

การสร้างคุณค่าให้แก่การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้วย SIPOC Model

Value recognition to information resources use encouragement
by SIPOC Model

ทิพวรรณ สุขรวัย และ จิตราภรณ์ ชัยมณี
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ทำไมสนใจเรื่องทำเรื่องนี้

1. ดำเนินตามแผนพัฒนาการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (2560 -2564)
2. มีหน้าที่ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สร้างโอกาสในการเข้าถึง+อำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด
3. นำแนวคิด SIPOC model เป็นกรอบในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่ครบทุกมุมมองสำคัญ = S – Supplier/Stakeholder, I – Input, P – Process, O – Output และ C – Customer



วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ส่งผลต่อการเพิ่มสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และการใช้บริการของห้องสมุด โดยการนำหลักการ SIPOC Model มาเป็น แนวทางการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน
2. เพื่อสร้างความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ผ่านกระบวนการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ



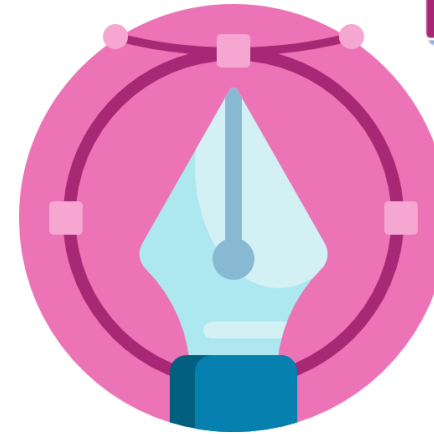
ขั้นตอนการดำเนินงาน

PLAN

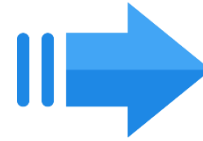


วางแผนพัฒนา
กระบวนการส่งเสริมการใช้
ทรัพยากรสารสนเทศ

DO



การออกแบบ
กระบวนการ



KM



CHECK



การตรวจสอบและ
การประเมินผล



ACT



การปรับปรุงและพัฒนา



1. Plan – วางแผนพัฒนากระบวนการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

1.1 ศึกษาจากข้อมูล

- แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดระยะ 5 ปี (2560 – 2564)
- เป้าหมายคณะเทคนิคการแพทย์ระยะ 5 ปี (2561-2565)
- ผลการดำเนินงานและสถิติห้องสมุด
- ผล Focus Group
- ผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
- ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล



1.2 พิจารณาเลือกหลักการ และศึกษาแนวคิด SIPOC Model

2. Do การออกแบบ

2.1 สำรวจความต้องการใช้บริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

- กลุ่มอาจารย์/นักวิจัย บุคลากร นักศึกษาบัณฑิต และนักศึกษาปริญญาตรี

2.2 ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

2.3 กำหนดบริการ/กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการ (2560 – ปัจจุบัน) และกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก

2.4 พิจารณา 5 ปัจจัย ตามหลัก SIPOC Model

(Supplier/Stakeholder)	(Input)	(Process)	(Output)	(Customer)
(Supplier/ Stakeholder Need)	(Input Specification)	(Process Step & Requirement)	(Output Specification)	(Customer Need)

2.5 กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของบริการ/กิจกรรม (KPIs)

2.6 กำหนดการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ



CHECK

3. Check การตรวจสอบและการประเมินผล

- 3.1 จำนวนกิจกรรม/บริการ
- 3.2 สถิติการใช้บริการ
- 3.3 สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.4 สถิติผู้เข้าใช้บริการ
- 3.5 ผลประเมินความพึงพอใจ





4. Act การปรับปรุงและพัฒนา

4.1 สรุปผลการดำเนินงาน

4.2 ทบทวน วิเคราะห์ โดยใช้หลักการ
SIPOC Model / Lean
เพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการ



จัดทำ = กระบวนการหลัก
การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
ตามหลัก SIPOC Model



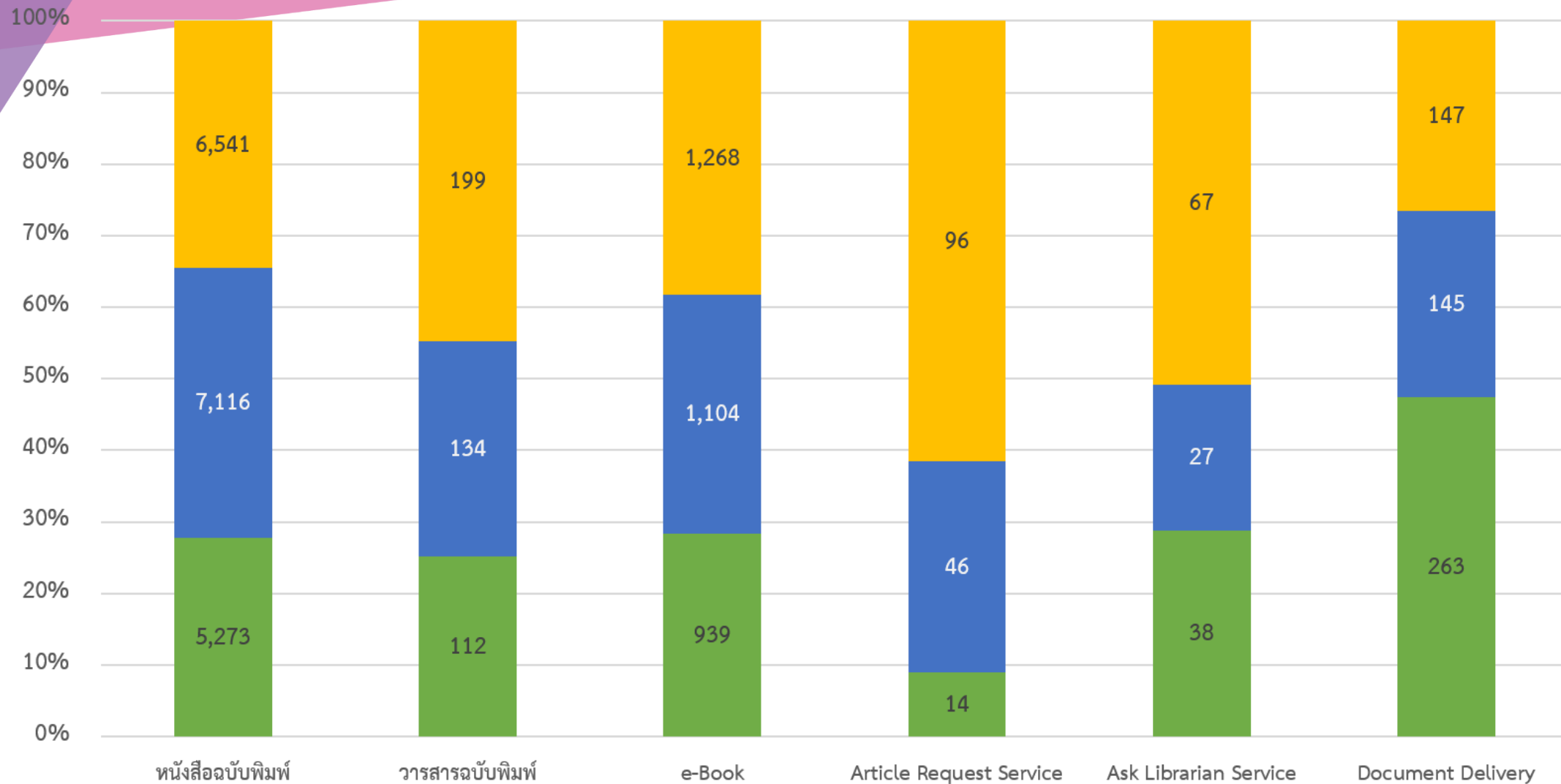
ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ /ขั้นตอนในการดำเนินงาน	สินค้าหรือ บริการ	ผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด
(Stakeholder)	(Input)	(Process)	(Output)	(Customer)	(KPIs)
S1 ผู้บริหาร ห้องสมุด	I1 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด/คณะ เทคนิคการแพทย์	Step1 วางแผนและกำหนดเป้าหมาย ของการจัดกิจกรรม/บริการส่งเสริมการ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	O1 กิจกรรม ส่งเสริมการใช้ ทรัพยากร สารสนเทศ	C1 ผู้ใช้บริการ	1 จำนวนกิจกรรม ส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ
S1.1 ผู้บริหาร สำนักหอสมุด	I2 ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	Step2 กำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ	O2 บริการ ส่งเสริมการใช้ ทรัพยากร สารสนเทศ		2 สถิติการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุด

จัดทำ = กระบวนการย่อย

การดำเนินการบริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตามหลัก SIPOC Model

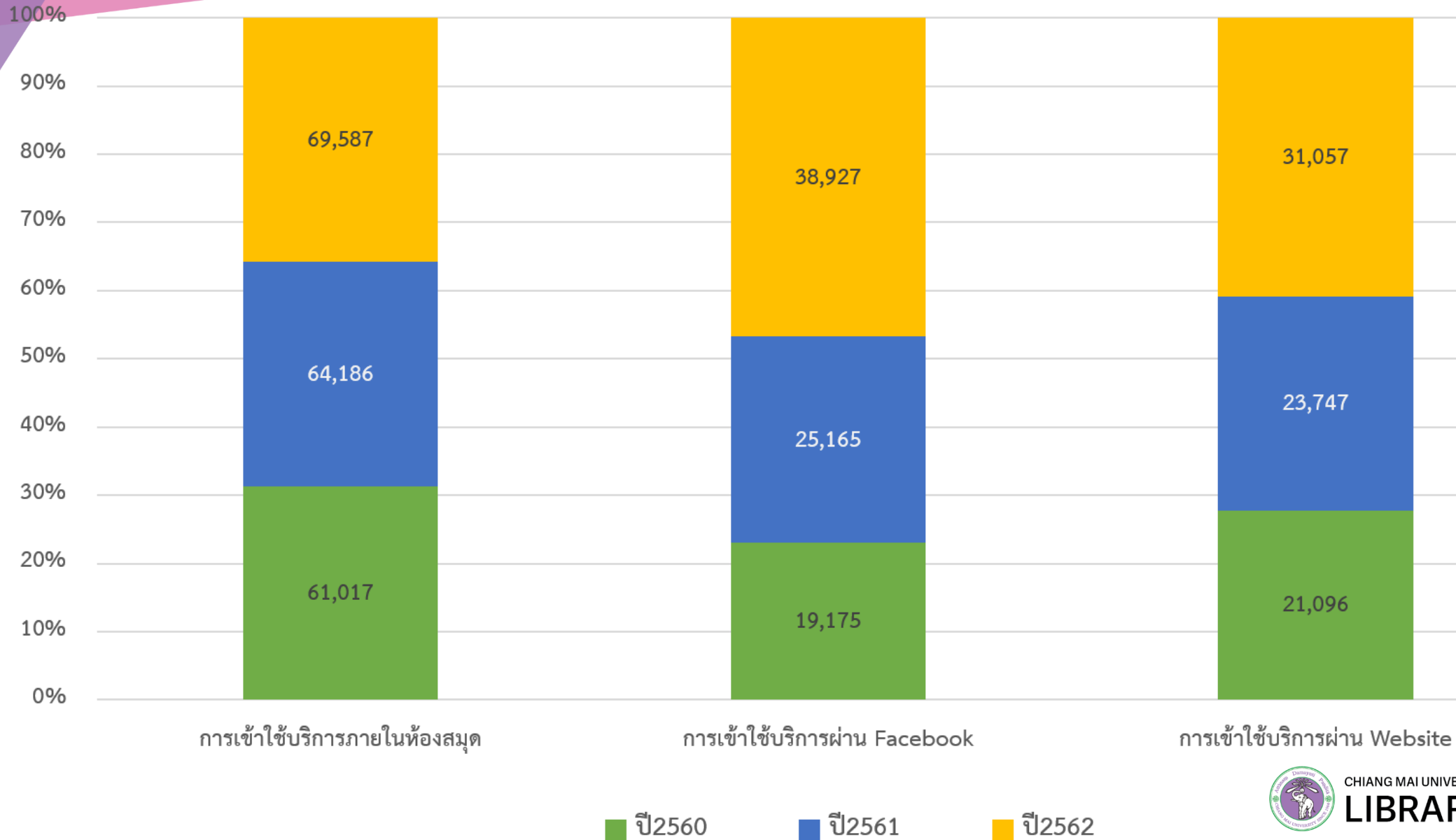
- 1) บริการส่งเสริมการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด
- 2) บริการ Book Recommended
- 3) บริการ New book delivery
- 4) บริการ Article request service
- 5) บริการ Ask a librarian
- 6) บริการ Document delivery: DD
- 7) บริการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์
- 8) บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code
- 9) บริการแนะนำหนังสือ-วารสารผ่าน Social Media
- 10) บริการแจ้งเตือนกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศผ่านอีเมล
- 11) บริการยืมนาน...ยืมเลย
- 12) กิจกรรม AMS library day
- 13) กิจกรรม Book for Share
- 14) กิจกรรม Read and Share
- 15) กิจกรรมยอดนักอ่าน
- 16) กิจกรรมนิทรรศการหนังสือ

สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และการใช้บริการ ปี 2560-2562



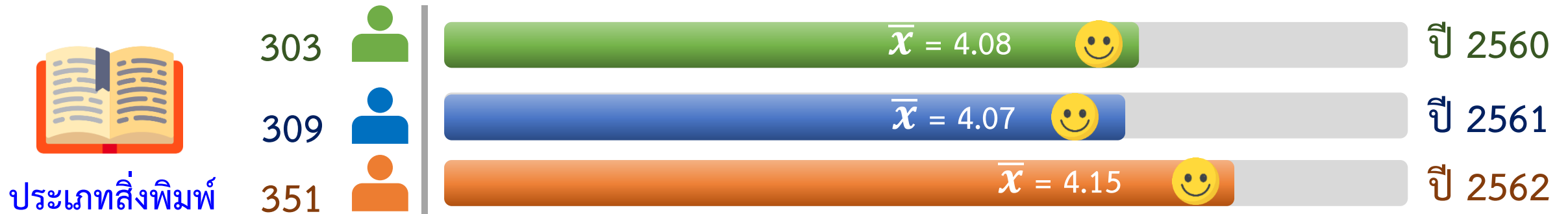
■ ปี 2560 ■ ปี 2561 ■ ปี 2562

สถิติผู้เข้าใช้บริการ ปี 2560-2562



ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ปี 2560-2562

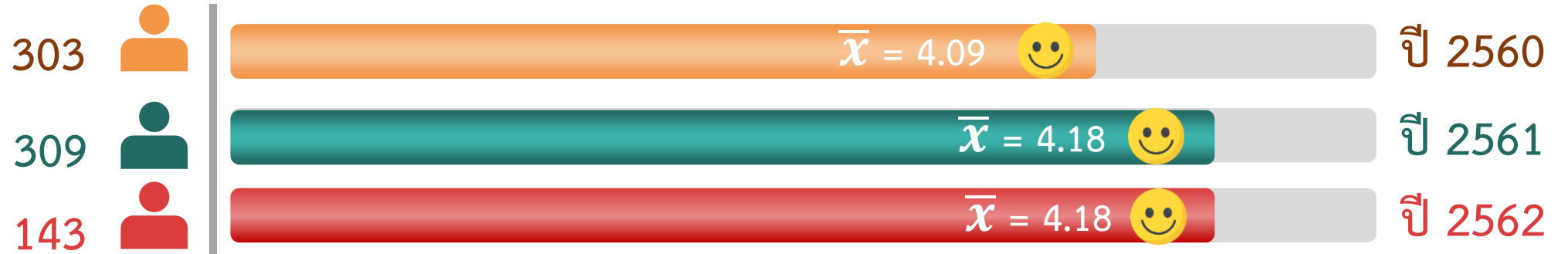
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ : ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ



ด้านการเข้าถึงบริการ & ผู้ให้บริการ



Website/Facebook
ของห้องสมุด



ผู้ให้บริการ





ด้านการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์
เพื่อสนับสนุนการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางการใช้ห้อง Group Study

เดือน พฤศจิกายน 2562

← เลือกวัน → ← เลือกเวลา →

อาทิตย์	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	เสาร์
3	4 08.30 ห้องเรียน 13.00 ห้องเรียน	5 08.30 ห้องเรียน 11.00 ห้องเรียน 17.00 ห้องเรียน	6 08.30 ห้องเรียน	7 08.30 ห้องเรียน	8 08.30 ห้องเรียน	9
10	11 08.30 ห้องเรียน 13.00 ห้องเรียน	12 08.30 ห้องเรียน 13.00 ห้องเรียน	13 08.30 ห้องเรียน	14 08.30 ห้องเรียน	15 08.30 ห้องเรียน	16
17	18 08.30 ห้องเรียน 13.00 ห้องเรียน	19 08.30 ห้องเรียน	20 08.30 ห้องเรียน 14.00 ห้องเรียน	21 08.30 ห้องเรียน 12.30 ห้องเรียน	22	23
24	25	26 08.30 Seminar	27	28	29 08.30 ห้องเรียน	30

วันที่ 12/11/2019

เวลา 08.00 - 18.00

รายละเอียด: ห้องเรียน/ห้องเรียน

จำนวน: 30 คน

สถานะ: ● ว่าง ● ใช้งาน



ผลการ ทบทวนกระบวนการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตามหลัก SIPOC Model



1. ได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว

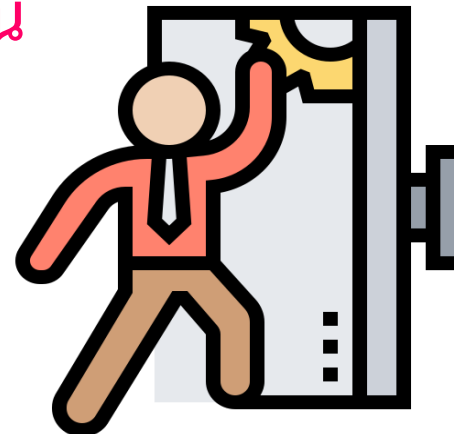
2. ได้รับทราบความต้องการ และข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

3. มีบุคลากรวิชาชีพคอมพิวเตอร์ มีศักยภาพในการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนการให้บริการ และกิจกรรม

4. ผลประเมินความพึงพอใจ และสถิติการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้บุคลากรห้องสมุดได้รับความภูมิใจ เกิดแรงบันดาลใจในการจัดบริการ/กิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ



1. ได้ทบทวน (Re-check) ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
หรือต่อรอบการดำเนินงาน
2. เป็นโอกาสสร้าง และพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
(Improvement of user engagement) ให้แน่นแฟ้น และยั่งยืน
3. เป็นโอกาสในการสร้างบริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรห้องสมุด
ไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มผู้บริหารมากขึ้น



1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรห้องสมุด

2. จัดระบบการติดต่อกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการรับและส่งข้อมูลเพิ่มเติม



3. จัดบริการ และกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

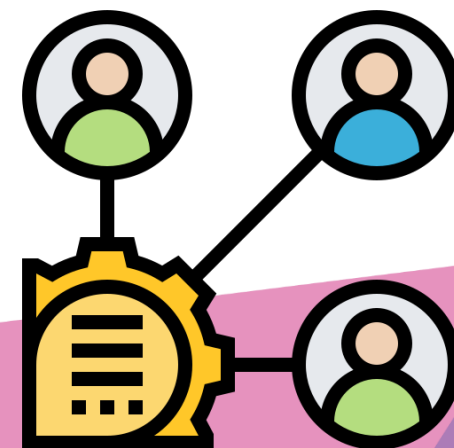
4. พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับสนับสนุนบริการ/กิจกรรม ส่งเสริมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึง และใช้บริการ

การประยุกต์ใช้ 5 ปัจจัยตามหลัก SIPOC Model
ต่อการดำเนินงาน
ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



S – Supplier: Stakeholder / Supplier: Stakeholder Need

ทำให้ห้องสมุดเข้าใจผู้ที่เกี่ยวข้อง/สิ่งที่เกี่ยวข้อง ส่งผล
ให้บริการ/กิจกรรมที่ดำเนินการสอดคล้องกับความต้องการ เป็น
โอกาสให้ห้องสมุดสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการได้อย่าง
สม่ำเสมอ





I – Input / Input Specification

ทำให้ห้องสมุดได้รับข้อมูล เครื่องมือ งบประมาณ ที่ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไปสามารถ ดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมถึงได้มีโอกาสในการพัฒนา โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยสนับสนุนบริการ/กิจกรรมสามารถให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น





P - Process Step / Process Step & Requirement

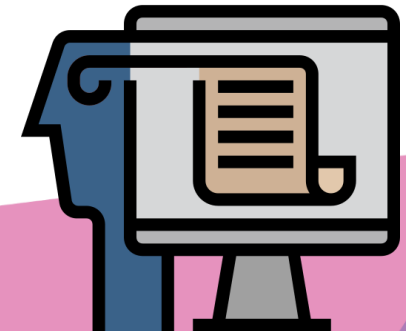
ห้องสมุดได้นำหลักการ Lean มาวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงาน ลดความซ้ำซ้อน และตัดขั้นตอนที่ไม่มีคุณภาพ สามารถลดเวลาในการดำเนินงานและใช้งบประมาณในการดำเนินงานน้อยลง และการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนทำให้สามารถ Re-design กระบวนการดำเนินงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น





O - Output / Output Specification

ห้องสมุดได้รับทราบบริการและกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยต้องมีคุณลักษณะเป็นบริการ/กิจกรรมใหม่ๆ ที่ทันสมัย เข้าใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน เป็นบริการและกิจกรรมที่พร้อมให้บริการอยู่เสมอ ส่งผลให้สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการใช้บริการ และสถิติผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี



C - Customer / Customer Need

การกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการและทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่ชัดเจน
ทำให้ห้องสมุดสามารถคัดเลือกและจัดให้บริการ/กิจกรรม ช่องทางการสื่อสาร
การเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึง
พอใจ กลับมาร่วมกิจกรรม และใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผล
ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพิ่มสูงขึ้น





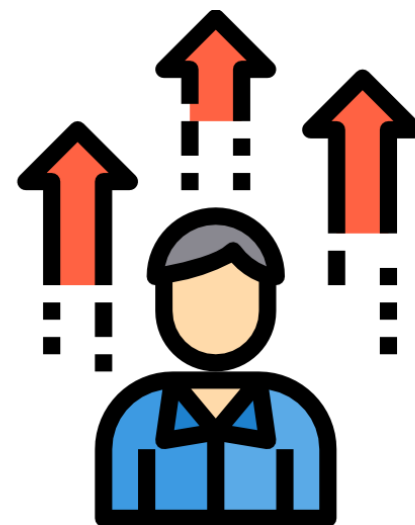
การนำประโยชน์ไปใช้



1. สามารถสร้างทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
เนื่องจากได้รับสารสนเทศ องค์ความรู้จากทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้อง
ทันสมัย ครบถ้วน และมีแหล่งอ้างอิงสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ
2. มีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการบริการ และกิจกรรม ในการเสนอแนะ
และแสดงความคิดเห็น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง



ได้รับการฝึกทักษะในด้านต่างๆ เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์งานตามหลัก SIPOC Model ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นต้น พร้อมทั้งสร้างความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานผ่านกิจกรรมเติมเต็มและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ใช้บริการ



ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีการใช้เพิ่มขึ้น คุ่มค่ากับ
งบประมาณในการจัดหา

พื้นที่ห้องสมุดมีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

บริการ/กิจกรรมต่าง ๆ สร้างความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดี ของห้องสมุด
ให้แก่ผู้ใช้บริการ





จบการนำเสนอ



Thank You