

แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)
เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการงานบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room)
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

น้ำลีน เทียมแก้ว*

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีพันธกิจหลักในการให้บริการสารสนเทศด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่เกิดจากงานประจำโดยนำเอาแนวคิดลีน (Lean Thinking) มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ หรือการลดขั้นตอนในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น เป็นการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อตอบสนองต่อสภาพปัญหา สภาพความต้องการ สภาพแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

กระบวนการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) เป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่สำคัญของสำนักวิทยบริการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการให้ความสนใจ และมีการขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก จากการบริหารจัดการการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ของสำนักวิทยบริการที่ผ่านมา ได้จัดให้มีบริการห้องค้นคว้าในลักษณะแบบกลุ่มเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 19 ห้อง สามารถรองรับการเรียนรู้ของผู้บริการได้ทั้งกลุ่มใหญ่และกลุ่มเล็ก ประมาณ 5-10 คน โดยจัดให้บริการ ณ บริเวณ ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ อาคาร A และศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ได้มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น กระดานไวท์บอร์ด ผ้าลบบกระดานไวท์บอร์ด ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน การให้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) เริ่มตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2549 โดยเริ่มจากจัดบันทึกลงในสมุดบันทึก และพบปัญหาพื้นที่ให้บริการคับแคบไม่สามารถรองรับการให้บริการผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ การเก็บสถิติไม่สามารถเก็บข้อมูลเนื่องจากผู้ใช้บริการบันทึกบ้างไม่บันทึกบ้าง ในปี พ.ศ. 2556 สำนักวิทยบริการ ได้เริ่มพัฒนาการให้บริการโดยให้ผู้ใช้ที่จะขอใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ติดต่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการผ่านระบบระบบยืม-คืน เพื่อเป็นการควบคุมการใช้ห้องศึกษาค้นคว้าให้มีความสะดวกและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังพบปัญหาเจ้าหน้าที่ต้องกรอกข้อมูลในการใช้ห้องให้กับผู้ใช้บริการ ไม่มีระบบในการจัดการคืนห้องซ้ำ ผู้ใช้บริการคืนห้องล่าช้าไม่ตรงเวลา เป็นต้น ต่อมา ปี พ.ศ. 2563 สำนักวิทยบริการ ได้พัฒนาระบบการจอง Study Room ซึ่งเป็นระบบการจองห้องออนไลน์ด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องเดินทางมาจองห้องศึกษาค้นคว้าที่สำนักวิทยบริการ เป็นการลดขั้นตอนการขอใช้บริการ แก้ไขปัญหาในการใช้ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มโดยวิธีการจัดบันทึก หรือ ติดต่อเคาน์เตอร์บริการ ซึ่งระบบดังกล่าวมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะของห้องศึกษาค้นคว้าว่างหรือไม่ ตรวจสอบระยะเวลาในการใช้ห้องศึกษาค้นคว้าผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบการใช้ห้องศึกษาค้นคว้าได้ ผู้ใช้บริการทำผิดกฎระเบียบสามารถบริหารจัดการได้

* บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

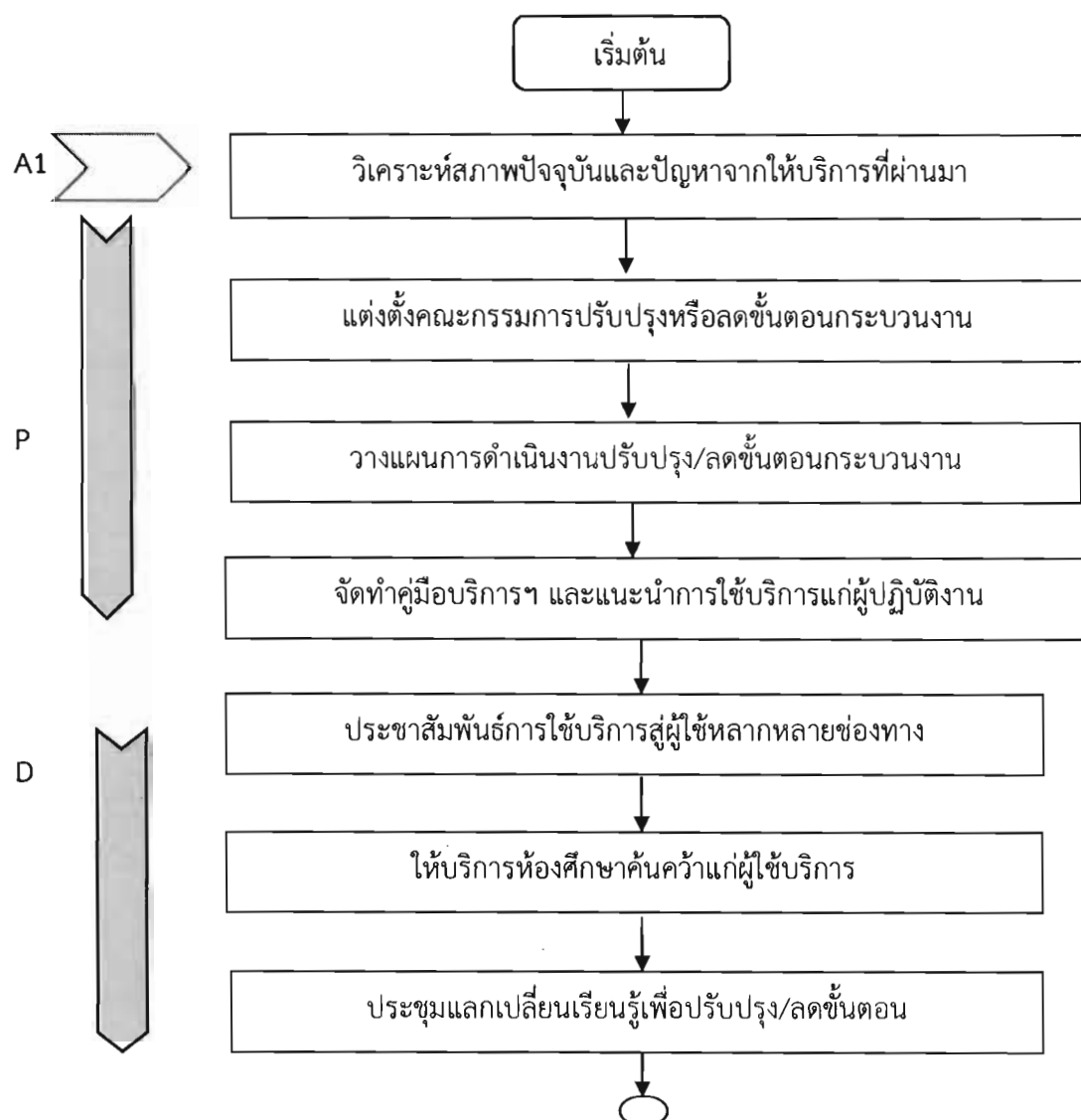
ดังนั้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้พัฒนากระบวนการทำงาน และพิจารณากระบวนการทำงานการปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการดำเนินงานกระบวนการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา ความซ้ำซ้อน ปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การให้บริการสารสนเทศในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการต่อไป

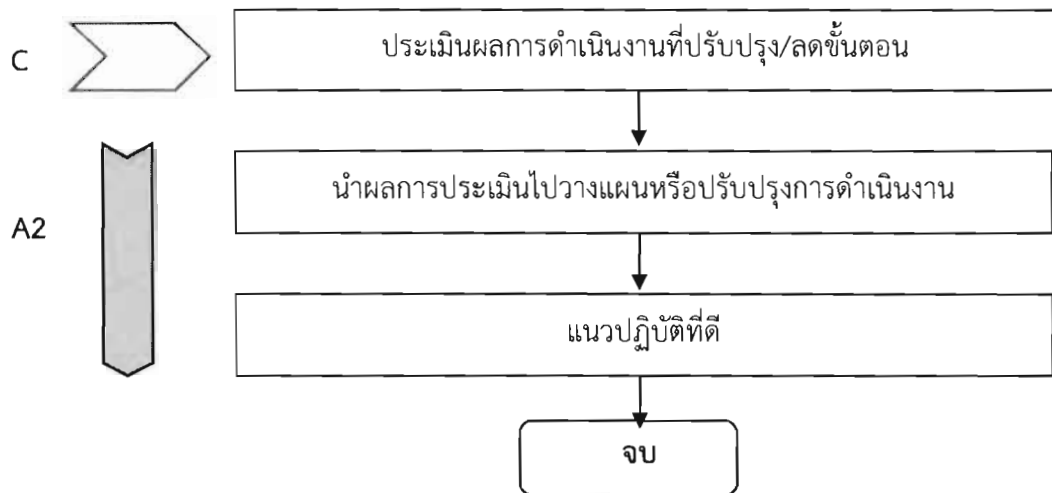
วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ตามกระบวนการ A1+ PDCA2 ดังนี้



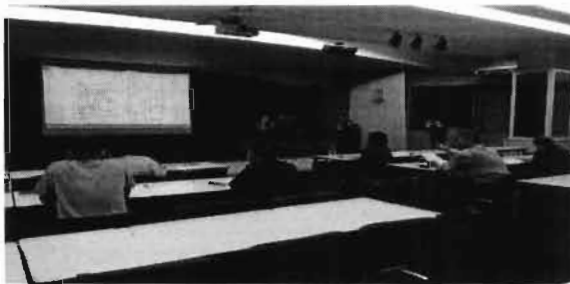


แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

จากการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการงานบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามสามารถสรุปแนวปฏิบัติที่ดี ได้ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินปรับปรุงหรือลดขั้นตอนกระบวนการงานบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room)

2. ประชุมผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อเพื่อทบทวน วิเคราะห์สภาพปัจจุบันปัญหา จากให้บริการที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและวางแผนการดำเนินงานปรับปรุง/ลดขั้นตอนกระบวนการ และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินงานในขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง

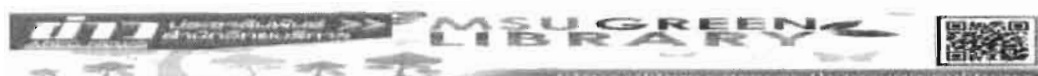


3. เลือกแนวคิด ทฤษฎี ที่เหมาะสมเพื่อพัฒนา ปรับปรุงหรือลดขั้นตอนกระบวนการ โดยสำนักวิทยบริการได้นำแนวคิดลีน (Lean Thinking) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ซึ่งบุคลากรของสำนักวิทยบริการได้ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนากระบวนการบริการสารสนเทศ ด้วย LEAN ในวันศุกร์ที่ 19 กรกฎาคม 2562



4. อบรมการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงวิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง และจัดทำคู่มือการให้บริการ พร้อมข้อปฏิบัติในการเข้าใช้บริการ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการได้ทราบและถือปฏิบัติ

5. ประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Website, Facebook, LINE, Instagram และ YouTube โดยผู้ใช้บริการสามารถจองห้องศึกษาค้นคว้าออนไลน์ และตรวจสอบสถานะใช้งาน ได้ที่ http://golden.msu.ac.th/self_study/



ข่าวที่ 125.124 /07/651

แนะนำการจองห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ผ่านออนไลน์

สำนักวิทยบริการ มีบริการระบบจองห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ผู้สนใจขอใช้บริการได้ดังนี้

1. เข้าเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ <https://library.msu.ac.th> คลิกที่ ระบบจองห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room)
2. เข้าสู่ขั้นตอนการจองผ่านระบบ เกือบอาคาร - สถานที่ ที่ต้องการเข้าใช้บริการ
3. คลิกช่องว่างที่ต้องการ ใส่วันที่สมัคร/รหัสสมาชิก โดยไม่ซ้ำกัน และใส่ข้อมูลให้ครบตามจำนวนชั้น ดำเนินการเข้าใช้

บริการ เช่น ห้องขนาดเล็ก จำนวน 3 คน ขึ้นไป หรือห้องขนาดกลาง - ใหญ่ จำนวน 5 คน

ขึ้นไป เลือกวัน เวลาที่จะใช้งาน สามารถจองล่วงหน้าได้ 1 วัน โดยมีตารางแสดงสถานะการจอง

4. ระบบจะขึ้นสถานะการจอง แสดงรายชื่อผู้จอง ซึ่งผู้ใช้บริการจองใช้งานได้สูงสุด 3 ชั่วโมง/วัน

ขั้นตอนการติดต่อเข้าใช้งานห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room)

เมื่อผู้ใช้บริการทำการจองห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ผ่านระบบจองห้องออนไลน์มาแล้ว มีขั้นตอนการติดต่อดังนี้

ระบบห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room)
Self Study AREC MSU สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

13:12:45
Sun, 13 October 2019

- อาคารบริการ ชั้น 5
- ชั้น 2
- ห้องเรียน (Study Room)
- ห้องปฏิบัติการ 2 ชม.
- ห้องปฏิบัติการ 1 ชม.

ชื่อ อาคาร	8:00 น. 8:00 น.	9:00 น. 9:00 น.	10:00 น. 10:00 น.	11:00 น. 11:00 น.	12:00 น. 12:00 น.	13:00 น. 13:00 น.	14:00 น. 14:00 น.	15:00 น. 15:00 น.	16:00 น. 16:00 น.	17:00 น. 17:00 น.	18:00 น. 18:00 น.
ชั้น 1	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
ชั้น 2											
ชั้น 3											
ชั้น 4											
ชั้น 5											

6. ให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าพร้อมกำกับติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงหรือลดขั้นตอนกระบวนการงาน



7. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อปรับปรุง/ลดขั้นตอนกระบวนการที่เกิดจากให้บริการเพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการ



8. ประเมินผลการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจโดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และผลการสัมภาษณ์ พบว่าขั้นตอนการขอใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการนำระบบจองห้องออนไลน์เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ และมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในให้เอื้อต่อการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

9. นำผลที่ได้จากการประเมินไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการ (Improvement Plan) การให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

10. ผลการเปรียบเทียบการปรับปรุงและลดขั้นตอนบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ก่อนสิ้นและหลังสิ้น ประกอบด้วย ห้องศึกษาค้นคว้า สำนักวิทยบริการ อาคาร A และศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park อาคาร B ดังนี้

เปรียบเทียบการปรับปรุงและลดขั้นตอนบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) สำนักวิทยบริการ อาคาร A

กระบวนการเดิม			กระบวนการปรับปรุงใหม่		
ขั้นตอน	ระยะเวลา (นาที)	ระยะทาง (เมตร)	ขั้นตอน	ระยะเวลา (นาที)	ระยะทาง (เมตร)
1. ผู้ใช้บริการตรวจสอบการใช้ห้องศึกษาค้นคว้าชั้น 4	10	45	1. ผู้ใช้บริการตรวจสอบการใช้ห้องจากระบบจองห้องออนไลน์และลงทะเบียนเพื่อจองห้อง	-	-
2. ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 2	5	45	2. ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 2	1	-
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลกับระบบยืม-คืน	1	-	3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลกับระบบจองห้องออนไลน์ และส่งมอบกุญแจ	1	-

กระบวนงานเดิม			กระบวนงานปรับปรุงใหม่		
			ห้อง พร้อมวัสดุอุปกรณ์ (ปากกา ไวท์บอร์ด แปรงลบ) ให้กับผู้ใช้บริการ		
4. เจ้าหน้าที่แจ้งเงื่อนไขในการใช้ บริการ	1	-	4. ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องศึกษา ค้นคว้าชั้น 4	5	45
5. เจ้าหน้าที่ส่งมอบกุญแจห้องให้กับ ผู้ใช้บริการ	1		5. ผู้ใช้บริการส่งคืนกุญแจและวัสดุ อุปกรณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ยืม-คืน ชั้น 2	5	45
6. ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องศึกษาค้นคว้า ชั้น 4	5	45	6. เจ้าหน้าที่รับกุญแจคืนจาก ผู้ให้บริการพร้อมส่งมอบบัตร ประจำตัวให้ผู้ใช้บริการ	1	-
7. ผู้ใช้บริกานำกุญแจส่งคืนเจ้าหน้าที่ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 2	5	45			
8. เจ้าหน้าที่รับกุญแจคืนจากผู้ใช้บริการ พร้อมส่งมอบบัตรประจำตัวให้กับ ผู้ใช้บริการ	1	-			
รวม	29	180	รวม	13	90
สรุปรวม.....8.....ขั้นตอน29.....นาที ระยะเวลา180.....เมตร			สรุปรวม ...6..... ขั้นตอน...13.....นาที ระยะเวลา ...90... เมตร		

เปรียบเทียบการปรับปรุงหรือลดขั้นตอนบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room)

ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park อาคาร B

กระบวนงานเดิม			กระบวนงานปรับปรุงใหม่		
ขั้นตอน	ระยะเวลา (นาที)	ระยะทาง (เมตร)	ขั้นตอน	ระยะเวลา (นาที)	ระยะทาง (เมตร)
1. ผู้ใช้บริการติดต่อเคาน์เตอร์บริการยืม- คืนเพื่อตรวจสอบการใช้ห้องและจองห้อง	1	-	1. ผู้ใช้บริการตรวจสอบการใช้ห้องจาก ระบบจองห้องออนไลน์และ ลงทะเบียนการจองห้อง	-	-
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์จากระบบ ยืม-คืน DLP	1	-	2. ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน DLP	1	-
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลการจองห้อง จาก Excel	1	-	3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลกับระบบ จองห้องออนไลน์ และส่งมอบกุญแจ ห้อง พร้อมวัสดุอุปกรณ์ (ปากกาไวท์ บอร์ด แปรงลบ)	1	-
4. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการใช้ห้อง ใน Excel	1	-	4. ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องศึกษา ค้นคว้า (Study Room DLP)	1	20

กระบวนงานเดิม			กระบวนงานปรับปรุงใหม่		
5. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการขอใช้ห้องในระบบยืม-คืน	1	-	5. ผู้ใช้บริการนำกุญแจคืนเจ้าหน้าที่ ยืม-คืน	1	20
6. เจ้าหน้าที่แจ้งเงื่อนไขในการใช้บริการ	1	-	6. เจ้าหน้าที่รับกุญแจคืนจาก ผู้ใช้บริการพร้อมส่งมอบบัตรประจำตัว ให้ผู้ใช้บริการ	1	-
7. ผู้ใช้บริการรับกุญแจห้องจากหน้าที่	1	-			
8. ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้า	1	20			
9. ผู้ใช้บริการนำกุญแจส่งคืนเจ้าหน้าที่ เคนเตอร์บริการยืม-คืน (DLP)	1	20			
10. เจ้าหน้าที่รับกุญแจคืนจากผู้ใช้บริการ พร้อมส่งมอบบัตรประจำตัวให้กับผู้ใช้บริการ	1	-			
รวม	10	40	รวม	5	40
สรุปรวม.....10....ขั้นตอน...10....นาที ระยะทาง ...40 เมตร			สรุปรวม...6.....ขั้นตอน 5นาที ระยะทาง 40... เมตร		

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. สำนักวิทยบริการมีนโยบายและการบริหารจัดการที่ดีส่งผลให้ประสบความสำเร็จและมีความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรและมหาวิทยาลัย
2. การดำเนินงานได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดข้อสงสัยหรือประสบปัญหาในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหา ร่วมกันได้ทันที
3. บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) มีผู้ใช้ขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก และเกิดความ ต้องการการใช้บริการมากขึ้น ส่งผลให้สำนักวิทยบริการมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงหรือลดขั้นตอนกระบวนงานการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระดับอุดมศึกษา
2. ได้กระบวนงานบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ที่ผ่านการปรับปรุงแล้วสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง
3. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room)

4. เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยด้วยการประชาสัมพันธ์บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ให้กับผู้ใช้บริการได้ทราบก่อให้เกิดการใช้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การรวบรวมและเผยแพร่

1. เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. วิดีทัศน์การให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ผ่าน YouTube: AREC MSU Channel
3. เผยแพร่ทาง Social Network ได้แก่ Facebook, Instagram และ LINE Group ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
4. รายงานการปรับปรุงกระบวนการงานบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ผ่านฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด WebOPAC

ผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการงานบริการห้องศึกษาค้นคว้า

1. สำนักวิทยบริการมีระบบจองห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบอื่น ๆ ได้
2. สำนักวิทยบริการมีคู่มือการปฏิบัติงานบริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง/ลดขั้นตอนให้กับกระบวนการอื่น ๆ ได้
3. ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) ที่ลดขั้นตอน และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. สำนักวิทยบริการ มีแนวปฏิบัติในการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน
