

รายงานการนำงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย
(R2R: Routine to Research) ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

คณะทำงาน R2R (Routine to Research)
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R: Routine to Research) การปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ (กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ) ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ฉบับนี้ เป็นการรายงานผลการดำเนินงานกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือที่ได้เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานเทคนิค ได้ดำเนินงานตามกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือใหม่ที่เป็นรูปแบบการจัดการหนังสือที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการหลัก ทำให้ผลการดำเนินงานดังกล่าวมีขั้นตอนการทำงานที่สั้นกระชับและใช้เวลาน้อย และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

เนื้อหาภายในเล่มมีการนำเสนอรายละเอียดกระบวนการทำงานและแผนภาพแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงาน (Work Flowchart) ของกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสืออย่างละเอียด ตรงตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย พร้อมได้แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการนำไปใช้ และผลลัพธ์ เปรียบเทียบก่อน/หลังการปรับปรุงงานวิจัย

คณะทำงาน R2R หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการดำเนินงานกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือฉบับนี้จะเป็นองค์ความรู้ที่ให้แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานอย่างมีหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานกระบวนการอื่น ๆ แก่บุคลากรทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก และหากการจัดทำรายงานฯ ฉบับนี้เกิดข้อผิดพลาดประการใด คณะทำงานต้องกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

คณะทำงาน R2R

สำนักบรรณสารการพัฒนา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(2)
สารบัญ	(3)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(5)
รายงานการพัฒนางาน “กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ” ไปใช้ให้เกิดประโยชน์	1
1. ผลการดำเนินงานกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ	1
2. ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ: กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ	11
2.1 การนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์	11
2.2 หลักฐานที่ปรากฏในการนำไปใช้ประโยชน์	11
2.3 ผลลัพธ์เปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิมกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน แบบใหม่	12
บรรณานุกรม	12

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	รายละเอียดกระบวนการทำงานเรื่อง กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และ ลงรายการหนังสือ	2
2	เปรียบเทียบขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการ หนังสือขั้นตอนเดิมกับขั้นตอนใหม่	5
3	เปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิมกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบใหม่	13

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 รายละเอียดกระบวนการทำงาน (Work Flowchart) เรื่อง กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ	4
2 วันที่บันทึกนำเข้าข้อมูลหนังสืองานจัดทหายังงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ	8
3 วันที่บันทึกสถานะหนังสือพร้อมให้บริการ (On Shelf)	8
4 ผลการปฏิบัติงาน งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	9
5 จำนวนหนังสือบนชั้นรอกการวิเคราะห์และลงรายการก่อนการพัฒนางานประจำ สู่งานวิจัย	10
6 จำนวนหนังสือบนชั้นรอกการวิเคราะห์และลงรายการหลังการพัฒนางานประจำ สู่งานวิจัย	10

รายงานการพัฒนางาน “กระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่ และลงรายการหนังสือ” ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยคณะทำงาน R2R (Routine to Research) ได้ดำเนินงานทำทหายความสำเร็จด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work Process) และการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R: Routine to Research) เรื่อง “กระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ” ขึ้น โดยกระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือนี้เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญในการส่งต่อหนังสือไปสู่ผู้ใช้บริการ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ 2) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการหนังสือที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการหลัก และ 3) เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ สำหรับผลการดำเนินงานประจำสู่งานวิจัยของสำนักบรรณสารการพัฒนา ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดังกล่าวให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ และผลของการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

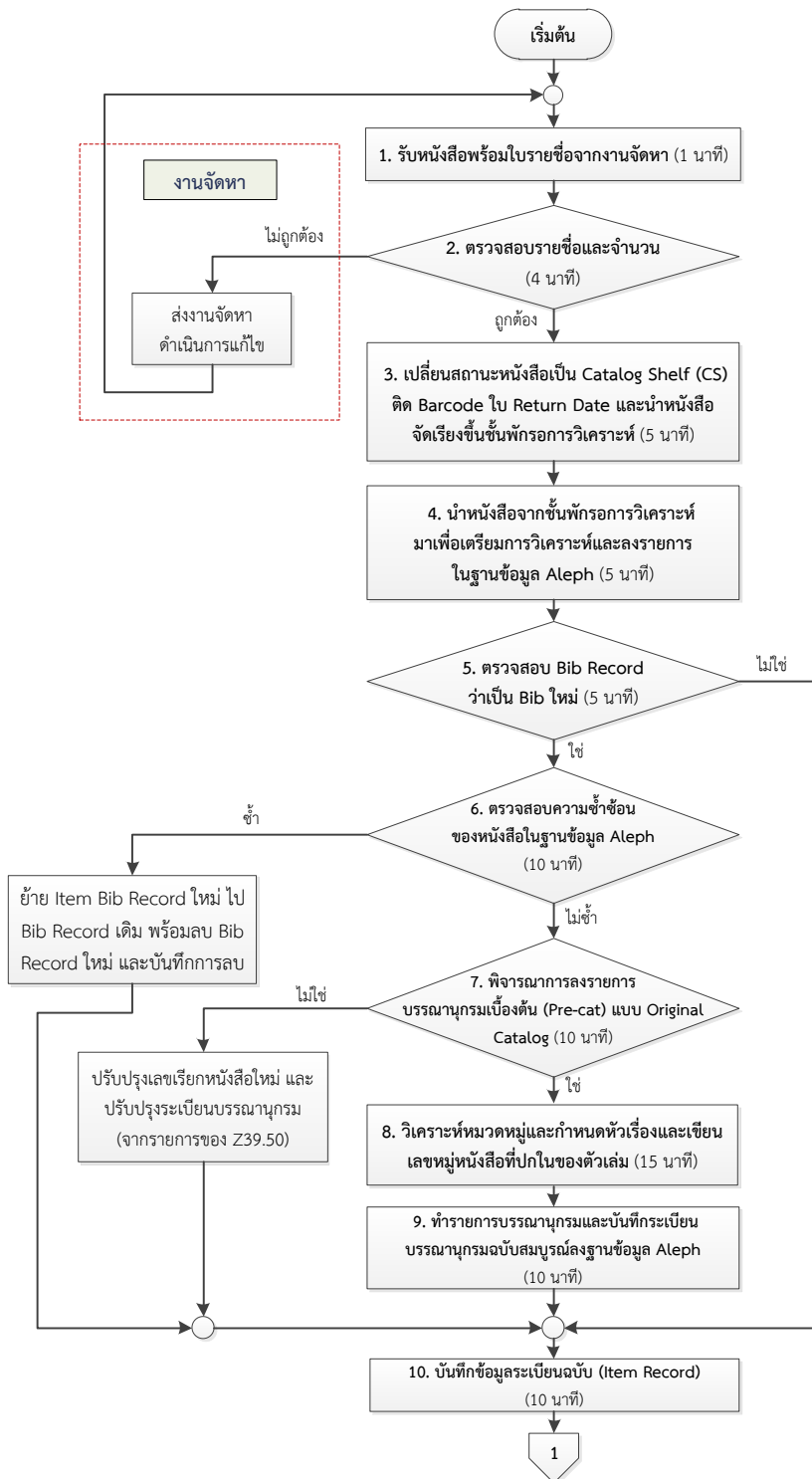
1. ผลการดำเนินงานกระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ

คณะทำงาน R2R (Routine to Research) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้นำกระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือที่ผ่านการศึกษาระบบงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ ศึกษาแบบการจัดการหนังสือที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการหลัก ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือผ่านรายงานการปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการทั้งฉบับพิมพ์และระบบออนไลน์ที่ ICS>Message Board>บส-KM โดยเริ่มดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (เดือนตุลาคม 2560 – เดือนกันยายน 2561) ตามรายละเอียดกระบวนการทำงาน เรื่อง กระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ ดังตารางที่ 1 และภาพแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงาน (Work Flowchart) เรื่อง กระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ ดังภาพที่ 1

ตารางที่ 1 รายละเอียดกระบวนการทำงานเรื่อง กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ

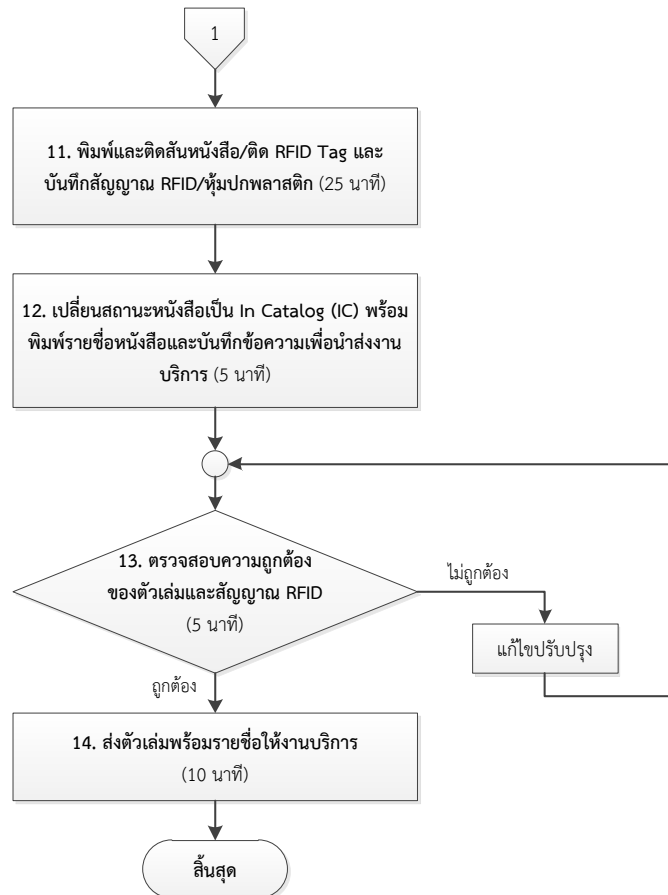
ชื่อกระบวนการทำงาน	กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ	
หน่วยงาน	กลุ่มงานวิเคราะห์และลงรายการ งานเทคนิค สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	
คำอธิบายขั้นตอนการทำงาน	ผู้รับผิดชอบ	
1. รับหนังสือและตรวจสอบตัวเล่มกับใบรายชื่อ	เจ้าหน้าที่	
2. ตรวจสอบรายชื่อและจำนวน	เจ้าหน้าที่	
3. เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น Catalog Shelf (CS) ติด Barcode ใบ Return Date และนำหนังสือ จัดเรียงชั้นชั้นพักรอการวิเคราะห์	เจ้าหน้าที่	
4. นำหนังสือจากชั้นพักรอการวิเคราะห์มาเพื่อเตรียมวิเคราะห์และลงรายการในฐานข้อมูล Aleph	เจ้าหน้าที่	
5. ตรวจสอบ Bib Record ว่าเป็น Bib ใหม่	บรรณารักษ์	
6. ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของหนังสือในฐานข้อมูล Aleph	บรรณารักษ์	
7. พิจารณาการลงรายการบรรณานุกรมเบื้องต้น (Pre-cat) แบบ Original Catalog	บรรณารักษ์	
8. วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง และเขียนเลขหมู่หนังสือที่ปกในของตัวเล่ม	บรรณารักษ์	
9. ทำรายการบรรณานุกรมและบันทึกระเบียบบรรณานุกรมฉบับสมบูรณ์ลงฐานข้อมูล Aleph	บรรณารักษ์	
10. บันทึกข้อมูลระเบียบฉบับ (Item Record)	บรรณารักษ์	
11. พิมพ์และติดสันหนังสือ/ติด RFID Tag และบันทึกสัญญาณ RFID/หุ้มปกพลาสติก	เจ้าหน้าที่	
12. ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเล่มและสัญญาณ RFID	บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่	
13. เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น In Catalog (IC) พร้อมพิมพ์รายชื่อหนังสือและบันทึกข้อความเพื่อนำส่งงานบริการ	เจ้าหน้าที่	
14. ส่งตัวเล่มพร้อมรายชื่อให้งานบริการ	เจ้าหน้าที่	

กระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ (แบบใหม่)



ภาพที่ 1 รายละเอียดกระบวนการทำงาน (Work Flowchart) เรื่อง กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ

กระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ (แบบใหม่)



ภาพที่ 1 รายละเอียดกระบวนการทำงาน (Work Flowchart) เรื่อง กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ (ต่อ)

แหล่งที่มา: คณะทำงาน R2R สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2560ข.

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศได้รับหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจากงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและนำส่งตัวเล่มให้งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 7,538 ชื่อเรื่อง (ข้อมูลสรุปรอบ 10 เดือนระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 - วันที่ 31 กรกฎาคม 2561) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานเทคนิค สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ดำเนินงานตามกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือใหม่ที่เป็นรูปแบบการจัดการหนังสือที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการหลัก กระบวนการดังกล่าวมีขั้นตอนการทำงานที่สั้นกระชับขึ้นและใช้เวลาน้อยลงจาก

กระบวนการเดิมอยู่มาก ดังตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือขั้นตอนเดิมกับขั้นตอนใหม่

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือขั้นตอนเดิมกับขั้นตอนใหม่

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 ใบ Return Date และนำหนังสือจัดเรียงขึ้นชั้นพักรอกการวิเคราะห์	5 นาที	ปรับกระบวนการโดยรวมกระบวนการเดิมในขั้นตอนที่ 3, 4 และ 11
4. นำหนังสือจัดเรียงขึ้นชั้นพักรอกการวิเคราะห์	3 นาที			
5. นำหนังสือจากชั้นพักรอกการวิเคราะห์มาเพื่อเตรียมวิเคราะห์และลงรายการในฐานข้อมูล Aleph	5 นาที	4. นำหนังสือจากชั้นพักรอกการวิเคราะห์มาเพื่อเตรียมวิเคราะห์และลงรายการในฐานข้อมูล 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

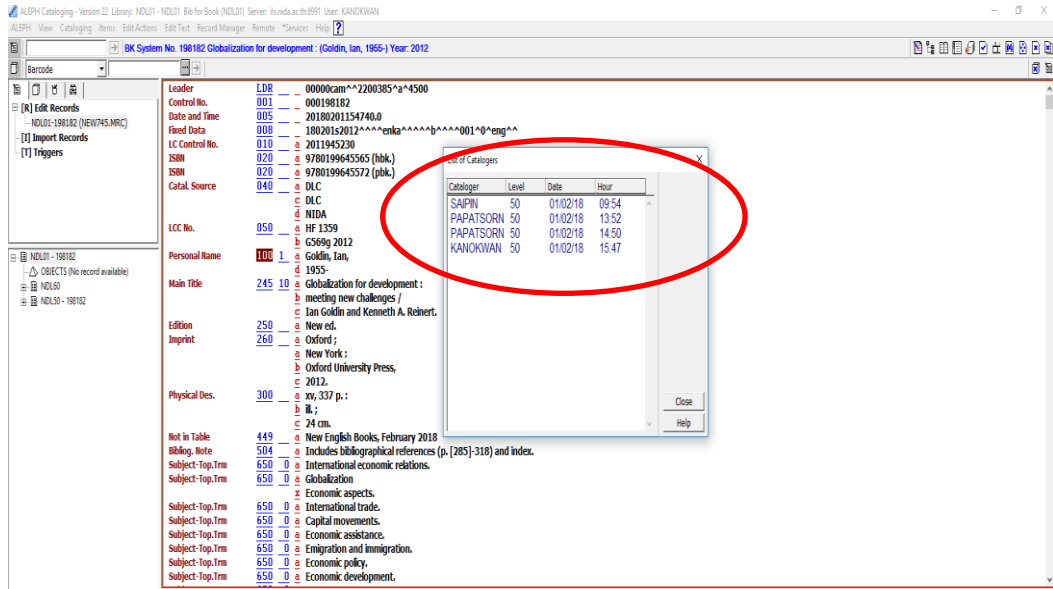
ขั้นตอนเดิม		ขั้นตอนใหม่		หมายเหตุ
ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	
9. วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง	15 นาที	8. วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง และเขียนเลขหมู่หนังสือที่ปกในของตัวเล่ม	15 นาที	ปรับกระบวนการงานโดยรวมกระบวนการงานเดิมในขั้นตอนที่ 9 และ 13 ทำให้ระยะเวลาลดลง 5 นาที
10. ทำรายการบรรณานุกรมและบันทึกระเบียบบรรณานุกรมฉบับสมบูรณ์ลงฐานข้อมูล Aleph	15 นาที	9. ทำรายการบรรณานุกรมและบันทึกระเบียบบรรณานุกรมฉบับสมบูรณ์ลงฐานข้อมูล Aleph	10 นาที	เหมือนเดิม แต่ระยะเวลาลดลง 5 นาที
11. ติด Barcode ที่ตัวเล่ม	10 นาที	-	-	ระยะเวลาลดลง 10 นาที
12. บันทึกข้อมูลระเบียบฉบับ (Item Record)	10 นาที	10. บันทึกข้อมูลระเบียบฉบับ (Item Record)	10 นาที	เหมือนเดิม
13. เขียน Call Number ที่ปกในของตัวเล่ม	10 นาที	-	-	รวมกระบวนการงานเดิมในขั้นตอนที่ 9
14. เตรียมความพร้อมของตัวเล่ม ดังนี้ 1) ติดใบ Return Date 2) พิมพ์และติดสันหนังสือ 3) ติด RFID Tag 4) หุ้มปกพลาสติก	40 นาที	11. พิมพ์และติดสันหนังสือ/ ติด RFID Tag และบันทึกสัญญาณ RFID/ หุ้มปกพลาสติก	25 นาที	เหมือนเดิม แต่ระยะเวลาลดลง 15 นาที
15. ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเล่มและสัญญาณ RFID	5 นาที	12. ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเล่มและสัญญาณ RFID	5 นาที	ปรับขั้นตอนเดิมในขั้นตอนที่ 15 เป็นขั้นตอนใหม่ที่ 13
16. เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น In Catalog (IC)	5 นาที	13. เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น In Catalog (IC) พร้อมพิมพ์รายชื่อหนังสือและบันทึกข้อความเพื่อนำส่งงานบริการ	5 นาที	ปรับกระบวนการงานโดยรวมกระบวนการงานเดิมในขั้นตอนที่ 16 และ 18

ขั้นตอนเดิม		ขั้นตอนใหม่		หมายเหตุ
ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	
17. ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเล่มกับข้อมูลระเบียบฉบับ (Item Record)	5 นาที	-	-	ลดขั้นตอนซึ่งสามารถลดระยะเวลาลง 5 นาที
18. พิมพ์รายชื่อหนังสือพร้อมบันทึกข้อความเพื่อนำส่งงานบริการ	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

แหล่งที่มา: คณะทำงาน R2R สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2560ก.

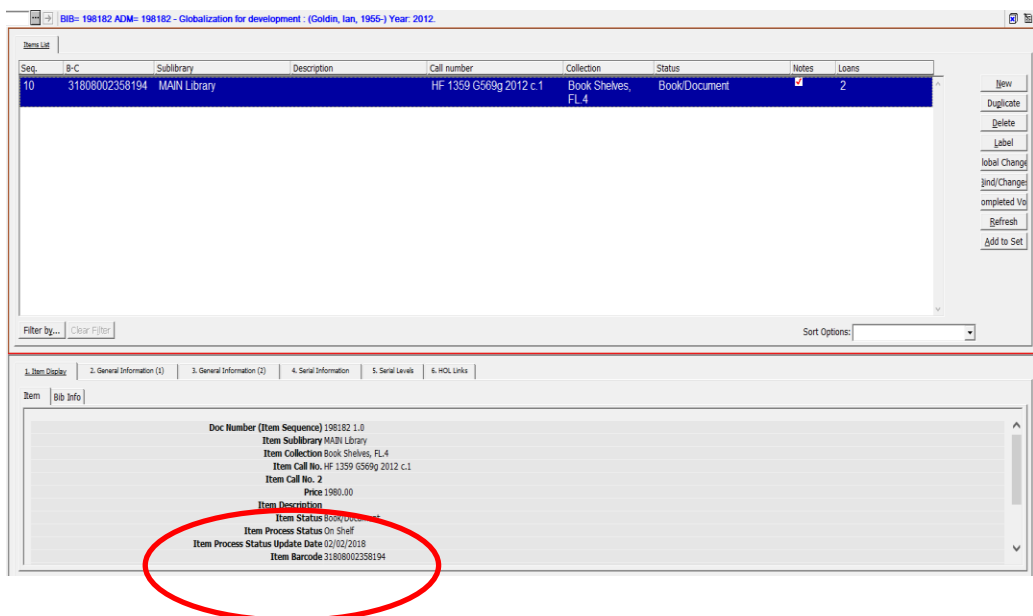
สำนักบรรณสารการพัฒนาได้นำโปรแกรม Aleph ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Integrated Library System หรือ Automated Library System) เข้ามาใช้ในบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยมีระบบงานหลักของห้องสมุด ได้แก่ ระบบควบคุมการจัดซื้อ (Acquisitions Module) ระบบวิเคราะห์และจัดหมู่ (Cataloging Module) ระบบควบคุมการยืม-คืน (Circulation Module) ระบบให้บริการสืบค้นข้อมูล (OPAC) เป็นต้น การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติดังกล่าวเข้ามาใช้ช่วยในการจัดระบบการจัดเก็บ สืบค้น และเผยแพร่บริการสารสนเทศของห้องสมุดให้สะดวก รวดเร็ว ลดภาระงานประจำอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การจัดหา การวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ การยืมคืนสารสนเทศ และการสืบค้นสารสนเทศ ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบฐานข้อมูลจะทันสมัย เมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลใด ๆ ระบบจะประมวลและแสดงข้อมูลล่าสุดให้ทราบอยู่เสมอ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานวิเคราะห์และลงรายการหนังสือตามกระบวนการวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือจะมีการบันทึกข้อมูลหนังสือในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของห้องสมุดผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Aleph ตั้งแต่งานจัดหา งานวิเคราะห์ฯ และงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับการเรียกดูข้อมูลในส่วนการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือและลงรายการ สามารถ

เข้าถึงได้ที่โปรแกรม Aleph>Module Cataloging>Edit Actions>View Record's Catalogers จะปรากฏวันที่ที่นำเข้าข้อมูลหนังสือจากงานจัดหา และวันที่ที่วิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 วันที่บันทึกนำเข้าข้อมูลหนังสืองานจัดหามายังงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ

และเมื่อหนังสือผ่านการเตรียมตัวเล่มและส่งงานบริการเรียบร้อย ระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจะปรากฏวันที่ที่เปลี่ยนสถานะหนังสือพร้อมให้บริการ (On Shelf) ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 วันที่บันทึกสถานะหนังสือพร้อมให้บริการ (On Shelf)

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักบรรณสารการพัฒนา มีการติดตามสถิติผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปีงบประมาณ โดยตัวชี้วัดของงานวิเคราะห์หนังสือ มีเป้าประสงค์เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาหนังสืออย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายตัวชี้วัด ร้อยละ 80 ของการจัดหา และผลการดำเนินงานวิเคราะห์หนังสือ ประจำปีงบประมาณ 2561 (ข้อมูล สรุปรอบ 10 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – วันที่ 31 กรกฎาคม 2561) จำนวนหนังสือ ที่จัดหา จำนวน 5,975 ชื่อเรื่อง ค่าเงินการวิเคราะห์หนังสือได้ จำนวน 7,538 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 126.16 ดังภาพที่ 4

งานแบ่งตามโครงสร้าง	กิจกรรม	วัตถุประสงค์ของกิจกรรม	ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ 2561		ระยะเวลา	จำนวนเงิน	แหล่งเงิน
				ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน รอบ 10 เดือน (1 ต.ค.60-31 ก.ค. 61)			
1.2 งานวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ		- เพื่อวิเคราะห์เนื้อหา ทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล						
	1.2.1 งานวิเคราะห์หนังสือ วิทยานิพนธ์ ภาควิชา และสื่อโสตทัศนวัสดุ		- ร้อยละของการจัดหา	- ร้อยละ 80 ของ การจัดหา	- ร้อยละ 126.16 ของ การจัดหา (วิเคราะห์ได้ 7,538 ชื่อเรื่อง จาก 5,975 ชื่อเรื่อง)			

ภาพที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

และผลของการปรับปรุงกระบวนการงานวิเคราะห์และการลงรายการหนังสือ นอกจากจะนำส่งหนังสือให้แก่ผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว ได้รับหนังสือที่มีเนื้อหาทันสมัย และทันต่อความต้องการแล้วยังส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการหนังสือที่รอการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหรือหนังสือค้าง (Backlogs) ที่มีอยู่จำนวนหนึ่งอย่างที่เคยอยู่เต็มชั้นหนังสือรอการวิเคราะห์และลงรายการ ดังภาพที่ 5 กลับกลายเป็นภาพที่ไม่มีหนังสือรอการวิเคราะห์และลงรายการอยู่เลย ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 5 จำนวนหนังสือบนชั้นรอกการวิเคราะห์และลงรายการก่อนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย



ภาพที่ 6 จำนวนหนังสือบนชั้นรอกการวิเคราะห์และลงรายการหลังการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

จากผลการดำเนินงานกระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ ซึ่งเป็นการดำเนินงานทำทหายความสำเร็จด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work Process) และการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R: Routine to Research) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ของสำนักบรรณสารการพัฒนา ที่ขับเคลื่อนโดยคณะทำงาน R2R สำนักบรรณสารการพัฒนา ทำให้มี

กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ และมีรูปแบบการจัดการหนังสือที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการหลักแล้ว ยังส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

2. ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ: กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ

ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ: กระบวนการผลลัพธ์ที่เกิดจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการนั้น สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในด้านต่าง ๆ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา

2.1 การนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์

การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ: กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือครั้งนี้ คณะทำงาน R2R ได้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง และถือได้ว่าการสร้างองค์ความรู้ใหม่เกิดขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ คือ

- 1) นำองค์ความรู้ที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ แนวทางในการปฏิบัติงานต้องไปในทิศทางเดียวกันทั้งบรรณรักษ์และเจ้าหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานมีความชัดเจน ถูกต้อง
- 2) ทำให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เหมาะสมในการนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice)

2.2 หลักฐานที่ปรากฏในการนำไปใช้ประโยชน์

คณะทำงาน R2R ได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ: กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร ในเรื่อง 1) ระยะเวลาในการร้องขอหนังสือจนแล้วเสร็จเรียบร้อยถึงมือท่าน 2) กระบวนการดำเนินงานในปัจจุบัน 3) หนังสือที่ร้องขอตรงตามความต้องการของท่าน และ 4) ภาพรวมการให้บริการกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ หลังการปรับกระบวนการจัดการ

จากการสำรวจความพึงพอใจด้วยการแจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 25 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ หลังการปรับกระบวนการจัดการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

1) ด้านระยะเวลาในการร้องขอหนังสือจนดำเนินการแล้วเสร็จถึงมือผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ นักศึกษา ($\bar{X} = 4.72$) อาจารย์ ($\bar{X} = 4.65$) และบุคลากร ($\bar{X} = 4.65$)

2) ด้านกระบวนการดำเนินงานในปัจจุบันของสำนักฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$)

3) ด้านหนังสือที่ร้องขอตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$)

4) ด้านภาพรวมการให้บริการกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ หลังการปรับกระบวนการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ หลังการปรับกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$)

2.3 ผลลัพธ์เปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิมกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบใหม่ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิมกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบใหม่

บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงาน)	ขั้นตอนปฏิบัติงานเดิม	เวลาที่ใช้	ขั้นตอนปฏิบัติงานใหม่	เวลา ที่ใช้	หมายเหตุ	สรุปผลการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่	1) รับหนังสือและ ตรวจสอบตัวเลขกับใบ รายชื่อ	1 นาที	1) รับหนังสือและตรวจสอบตัวเลข กับใบรายชื่อ	1 นาที		ขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ มีกระบวนการที่สั้นกระชับ และใช้เวลาที่ลดลง โดย ผู้ปฏิบัติงานทั้งบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่จาก ปฏิบัติงานแบบเดิม โดย เฉลี่ย 1 เดือน สามารถ ดำเนินการได้จำนวน 100 เล่ม แต่เมื่อปฏิบัติงาน ขั้นตอนแบบใหม่ โดยเฉลี่ย 1 เดือน สามารถดำเนินการ ได้จำนวน 753.8 เล่ม เฉลี่ยต่อคน 125.6 เล่ม
เจ้าหน้าที่	2) ตรวจสอบรายชื่อและ จำนวน	4 นาที	2) ตรวจสอบรายชื่อและจำนวน	4 นาที		
เจ้าหน้าที่	3) เปลี่ยนสถานะหนังสือ เป็น Catalog Shelf (CS)	2 นาที	3) เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น Catalog Shelf (CS) ติด Barcode ใบ Return Date และนำหนังสือ จัดเรียงชั้นชั้นพักรอกการวิเคราะห์	5 นาที	ปรับกระบวนการ โดยรวม กระบวนการเดิมในขั้นตอน ที่ 3, 4 และ 11	

บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงาน)	ขั้นตอนปฏิบัติงานเดิม	เวลาที่ใช้	ขั้นตอนปฏิบัติงานใหม่	เวลา ที่ใช้	หมายเหตุ	สรุปผลการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่	4) นำหนังสือจัดเรียงชั้น ชั้นพักรอกการวิเคราะห์	3 นาที				
บรรณารักษ์	5) นำหนังสือจากชั้นพักรอ การวิเคราะห์มาเพื่อเตรียม วิเคราะห์และลงรายการใน ฐานข้อมูล Aleph	5 นาที	4) นำหนังสือจากชั้นพักรอกการ วิเคราะห์มาเพื่อเตรียมวิเคราะห์ และลงรายการในฐานข้อมูล Aleph	5 นาที		
บรรณารักษ์	6) ตรวจสอบ Bib Record ว่าเป็น Bib ใหม่	5 นาที	5) ตรวจสอบ Bib Recordว่าเป็น Bib ใหม่	5 นาที		
บรรณารักษ์	7) ตรวจสอบความซ้ำซ้อน ของหนังสือในฐานข้อมูล Aleph	10 นาที	6) ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของ หนังสือในฐานข้อมูล Aleph	10 นาที		
บรรณารักษ์	8) พิจารณาการลงรายการ บรรณานุกรมเบื้องต้น (Pre-cat) แบบ Original Catalog	10 นาที	7) พิจารณาการลงรายการ บรรณานุกรมเบื้องต้น (Pre-cat) แบบ Original Catalog	10 นาที		

บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงาน)	ขั้นตอนปฏิบัติงานเดิม	เวลาที่ใช้	ขั้นตอนปฏิบัติงานใหม่	เวลา ที่ใช้	หมายเหตุ	สรุปผลการปฏิบัติงาน
บรรณารักษ์	9) วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง	15 นาที	8) วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง และเขียนเลขหมู่หนังสือที่ปกในของตัวเล่ม	15 นาที	ปรับกระบวนการ โดยรวมกระบวนการเดิมในขั้นตอนที่ 9 และ 13 ทำให้ระยะเวลาลดลง	
บรรณารักษ์	10) ทำรายการบรรณานุกรมและบันทึกระเบียบบรรณานุกรมฉบับสมบูรณ์ลงฐานข้อมูล Aleph	15 นาที	9) ทำรายการบรรณานุกรมและบันทึกระเบียบบรรณานุกรมฉบับสมบูรณ์ลงฐานข้อมูล Aleph	10 นาที	ระยะเวลาลดลง	
เจ้าหน้าที่	11) ติด Barcode ที่ตัวเล่ม	10 นาที	-	-	ปรับกระบวนการโดยรวมกระบวนการเดิมในขั้นที่ 3, 4 และ 11	
บรรณารักษ์	12) บันทึกข้อมูลระเบียบฉบับ (Item Record)	10 นาที	10) บันทึกข้อมูลระเบียบฉบับ (Item Record)	10 นาที		

บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงาน)	ขั้นตอนปฏิบัติงานเดิม	เวลาที่ใช้	ขั้นตอนปฏิบัติงานใหม่	เวลา ที่ใช้	หมายเหตุ	สรุปผลการปฏิบัติงาน
บรรณารักษ์	13) เขียน Call Number ที่ปกในของตัวเล่ม	10 นาที	-	-	ปรับกระบวนการโดยรวม กระบวนการเดิมในขั้นตอน ที่ 9 และ 13 เข้าด้วยกัน ระยะเวลาลดลง	
เจ้าหน้าที่ และ บรรณารักษ์	14) เตรียมความพร้อมของ ตัวเล่ม ดังนี้ 1) ตัดไป Return Date 2) พิมพ์และติดสันหนังสือ 3) ติด RFID Tag 4) หุ้มปก พลาสติก	40 นาที	11) พิมพ์และติดสันหนังสือ/ติด RFID Tag และบันทึกสัญญาณ RFID/ หุ้มปกพลาสติก	25 นาที	กระบวนการเหมือนเดิม แต่ระยะเวลาลดลง	
บรรณารักษ์	15) ตรวจสอบความ ถูกต้องของตัวเล่มและ สัญญาณ RFID	5 นาที	12) ตรวจสอบความถูกต้องของตัว เล่มและสัญญาณ RFID	5 นาที	ปรับขั้นตอนปฏิบัติงานเดิม ในขั้นตอนที่ 15 เป็น ขั้นตอนที่ 13	
เจ้าหน้าที่	16) เปลี่ยนสถานะหนังสือ เป็น In Catalog (IC)	5 นาที	13) เปลี่ยนสถานะหนังสือเป็น In Catalog (IC) พร้อมพิมพ์รายชื่อ หนังสือและบันทึกข้อความเพื่อ นำส่งงานบริการ	5 นาที	ปรับรวมกระบวนการเดิม ในขั้นตอนที่ 16 และ ขั้นตอนที่ 18	

บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงาน)	ขั้นตอนปฏิบัติงานเดิม	เวลาที่ใช้	ขั้นตอนปฏิบัติงานใหม่	เวลา ที่ใช้	หมายเหตุ	สรุปผลการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่	17) ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขกับข้อมูลทะเบียนฉบับ (Item Record)	5 นาที	-	-	ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาลดลง	
เจ้าหน้าที่	18) พิมพ์รายชื่อหนังสือพร้อมบันทึกข้อความ เพื่อนำส่งงานบริการ	5 นาที	-	-	รวมกระบวนการเดิมใน ขั้นตอนที่ 16	
เจ้าหน้าที่	19) ส่งตัวเลขพร้อมรายชื่อให้งานบริการ	10 นาที	14) ส่งตัวเลขพร้อมรายชื่อให้งานบริการ	10 นาที		
	ขั้นตอนปฏิบัติงานเดิม	170 นาที	ขั้นตอนปฏิบัติงานใหม่	120 นาที		

หมายเหตุ: จำนวนผู้ปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ 6 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน

จากตารางที่ 3 พบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่มีกระบวนการที่สั้นกระชับและใช้เวลาที่ลดลง โดยผู้ปฏิบัติงานทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จากปฏิบัติงานแบบเดิม โดยเฉลี่ย 1 เดือนสามารถดำเนินการได้จำนวน 100 เล่ม แต่เมื่อปฏิบัติงานขั้นตอนแบบใหม่ โดยเฉลี่ย 1 เดือนสามารถดำเนินการได้จำนวน 753.8 เล่ม เฉลี่ยต่อคน 125.6 เล่ม

หลังการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

1) ด้านบุคลากรที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติหน้าที่

(1) บรรณารักษ์ ที่เคยวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือแบบเดิมได้จำนวนน้อย แต่เมื่อปรับกระบวนการทำงานแล้วสามารถวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือแบบใหม่ได้จำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังตารางที่ 3

(2) เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานแบบเดิมทำงานเฉพาะด้าน เมื่อ ปรับกระบวนการแล้วสามารถทำงานด้านอื่นได้เพิ่มมากขึ้น และสามารถเพิ่มพูนความรู้/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เพิ่มมากขึ้น ดังปรากฏตามตารางที่ 3

หลังจากที่ได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานแล้ว บุคลากรของสำนักฯ สามารถทำงานจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทั้งสามารถแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ในยุค Thailand 4.0 เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในงาน ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มสมรรถนะของแต่ละบุคคล และส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานได้เพิ่มมากขึ้น

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการปฏิบัติงาน เมื่อปรับกระบวนการปฏิบัติงานแล้วสามารถ ปรับ/รวม/รวบ กระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนไว้ด้วยกัน เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถลดขั้นตอนได้ 5 ขั้นตอน ดังตารางที่ 3

3) ด้านระยะเวลา สามารถลดระยะเวลาลง คือขั้นตอนปฏิบัติงานเดิมโดยเฉลี่ย ใช้เวลา 170 นาทีต่อเล่ม ขั้นตอนปฏิบัติงานใหม่โดยเฉลี่ย ใช้เวลา 150 นาทีต่อเล่ม

บรรณานุกรม

คณะทำงาน R2R สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2560ก). *รายงานการปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ (กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ)*. รายงานวิจัย เสนอต่อคณะกรรมการโครงการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อคัดเลือกหน่วยงานดีเด่น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

คณะทำงาน R2R สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2560ข). *รายงานสรุปผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือ*. รายงานวิจัย เสนอต่อคณะกรรมการโครงการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อคัดเลือกหน่วยงานดีเด่น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการหนังสือสู่ผู้ใช้บริการ:
กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา

สำนักบรรณสารการพัฒนาได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้น เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ
หลังการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยเน้นที่กระบวนการงานวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือ เพื่อนำข้อมูล
ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความ
อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทของผู้ใช้บริการ

อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรของสถาบัน

2. ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ระยะเวลาในการร้องขอหนังสือจนแล้วเสร็จ เรียบร้อยถึงมือท่าน					
2. กระบวนการดำเนินงานในปัจจุบันของสำนักฯ					
3. หนังสือที่ร้องขอตรงตามความต้องการของท่าน					
4. ภาพรวมการให้บริการกระบวนการวิเคราะห์ หมวดหมู่และการลงรายการหนังสือ หลังการปรับ กระบวนการจัดการ					

3. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สำนักบรรณสารการพัฒนา