

ชื่อผลงาน การประยุกต์ใช้แนวคิด TQM เพื่อการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน

เจ้าของผลงาน/หน่วยงานที่สังกัด นายธีรยุทธ บาลชน นางสาวนิตยา ชุ่มอภัย นางสาวอัคริมา สุ่มมาตย์ และ นางสาวภัสรา หงษ์อินทร์

ประเภทผลงาน (3) การบริหารองค์กรการจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

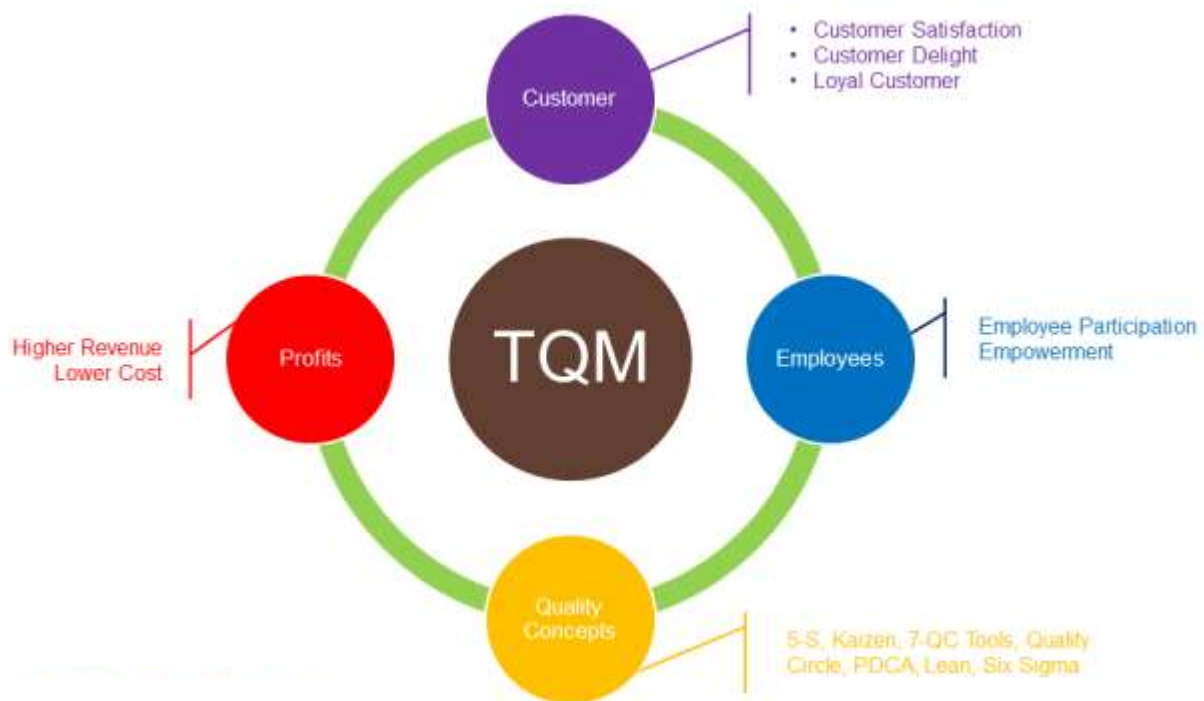
ลักษณะของผลงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับอาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ศิษย์เก่า บุคคลทั่วไป โดยนำแนวคิดที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคน (Library for All) มาเพื่อให้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกวัย การให้บริการที่มุ่งเน้นคุณภาพย่อมมีขั้นตอนและกระบวนการควบคุมคุณภาพให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ทีมผู้พัฒนาจึงได้นำหลักฐานลดขั้นตอนเพิ่มคุณภาพด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อให้การประสานงานส่งต่อข้อร้องเรียนให้ถึงผู้เกี่ยวข้องได้ทันที จึงได้มีการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นขึ้นมาโดยระบบสามารถแสดงระยะเวลาหรือขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการแจ้งมาว่าอยู่ในขั้นตอนใด โดยจะสามารถตรวจสอบสถานะการแก้ปัญหาได้จากระบบ นอกจากนั้นระบบป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำหรือสามารถให้บุคลากรผู้ให้บริการเป็นแนวทางในการตอบคำถามผู้ใช้บริการด้วยระบบติด Tag รวบรวมข้อคำถามและข้อร้องเรียนเป็นระบบ (FAQ: Frequently Asked Questions) ซึ่งบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการสามารถสืบค้นข้อคำถามได้ด้วยหัวข้อที่ทีมพัฒนาระบบได้ออกไปให้สามารถสืบค้นได้

วิธีดำเนินการ (How to)

แนวคิด

ภารกิจประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ ร่วมกับภารกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ระดมสมองในการพัฒนาระบบให้สามารถเอื้อประโยชน์ต่องานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน จากสถิติการให้บริการที่ผ่านมาสามารถแบ่งประเภทของข้อร้องเรียนได้เป็น 4 ด้าน คือ 1.ข้อร้องเรียนด้านอาคารสถานที่ 2.ข้อร้องเรียนด้านการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib 3.ด้านบริการของห้องสมุด 4.ด้านการสืบค้นข้อมูล ซึ่งครอบคลุมข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับงานของสำนักหอสมุดทุกด้าน และเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการทุกคน ดังนั้นทีมผู้พัฒนาระบบจึงได้นำแนวความคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM: Total Quality Management) มาใช้ในการบริการจัดการระบบข้อร้องเรียน



แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM: Total Quality Management)

การดำเนินการ

1. **Customer** ขอร้องเรียนของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการถือเป็นแหล่งข้อมูลด้านลูกค้าที่สำคัญ นอกจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้วนั้นที่สำนักหอสมุดให้ความสำคัญ ยังต้องให้ความใส่ใจกับเสียงของลูกค้าด้วย (Voice of Customer) สำนักหอสมุดได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการบนข้อมูลจริง (Management by fact) ดังนั้นจำนวนข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุดอาจเพิ่มขึ้นน้อยลงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย และให้ความสำคัญกับร้อยละความสำเร็จที่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้สำเร็จเป็นดัชนีชี้วัดหลัก เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและมีปฏิสัมพันธ์ตอบกลับทันทีเมื่อมีการร้องขอ กลุ่มลูกค้าที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้แบ่งกลุ่มลูกค้าหลัก ได้แก่ 1.อาจารย์/บุคลากร 2.นักศึกษาปริญญาตรี 3.นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 4. นักศึกษานานาชาติ 5.ผู้เกษียณ/ศิษย์เก่า 6.บุคคลภายนอก 7.นักเรียน



กลุ่มผู้รับบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

[illegible]

3. Quality Concepts ทีมผู้พัฒนาระบบได้ทำการศึกษาเครื่องมือในการช่วยให้งานดีขึ้นตอนการทำงานได้รวดเร็วสะดวกขึ้นด้วยการนำแนวคิด Lean, Kaizen มาประยุกต์หาสาเหตุของความล่าช้าและประกอบกับการศึกษาเครื่องมือที่จะช่วยให้การทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้นด้วยการจัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียนร่วมกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์สหกิจศึกษา

ชื่อเรื่องหัวข้อ :	
รายละเอียด : 	
รูปถ่าย :	Choose File No file chosen
สิ่งที่มีอยู่ก่อนหน้านี้ :	☒ จะลบทิ้ง ☐ ไม่ลบทิ้งเลย ☐ จะวางไว้ก่อน
ชื่อ-นามสกุลผู้โพสต์โดย :	
E-Mail :	
เบอร์โทรศัพท์ :	
	บันทึก ยกเลิก

แบบฟอร์มออนไลน์ https://library.kku.ac.th/2016/admin/ad_report.php?page_id=index

🗨️ คำถามจากผู้ให้บริการ

🗨️ รวบรวม E-thesis

ส่งสัปดาห์ระบบค้นหาของ E-thesis มีปัญหา เพราะไม่สามารถสืบค้นได้โดยไมเจอผลลัพธ์ใดๆเลยแม้ว่าจะเป็น keyword ที่เคยใช้แล้ว
แถมเคยค้นเจอแล้ว!

โดยปกติ ระบบนี้รองรับ ปริมาณที่เก็บได้มีถึง 10 ล้าน 2560 รายการ 13.36 น.

สถานะปัญหา **แก้ไขแล้ว**
สาย: 107 ครั้ง

```

graph LR
    1((1)) --- 2((2)) --- 3((3)) --- 4((4))
    1 --- L1[ค้นหาข้อมูล]
    2 --- L2[รับเรื่องแล้ว]
    3 --- L3[ดำเนินการจัดการ]
    4 --- L4[แก้ไขแล้ว]
  
```

อัปเดตข่าว ศูนย์บรรณยัติ ชีว บรรณารักษ์ @ KhonKaen University Library

ทางห้องสมุดได้ตรวจสอบแล้วพบว่าฐานข้อมูล e-thesis ใช้งานไม่ได้ตลอดทั้งระบบ และบางช่วงเวลาจะเป็นปัญหา
ซึ่งทั้งสองระบบจะเชื่อมต่อกันอยู่ตลอดเวลา และถ้าหากมีการเชื่อมต่อในการสืบค้นได้

หากเกิดปัญหาหรือสงสัยผู้ให้บริการสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

- * Facebook Fanpage : <https://www.facebook.com/KUULib/>
- * Line Official : <http://line.me/t/p/n%40kuulibrary> (User ID : @kuulibrary) @เจ้าหน้าที่ kuulibrary)

© ลิขสิทธิ์สงวนลิขสิทธิ์ © พ.ศ. 2560 เวลา 09:26 น.

เมื่อผู้ให้บริการที่ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลเหล่านั้นระบบจะเพิ่มข้อมูลในส่วน
ของระบบ FAQ คือคำถามที่พบบ่อยโดยแบ่งกลุ่มด้วยหัวข้อให้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกสบาย ถือเป็น
แหล่งคำตอบที่เป็นประโยชน์ในการตอบคำถามของบรรณรักษ์หรือผู้ให้บริการได้อีกด้วย

ภาพแสดงหน้ารวมคำถามที่พบบ่อย (FAQ: Frequently Asked Questions)

4. **Profit** ผลกำไรในมุมมองของสำนักหอสมุดที่ได้รับจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนคือ การมีระบบบริหารจัดการที่สามารถใช้ทั่วทั้งองค์กร และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่จัดทำมาตรฐาน



ไว้ จากการพัฒนาระบบเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2559 – 2560 ที่ยังใช้การกรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียนผ่าน Google Sheet เปรียบเทียบกับการใช้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ 2561 พบว่าจำนวนข้อร้องเรียนมีจำนวนรายการลดลง และสถานะการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ คิดเป็น 100% นั้นแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการจัดการ ซึ่งเกิดมาจากความร่วมมือของบุคลากรของสำนักหอสมุดทุกภาคส่วนที่เมื่อได้รับการแจ้งเตือนจากระบบแล้วสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

สถิติการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2561

ผลสัมฤทธิ์ : ความสำเร็จคือความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนในองค์กรที่มีใจรักบริการพร้อมให้บริการ และทัศนคติต่อการให้บริการที่เปลี่ยนไป มีมุมมองด้านข้อร้องเรียนเป็นโอกาสในการพัฒนางานไม่มองเป็นอุปสรรคต่อการทำงานจึงทำให้บุคลากรได้พัฒนาการทำงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้นผลสัมฤทธิ์ของผู้พัฒนาระบบคือสามารถถ่ายทอดและสอนงานนักศึกษาช่วยแบ่งปันความรู้จนสามารถพัฒนาระบบมาใช้งานร่วมกันทั้งองค์กรได้โดยไม่ได้ใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบซึ่งเป็นระบบที่มีผลกับองค์กรสูงแต่ลงทุนต่ำ

ความภาคภูมิใจ : ทีมผู้พัฒนาระบบมีความภาคภูมิใจเมื่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถนำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรได้จริง และได้รับความสนใจจากผู้ศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอกที่ให้ความสนใจกับระบบและคาดหวังว่าในอนาคตจะได้นำระบบไปร่วมแบ่งปันกับองค์กรอื่นให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน : ปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จคือแนวผู้บริหารให้ความสำคัญกับการใส่ใจเสียงของลูกค้าที่แม้เป็นเพียงเสียงส่วนน้อยจากผู้ใช้บริการรวมทั้งหมด แต่เสียงเหล่านั้นจะสามารถสร้างโอกาสให้สำนักหอสมุดพัฒนาบริการให้เกินความคาดหวังได้ในอนาคต นอกจากนั้นคือวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรในสำนักหอสมุดคือ มุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ ระบบจัดการข้อร้องเรียนจะเกิดความยั่งยืนเพราะความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ต่อคำมั่นสัญญาที่สำนักหอสมุดมีต่อผู้รับบริการ จนสามารถเปลี่ยนจากข้อร้องเรียนเป็นข้อเสนอแนะ และคำชื่นชมในที่สุด