สืบค้นได้ ง่ายเพียงปลายนิ้ว

Pre-lean		Post-Lean	
รายละเอียด	ระยะเวลา	รายละเอียด	ระยะเวลา
1. รับคำถามจากผู้รับบริการ - เคาน์เตอร์บริการ - โทรศัพท์ - เฟซบุ๊ก - อีเมล	3 นาที	1. รับคำถามจากผู้รับบริการ - เคาน์เตอร์บริการ - โทรศัพท์ - เฟซบุ๊ก - อีเมล	3 นาที
2. สัมภาษณ์ และซักถามผู้รับบริการ	5 นาที	2. สัมภาษณ์ และซักถามผู้รับบริการ	5 นาที
3. วิเคราะห์คำถาม	5 นาที	3. วิเคราะห์คำถาม	5 นาที
4. ลงมือค้นหาคำตอบจากเครื่องมือต่าง ๆ	1,440 นาที	4. ลงมือค้นหาคำตอบจากเครื่องมือต่าง ๆ	1,440 นาที
5. พิมพ์ผลข้อมูลการสืบค้น	7 นาที	5. ให้คำตอบ หรือส่งมอบคำตอบทางอีเมล เฟซบุ๊ก - เป็น Soft File	4 นาที
6. จัดทำเอกสาร เพื่อรวบรวมส่งให้ผู้รับบริการ	5 นาที	6. บันทึกการบริการใบแบบคำขอใช้ค้นหาสารสนเทศ	1 นาที
7. ผู้รับบริการรอคอยเอกสาร	1,440 นาที	รวม	1,458 นาที
8. โทรศัพท์เพื่อประสาน หรือแจ้งให้ผู้รับบริการมารับเอกสาร	2 นาที		
9. ให้คำตอบ หรือส่งมอบคำตอบ - เป็น Paper (Hard Copy)	4 นาที		
10. บันทึกการบริการใบแบบคำขอใช้ค้นหาสารสนเทศ	1 นาที		
รวม	4,352 นาที		

การสืบค้นข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการเป็นการจัดบริการให้ผู้รับบริการมีโอกาสได้รับสารสนเทศที่มีอยู่ตามแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยที่ผ่านมาห้องสมุดได้ใช้วิธีการสืบค้น และพิมพ์ผล (Print Out) เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่รับบริการต้องการ ซึ่งประสบปัญหาในด้านล่าช้า ห้องสมุดจึงได้นำแนวคิดการบริหารจัดการแบบลีนมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานซึ่ง Pre-lean มีกระบวนการทั้งหมด 10 กระบวนการ คิดเป็น 4,352 นาที โดยรวมเวลารอคอยอีก 1,440 นาที

ห้องสมุดได้มาวิเคราะห์ความสูญเปล่าโดยใช้หลักการ DOWNTIME พบว่า มี 4 กระบวนการที่เป็นความสูญเปล่า ได้แก่ 1) พิมพ์ผลข้อมูลการสืบค้น 2) จัดทำเอกสาร เพื่อรวบรวมส่งให้ผู้รับบริการ 3) ผู้รับบริการรอคอยเอกสาร 4) โทรศัพท์เพื่อประสาน หรือแจ้งให้ผู้รับบริการมารับเอกสาร เมื่อมีการทบทวนโครงการ กอปรกับพัฒนากระบวนการทำงานใหม่ที่ดี หรือ Post-lean มีกระบวนการทั้งหมด 6 กระบวนการ คิดเป็น 1,458 นาที โดยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเพื่อประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด

อย่างไรก็ตาม บริการที่สามารถจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเวลามาก สามารถแก้ปัญหาความล่าช้า ซึ่งต่างจากกระบวนการเดิมคือ ผู้รับบริการได้รับเอกสารล่าช้า ประกอบทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และหมึกพิมพ์ แต่ข้อเสียคือ หากไม่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็ไม่สามารถให้บริการได้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้รับบริการได้ใช้ข้อมูล หรือสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด

2. ห้องสมุดสามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทาให้การปฏิบัติงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การนำแนวคิดการบริหารจัดการแบบลีนมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ทาให้สามารถมองเห็นความสูญเปล่าที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน นำไปสู่การปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเปล่ารวมทั้งสร้าง และเพิ่มคุณค่าการให้บริการของห้องสมุด

4. เป็นแนวทางในการนาแนวคิดการบริหารจัดการแบบลีน มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

5. บุคลากรของห้องสมุดได้มีการพัฒนาเรียนรู้การปฏิบัติงานแนวใหม่อย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันภายในองค์กร ตลอดจนเป็นการสร้างนวัตกรรมในงานห้องสมุด

6. การนำแนวคิดการบริหารจัดการแบบลีนมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของห้องสมุดโรงพยาบาลชลประทานสามารถปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้จริง และเป็นตัวอย่างให้แก่กระบวนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของห้องสมุดต่อไป