

เหลียวหลังแลหน้าเข้าไปในชุมชนอย่างยั่งยืน:
โครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ
Looking Back and Looking Forward to Drive
Sustainable Communities: TSU Young Librarian Trainer Project

เนาวลักษณ์ แสงสนิท

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
e-mail: snawaluk@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

โครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ มีวัตถุประสงค์ เพื่อบริการวิชาการอย่างมีมาตรฐาน และกระจายองค์ความรู้สู่ชุมชนอย่างยั่งยืน ซึ่งปีการศึกษา 2559 จัดโครงการโดยใช้ SIPOC Model เป็นแนวทางบริหารจัดการโครงการ ปีการศึกษา 2560 ได้นำระบบ Lean มาช่วยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเดิมที่มีการใช้ SIPOC Model เพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับประโยชน์สูงสุด

ผลการดำเนินงานโครงการปีการศึกษา 2559 และปีการศึกษา 2560 พบว่า 1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 206 คน และ 331 คน ตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 มีจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น 125 คน คิดเป็นร้อยละ 61 2) โรงเรียนเข้าร่วมโครงการ มีจำนวน 2 โรงเรียน และ 3 โรงเรียนตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 มีจำนวนโรงเรียนเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น จำนวน 1 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 50 3) โครงการบรรลุตามแผนการดำเนินงานร้อยละ 100 ทั้งสองปีการศึกษา 4) งบประมาณโครงการดำเนินการใช้จ่ายตามจริง จำนวน 70,000 บาท และ 50,000 บาทตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 มีงบประมาณในการดำเนินงานใช้จ่ายตามจริงลดลง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29 5) ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 96 และ ร้อยละ 97 ตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 6) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการร้อยละ 94 และร้อยละ 100 ตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6

คำสำคัญ:

บรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์, SIPOC, ลีน, ชุมชนยั่งยืน

Abstract

The Trainer of Youth Librarian Project of Thaksin University was aimed to provide standard academic service and distribute know-how to the community sustainably. In academic year 2016, the project was arranged by applying SIPOC MODEL as a guideline of management. In 2017, LEAN system was implemented to improve original operation process with only SIPOC MODEL so that the participants could gain highest benefits.

The result of project operation in academic year 2016 and 2017 was found that 1) the number of participants was 206 persons and 331 persons respectively. In academic year 2017, the number of participant increased by 125 persons accounted for 61%. 2) Two and three schools attended the project provided that in academic year 2017 the number of attending schools increased by 1 school equal to 50%. 3) The project was achieved according to the action plan for 100% in both academic years. 4) The budget for project operation with actual amount of expense was 70,000 Baht and 50,000 Baht respectively. In academic year 2017, the budget for project operation decreased for 20,000 Baht accounted for 29%. 5) Satisfaction of participants with knowledge utilization was 96% and 97% respectively provided that in 2017, the satisfaction of participants with knowledge utilization increased by 1%. 6) Satisfaction of the participants with benefits from services was 94% and 100% respectively provided that in academic year 2017, satisfaction of the participants with benefits from services grew for 6%.

Keywords:

Young Librarian Trainer, SIPOC, LEAN, Sustainable Community

บทนำ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีแผนขับเคลื่อนสอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศไทย 4.0 มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่มหาวิทยาลัย 4.0 เพื่อตอบสนองนโยบายของประเทศ มหาวิทยาลัยจะต้องผลักดันและพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อสร้างบุคลากรที่ตอบสนองต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม สร้างองค์ความรู้และนำไปสู่การปฏิบัติและช่วยให้เกิดการพัฒนาประเทศไทยได้ ไม่ว่าจะด้านของการให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านการวิจัย และการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้มหาวิทยาลัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม รวมทั้งในด้านของเทคโนโลยีที่จะต้องมี การพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดการพัฒนาได้มากยิ่งขึ้น การปฏิบัติงานต่าง ๆ จะต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และต้องทำให้เกิดความสะดวก และความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เช่น ผู้ปกครอง นักศึกษา รวมถึงบุคลากร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาประเทศ ตามแผน Thailand 4.0 สำนักหอสมุดสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาเป็นห้องสมุด 4.0 สอดคล้องตามแผนมหาวิทยาลัย และเดินตามแนวทางแผน Thailand 4.0 เพื่อพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน คุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้าน ของห้องสมุด 4.0 คือ

1. ด้านบริการ มีห้องสมุดเพียงพอสามารถบริการรองรับความต้องการ พฤติกรรมและวิถีชีวิตผู้ใช้บริการยุคใหม่ได้ทุกประเภท เอื้อให้เข้าถึงความรู้ที่เปิดกว้างทั้งภายในและภายนอกอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย เน้นบริการอัตโนมัติ และผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

2. ด้านบริหารจัดการ เป็นห้องสมุดที่ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ มีผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ สนับสนุนวิชาการและวิจัย

3. ด้านความรู้ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่รวบรวม สะสม ต่อยอด ผลิต ประยุกต์ กระจาย และเข้าถึงแหล่งความรู้ที่มากมายและหลากหลายด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย สามารถสร้างจุดเด่นที่มีความเป็นเลิศเฉพาะทาง

4. ด้านปัญญา สร้างสภาพแวดล้อม กิจกรรม การแลกเปลี่ยนและฝึกอบรมความรู้และภูมิปัญญา ส่งเสริมการเรียนรู้แบบสหวิทยาการ สามารถชี้แนะเชิงปัญญาได้ เพื่อก่อเกิดภูมิปัญญาและนวัตกรรมใหม่

นอกจากนี้บรรณารักษ์ 4.0 ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ต้องมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตัวเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบรรณารักษ์ คือ การเอาใจใส่และสนใจคำถามของผู้มาใช้บริการ ต้องรู้จักศาสตร์ต่าง ๆ รอบตัวให้มากที่สุด รวมถึงเข้าใจเรื่องลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดโดยตรง เช่น การเผยแพร่สารสนเทศต่าง ๆ บรรณารักษ์ต้องรู้จักประยุกต์การทำงาน รับฟังความคิดเห็นของบรรณารักษ์ด้วยกัน เพื่อให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใช้บริการรู้สึกสนุกสนานไปก็บังงาน เช่น การจัดกิจกรรมภายในห้องสมุด เพื่อสร้างบรรยากาศที่ตีรรมกัน และสามารถจัดการระเบียบชีวิตของตัวเองได้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน การปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี และต้องพร้อมให้บริการข้อมูลหรือสารสนเทศต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งเป็นหัวใจของการให้บริการที่สำคัญ ทักษะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ และทักษะบริการที่เกี่ยวข้อง คือ มีความสามารถในการใช้ความรู้ทางวิชาชีพ และความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อส่งเสริมให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษ์ต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้คำปรึกษา และแนะนำผู้ใช้บริการได้ ทักษะด้านภาษา การเรียนรู้ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ที่ดีต้องมี Customer service คือ รักษานด้านบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้าใจหลักการของงานบริการ สามารถรับผิดชอบงานได้ด้วยตนเอง มีความอดทน และควบคุมอารมณ์ได้ดี ใจเย็น และรู้จักกาลเทศะ มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ รับมือกับคำวิพากษ์วิจารณ์ของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม และหาวิธีการใดที่จะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ สิ่งง่าย ๆ ที่จะเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด คือ ต้องลองทำตัวเป็นผู้ใช้บริการ และสังเกตพฤติกรรมในการให้บริการ หรือสอบถามผู้ใช้บริการอย่างตรงไปตรงมา โดยการเข้าไปนั่งพูดคุย หรือใช้แบบสอบถาม และเก็บรวบรวมคำถาม

ของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ วิธีสื่อสารกับผู้ใช้บริการ คือ การพูดให้น้อย ฟังให้มาก อธิบายพอประมาณ อย่าพูดสอดแทรกกลางคัน อย่าเอาแต่โต้แย้ง ไม่ต้องแย่งกันแสดงความคิดเห็น แต่ช่วยกันอธิบาย เมื่อเข้าใจเป้าหมายและสภาพของผู้ใช้บริการแล้ว ควรจะทบทวนอีกรอบ จับจุดหนัก จำไว้ให้มัน จะได้ไม่ลืมขณะโต้แย้ง อธิบายในประเด็น อย่าคัดค้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างซึ่งหน้า

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทย เพื่อก้าวสู่ Thailand 4.0 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เล็งเห็นความสำคัญและความเชื่อมโยง มีแนวคิดที่จะนำองค์ความรู้กระจายสู่ชุมชน อย่างเป็นระบบ จึงมีการนำมาตรฐานการปฏิบัติงาน และตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยภูมิภาคมาใช้ในการดำเนินงานบริการแก่ชุมชนภายใต้โครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณอย่างมีมาตรฐาน และมีการนำระบบ Lean มาใช้ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการ และเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้เข้าร่วมโครงการ และองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดโครงการบริการวิชาการอย่างมีมาตรฐาน
2. เพื่อกระจายองค์ความรู้สู่ชุมชนอย่างยั่งยืน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
 หน่วยงานผู้รับผิดชอบร่วม

1. ห้องสมุดประชาชน อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง
2. สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

โครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ปีการศึกษา 2559 จัดโครงการโดยใช้ SIPOC Model เป็นแนวทางบริหารจัดการโครงการ
 ปีการศึกษา 2560 ได้นำระบบ Lean มาช่วยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเดิมที่มีการใช้ SIPOC Model เพียงอย่างเดียว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการทำงาน

ปีการศึกษา 2559	ปีการศึกษา 2560
บริหารจัดการโดยใช้ SIPOC Model	บริหารจัดการโดยใช้ SIPOC Model และ Lean
<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดปฏิทินจัดกิจกรรม 2. กำหนดทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการจัดกิจกรรมและผู้รับผิดชอบ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดปฏิทินจัดกิจกรรม 2. จัดประชุมร่วมระดมความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ระบบลีน วิเคราะห์ สังเคราะห์ กระบวนการทั้งหมดของปีการศึกษา 2559 ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 2-9 เช่น ทรัพยากรที่จะต้องใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปีการศึกษา 2559	ปีการศึกษา 2560
บริหารจัดการโดยใช้	บริหารจัดการโดยใช้
SIPOC model	SIPOC model และ Lean
3. ออกแบบโครงการ	ใช้ในการจัดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบกิจกรรม
4. ขออนุมัติโครงการ	เพื่อลดทรัพยากรการจัดกิจกรรม วาง
5. ประชุมคณะกรรมการที่รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบให้เหมาะสมกับกิจกรรม ปรับปรุง
6. จัดทำเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์โครงการ	ขั้นตอนออกแบบโครงการให้เหมาะสม
7. จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรม	ลดระยะเวลาการดำเนินการ เปลี่ยนรูปแบบ
8. จัดเตรียมสถานที่	การประชาสัมพันธ์ และเอกสารประกอบการ
9. จัดกิจกรรมตามทีออกแบบ	ฝึกอบรมเน้นเป็นอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประหยัด
10. ประเมินผลโครงการ	งบประมาณโครงการ จัดเตรียมสถานที่จัด
11. สรุปผลและจัดทำรายงาน	กิจกรรม มอบหมายให้ทางโรงเรียนเป้าหมาย
	เป็นผู้ดำเนินงาน ลดเวลาจัดสถานที่ของ
	โครงการ
	3. ประเมินผลโครงการ ใช้ระบบ E-Form
	4. สรุปผลและจัดทำรายงาน จัดทำและส่ง
	รายงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับ
	มหาวิทยาลัยทักษิณ

การจัดโครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2560 ซึ่งมีการนำระบบสลับมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเดิมที่มีการใช้ SIPOC Model เพียงอย่างเดียว ซึ่งการจัดโครงการปีการศึกษา 2560 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ผู้เข้าร่วมโครงการมีจำนวนเพิ่มขึ้น 2) โรงเรียนเข้าร่วมโครงการมีจำนวนเพิ่มขึ้น 3) โครงการบรรลุตามแผนการดำเนินงานสูงสุด 4) ลดงบประมาณการดำเนินโครงการ 5) ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการ นำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้น 6) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานโครงการ ปีการศึกษา 2559 และ ปีการศึกษา 2560

ตัวชี้วัด	ปีการศึกษา 2559		ปีการศึกษา 2560		เปรียบเทียบผล การดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559 และปีการศึกษา 2560 (ร้อยละ)
	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	
จำนวนผู้เข้าร่วม โครงการ (คน)	200	206	150	331	เพิ่มขึ้น 125 คน (ร้อยละ 61)
จำนวนโรงเรียน เข้าร่วมโครงการ (โรงเรียน)	2	2	2	3	เพิ่มขึ้น 1 โรงเรียน (ร้อยละ 50)
บรรลุตามแผน การดำเนินงาน (ร้อยละ)	80	100	80	100	สูงสุด (ร้อยละ 0)
งบประมาณ (บาท)	70,000	70,000	50,000	50,000	ลดงบประมาณ 20,000 บาท (ร้อยละ 29)
ระดับความพึงพอใจ ผู้เข้าร่วมโครงการนำ ความรู้ไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ)	80	96	80	97	เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 1)
ระดับความพึงพอใจของ ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อ ประโยชน์ที่ได้รับจาก การบริการ (ร้อยละ)	80	94	80	100	เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 6)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลการดำเนินงานโครงการปีการศึกษา 2559 และปีการศึกษา 2560 พบว่า

- 1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 206 คน และ 331 คนตามลำดับ มีผู้เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 61
- 2) โรงเรียนเข้าร่วมโครงการ จำนวน 2 โรงเรียนและ 3 โรงเรียนตามลำดับ โรงเรียนเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น จำนวน 1 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 50
- 3) โครงการบรรลุตามแผนการดำเนินงานโครงการร้อยละ 100 ทั้งสองปีการศึกษา
- 4) งบประมาณ โครงการดำเนินการใช้จ่ายตามจริง จำนวน 70,000 บาทและ 50,000 บาทตามลำดับ งบประมาณใน

การดำเนินงานลดลง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29 5) ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 96 และร้อยละ 97 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1 6) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ ร้อยละ 94 และร้อยละ 100 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานโครงการ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2560	เปรียบเทียบ ผลการดำเนินงาน	เปรียบเทียบ ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ)
จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	206 คน	331 คน	เพิ่มขึ้น 125 คน	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 61
จำนวนโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ	2 โรงเรียน	3 โรงเรียน	เพิ่มขึ้น 1 โรงเรียน	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 50
บรรลุตามแผนการดำเนินงาน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	สูงสุดเท่ากัน	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0
งบประมาณ	70,000 บาท	50,000 บาท	ลดงบประมาณ 20,000 บาท	ลดลง ร้อยละ 29
ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ 96	ร้อยละ 97	เพิ่มขึ้นร้อยละ 1	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1
ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ	ร้อยละ 94	ร้อยละ 100	เพิ่มขึ้นร้อยละ 6	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 6

อภิปรายผล

จากตารางที่ 3 ผลการดำเนินงานโครงการ ปีการศึกษา 2559 เปรียบเทียบกับ ปีการศึกษา 2560 พบว่า ปีการศึกษา 2560 1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 61 2) โรงเรียนเข้าร่วมโครงการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จำนวน 1 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 50 3) โครงการบรรลุตามแผนการดำเนินงานสูงสุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100 4) งบประมาณ โครงการดำเนินงาน ใช้จ่ายตามจริงลดน้อยลง จำนวน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29 5) ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 6) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6

ข้อเสนอแนะ

1. นำผลการดำเนินงานโครงการมาปรับปรุง เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานทุกปี
2. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานการจัดโครงการจากผู้รับบริการ

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

1. ห้องสมุดนำ SIPOC Model ใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการหรือดำเนินงานโครงการ
2. ห้องสมุดสามารถนำ Lean ไปใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในงานบริการวิชาการ แก่ชุมชน และงานห้องสมุดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยมีการดำเนินงานที่ดีขึ้น

รายการอ้างอิง

- คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด. (2560). *มาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการหลักและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา*. เชียงใหม่: ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.
- วูแมค, เจมส์ ที. (2550). *แนวคิดลีน*. กรุงเทพฯ: อีไอเอสแควร์.
- สิริพงศ์ จีงถาวรธ. (2560). *ลีน: ลดต้นทุนธุรกิจ งานเสร็จไว กว่าใครฟัง*. กรุงเทพฯ: เอ็ดดูเคชั่น ไมนด์ โลင်း มัลติมีเดีย.