

การลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดตามแนวทางลีน

Lean of Reducing User Member Card Process

พนิตา แวดีอรามัน

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
panita.w@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดตามแนวทางลีนนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผลการดำเนินงาน พบว่า สามารถลดขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก จากเดิม 13 ขั้นตอน ลดเหลือ 7 ขั้นตอน และสามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานจากเดิม ผู้ใช้บริการจะได้รับบัตรสมาชิกห้องสมุด จากเดิม 5 วันทำการ ลดเหลือ 15 นาที การลดกระบวนการทำงานนี้ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 และผู้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที

คำสำคัญ: การลดกระบวนการทำงาน, การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด, ลีน

ABSTRACT

The objective of the project "Lean of reducing the user member card process" is to reduce the process and time of making member card for the outside user at John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus. The results found that the user member card process can be reduced from 13 steps to 7 steps. Furthermore, the time can be reduced from 5 weekdays to 15 minutes. The reduction in work process leads to in the comfortability for operators and user satisfaction at 4.72 and the users can borrow the information resources immediately.

Keyword: Reducing the work process, Library member card, Lean

บทนำ

การพิมพ์บัตรสมาชิก เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการที่สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด เพื่อการเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เมื่อผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอก ร้องขอทำบัตรสมาชิกห้องสมุดที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการต้องยื่นหลักฐานการขอทำบัตรสมาชิก เช่น รูปถ่าย 1 นิ้ว 2 รูป บัตรประจำตัวประชาชน/บัตรนักเรียน พร้อมค่าบำรุงสมาชิกตามประเภท ผู้ปฏิบัติงานจะให้ผู้ใช้กรอกรายละเอียดลงในบัตรทะเบียน แล้ววันรับบัตร 5 วันทำการ นำไปใส่ในตู้บัตรสมาชิกบริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน ผู้รับผิดชอบบัตรสมาชิกที่ผู้ใช้บริการร้องขอไปดำเนินการ โดยทำการตรวจสอบหลักฐานการร้องขอการขอทำบัตรสมาชิกว่าครบถ้วนหรือไม่ หลังจากนั้นนำบัตรสมาชิกไปพิมพ์ชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือคณะหน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ และเตรียมบัตรทะเบียนตามสีที่กำหนด เช่น สีฟ้าสำหรับสมาชิกบุคคลภายนอกประเภทยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ สีน้ำตาลสำหรับสมาชิกบุคคลภายนอกที่ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้ เป็นต้น นำบัตรสมาชิกไปพิมพ์กับเครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้าตามประเภทสมาชิกที่ติดเก่า หลังจากนั้น นำไปเคลือบบัตร ดิจิรูป ที่ติดใหม่ เมื่อเคลือบเสร็จส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบทำการบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลสมาชิก

ปัญหาที่พบในการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก คือ 1) พบว่าการกรอกข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้บริการไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วน ทำให้กระทบกับผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการบันทึกฐานข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และต้องมาแก้ไขซ้ำอีก ทำให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการรับบัตร 2) พบว่าผู้ใช้บริการที่ทำบัตรสมาชิกประเภทยืมทรัพยากรได้ ต้องการที่จะรับบัตรสมาชิกได้เลย เพราะต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศทันที 3) พบว่าผู้ใช้บริการมีหลักฐานไม่พร้อมในวันทำบัตรสมาชิก เช่น รูปถ่าย บัตรประชาชน หรือใบขับขี่ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดสิทธิที่จะทำบัตรในวันนั้น ๆ

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

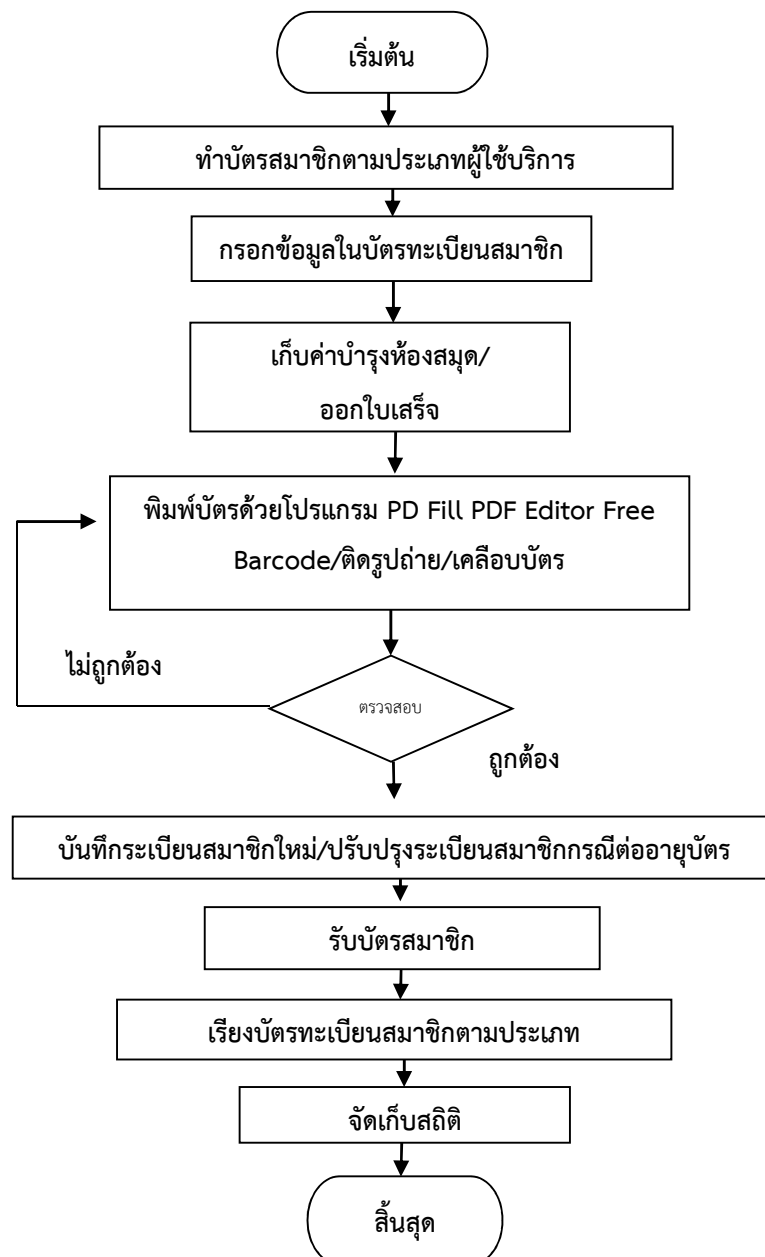
วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกของบุคคลภายนอก
2. เพื่อลดระยะเวลาการทำบัตรสมาชิกของบุคคลภายนอก

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดตามแนวทางลีนมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนปฏิบัติงานการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

2. นำแนวคิดลีน (Lean) ที่มุ่งเน้นการกำจัดส่วนเกินที่ไร้คุณค่า (ศิ-ต รอดเครือวัลย์, 2552, น. 3) มาวิเคราะห์เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก โดยใช้เครื่องมือสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream Mapping – VSM) ดังนี้

2.1 จัดทำ Pre-Lean กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก มีการดำเนินงาน จำนวน 13 ขั้นตอน ใช้เวลา 41 นาที ระยะทาง 10 เมตร มี % ประสิทธิภาพเท่ากับร้อยละ 39 (รูปภาพประกอบ Pre-Lean)

2.2 จัดทำ Post-Lean 1 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก มีการดำเนินงาน จำนวน 10 ขั้นตอน ใช้เวลา 24 นาที ระยะทาง 10 เมตร มี % ประสิทธิภาพเท่ากับร้อยละ 41 (รูปภาพประกอบ Post-Lean 1)

2.3 จัดทำ Post-Lean 2 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก มีการดำเนินงาน จำนวน 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 17 นาที ระยะทาง 5 เมตร มี % ประสิทธิภาพเท่ากับร้อยละ 76.47 (รูปภาพประกอบ Post-Lean 2)

2.4 จัดทำ Post-Lean 3 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก มีการดำเนินงาน จำนวน 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 16 นาที ระยะทาง 5 เมตร มี % ประสิทธิภาพเท่ากับร้อยละ 81.25 (รูปภาพประกอบ Post-Lean 3)

ทั้งนี้ ในการจัดทำสายธารแห่งคุณค่านั้น ได้กำหนดสีให้แต่ละกิจกรรม ดังต่อไปนี้

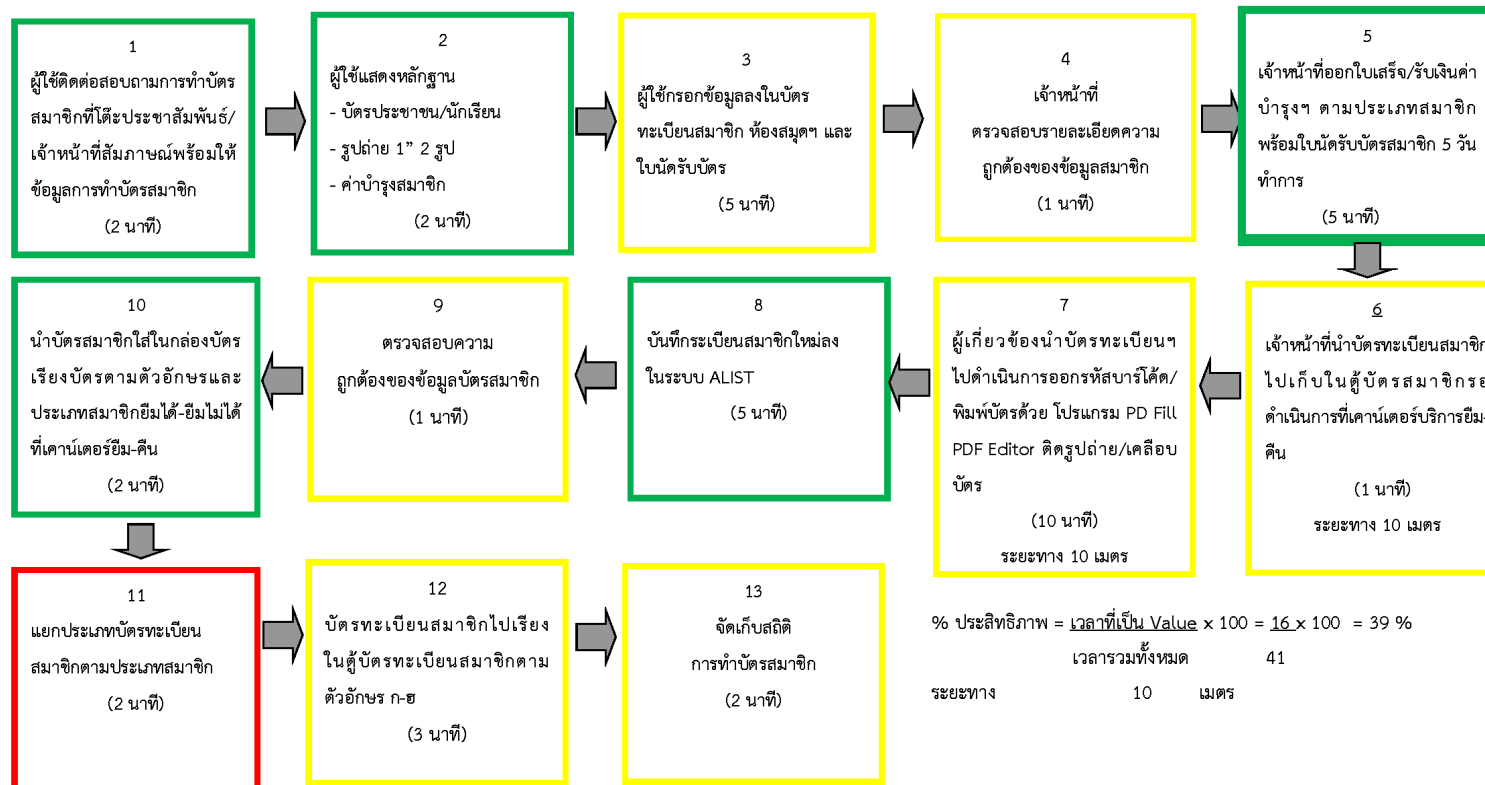
สีเขียว หมายถึง กิจกรรมที่มีคุณค่า (Value)

สีแดง หมายถึง กิจกรรมที่ไม่มีคุณค่า (Non-Value)

สีเหลือง หมายถึง กิจกรรมที่ไม่มีคุณค่า แต่จำเป็นจะต้องดำเนินการ (Non-Value but Necessary)

Pre-Lean กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

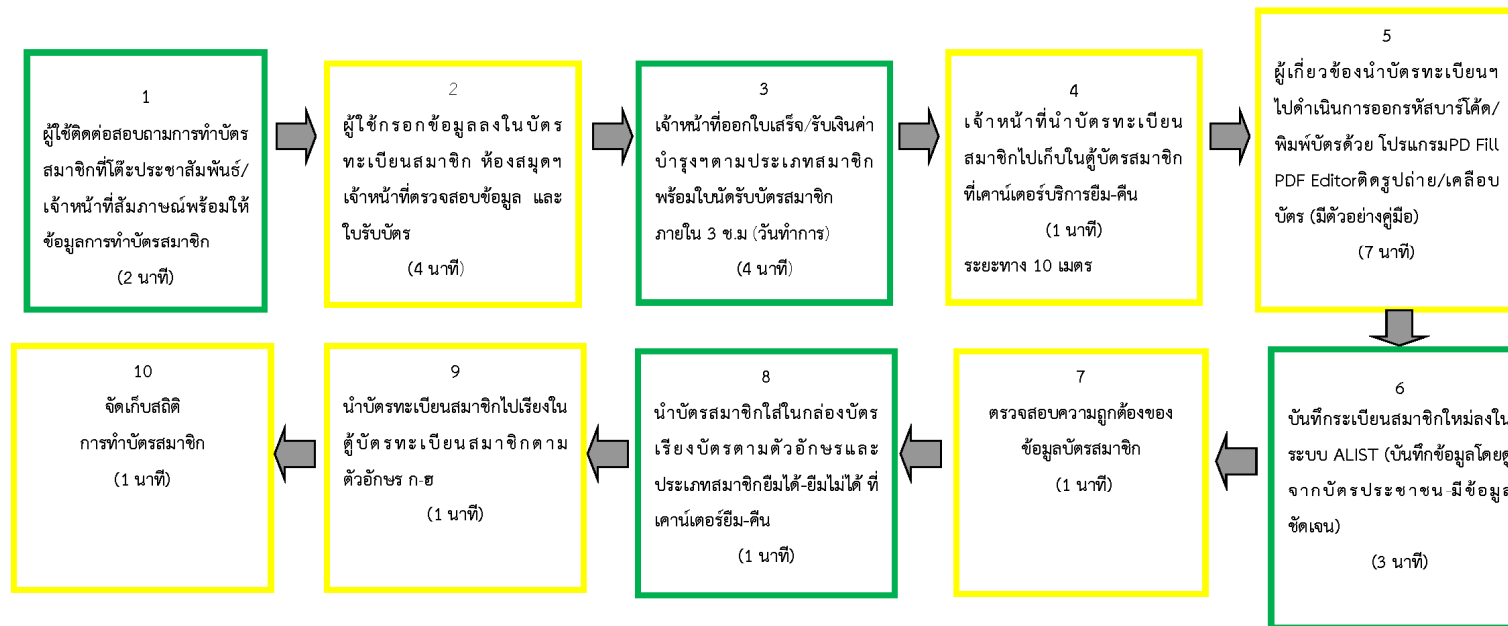
Pre-Lean จำนวน....13...ขั้นตอน ใช้เวลา....41....นาที ระยะทาง 10 เมตร



ภาพที่ 2 Pre-Lean กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 1 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

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



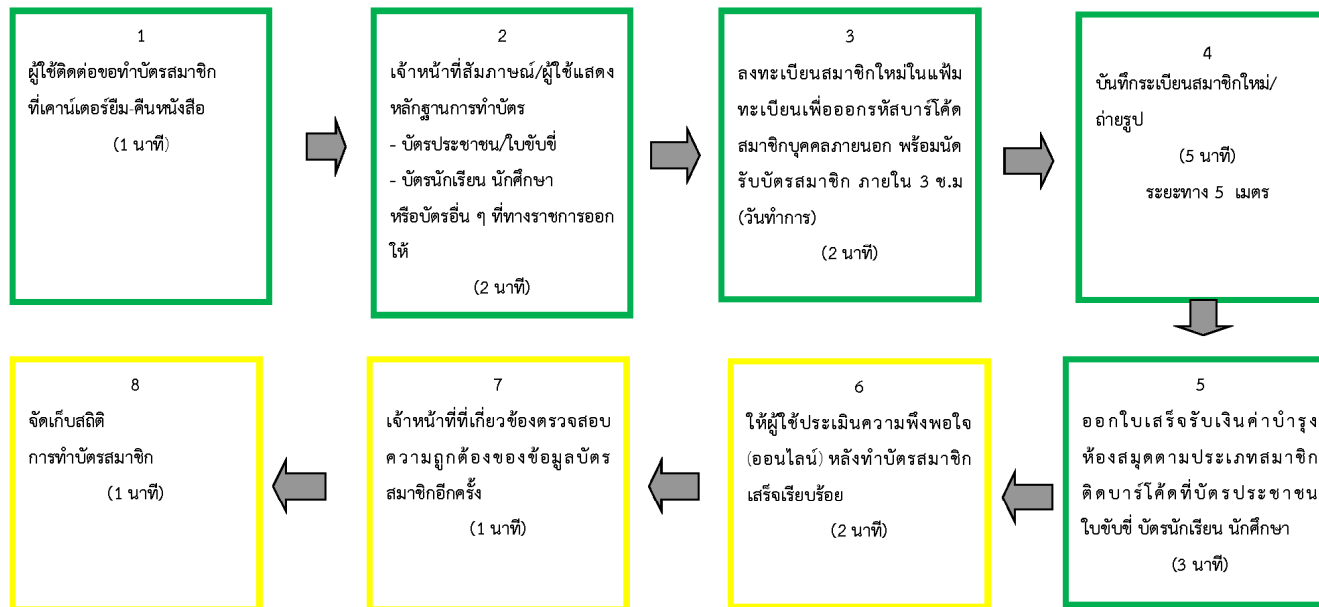
$$\% \text{ ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{เวลาที่เก็บ Value}}{\text{เวลารวมทั้งหมด}} \times 100 = \frac{10}{24} \times 100 = 41 \%$$

ระยะทาง 10 เมตร

ภาพที่ 3 Post-Lean 1 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 2 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

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



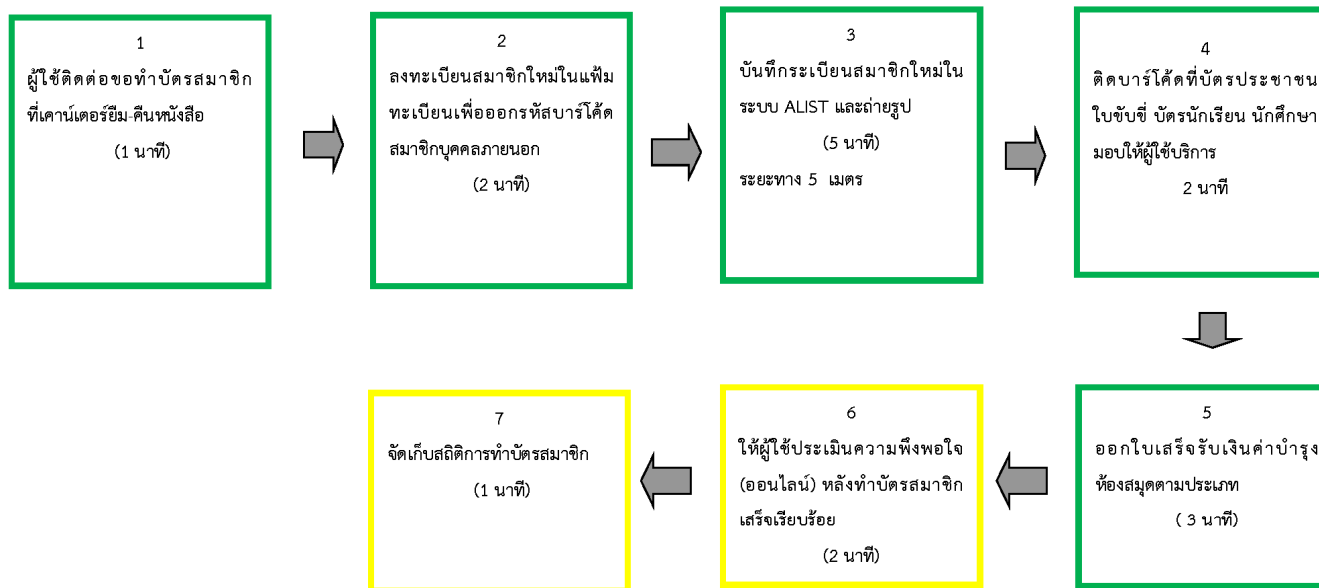
$$\% \text{ ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{เวลาที่เป็ Value}}{\text{เวลารวมทั้งหมด}} \times 100 = \frac{13}{17} \times 100 = 76.47 \%$$

ระยะทาง 5 เมตร

ภาพที่ 4 Post-Lean 2 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 3 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

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



$$\% \text{ ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{เวลาที่เก็บ Value}}{\text{เวลารวมทั้งหมด}} \times 100 = \frac{13}{16} \times 100 = 81.25 \%$$

(ผู้ใช้บริการติดต่อ 1 นาที และกระบวนการทำบัตร 15 นาที)

ระยะทาง 5 เมตร

ภาพที่ 5 Post-Lean 3 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล อภิปรายผล

ผลการดำเนินงานพบว่า สามารถลดขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก จากเดิม 13 ขั้นตอน ลดเหลือ 7 ขั้นตอน และสามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานจากเดิมผู้ใช้บริการจะได้รับบัตรสมาชิกห้องสมุด ภายใน 5 วันทำการ ลดเหลือ 15 นาที การลดกระบวนการทำงานนี้ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวก ผลการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 และสามารถยืดทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที รายละเอียดตามตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1

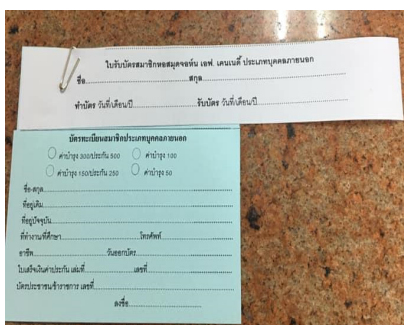
ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

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																				
อื่น ๆ เช่น ความปลอดภัย คุณภาพ ขวัญกำลังใจของบุคลากร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				การประเมินผลการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอกหลังจากทำ Post-Lean 3																				
				ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 135 คน																				
				ค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.72 (S.D. 0.513)																				
				<table><tr><td>รายการ</td><td>Mean</td><td>S.D.</td><td>แปลผล</td></tr><tr><td>ขั้นตอนการทำบัตรฯ</td><td>4.75</td><td>0.242</td><td>มากที่สุด</td></tr><tr><td>ข้อมูลบัตรสมาชิกถูกต้องครบถ้วน</td><td>4.76</td><td>0.221</td><td>มากที่สุด</td></tr><tr><td>ระยะเวลาการทำบัตรสมาชิก</td><td>4.61</td><td>0.311</td><td>มากที่สุด</td></tr><tr><td>ความสะดวกในการทำบัตรสมาชิก</td><td>4.72</td><td>0.514</td><td>มากที่สุด</td></tr></table>	รายการ	Mean	S.D.	แปลผล	ขั้นตอนการทำบัตรฯ	4.75	0.242	มากที่สุด	ข้อมูลบัตรสมาชิกถูกต้องครบถ้วน	4.76	0.221	มากที่สุด	ระยะเวลาการทำบัตรสมาชิก	4.61	0.311	มากที่สุด	ความสะดวกในการทำบัตรสมาชิก	4.72	0.514	มากที่สุด
				รายการ	Mean	S.D.	แปลผล																	
				ขั้นตอนการทำบัตรฯ	4.75	0.242	มากที่สุด																	
ข้อมูลบัตรสมาชิกถูกต้องครบถ้วน	4.76	0.221	มากที่สุด																					
ระยะเวลาการทำบัตรสมาชิก	4.61	0.311	มากที่สุด																					
ความสะดวกในการทำบัตรสมาชิก	4.72	0.514	มากที่สุด																					
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ																								

ประเด็น	Pre-Lean	Post-Lean1	Post-Lean 2	Post-Lean 3
				1. ช่วยลดขั้นตอน และระยะเวลา ไม่ต้องใช้รูปถ่าย (9) 2. บริการดี รวดเร็ว ฉับไว ประทับใจ เป็นมิตร (8) 3. สะดวกและรวดเร็ว แฝมยังประหยัดทรัพยากรที่ใช้ โดยรวมถือว่าเป็นการปฏิบัติงานที่ดี (3) 4. เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์บริการอย่างดี เป็นกันเอง (5)

ภาพถ่ายแสดงการดำเนินงาน

ก่อนทำ Lean



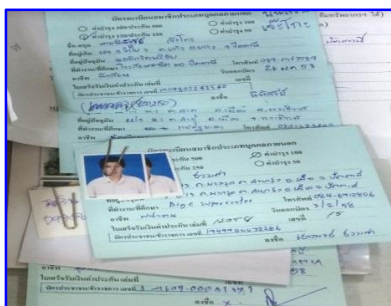
ภาพที่ 6 แบบฟอร์มบัตรทะเบียนสมาชิกและใบสมัครบัตร



ภาพที่ 7 เครื่องเคลือบบัตร



ภาพที่ 8 พลาสติกเคลือบบัตรสมาชิก



ภาพที่ 9 ผู้ใช้กรอกรายละเอียดในบัตรทะเบียนสมาชิก และติดรูปถ่าย



ภาพที่ 10 บัตรสมาชิกบุคคลภายนอกประเภทยืมทรัพยากรได้ (สีฟ้า)

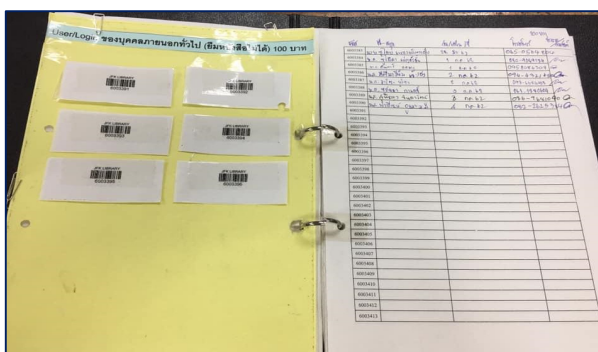


ภาพที่ 11 บัตรสมาชิกบุคคลภายนอกประเภทยืมทรัพยากรไม่ได้ (สีน้ำตาล)

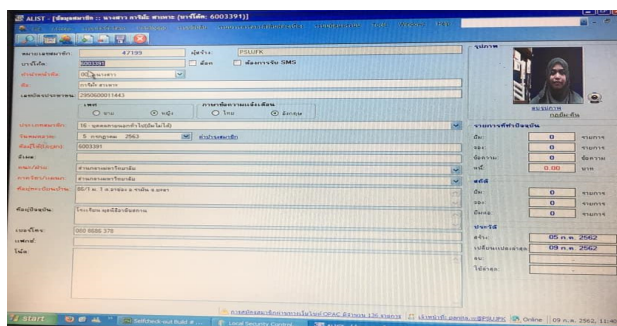
หลังการทำ Lean



ภาพที่ 12 ทำบัตรสมาชิกบริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน
ทรัพยากรสารสนเทศ



ภาพที่ 13 แฟ้มทะเบียนสมาชิกและหมายเลขบาร์โค้ด
สมาชิก



ภาพที่ 14 ป้อนข้อมูลสมาชิกในระบบ ALIST



ภาพที่ 15 ติดบาร์โค้ดที่บัตรประชาชนและมอบ
ให้ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นว่า การทำบัตรสมาชิกแบบใหม่นี้ ช่วยลดขั้นตอน และระยะเวลา ไม่ต้องใช้รูปถ่าย สะดวกและรวดเร็ว แถมยังประหยัดทรัพยากรที่ใช้โดยรวมถือว่าการปฏิบัติงานที่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว ฉับไว ประทับใจ เป็นมิตรและเป็นกันเอง สำหรับผู้ปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์การทำบัตรสมาชิกห้องสมุดผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อสังคม ออนไลน์ แจกคู่มือ หรือแผ่นพับให้กับผู้ใช้บริการไว้ศึกษาทราบบ่อย และสิทธิต่างๆ ของสมาชิก

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์จากการทำลิ้น เรื่อง การลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดตามแนวทางลิ้น ส่งผลให้มีจำนวนสมาชิกห้องสมุดประเภทบุคคลภายนอกเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ต้องใช้รูปถ่ายในการทำบัตร จะได้รับบัตรภายใน 15 นาที และสามารถใช้บริการในการยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที ซึ่งในปีงบประมาณ 2561 บุคคลภายนอกสมัครเป็นสมาชิก จำนวน 521 คน และในปีงบประมาณ 2562 บุคคลภายนอกสมัครเป็นสมาชิก จำนวน 728 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.73 ห้องสมุดสามารถนำแนวทางการลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกตามแนวทางลิ้น ไปใช้กับการทำบัตรสมาชิกประเภทอื่น ๆ รวมถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ในห้องสมุด

รายการอ้างอิง

- มารวย ส่งทานินทร์. (2553). การนำแนวคิดเรื่อง Lean มาใช้ในสำนักงาน. *Productivity World*, 15(84), 9-14.
- ศิ-ต รอดเครือวัลย์. (2552). *LEAN ยุคใหม่...สไตล์ Simple*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.