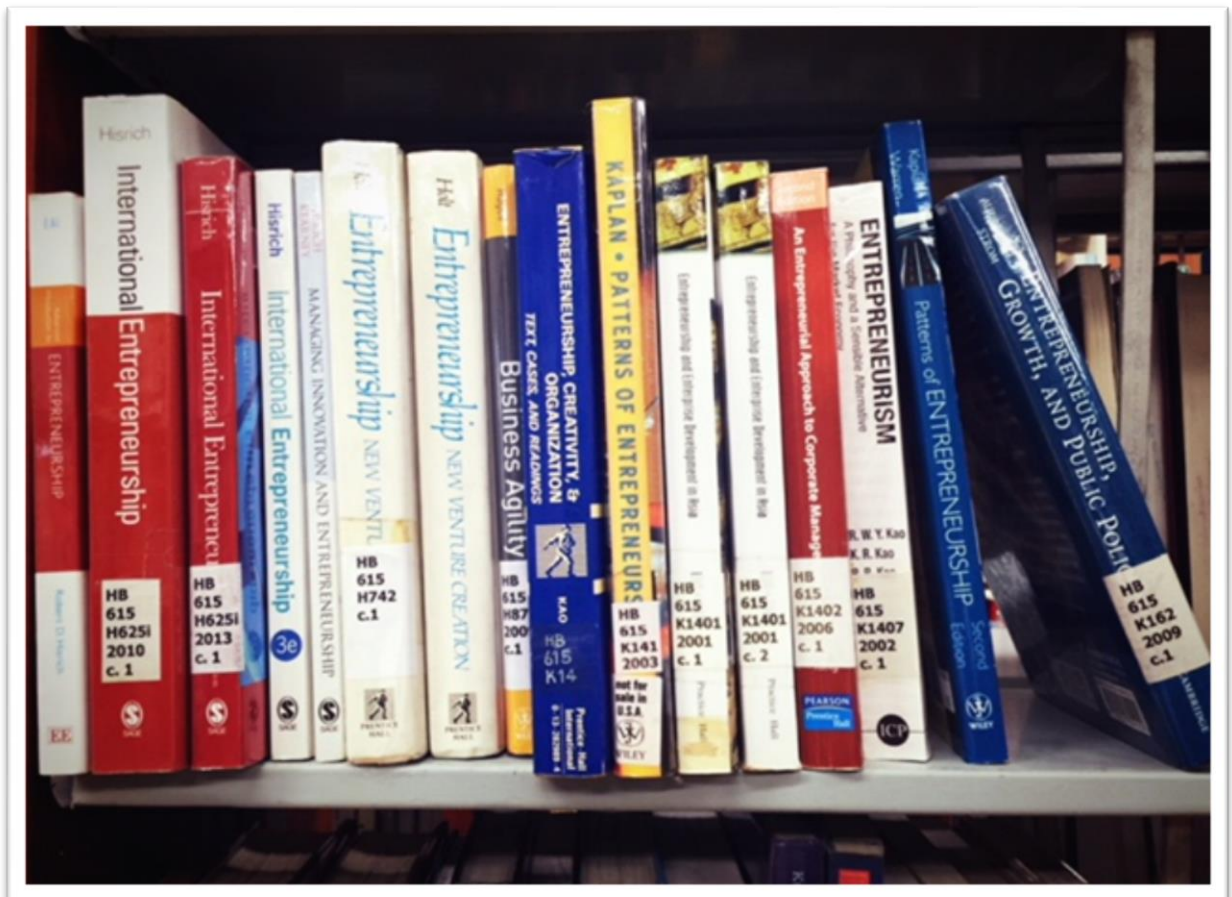


รายงานการปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ
(กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ)



คณะทำงาน R2R
สำนักบรรณสารการพัฒนา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน เพื่อพัฒนางาน ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนั้น สำนักบรรณสารการพัฒนา จึงได้ปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ (กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ) ซึ่งเป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R) โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ 2) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการหนังสือที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการหลัก 3) เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ

คณะทำงาน R2R สำนักบรรณสารการพัฒนาได้วิเคราะห์ปัญหา/ผลกระทบ/สิ่งที่ควรปรับปรุง โดยนำแนวคิดโคเซ็น มาเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ ทั้งแบบเดิมและแบบใหม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระยะเวลาในการเพิ่มพูนความรู้/พัฒนางานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น อีกทั้ง ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่ได้รับหนังสือรวดเร็วขึ้น

คณะทำงาน R2R

สำนักบรรณสารการพัฒนา

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(2)
สารบัญ	(3)
สารบัญตาราง	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิด Kaizen	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย	6
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานในห้องสมุด	9
บทที่ 3 แนวทางการวิเคราะห์ และวิธีการปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ (กระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ)	11
บทที่ 4 ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ (กระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ)	15
บรรณานุกรม	16

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

- | | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | เปรียบเทียบขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ
ขั้นตอนเดิมกับขั้นตอนใหม่ | 11 |
|-----|---|----|

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานประจำด้านต่าง ๆ ภายในสถาบัน จึงมีนโยบายให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการของแต่ละหน่วยงาน โดยการนำ R2R (Routine to Research) มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้เกิดประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) คือ การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อสภาพปัญหา สภาพความต้องการ สภาพแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลดหรือกำจัดข้อผิดพลาดในกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า สร้างองค์ความรู้ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นห้องสมุดระดับบัณฑิตศึกษา มีพันธกิจหลักในการให้บริการในลักษณะมุ่งสู่ผู้ใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทางด้านการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย โดยการดำเนินการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันฯ ที่มีการมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีภาวะผู้นำ เพื่อให้บัณฑิตมีศักยภาพเพียงพอในการพัฒนาประเทศ ให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน โดยสำนักฯ กำหนดแผนกลยุทธ์ 4 ปี (พ.ศ. 2559-2562) มียุทธศาสตร์ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านการบริการ 4) ด้านการเงินงบประมาณ และการบริหาร และ 5) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน ล้วนมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ

จากพันธกิจหลักในการให้บริการในลักษณะมุ่งสู่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด สำนักฯ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสำรวจ เพื่อนำข้อมูลหรือผลสำรวจที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป จากการสำรวจพบว่า ในส่วนของข้อเสนอแนะ ผู้ใช้ต้องการให้เพิ่มจำนวนหนังสือให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอน มีความหลากหลาย และทันสมัย ซึ่งความคิดเห็น

ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันฯ ปี 2559 ที่ดำเนินการสำรวจโดยกองแผนงาน พบว่า ข้อเสนอแนะในส่วนของสำนักฯมีความต้องการให้เพิ่มจำนวนหนังสือเช่นเดียวกัน

กระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ ถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญของสำนักฯ ประกอบด้วย กระบวนการจัดหา กระบวนการวิเคราะห์ และกระบวนการให้บริการ ทุกกระบวนการมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน และมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) อย่างยิ่ง ซึ่งเมื่อทางห้องสมุดได้จัดหาหนังสือเรียบร้อยแล้ว ต้องส่งต่อหนังสือไปยังขั้นตอนต่อไป นั่นคือ ขั้นตอนการวิเคราะห์และลงรายการหนังสือ ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในการดำเนินการ เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียด และต้องใช้เวลา ซึ่งบ่อยครั้งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจในการรอคอยหนังสือ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น คณะทำงาน R2R จึงศึกษากระบวนการทำงาน และพิจารณากระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work Process) เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา ความซ้ำซ้อน เพื่อปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีมติให้ขับเคลื่อนโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในหัวข้อ “การปรับปรุงกระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ” ซึ่งเป็นกระบวนการหลักที่สำคัญในการส่งต่อหนังสือไปสู่ผู้ใช้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ
- 2) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการหนังสือที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการหลัก
- 3) เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขต

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์และลงรายการหนังสือ

1.3.2 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการดำเนินการรวบรวมขั้นตอนการวิเคราะห์และลงรายการหนังสือ เพื่อทำการศึกษาและเปรียบเทียบวิธีการดำเนินการก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ
- 2) ได้ทราบถึงปัญหา สาเหตุ อุปสรรค และแนวทางการแก้ปัญหาของการปฏิบัติงานจากการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือปัจจุบัน
- 3) ได้รูปแบบการจัดการหนังสือที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการหลัก

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1) กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ หมายถึง กระบวนการจัดการหนังสือโดยเริ่มจากรับหนังสือมาจากงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการเตรียมเล่มดำเนินการวิเคราะห์และลงรายการหนังสือ ไปจนถึงงานเตรียมหนังสือก่อนออกให้บริการ
- 2) ผู้ใช้บริการหลัก หมายถึง อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย และบุคลากรของสถาบันฯ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิด Kaizen

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานในห้องสมุด

2.1 แนวคิด Kaizen

2.1.1 แนวคิด Kaizen

Kaizen เป็นคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่นแปลว่า “การปรับปรุง (Improvement)” ซึ่งมาจากคำว่า Kai แปลว่า การเปลี่ยนแปลง และคำว่า Zen แปลว่า ดี เป็นแนวคิดในทฤษฎีพื้นฐานการบริหารองค์กร ซึ่งได้เชิ่่นถูกใช้เป็นเสมือนกลยุทธ์ทางธุรกิจในกิจกรรมการบริหารงานเชิงคุณภาพมีรากฐานกำเนิดมาจากประเทศญี่ปุ่นตั้งแต่ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา

Kaizen เป็นการปรับปรุงองค์กรแบบครบวงจรที่ครอบคลุมตั้งแต่การปรับปรุงกระบวนการผลิต กระบวนการควบคุมคุณภาพทั้งหมด ระบบคิวซี และแรงงานสัมพันธ์

การดำเนินกิจกรรมของ Kaizen จะต้องดำเนินการทุกระดับขององค์กรตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกคนเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมปรับปรุงการทำงานซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่ต้องเกิดจากความร่วมมือทุกฝ่ายงานรวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบกับสิ่งที่รับมอบหมายและพัฒนาทักษะที่หลากหลายให้มีความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลง

Kaizen (กฤษชัย อนรรฆมณี, 2548) ใช้หลักการ เลิก-ลด-เปลี่ยน เพื่อปรับปรุงกระบวนการ
ดังนี้

1) การเลิก หมายถึง การวิเคราะห์ว่าขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งที่เป็นอยู่บางอย่างนั้นสามารถที่จะตัดออกไปได้หรือไม่ โดยพิจารณาจากความจำเป็น

2) การลด หมายถึง การพิจารณาว่าในการทำงานนั้นมีกิจกรรมใดบ้างที่ต้องกระทำซ้ำ ๆ กันไปมา หากว่าเราไม่สามารถยกเลิกกิจกรรมนั้นออกได้ ก็ต้องพยายามลดจำนวนครั้งในการกระทำเพื่อจะได้ไม่ต้องทำงานแบบซ้ำ ๆ กันโดยไม่เกิดประโยชน์อันใด

3) การเปลี่ยน หากว่าเราพิจารณาแล้วว่า ไม่สามารถเลิก และลดกิจกรรมใดได้แล้ว ก็อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ โดยการเปลี่ยนวิธีการทำงาน เปลี่ยนวัสดุ เปลี่ยนทิศทาง หรือเปลี่ยนองค์ประกอบ

2.1.2 แนวทางและขั้นตอนของ Kaizen มี 7 ขั้นตอน ที่เป็นวิธีการเชิงระบบ (System Approach) หรือปรัชญาในการสร้างคุณภาพของเดมมิ่ง ที่เรียกว่า PDCA (Plan-Do-Check-Action) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทุกกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย (Logisticafe, 2552)

- 1) ค้นหาปัญหาและกำหนดหัวข้อแก้ไข
- 2) วิเคราะห์สถานภาพปัจจุบันของปัญหาเพื่อรู้สถานการณ์ของปัญหา
- 3) วิเคราะห์สาเหตุ
- 4) กำหนดวิธีการแก้ไข สิ่งที่ต้องระบุ คือทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไหร่
- 5) ใครคือผู้ปฏิบัติงานและทำอย่างไร
- 6) ลงมือดำเนินการ
- 7) ตรวจสอบผลงาน และผลกระทบต่าง ๆ และการรักษาสภาพที่แก้ไขแล้วโดยการกำหนดมาตรฐานการทำงาน

กิจกรรมไคเซน (Kaizen) จะดำเนินการตามแนวทางวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) ดังนี้ (สุธาสินี โพธิจันทร์, 2558)

- 1) Plan คือ การวางแผน
- 2) DO คือ การปฏิบัติตามแผน
- 3) Check คือ การตรวจสอบ
- 4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบ ก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญในการตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนการสอนและการวิจัย โดยมีบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ดำเนินการงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยทั่วไปงานห้องสมุดจะประกอบไปด้วย 3 งานหลักคือ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์รายการสารสนเทศ และงานบริการ

2.2.1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไว้ดังนี้

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการเพื่อให้เหมาะสมต่อการใช้งาน โดยในกระบวนการประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ 6 ประการ คือ การศึกษาผู้ใช้ การจัดทำนโยบาย การคัดเลือก การจัดหาการจำหน่ายออก และการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ โดยต้องมีการวางแผนงานด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อการจัดหาให้สอดคล้อง

กับความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้ภายในวงเงินงบประมาณที่มีอยู่ (คณะทำงานทำงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, 2553: 1)

การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ Acquisition หมายถึง วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาและเพิ่มเติมทรัพยากรของห้องสมุด (สำนักหอสมุดแห่งชาติ, 2553)

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศหมายถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อจัดหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆมาไว้ให้บริการผู้ใช้อย่างตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และงบประมาณที่ได้รับ

2.2.2 การวิเคราะห์รายการทรัพยากรสารสนเทศ

การวิเคราะห์รายการทรัพยากรสารสนเทศหรือการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ (Cataloging) เป็นกระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ให้สามารถค้นหาและเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก โดยการแยกสารสนเทศที่มีเนื้อหาเหมือนกันและคล้ายกันให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน เพื่อความสะดวกในการค้นหาและจัดเก็บ ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การจัดระบบสารสนเทศเป็นงานเทคนิคของห้องสมุดที่มีความสำคัญยิ่งต่องานบริการ ฝนด้านความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาให้แก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (ชัยยศ ปานเพชร, 2549: 7)

การวิเคราะห์รายการทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง การนำทรัพยากรสารสนเทศมาจัด แยกประเภทของแต่ละสาขาอย่างกว้างๆ โดยเล่มที่มีเนื้อหาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน จัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการค้นหาสิ่งที่ต้องการ โดยการแทนเนื้อหาของทรัพยากรด้วยเลขหมู่ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2548: 92)

การวิเคราะห์รายการทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง การพิจารณาแยกแยะและจัดวัสดุห้องสมุด นิยมแยกเนื้อเรื่องตามวิชา (Subject Matter) โดยใช้ระบบการจัดหมวดหมู่ (Classification Systems) ระบบหนึ่งระบบใดเป็นเกณฑ์ เนื่องจากวัสดุห้องสมุดแต่เดิมมีหนังสือเป็นหลัก และระบบการจัดหมวดหมู่นิยมใช้ตัวเลข หรือตัวอักษรกับตัวเลขเป็นสัญลักษณ์ (อัมพร ทีชะระ, 2535: 1)

การจัดหมวดหมู่สารสนเทศ หมายถึง กระบวนการในการจัดแยกสารสนเทศที่มีเนื้อหาเหมือนกันมาไว้ด้วยกัน และสารสนเทศที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน หรือเป็นเรื่องย่อยไว้ในกลุ่มที่ใกล้เคียงต่อเนื่องกันและคัดแยกสารสนเทศที่มีเนื้อหาแตกต่างกันออกไป โดยมุ่งหวังให้จัดโครงสร้างสารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ และให้ผู้ใช้สามารถค้นหา เข้าถึง เลือกใช้สารสนเทศได้ตรงกับความต้องการและใช้เวลาให้น้อยที่สุด (สุภาพร ภัทรนคร, 2554: 2-8)

จากที่มีผู้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศไว้ดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเป็นการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้ง่ายต่อการสืบค้นและการเข้าถึง โดยมีการจัดหมวดหมู่เนื้อหาที่ใกล้เคียงกันเข้าไว้ด้วยกันเพื่อให้ผู้ใช้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการประโยชน์ของการวิเคราะห์รายการทรัพยากรสารสนเทศ

การวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศมีประโยชน์ ดังนี้ (อำไพพรรณ ทัพเป็นไทย, 2549: 48)

- 1) ช่วยให้ผู้ใช้ได้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้สะดวกรวดเร็ว
- 2) ช่วยให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสารสนเทศและเนื้อเรื่องที่ต้องการได้จากหลายแหล่งและหลายเล่ม
- 3) ช่วยให้ผู้ใช้พบทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ในสาขาเดียวกันที่ห้องสมุดนั้นมีอยู่
- 4) ช่วยให้ผู้ใช้สามารถศึกษาเรื่องราวที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกันได้สะดวก เพราะสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจะอยู่ใกล้กัน
- 5) ช่วยให้ทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศแต่ละสาขาวิชามากน้อยเท่าใด

2.2.3 บริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำในการส่งมอบข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง หรือความคิดที่ได้บันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการทำให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจที่จะตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ด้วยความยินดีและเต็มใจ โดยมีลักษณะของบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพดังนี้ 1) เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้ 2) เป็นบริการที่มีความสามารถให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 3) เป็นบริการที่สามารถบำบัดความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพอใจและประทับใจ (จินดารัตน์ เบอร์พันธุ์, 2543: 23-50)

การบริการสารสนเทศเป็นงานที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดยุคใหม่ เพราะทุกสิ่งอย่างที่ห้องสมุดได้ตระเตรียมไว้ ล้วนแล้วแต่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุดเท่าที่ดำเนินการได้ สารสนเทศที่ห้องสมุดจัดซื้อจัดหาแม้ว่ามีคุณค่ามากเพียงใด แต่หากปราศจากผู้ใช้บริการแล้วจะด้อยค่าลงไป ดังนั้นการให้บริการสารสนเทศจึงเป็นงานที่มีบทบาทอย่างมาก เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยตรง การบริการสารสนเทศเป็นภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่บุคคลทั่วไปและผู้ใช้บริการรับรู้ การบริการสารสนเทศของห้องสมุดยุคใหม่แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บริการพื้นฐานและบริการเชิงรุก (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557: 77-96)

1) บริการพื้นฐาน หมายถึง งานบริการของห้องสมุดโดยทั่วไปซึ่งมีในห้องสมุดทุกประเภท ไม่ว่าห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดแห่งชาติ บริการพื้นฐานของห้องสมุดได้แก่ บริการยืมคืน (Circulation) บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า (Reference Service) บริการการอ่าน (Readers' Service) บริการโสตทัศนวัสดุ (Audio Visual Material Service) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) และบริการหนังสือสำรอง (Reserve Book)

2) บริการเชิงรุก หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง (Beyond Expectation) อาจเป็นบริการและกิจกรรมหรือบริการและกิจกรรมเสริม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อเป็นอีกทางเลือกที่ช่วยให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการรับบริการหรือข่าวสารจากห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ โดยการดำเนินการในรูปแบบการเข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่ หรือการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การบริการเชิงรุกเป็นการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการมากขึ้น ซึ่งห้องสมุดบางแห่งอาจนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เอื้อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะการตลาดช่วยให้เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการ เพราะมีความเชื่อว่าผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์ที่ดีย่อมพูดถึงบริการของห้องสมุดในทางที่ดี

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานในห้องสมุด

ชุตินา เกตุษา (2553) โครงการฉบับนี้ได้นำเอาหลักการของลีน (Lean) มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการยืม-คืน หนังสือห้องสมุด เพื่อลดระยะเวลาในการจัดการกระบวนการ ระบบ ทรัพยากร และมาตรการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ทำให้สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในครั้งแรกที่ ดำเนินการ โดยพยายามให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด (Minimum Waste) หรือมีส่วนเกินที่ไม่จำเป็นน้อยที่สุด โดยความสูญเสียดังกล่าวนั้น ไม่ได้ประเมินจากผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Final Products) เพียงอย่างเดียว แต่จะประเมินจากกิจกรรมหรือกระบวนการทั้งหมดที่ใช้ทรัพยากร โดยไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (Non-value Added) ในการผลิต ดังนั้นผู้พัฒนาจึงได้นำเทคโนโลยี บาร์โค้ด เข้ามาช่วย ซึ่งมีบทบาทและอำนวยความสะดวกสำหรับห้องสมุดที่นำมาใช้ในการบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

ธณัชร ยะปะตัง (2556) เป็นการทำงานแบบ Cross Functional โดยใช้กระบวนการงาน Kaizen เข้ามาปรับปรุง กระบวนการให้เป็นเพียงคณะทำงานเดียว แทนการทำงานแบบเดิมซึ่งมี 3 กลุ่มงาน เพื่อแก้ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน สร้างมาตรฐานเดียวกัน และเพิ่มปริมาณผลผลิตในการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ก่อนนำออกบริการ กล่าวคือ ก่อนหน้านั้น การเตรียมทรัพยากรดังกล่าว จะกระจายอยู่ตามกลุ่มภารกิจ จัดการสารสนเทศ 3 สาขา คือ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งยากแก่การจัดการเรื่องมาตรฐาน ระยะเวลา และความสมดุลของ ปริมาณผลผลิตแต่ละสาขา การพัฒนางานดังกล่าวได้ใช้หลักการของ Kaizen ในการปรับกระบวนการ ซึ่งถือว่าได้ผลดี บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้อย่างหนึ่ง

ยุพิน สุขุม และ ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ (2557) การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพกระบวนการและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 141 คน และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยมีดังนี้

- 1) สภาพและกระบวนการดำเนินงาน พบว่า มีโครงสร้างองค์กรและ การบริหารส่วนใหญ่เป็นระดับงาน ด้านกระบวนการ ส่วนใหญ่ใช้คู่มือในการกำหนดหมวดหมู่ L.C., D.C., N.L.M. ใช้วิธีการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศจาก อินเทอร์เน็ต เช่น Ohio Link, OCLC WorldCat, WebOPAC
- 2) ปัญหาและอุปสรรค พบว่า การดำเนินงานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน

มีภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย 3) เปรียบเทียบปัญหาและ อุปสรรค พบว่า การดำเนินงานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) แนวทางการพัฒนาในทุกด้านของการดำเนินงานควรมีการพัฒนาเพื่อเพิ่ม คุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานวิเคราะห์และทำ รายการทรัพยากร สารสนเทศให้มีมาตรฐานการดำเนินงานเดียวกัน

อรอนงค์ อุดมวงศ์ (2558) บทความนี้ เป็นผลงานวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ศึกษากระบวนการ ทำงานของงานห้องสมุด โดยใช้รูปแบบ ของกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Modeling Notation-BPMN) ซึ่งใช้สัญลักษณ์เพื่ออธิบาย รายละเอียด และความสัมพันธ์ของการดำเนินงาน ร่วมกันภายในองค์กร วิธีศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของงาน ห้องสมุด ทำโดยพัฒนาแบบจำลอง และทดลองใช้แบบจำลองที่สร้างขึ้น เพื่อปรับกระบวนการทำงาน ของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน สามารถลดขั้นตอนการทำงานของการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ลดเวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล เพิ่ม ประสิทธิภาพ ในการนำทรัพยากรออกให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้นภายใต้ข้อจำกัดของจำนวนบุคลากร และการรายงานผลที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ หน่วยงานต่อไป

เกติษฐ เกิดโศคา และวรรณภรณ์ เทียรท้าว (2559) ในแต่ละวันสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย นเรศวร มีการใช้ใบเสร็จรับเงินจำนวนมากสำหรับการให้บริการต่าง ๆ รวมถึงการรับชำระค่าปรับ การคืนหนังสือหลังครบกำหนดส่ง โดยในปีงบประมาณ 2556 มีการใช้ใบเสร็จจำนวนมากถึง 422 เล่ม คิดเป็นเงิน 23,632 บาท และในปี 2557 มีการใช้ใบเสร็จ 522 เล่ม คิดเป็นเงิน 29,232 บาท อีกทั้ง ยังพบปัญหาในการเขียนใบเสร็จรับเงินที่ต้องใช้เวลาประมาณ 2 นาทีต่อใบ การเขียนใบเสร็จผิดพลาด การดึงใบเสร็จให้ผู้รับผิดพลาด และผู้ปฏิบัติงานต้องทำเรื่องชี้แจงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นทุกครั้ง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงมีความคิดที่จะลดขั้นตอนในการทำงาน และแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น จนนำมาซึ่งการ สร้างนวัตกรรมในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินแทนการเขียนค่าปรับ การดำเนินงานในช่วงแรกพบปัญหา คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่สามารถพิมพ์สลิปค่าปรับได้ตามขนาดที่ต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้อง นำระบบการส่ง e-mail ของ Microsoft Outlook มาช่วยในการแก้ไขปัญหาจนเป็นผลสำเร็จ ผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นคือ สามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการเขียนใบเสร็จจาก 2 นาที เหลือเพียงไม่เกิน 10 วินาที มีการ ใช้ใบเสร็จเหลือเพียง 26 เล่ม ซึ่งใบเสร็จดังกล่าวใช้สำหรับการนำเงินส่งกองคลังรายวันเท่านั้น และมี ค่าใช้จ่ายสำหรับกระดาษที่ใช้ในการพิมพ์สลิปค่าปรับเพียง 2,600 บาท ดังนั้น จึงสามารถลดค่าใช้จ่าย ด้านใบเสร็จรับเงิน อีกทั้งยังสามารถลดความผิดพลาดทั้งหมดที่เกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงานได้ ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

บทที่ 3

แนวทางการวิเคราะห์ และวิธีการปรับปรุงกระบวนการจัดการ หนังสือสู่ผู้ใช้บริการ (กระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ)

จากการศึกษาการปรับปรุงกระบวนการทำงานในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ซึ่งใช้หลากหลายแนวคิดในการนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดนั้น ๆ โดยสำนักบรรณสารการพัฒนาได้เลือกใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 เปรียบเทียบขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ
ขั้นตอนเดิมกับขั้นตอนใหม่

ขั้นตอนเดิม		ขั้นตอนใหม่		หมายเหตุ
ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	
1. รับหนังสือและตรวจสอบตัวเล่มกับใบรายชื่อ	1 นาที	1. รับหนังสือและตรวจสอบตัวเล่มกับใบรายชื่อ	1 นาที	เหมือนเดิม
2. ตรวจสอบรายชื่อและจำนวน	4 นาที	2. ตรวจสอบรายชื่อและจำนวน	4 นาที	เหมือนเดิม
3. เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น Catalog Shelf (CS)	2 นาที	3. เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น Catalog Shelf (CS) ติด Barcode	5 นาที	ปรับกระบวนการโดยรวมกระบวนการเดิมในขั้นตอนที่ 3, 4 และ 11
4. นำหนังสือจัดเรียงชั้นชั้นพักรอการวิเคราะห์	3 นาที	ใบ Return Date และนำหนังสือ จัดเรียงชั้นชั้นพักรอการวิเคราะห์		

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ขั้นตอนเดิม		ขั้นตอนใหม่		หมายเหตุ
ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	
5. นำหนังสือจากชั้นพักรอการวิเคราะห์มาเพื่อเตรียมวิเคราะห์และลงรายการในฐานข้อมูล Aleph	5 นาที	4. นำหนังสือจากชั้นพักรอการวิเคราะห์มาเพื่อเตรียมวิเคราะห์และลงรายการในฐานข้อมูล Aleph	5 นาที	เหมือนเดิม
6. ตรวจสอบ Bib Record ว่าเป็น Bib ใหม่	5 นาที	5. ตรวจสอบ Bib Record ว่าเป็น Bib ใหม่	5 นาที	เหมือนเดิม
7. ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของหนังสือในฐานข้อมูล Aleph	10 นาที	6. ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของหนังสือในฐานข้อมูล Aleph	10 นาที	เหมือนเดิม
8. พิจารณาการลงรายการบรรณานุกรมเบื้องต้น (Pre-cat) แบบ Original Catalog	10 นาที	7. พิจารณาการลงรายการบรรณานุกรมเบื้องต้น (Pre-cat) แบบ Original Catalog	10 นาที	เหมือนเดิม
9. วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง	15 นาที	8. วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง และเขียนเลขหมู่หนังสือที่ปกในของตัวเล่ม	15 นาที	ปรับกระบวนการโดยรวมกระบวนการเดิมในขั้นตอนที่ 9 และ 13 ทำให้ระยะเวลาลดลง 5 นาที

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ขั้นตอนเดิม		ขั้นตอนใหม่		หมายเหตุ
ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	
10. ทำรายการ บรรณานุกรม และบันทึกระเบียบ บรรณานุกรมฉบับ สมบูรณ์ลงฐานข้อมูล Aleph	15 นาที	9. ทำรายการบรรณานุกรม และบันทึกระเบียบ บรรณานุกรมฉบับ สมบูรณ์ลงฐานข้อมูล Aleph	10 นาที	เหมือนเดิม แต่ ระยะเวลาลดลง 5 นาที
11. ติด Barcode ที่ ตัวเล่ม	10 นาที	-	-	ระยะเวลาลดลง 10 นาที
12. บันทึกข้อมูล ระเบียบฉบับ (Item Record)	10 นาที	10. บันทึกข้อมูลระเบียบ ฉบับ (Item Record)	10 นาที	เหมือนเดิม
13. เขียน Call Number ที่ปกในของตัวเล่ม	10 นาที	-	-	รวมกระบวนงาน เดิมในขั้นตอนที่ 9
14. เตรียมความพร้อม ของตัวเล่ม ดังนี้ 1) ติดใบ Return Date 2) พิมพ์และ ติดสันหนังสือ 3) ติด RFID Tag 4) หุ้มปก พลาสติก	40 นาที	11. พิมพ์และติดสัน หนังสือ/ติด RFID Tag และบันทึกสัญญาณ RFID/ หุ้มปกพลาสติก	25 นาที	เหมือนเดิม แต่ ระยะเวลาลดลง 15 นาที
15. ตรวจสอบความ ถูกต้องของตัวเล่ม และสัญญาณ RFID	5 นาที	13. ตรวจสอบความถูกต้อง ของตัวเล่มและ สัญญาณ RFID	5 นาที	ปรับขั้นตอนเดิมใน ขั้นตอนที่ 15 เป็น ขั้นตอนใหม่ที่ 13

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ขั้นตอนเดิม		ขั้นตอนใหม่		หมายเหตุ
ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	
16. เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น In Catalog (IC)	5 นาที	12. เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น In Catalog (IC) พร้อมพิมพ์รายชื่อหนังสือและบันทึกข้อความเพื่อนำส่งงานบริการ	5 นาที	ปรับกระบวนการงานโดยรวมกระบวนการเดิมในขั้นตอนที่ 16 และ 18
17. ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเล่มกับข้อมูลระเบียบฉบับ (Item Record)	5 นาที	-	-	ลดขั้นตอนซึ่งสามารถระยะเวลาลดลง 5 นาที
18. พิมพ์รายชื่อหนังสือพร้อมบันทึกข้อความ เพื่อนำส่งงานบริการ	5 นาที	-	-	รวมกระบวนการเดิมในขั้นตอนที่ 16
19. ส่งตัวเล่มพร้อมรายชื่อให้งานบริการ	10 นาที	14. ส่งตัวเล่มพร้อมรายชื่อให้งานบริการ	10 นาที	เหมือนเดิม
สรุปขั้นตอนเดิม	170 นาที	สรุปขั้นตอนใหม่	120 นาที	ลดขั้นตอนลง 5 ขั้นตอน และลดระยะเวลาลง 50 นาที

บทที่ 4

ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ (กระบวนการงานการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ)

จากการวิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ (กระบวนการงานการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ) สามารถสรุปผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ได้ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง สำนักบรรณสารการพัฒนา

- 1) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานมีระยะเวลาในการเพิ่มพูนความรู้/พัฒนางานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น
- 3) ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการได้รับหนังสือรวดเร็วขึ้น

ส่วนที่สอง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นห้องสมุดที่ได้รับการยอมรับในหลาย ๆ ด้าน จึงเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระดับต้น ๆ ที่ได้รับการร้องขอจากหน่วยงานภายนอกเพื่อมาศึกษาดูงาน รวมไปถึง ความโดดเด่นในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ (กระบวนการงานการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ) ในครั้งนี้ นอกจากจะเป็นการทำงานประจำที่นำไปสู่การวิจัยแล้ว สำนักบรรณสารการพัฒนา ยังจัดให้ผลลัพธ์ที่ได้นี้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เพื่อให้หน่วยงานภายนอกที่มาศึกษาดูงานสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละห้องสมุดต่อไป และเป็นการเพิ่มชื่อเสียงที่ดีต่อสถาบันฯ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวของสถาบันฯ พ.ศ. 2551-2565 ข้อที่ 5 คือการเสริมสร้างแบรนด์ของสถาบันฯ ใหม่ เพื่อให้สถาบันฯ เป็นที่รับรู้อย่างกว้างขวาง

บรรณานุกรม

- กฤษชัย อนุธรรมณี. (2548). Kaizen แนวคิดนี้ ไม่เก่าเลย. *Productivity World*. 10 (57): 80-84.
- เกติษฐ เกิดโกคา และวรรณภรณ์ เทียรท้าว. (2559). **ปรับปรุงแบบและลดขั้นตอนการใช้ใบเสร็จรับเงินในงานบริการสารสนเทศ**. สืบค้นจาก <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/167>
- คณะทำงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. 2553. **แนวทางการจัดทำนโยบายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: คณะทำงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจนา. (2522). **การจัดและการบริหารงานห้องสมุด**. มหาสารคาม: สำนักหอสมุดกลางและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ชัยยศ ปานเพชร. (2549). **สภาพและปัญหาหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุดิมา เกตุษา. (2553). **การประยุกต์ใช้เทคนิค Lean กับกระบวนการยืม-คืนหนังสือ**. สืบค้นจาก http://203.209.55.183/newweb49/phpfile/Thesis/Thesis_2553/012%20การประยุกต์ใช้เทคนิค%20Lean%20กับกระบวนการยืม-คืนหนังสือ.pdf
- น้ำทิพย์ วิชาวิน. (2548). **การใช้ห้องสมุดยุคใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: เอสอาร์พรีนติ้ง แมสโปรดักส์.
- ธณัชพร ยะปะตัง. (2556). **การพัฒนางานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จาก 3 กลุ่มภารกิจ เป็น 1 ทีมงาน**. สืบค้นจาก [file:///C:/Users/ref/Downloads/101-321-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ref/Downloads/101-321-1-PB%20(1).pdf)
- พรพรรณ จันทรแดง. (2547). **ห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ยุพิน สุขุม และขวัญชฎิล พิศาลพงศ์. (2557). **การดำเนินงานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นจาก <file:///C:/Users/ref/Downloads/3101-1205-1-SM.pdf>
- สุธาสิณี โพธิจันทร์. (2558). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. *Productivity World*. ค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2560 จาก <http://www.ftpi.or.th/2015/2125>

- สุภาพร ภัทรนคร. (2554). การจัดหมวดหมู่สารสนเทศ. ใน **ประมวลสาระชุดวิชาการจัดโครงสร้างสารสนเทศและการค้นคืน หน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- สำนักหอสมุดแห่งชาติ. (2553). **คู่มือคัดเลือก จัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดแห่งชาติ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดแห่งชาติ.
- อรอนงค์ อุดมวงศ์. (2558). การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจของงานห้องสมุด
สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSci/article/view/25531>
- อัมพร ทีชะระ. (2535). **คู่มือการจัดหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน**. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อำไพพรรณ ทัพเป็นไทย. (2549). **การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- Logisticafe. (2552). **ไคเซน (Kaizen) คืออะไร**. ค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2560 จาก <http://www.logisticafe.com/2009/12/kaizen/> วันที่