

10th KKUL SHARE & LEARN 2019



Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.
แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม
10th Share and Learn 2019
“Customer Experience” (CX)
การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ชื่อผลงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เจ้าของผลงาน นางสาวชุดิภาญ์ บุตรพรม, นางกฤษณา กลางเภา และนางสุวิมล คำชมภู

หน่วยงานที่สังกัด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

✓ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)

☐ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

☐ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

บทนำ

งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นอีกหนึ่งกลุ่มงานที่ได้รับนโยบายจากสำนักหอสมุด ให้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุนทั้งในด้านงบประมาณการจัดซื้อ การประหยัดทรัพยากร การปรับกำลังคนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การปรับลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการลดอัตราความเสี่ยงอันอาจเกิดจากกระบวนการทำงานทั้งระบบแบบองค์รวม จากเหตุและปัจจัยดังนั้นข้างต้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานพัสดุของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น สนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์กระบวนการและขั้นตอนการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ของห้องสมุดที่สังกัดภายใต้มหาวิทยาลัยขอนแก่น อันประกอบด้วย หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันยุทธศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ที่เป็นศูนย์กลางการบอกรับให้กับหน่วยงานบริการของคณะอีก 7 แห่ง รวมเป็น 12 ห้องสมุด 19 หน่วยงาน โดยนำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน ตามหลักการ 5W1H มาวิเคราะห์ความจำเป็นของแต่ละกระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย และประยุกต์ใช้หลักการ ECRS เพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ โดยวิเคราะห์ตามการไหลของขั้นตอนงานทั้งหมด แล้วตัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็นออก (Eliminate) รวมขั้นตอนงานบางขั้นตอนเข้าด้วยกันเพื่อประหยัดเวลาและแรงงาน (Combine) จัดลำดับงานใหม่ให้เกิดเหมาะสม (Rearrange) และปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น (Simplify) ซึ่งการลดความสูญเปล่าในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่สำนักหอสมุดต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพราะความสูญเปล่าจะก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงขึ้น หากสามารถลดความสูญเปล่าลงได้ก็จะส่งผลให้ประหยัดต้นทุนทั้งในด้านงบประมาณ ลดการใช้กระดาษ ลดเวลาในการปฏิบัติงาน และปรับสมดุลด้าน

กำลังคนในการปฏิบัติงาน รวมถึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการนิตยสารและหนังสือพิมพ์ทำให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อนำหลักการ 5W1H และ ECRS มาใช้ในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้เกิดรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. ศึกษากระบวนการทำงานของการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย
2. วิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นตามกระบวนการไหลของงานจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ด้วยหลักการ 5W1H
3. สร้างแผนภูมิลำดับขั้นตอนการทำงานจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ปัจจุบัน พร้อมวิเคราะห์หาสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้เกิดความสูญเสียโดยประยุกต์ใช้หลัก ECRS (หลักการ การกำจัด การผสมผสาน การจัดลำดับใหม่ และการทำให้ง่ายขึ้น)
4. สร้างแผนภูมิลำดับขั้นตอนการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์หลังการปรับปรุง
5. สร้างตารางวิเคราะห์ความซ้ำซ้อนในการบอกรับนิตยสารและหนังสือพิมพ์ปีงบประมาณ 2561-2562
6. สรุปผลการเปรียบเทียบลำดับขั้นตอนการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ และสรุปผลการวิเคราะห์ความซ้ำซ้อนรายการบอกรับทั้งก่อนและหลังการปรับปรุง
7. เสนอแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านการปรับปรุงแล้วและนำไปปฏิบัติ

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้หลักการ 5W1H และหลักการ ECRS สามารถสรุปผลเป็นตารางเปรียบเทียบการปฏิบัติงานระหว่างก่อนและหลังการปรับปรุงขั้นตอนงานดังนี้

ตาราง เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานระหว่างก่อนและหลังปรับปรุง

การปรับปรุง	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ลดลง
ห้องสมุดที่ดำเนินการจัดซื้อ	12 คณะ (19 หน่วยงาน)	1 หน่วยงาน	ลดลง 11 คณะ 18 หน่วยงาน
ห้องสมุดที่บอกรับนิตยสาร/นสพ.	12 ห้องสมุด	9 ห้องสมุด	ลดลง 3 ห้องสมุด
บุคลากรที่ปฏิบัติงาน	1 ครั้ง/4 คน (12x4=48)	1 ครั้ง/4 คน	11 เท่าตัว
ความซ้ำซ้อนในการบอกรับนิตยสาร	26 ชื่อ/ 63 รายการ ซ้ำซ้อน 17 ชื่อ 59 รายการ	บอกรับ 22 ชื่อ/ 51 รายการ ซ้ำซ้อน 14 ชื่อ/ 43 รายการ	เล็กรับ 4 ชื่อ/ 12 รายการ ลดลง 19.04 %
ความซ้ำซ้อนในการบอกรับหนังสือพิมพ์	12 ชื่อ/ 76 รายการ ซ้ำซ้อน 11 ชื่อ/75 รายการ	บอกรับ 12 ชื่อ/ 46 รายการ ซ้ำซ้อน 9 ชื่อ/ 43 รายการ	เล็กรับ 30 รายการ ลดลง 39.47 %
กระบวนการจัดซื้อนิตยสาร	19 ขั้นตอน	15 ขั้นตอน	ลดลง 1 กระบวนการ ลดลง 7 ขั้นตอน
กระบวนการจัดซื้อหนังสือพิมพ์	15 ขั้นตอน		
กลุ่มงานที่ต้องประสาน	9 กลุ่มงาน	7 กลุ่มงาน	ลดลง 2 กลุ่มงาน

จากผลการเปรียบเทียบกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างก่อนและหลัง ตามหลักการ 5W1H และ ECRS พบว่าห้องสมุดที่ดำเนินการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ลดลง 11 คณะ 18 หน่วยงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์กระบวนการ

ปฏิบัติงานพบว่า ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน จึงตัดกระบวนการนี้ออกจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด คณะ 11 แห่ง 18 หน่วยงานโดยให้รวมศูนย์การปฏิบัติงานเหลือเพียง 1 แห่ง คือหอสมุดกลาง ซึ่งผลจากการรวมศูนย์กลาง การจัดการในครั้งนี้ส่งผลให้จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนี้ลดลงทันที 11 เท่าตัว

เมื่อวิเคราะห์ขั้นตอนงานต่อไปพบว่า หากต้องการประเมินความคุ้มค่าในด้านการลงทุนต้องปรับเปลี่ยนขั้นตอน การรวบรวมรายการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ใหม่ โดยจากเดิมที่ห้องสมุดคณะทุกแห่งส่งรายการจัดซื้อมายังงานพัสดุ ให้ดำเนินการขออนุมัติทันที ปรับเปลี่ยนเป็นให้ผู้ประสานงานห้องสมุดทั้ง 11 แห่ง จัดส่งรายการบอกรับ/ต่ออายุนิตยสาร และหนังสือพิมพ์ทางอีเมลมายังผู้ประสานงานจัดซื้อฯ ของหอสมุดกลาง และผู้ประสานงานนำรายการเหล่านั้นมาทำการ วิเคราะห์ความซ้ำซ้อนในการบอกรับทั้ง 12 แห่ง พร้อมทั้งนำผลการวิเคราะห์มาพิจารณาร่วมกับระยะห่างของจุดห้องสมุด ที่ให้บริการ รวมถึงขนาดของกลุ่มผู้ใช้บริการก่อนยืนยันการจัดซื้อ ซึ่งจากผลการทดลองปฏิบัติขั้นตอนนี้พบว่า สามารถลด จำนวนห้องสมุดที่บอกรับนิตยสารและหนังสือพิมพ์ลงได้ 3 ห้องสมุด และยกเลิกการรับนิตยสารจากห้องสมุดอีก 9 แห่งได้ จำนวน 4 ชื่อ/12 รายการ(ลดลง 19.04%) หนังสือพิมพ์จำนวน 30 รายการ (39.47%) ส่งผลให้งบประมาณในการจัดซื้อ นิตยสารและหนังสือพิมพ์ในปีงบประมาณ 2562 ลดลงทันที

และเมื่อวิเคราะห์ปัญหาและความสูญเสียไปตามกระบวนการไหลของงานพบว่า ห้องสมุดสามารถปรับปรุง กระบวนการจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์ใหม่ โดยในปีงบประมาณ 2562 ได้รวมรายการนิตยสารและหนังสือพิมพ์ทั้ง 9 ห้องสมุด 16 หน่วยงานให้อยู่ในกระบวนการจัดซื้อเดียวกัน ตัดขั้นตอนงานและกลุ่มงานที่ไม่เกี่ยวข้องจากการจัดซื้อ นิตยสารออก 6 ขั้นตอน คือ 1) การทำจดหมายบอกรับ/ต่ออายุนิตยสาร 2) การตรวจจดหมายบอกรับ/ต่ออายุนิตยสาร 3) การยืมเงิน 4) การรับเงินยืม 5) การติดต่อไปรษณีย์ 6) การติดต่อธนาคาร 7) การรอรับใบเสร็จ และตัดหน่วยงานที่ต้อง ประสานออก 2 หน่วยงานคือ ที่ทำการไปรษณีย์ และ ธนาคาร ส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินการลดลง การใช้กระดาษ ลดลง กระบวนการดำเนินงานสั้นกระชับ การจัดส่งนิตยสารและหนังสือพิมพ์ถึงมือผู้ใช้บริการห้องสมุดรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการเป็นตรงจากร้านค้า ความเสี่ยงในการไม่ได้รับใบเสร็จไม่มี ลดปัญหาในการทวงวารสาร เนื่องระบบการ เบิกจ่ายหลังการปรับปรุงขั้นตอนงานใหม่ระบบการเบิกจ่ายจะเบิกจ่ายตามจำนวนเล่มที่ได้รับจริงเท่านั้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานจัดซื้อนิตยสารและหนังสือพิมพ์
2. ห้องสมุดสามารถลดงบประมาณ กำลังคน ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น
3. การนำหลักการวิเคราะห์ 5W1H และ ECRS มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้มองเห็น กระบวนการที่สูญเสียเปล่าชัดเจน นำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่ก่อให้เกิดความคุ้มค่าทั้งทางด้านงบประมาณ เวลา และกำลังคนส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนี้มีเวลาไปพัฒนางานอย่างอื่นได้

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการวิเคราะห์ความคุ้มค่า วิเคราะห์ความสูญเสียเปล่าและกำจัดอย่างต่อเนื่องในกระบวนการงานอื่นๆ ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อ้างอิง

นิกษา อภิบุญยภัค. (2553). การพัฒนาคู่มือแนวทางปฏิบัติสำหรับการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด.

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2550). คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีด้านการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการอย่าง

ต่อเนื่อง เรื่องการปรับลดขั้นตอนและรอบระยะเวลาการทำงาน งานบริการและสนับสนุน. กรุงเทพฯ :

สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาย พัวจินดาเนตร และ ศิริวรรณ เหมือนแก้ว. (2556). การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในธุรกิจผลิต

กระดาษ. วิศวกรรมสารฉบับวิจัยและพัฒนา, 24:(1), 50-57.

๑. ชื่อหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย/สถานศึกษา : _____
๒. ชื่ออาจารย์/บุคลากร : _____
๓. ชื่อผู้ส่งผลงาน : _____