LIB-SOP-A01-2570.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored just now

LIB-SOP-A01-2570.md 16.61 KiB

นี่คือฉบับเต็มของ **SOP-A01: การออกแบบและปรับปรุงบริการจากมุมมองผู้ใช้ (User-Centric Service Design & Improvement)** ที่ถูกออกแบบมาให้สอดคล้องกับเกณฑ์ **TQA Band 3 (ADLI/LeTCI)**, หลักการ **Library 5.0**, และยุทธศาสตร์ **One Library One Goal** อย่างสมบูรณ์

ท่านสามารถ Copy เนื้อหานี้ไปวางใน Microsoft Word หรือระบบจัดการเอกสาร (Document Management System) ของสำนักฯ ได้ทันทีครับ

เอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)

รหัสเอกสาร: LIB-SOP-A01-2570
ชื่อเอกสาร: การออกแบบและปรับปรุงบริการจากมุมมองผู้ใช้ (User-Centric Service Design & Improvement)
เวอร์ชัน: 1.0
วันที่บังคับใช้: 1 ตุลาคม 2569
วันที่ทบทวนถัดไป: 1 ตุลาคม 2570 (หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่สำคัญ)
Process Owner: หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ (นางธนิญา ธรรมกิจ)
เชื่อมโยงยุทธศาสตร์: Library 5.0 • ยุทธศาสตร์ที่ 2 (Excellence Service) • TQA หมวด 3, 6.1, 7.2

---

1. วัตถุประสงค์ (Outcome-Based Objective)

เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ **EASY • FAST • ANYWHERE • FRIENDLY • SAFE • RELEVANT** ผ่านการออกแบบบริการจากมุมมองผู้ใช้ (User-Centric Design) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องบนฐานข้อมูลจริง (Data-Driven) โดยมุ่งเน้นการลดความยุ่งยากในการใช้บริการ (Customer Effort Score: CES) และเพิ่มความพึงพอใจ มากกว่าการวัดเพียงจำนวนกิจกรรม

2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมการออกแบบ พัฒนา ปรับปรุง และประเมินบริการทั้งหมดของสำนักหอสมุดกลาง ทั้งบริการทางกายภาพ (เช่น เคาน์เตอร์ยืม-คืน, Smart Room, พื้นที่เรียนรู้) และบริการดิจิทัล (เช่น AI Jinny X, Smart Payment, ระบบจองห้อง)

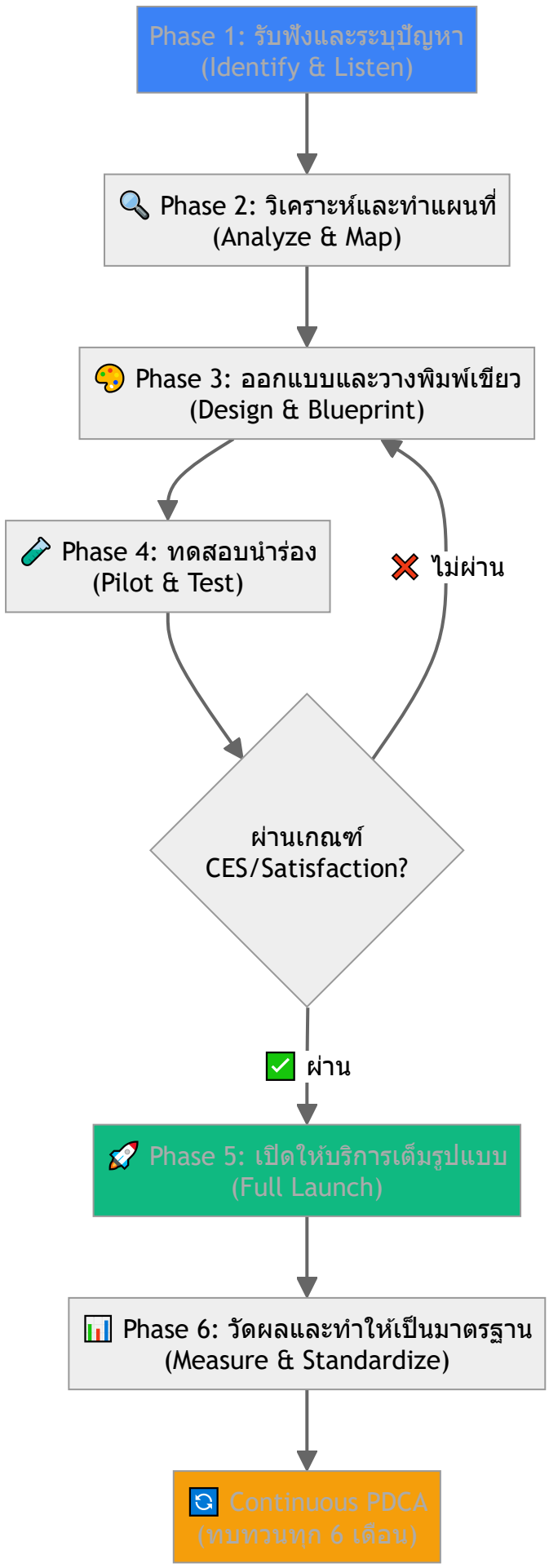
3. คำจำกัดความ (Definitions)

- **Customer Journey Map:** แผนผังแสดงขั้นตอนการรับรู้และใช้บริการของผู้ใช้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด พร้อมระบุจุดสัมผัส (Touchpoints) และอารมณ์ความรู้สึก
- **Pain Point:** จุดที่ผู้ใช้พบปัญหา ความล่าช้า ความยุ่งยาก หรือความไม่พึงพอใจ
- **CES (Customer Effort Score):** คะแนนที่วัดความพยายามที่ผู้ใช้ต้อง exert ในการรับบริการ (ยิ่งต่ำยิ่งดี)
- **VOC (Voice of Customer):** เสียง ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้จากทุกช่องทาง
- **Service Blueprint:** แผนผังบริการที่เชื่อมโยงประสบการณ์ผู้ใช้ (Front-stage) กับกระบวนการทำงานหลังบ้าน (Back-stage)
- **SLA (Service Level Agreement):** ข้อตกลงระดับการให้บริการ (เช่น เวลาตอบสนอง, เวลาเสร็จสิ้น)

4. บทบาทและหน้าที่ (Roles & Responsibilities)

บทบาท	หน้าที่ความรับผิดชอบ
Process Owner (หน.ฝ่ายบริการฯ)	อนุมัติการออกแบบบริการใหม่/ปรับปรุง, ติดตาม KPI, ทบทวน SOP, และตัดสินใจเมื่อเกิดปัญหาข้ามฝ่าย
Service Designer / Cross-functional Team	ออกแบบ Customer Journey, Service Blueprint, และนำร่องทดสอบ (Pilot)
Frontline Staff (บุคลากรหน้างาน)	ให้บริการตาม SLA, รวบรวม VOC จากหน้างาน, และสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้
Data Analyst (ฝ่าย IT/แผนงาน)	ดึงข้อมูลจาก Dashboard (SmartAccessControl, Sierra), วิเคราะห์ CES และแนวโน้มการใช้งาน

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)



Phase 1: รับฟังและระบุปัญหา (Identify & Listen)

1. รวบรวม **VOC** จากทุกช่องทาง (เคาน์เตอร์, Email, LINE OA, แบบสำรวจ, Smart Feedback System) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
2. ดึงข้อมูลการใช้งานจาก **Library Dashboard** (เช่น อัตราการใช้พื้นที่จาก `v_heatmap_data`, สถิติการยืมจาก `SmartSierraStatistic`)
3. จัดหมวดหมู่และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาโดยใช้ **Priority Matrix** (ผลกระทบ x ความเร่งด่วน)

Phase 2: วิเคราะห์และทำแผนที่ (Analyze & Map)

1. เลือกบริการสำคัญที่มีปัญหาหรือต้องการปรับปรุง (อย่างน้อย 3-5 บริการต่อปี)
2. สร้าง **Current Customer Journey Map** แสดงขั้นตอนปัจจุบัน จุดสัมผัส และ Pain Points
3. คำนวณค่า **Baseline CES** และระยะเวลาให้บริการเฉลี่ย (Average Handling Time) ก่อนการปรับปรุง

Phase 3: ออกแบบและวางพิมพ์เขียว (Design & Blueprint)

1. ออกแบบ **Future Customer Journey Map** ที่ลดขั้นตอนและแก้ปัญหา Pain Points
2. จัดทำ **Service Blueprint** ระบุ Front-stage (สิ่งที่ผู้ใช้เห็น) และ Back-stage (ระบบ/บุคลากรที่รองรับ)
3. กำหนด **SLA** ใหม่ (เช่น ลดเวลาตอบคำถามจาก 5 นาที เหลือ 3 นาที) และ KPI เป้าหมาย

Phase 4: ทดสอบนำร่อง (Pilot & Test)

1. คัดเลือกกลุ่มผู้ใช้ทดสอบ (User Group) จำนวน 20-30 คน
2. เปิดให้บริการแบบนำร่อง (Soft Launch) เป็นเวลา 2-4 สัปดาห์

3. เก็บข้อมูล CES และ Feedback จากกลุ่มทดสอบ
4. หาก CES ไม่ดีขึ้นหรือพบปัญหาใหม่ ให้กลับไปปรับปรุงที่ Phase 3

Phase 5: เปิดให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Launch)

1. ประกาศเปิดใช้บริการอย่างเป็นทางการ พร้อมสื่อสารช่องทางและประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ
2. อบรมบุคลากรหน้างาน (Frontline Staff) ให้เข้าใจกระบวนการใหม่และ SLA
3. อัปเดตคู่มือการใช้งาน (User Guide) และ FAQ บนเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน

Phase 6: วัดผลและทำให้เป็นมาตรฐาน (Measure & Standardize)

1. วัดผล CES และความพึงพอใจ หลังเปิดให้บริการ 1 เดือน และ 3 เดือน
2. เปรียบเทียบผลลัพธ์กับ Baseline (Before-After)
3. หากผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย ให้ปรับปรุง **SOP ที่เกี่ยวข้อง** และจัดทำ **OPL (One Point Lesson)** เพื่อถ่ายทอดความรู้
4. นำเข้า **ONE Improvement Portfolio** เพื่อปิดประเด็น OFI (ถ้ามี)

6. ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs) - LeTCI Framework

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
Customer Effort Score (CES)	ความง่ายในการใช้บริการ (1=ยากมาก, 5=ง่ายมาก)	ค่าเฉลี่ยคะแนน CES จากแบบสำรวจ	**≥ 4.2** (หรือดีขึ้น ≥10% จากปีก่อน)	Smart Feedback System / Survey	รายไตรมาส
Service Satisfaction	ความพึงพอใจต่อภาพรวมบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (1-5)	**≥ 4.50**	Survey / VOC Log	รายไตรมาส
Service Time Reduction	ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการ	(เวลาเดิม - เวลาใหม่) / เวลาเดิม × 100	**≥ 10%**	System Log / Time Study	ราย 6 เดือน
VOC Closure Rate	อัตราการปิดประเด็น VOC สำคัญ	(VOC ที่ปิดได้ / VOC สำคัญทั้งหมด) × 100	**≥ 80%**	VOC Log / Improvement Portfolio	รายปี

7. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

ความเสี่ยง (Risk)	ผลกระทบ (Impact)	มาตรการควบคุม (Control Measure)
ออกแบบบริการโดยไม่ได้ฟังเสียงผู้ใช้จริง (Assumption-based)	บริการไม่ตอบโจทย์ ผู้ใช้ไม่ใช้งาน	**บังคับใช้** Current Journey Map และ VOC Data เป็นหลักฐานก่อนเริ่มออกแบบ (Gate 1)
บริการใหม่มีระบบล่มหรือขั้นตอนซับซ้อนกว่าเก่า	ผู้ใช้ไม่พอใจ เกิด Negative VOC	**บังคับทำ Pilot Test** กับกลุ่มเล็ก และต้องมีแผนสำรอง (Fallback Plan) ก่อน Full Launch
บุคลากรหน้างานไม่เข้าใจกระบวนการใหม่	การให้บริการไม่สม่ำเสมอ (Inconsistent)	จัดอบรมและทำ **OPL** ติดไว้ที่จุดให้บริการ พร้อมติดตามผลโดย Process Owner

8. เอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้อง (Documents & Records)

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	หน้าที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
LIB-FM-CJ-001	แบบฟอร์ม Customer Journey Map	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	3 ปี
LIB-FM-SB-001	แบบฟอร์ม Service Blueprint	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	3 ปี
LIB-FM-VOC-001	บันทึก Voice of Customer (VOC) Log	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	3 ปี
LIB-FM-CES-001	แบบสำรวจ Customer Effort Score	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	3 ปี
LIB-RPT-SVC-001	รายงานผลการปรับปรุงบริการ (Before-After)	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	5 ปี

9. ประวัติการแก้ไข (Revision History)

เวอร์ชัน	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ
1.0	01/10/2569	จัดทำฉบับแรก เพื่อรองรับ Library 5.0 และ TQA Band 3	คณะทำงานยุทธศาสตร์	รศ.ดร.พยุง มีสัจ

💡 คำแนะนำสำหรับ Process Owner (นางธนิญา) ในการนำ SOP นี้ไปใช้จริง:

1. **อย่าทำให้เป็นงานเอกสาร:** SOP นี้คือ "วิธีคิด (Mindset)" มากกว่า "วิธีทำ (Checklist)" ให้ทีมงานใช้ Phase 1-6 เป็น Checklist ในที่ประชุมทีมเมื่อจะเปลี่ยนบริการใดๆ
2. **ใช้ข้อมูลจาก Dashboard:** ใน Phase 1 และ 2 ให้ดึงข้อมูลจริงจาก `SmartAccessControl` (เช่น Heatmap) และ `SmartSierraStatistic` มาประกอบ อย่าใช้แค่ความรู้สึก
3. **เน้น CES มากกว่า Satisfaction:** การที่ผู้ใช้ "พอใจ" อาจไม่ใช่ความสำเร็จ แต่การที่ผู้ใช้ "ใช้แรงพยายามน้อยลง (CES สูง/ความพยายามต่ำ)" คือหัวใจของ Library 5.0
4. **เชื่อมโยงกับ PA/IDP:** นำ KPI ในข้อ 6 ไปกำหนดใน PA รายบุคคลของบุคลากรฝ่ายบริการ เพื่อให้เกิดความเป็นเจ้าของ (Ownership)