

» บทนำ

การพิมพ์บัตรสมาชิก เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการที่สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด เพื่อการเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เมื่อผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอก ร้องขอทำบัตรสมาชิกห้องสมุดที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการต้องยื่นหลักฐานการขอทำบัตรสมาชิก เช่น รูปถ่าย 1 นิ้ว 2 รูป บัตรประจำตัวประชาชน/บัตรนักเรียน พร้อมคำรับรองสมาชิกตามประเภท ผู้ปฏิบัติงานจะให้ผู้ใช้กรอกรายละเอียดลงในบัตรทะเบียน แล้ววันวันรับบัตร 5 วันทำการ นำไปใส่ในตู้บัตรสมาชิกบริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน ผู้รับผิดชอบนำบัตรสมาชิกที่ผู้ใช้บริการร้องขอไปดำเนินการ

ปัญหาที่พบในการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก คือ 1) พบว่าการกรอกข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้บริการไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วน ทำให้กระทบกับปฏิบัติงานในเรื่องการบันทึกฐานข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และต้องมาแก้ไขซ้ำอีก ทำให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการรับบัตร 2) พบว่าผู้ใช้บริการที่ทำบัตรสมาชิกประเภทยืมทรัพยากรได้ ต้องการที่จะรับบัตรสมาชิกได้เลย เพราะต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศทันที 3) พบว่าผู้ใช้บริการมีหลักฐานไม่พร้อมในวันทำบัตรสมาชิก เช่น รูปถ่าย บัตรประชาชน หรือใบขับขี่ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดสิทธิที่จะทำบัตรในวันนั้นๆ

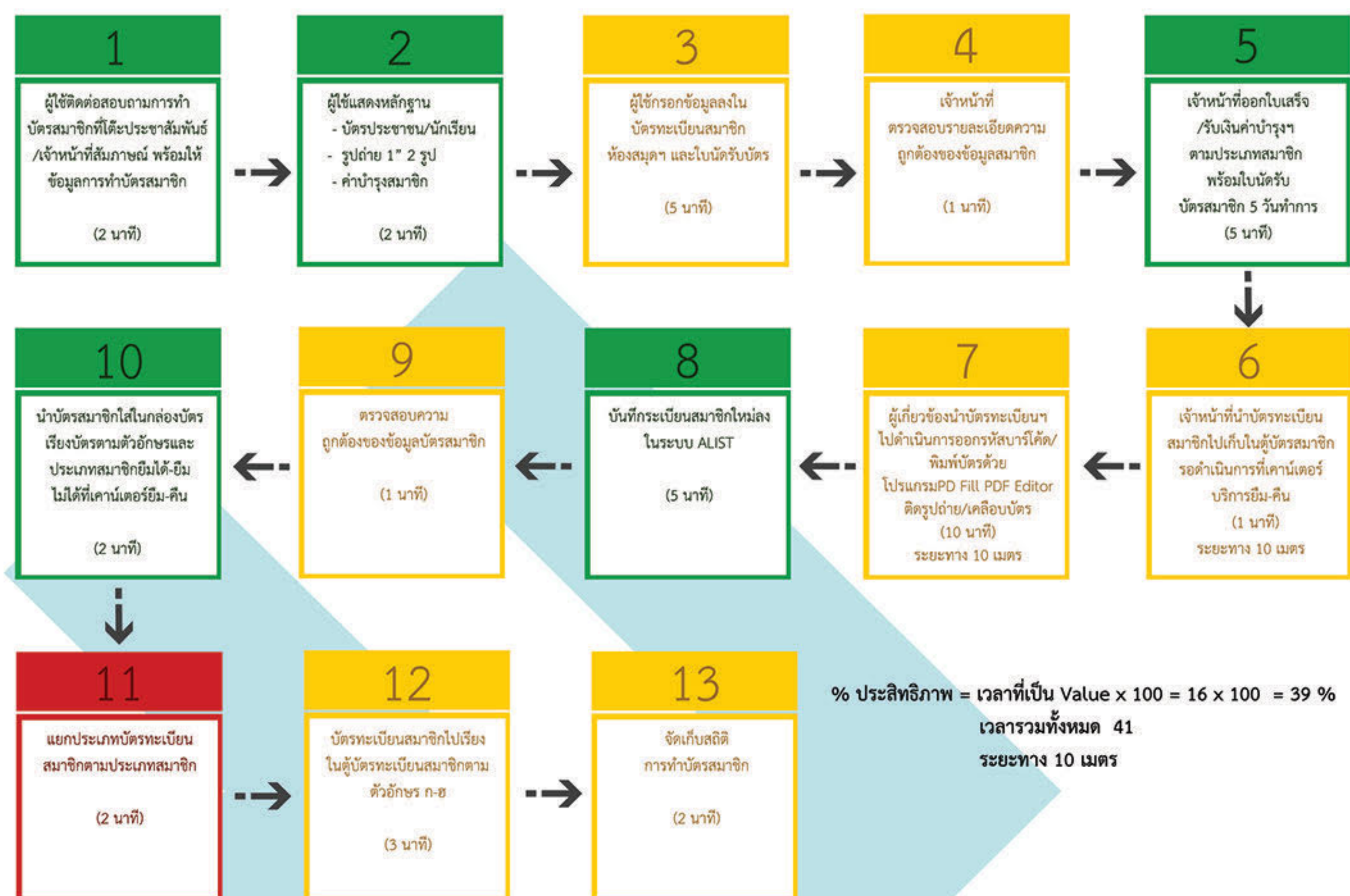
ดังนั้นผู้รับผิดชอบจึงได้ศึกษาปัญหาและทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอกตามแนวทางลีน (Lean) ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าของการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยการขจัดหรือลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน (มารวย ส่งธานินทร์, 2553, น.9)

» วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกของบุคคลภายนอก
2. เพื่อลดระยะเวลาการทำบัตรสมาชิกของบุคคลภายนอก

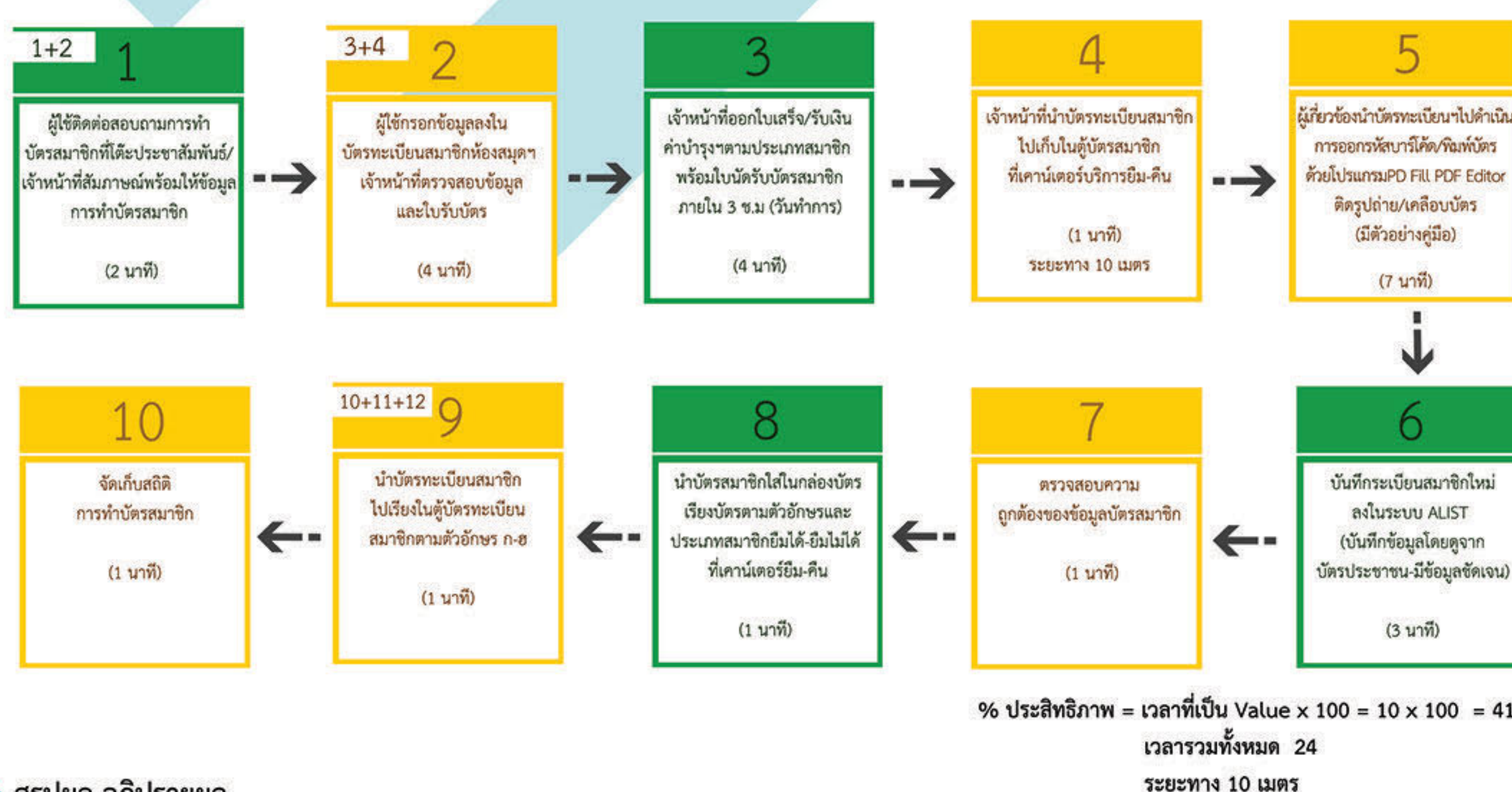
Pre-Lean กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Pre-Lean จำนวน....13...ขั้นตอน ใช้เวลา....41...นาที ระยะทาง 10 เมตร



Post-Lean1 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 1 จำนวน 10 ขั้นตอน ใช้เวลา 24 นาที ระยะทาง....10...เมตร



» สรุปผล อภิปรายผล

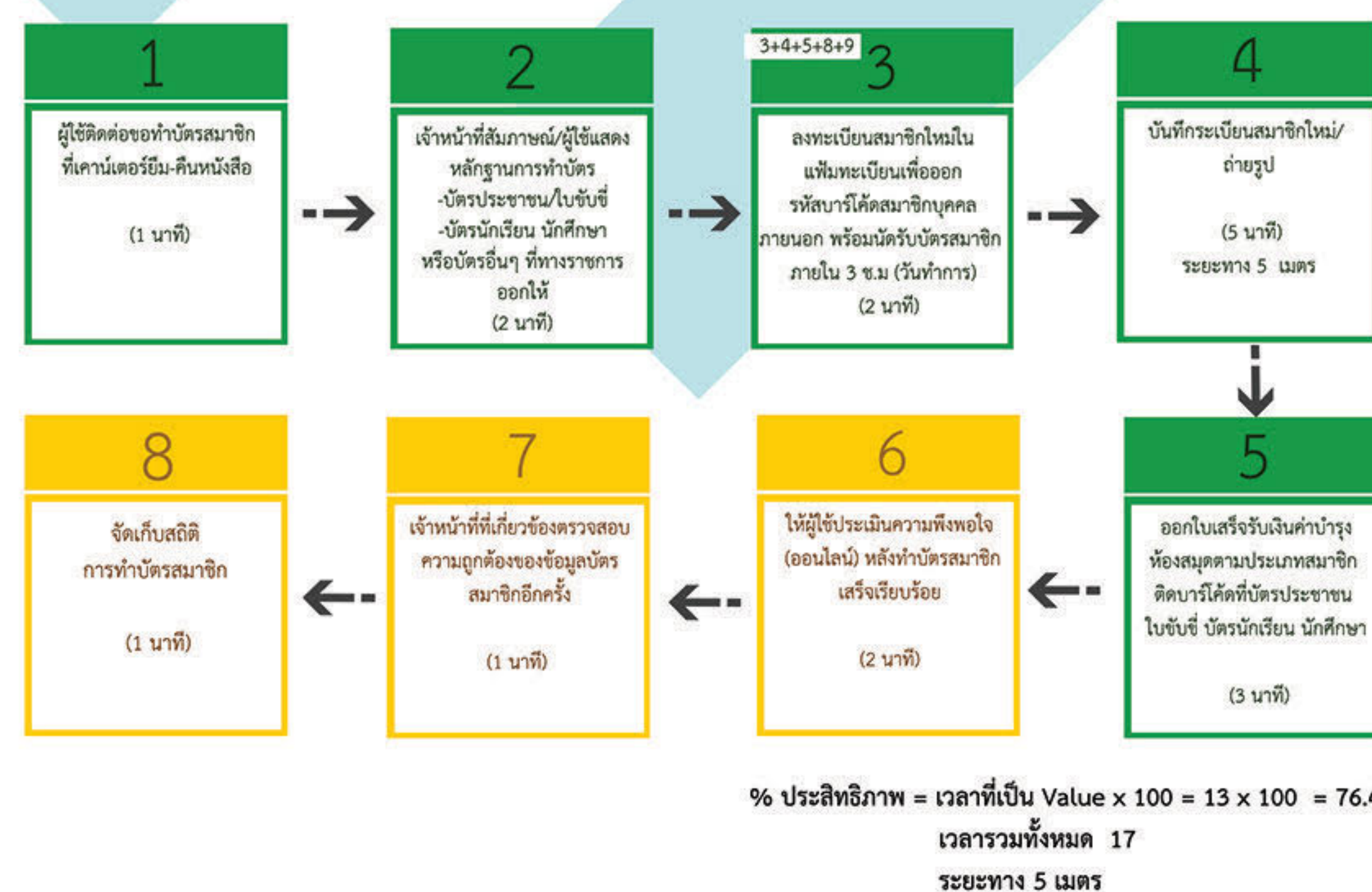
ผลการดำเนินงานพบว่า สามารถลดขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก จากเดิม 13 ขั้นตอน ลดเหลือ 7 ขั้นตอน และสามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานจากเดิมผู้ใช้บริการจะได้รับบัตรสมาชิกห้องสมุดภายใน 5 วันทำการ ลดเหลือ 15 นาที การลดกระบวนการทำงานนี้ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ผลการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที รายละเอียดตามตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

ประเด็น	Pre-Lean	Post-Lean1	Post-Lean 2	Post-Lean 3
ขั้นตอน (จำนวน)	13	10	8	7
ระยะเวลา (นาที)	41	24	17	16
% ประสิทธิภาพ	39	41	76.47	81.25
อื่นๆ ระยะทาง (เมตร)	10	10	5	5

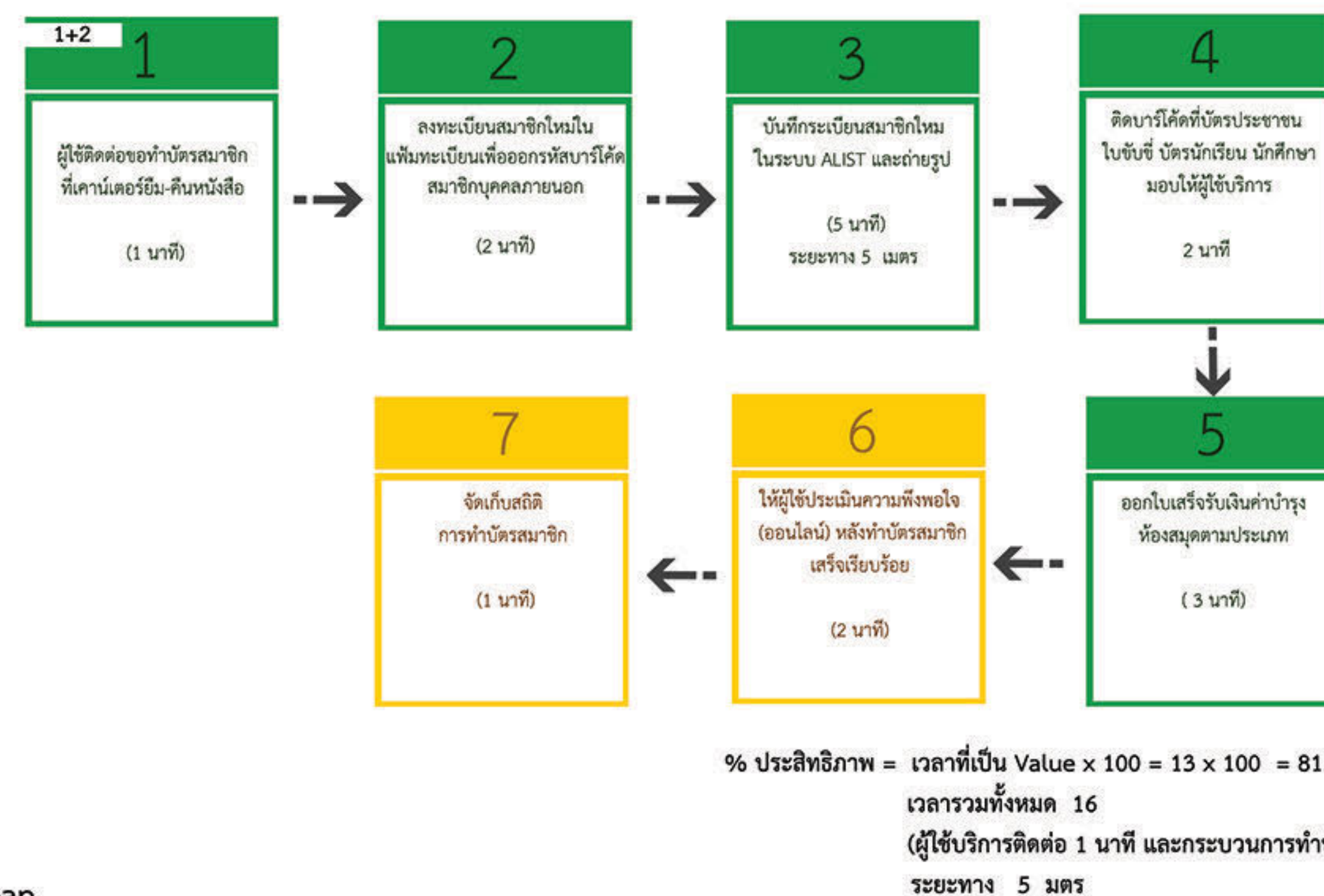
Post-Lean 2 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 2 จำนวน....8...ขั้นตอน ใช้เวลา 17 นาที ระยะทาง 5 เมตร



Post-Lean 3 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 3 จำนวน 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 16 นาที ระยะทาง 5 เมตร



ก่อนการทำ Lean



หลังการทำ Lean



ข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก ผู้ใช้บริการได้แสดงความเห็นว่าการทำบัตรสมาชิกแบบใหม่มีข้อดีข้อด้อยและระยะเวลา ไม่ค่อยใช้รูปถ่าย สดวกและรวดเร็ว แม้ยังประโยชน์ทรัพยากรที่ใช้ โดยรวมถือว่าเป็นการปฏิบัติงานที่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว ง่าย ประหยัด เป็นมิตร และเป็นกันเอง สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์การทำบัตรสมาชิกห้องสมุดผ่านทางต่างๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ แกดคู่มือ หรือแผ่นพับให้กับผู้ใช้บริการได้ศึกษากระบวนการ และสิทธิต่างๆ ของสมาชิก

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์จากการทำลีนเรื่อง การลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดตามแนวทางลีน ส่งผลให้มีจำนวนสมาชิกห้องสมุดประเภทบุคคลภายนอกเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ต้องใช้รูปถ่ายในการทำบัตร จะได้รับบัตรภายใน 15 นาที และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที ซึ่งในปัจจุบันประมาณ 2561 บุคคลภายนอกสมัครเป็นสมาชิก จำนวน 521 คน และในปีงบประมาณ 2562 บุคคลภายนอกสมัครเป็นสมาชิก จำนวน 728 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.73