เสียเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน
2. ลดความเครียดทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

ความภาคภูมิใจ

ได้เรียนรู้กระบวนการนำ Lean Management มาใช้เพื่อพัฒนาการทำงาน ทำให้งานมีมาตรฐาน ลดการค้นหาลำบาก มีการทำงานเป็นทีม และผู้ใช้บริการพึงพอใจ

ก่อนพัฒนา	หลังพัฒนา
1. ผู้ให้บริการ กรอกแบบคำร้องหนังสือหาไม่พบ วางไว้ในตะแกรงหน้าเคาน์เตอร์ ชั้น 6	1. มีการทำงานเป็นทีม รับแบบคำร้องหนังสือหาไม่พบ แล้วตรวจสอบความถูกต้องของรายการหนังสือ ได้แก่ ระบุสถานที่ สถานะรายการหนังสือนั้น อยู่บนชั้นหรือถูกยืมออกไปแล้ว
2. ผู้ให้บริการ รับแบบฟอร์มคำร้องฯ ที่ตนเองรับมา เมื่อลา/ไปราชการ/เข้างานกะเช้า/บ่าย ก็จะได้ไม่ทำการค้นหาต่อหรือค้นหาซ้ำซ้อน และไม่ได้สื่อสารกันในทีม ทำให้การค้นหาล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง และไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	2. จัดทำป้ายบอกสถานะแบบคำร้องฯ ดังนี้ สีเขียว คือ แบบคำร้องแจ้งผู้ใช้บริการแล้ว สีแดง คือ แบบคำร้องฯ ค้นหาครั้งที่ 3 สีชมพู คือ แบบคำร้องฯ ค้นหาครั้งที่ 2 สีเหลือง คือ แบบคำร้องฯ ค้นหาครั้งที่ 1
3. ผู้ให้บริการ ค้นหาหนังสือ เมื่อไม่พบก็จะหาต่อไปจนครบ 3 วัน บางครั้งเกินกำหนดเวลา เนื่องจากหมุนเวียนปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดบริการต่างๆ และไม่ได้สื่อสารกันในทีม	3. ผู้ให้บริการ ทราบสถานะของแบบคำร้องฯ ของผู้ใช้บริการว่า อยู่ในสถานะการค้นหา ครั้งที่เท่าใด โดยดูจากแถบสีสถานะของแบบคำร้องฯ ที่กำหนดขึ้น ทำให้การค้นหาต่อเนื่อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. ผู้ให้และผู้ให้บริการ กังวลและเครียด จากการค้นหาหนังสือไม่พบ	4. ผู้ให้บริการสื่อสารกันมากขึ้น
	5. ผู้รับบริการได้รับการแจ้งผลเร็วขึ้น และพึงพอใจ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. มีทีมงานที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
2. คิดบวก และมีความคิดสร้างสรรค์
3. คำชมเชย คำขอบคุณจากผู้ให้บริการ ซึ่งล้วนก่อให้เกิดกำลังใจในการพัฒนางาน

