

การพัฒนางานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จาก 3 กลุ่มภารกิจ เป็น 1 ทีมงาน
Developing the Process for Preparing Information Resources
Before Services KKU Library Mission is One of Three Teams

ธัญชพร ยะปะตั้ง

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: ytanat@kku.ac.th

บทคัดย่อ

เป็นการทำงานแบบ Cross Functional โดยใช้กระบวนการงาน Kaizen เข้ามาปรับปรุงกระบวนการให้เป็นเพียงคณะทำงานเดียว แทนการทำงานแบบเดิมซึ่งมี 3 กลุ่มงาน เพื่อแก้ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน สร้างมาตรฐานเดียวกัน และเพิ่มปริมาณผลผลิตในการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนนำออกบริการ กล่าวคือ ก่อนหน้านี้ การเตรียมทรัพยากรดังกล่าว จะกระจายอยู่ตามกลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศ 3 สาขา คือ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งยากแก่การจัดการเรื่องมาตรฐาน ระยะเวลา และความสมดุลของปริมาณผลผลิตแต่ละสาขา การพัฒนางานดังกล่าวได้ใช้หลักการของ Kaizen ในการปรับกระบวนการซึ่งถือว่าได้ผลดี บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้อย่างหนึ่ง

คำสำคัญ: การพัฒนางานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ, การเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ,
งานเทคนิค (ห้องสมุด) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

This is a cross functional team from the former 3 groups as the only one working. This team is find to solve the problem of redundant work for create standards and increase productivity in the preparation of library materials prior to the library service, that is, before the preparation of such resources is scattered by the Cluster Management 3 branches of humanities and social sciences. Science and Technology and Health Sciences, which is difficult to manage the timing and balance of yield each

branch. Development work is based on the principle of Kaizen in adjusting procedure. This team can be the Best practice one

Keyword: Information Resources, KKU Library

บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีการปรับโครงสร้างและดำเนินงานภายใต้โครงสร้างใหม่ แบ่งเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ซึ่งมี 3 กลุ่มภารกิจ คือกลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีการบริหารจัดการที่เหมือนกัน โดยเน้นกระบวนการหลักของห้องสมุด ได้แก่ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านงานเทคนิค และด้านงานบริการ หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนงานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการของ 3 กลุ่มภารกิจ ให้อยู่ภายใต้คณะทำงานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และได้ นำการบริหารงานแบบญี่ปุ่น หรือ ไคเซ็น (Kaizen) เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น แปลว่า “การปรับปรุง” (Improvement) หากแยกความหมายตามพยางค์แล้วจะแยกได้ 2 คำคือ “Kai” แปลว่า “การเปลี่ยนแปลง (Change)” และ “Zen” แปลว่า “ดี (Good)” ดังนั้น Kaizen หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีก็คือการปรับปรุงให้ดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งเป็นกิจกรรมเชิงคุณภาพมาเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการลด ขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน และนำแนวคิดหรือปฏิบัติการที่ดีจาก 3 กลุ่มภารกิจ มาใช้เป็นมาตรฐานเพื่อทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามนโยบายการบริหารงานในรูปแบบคณะทำงานของสำนักวิทยบริการ

วัตถุประสงค์

1. เป็นการรวมและปรับกระบวนการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการ
2. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการ
3. เพื่อลดขั้นตอนและลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ตั้งคณะทำงานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการซึ่งเป็นบุคลากรจากกลุ่มภารกิจ 3 สาขา
2. ประชุมทีมคณะทำงานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการเพื่อทำ Best Practice
3. กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงานตามบทบาทและภาระหน้าที่ของทีมนคณะทำงานโดยใช้กระบวนการ Kaizen
4. มอบหมายผู้รับผิดชอบ
5. วางแผนการดำเนินงาน
6. ดำเนินงานตามแผน
7. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน

ผลจากการนำแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานของ 3 กลุ่มภารกิจฯ และการบริหารงานแบบ ญีปุ่น หรือ ไคเซ็น (Kaizen) มาเป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานของคณะทำงานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการ ทำให้บุคลากรสามารถปรับปรุงกระบวนการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการ ลดขั้นตอนและลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่ส่งผลดีต่อหน่วยงาน ดังตารางเปรียบเทียบ

ตารางเปรียบเทียบ

กระบวนการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการ	แบบเดิม			แบบใหม่
	กลุ่มภารกิจวิทยา สุภาพ	กลุ่มภารกิจ มนุษย์ฯ	กลุ่มภารกิจ วิทยา เทคโนโลยี	รวม 3 กลุ่มภารกิจฯ
1. เตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนวิเคราะห์หมวดหมู่ (ประทับตรา ติดแถบแม่เหล็ก ทำใบรองปกในตัวเล่ม ติดบาร์โค้ด)	เตรียมทรัพยากรสารสนเทศซื้อ/บริจาค - เจ้าหน้าที่ (1 คน) - ประทับตรา bib. และ item. - ไม่ติดบัตรกำหนดส่ง	เตรียมทรัพยากรสารสนเทศซื้อ/บริจาค - เจ้าหน้าที่ (3 คน) - ประทับตรา bib. และ item. - ไม่ติดบัตรกำหนดส่ง	เตรียมทรัพยากรสารสนเทศซื้อ/บริจาค - เจ้าหน้าที่ (3 คน) - ประทับตรา bib. และ item. - ไม่ติดบัตรกำหนดส่ง	เตรียมทรัพยากรสารสนเทศซื้อ/บริจาค - เจ้าหน้าที่ (1 คน) - ไม่มีการประทับตรา bib. และ item. - ไม่ติดบัตรกำหนดส่ง
2. เตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่ผ่านการวิเคราะห์หมวดหมู่ (พิมพ์ Label ติดที่ตัวเล่ม ติดบัตรกำหนดส่งประทับตราสัญลักษณ์ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ)	-เจ้าหน้าที่ดำเนินการเตรียมตัวเล่ม -เขียนสันด้วยมือ	-เจ้าหน้าที่ดำเนินการเตรียมตัวเล่ม -พิมพ์ Label ติดสันหนังสือ	-เจ้าหน้าที่ดำเนินการเตรียมตัวเล่ม -บรรณารักษ์ + เจ้าหน้าที่พิมพ์ Label ติดสันหนังสือ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการเตรียมตัวเล่ม -พิมพ์ Label ติดสันหนังสือ
3. การเขียนเลขหมู่ เลข bib และเลข item ในตัวเล่มหนังสือ	-ด้านหลังหน้าปกในและหน้าลับเฉพาะ -เขียนเลข bib และเลข item ที่หน้าปกใน	-ด้านหลังหน้าปกในและหน้าลับเฉพาะ -เขียนเลข bib และเลข item ที่หน้าปกใน	-ด้านหลังหน้าปกในและหน้าลับเฉพาะ -เขียนเลข bib และเลข item ที่หน้าปกใน	-หน้าลับเฉพาะ -เขียนเฉพาะเลข item
4. การปลด Cat process	เจ้าหน้าที่ 1 คน	บรรณารักษ์ 3 คน เปลี่ยนกันปลด	เจ้าหน้าที่ 2 คน	เจ้าหน้าที่ 1 คน
5. นำตัวเล่มส่งออกบริการ	เจ้าหน้าที่ 1 คนนำส่งให้ทีมจัดชั้น	เจ้าหน้าที่จัดชั้น 3 คน เวียนมารับที่กลุ่มภารกิจฯ	เจ้าหน้าที่จัดชั้น 1 คน มารับที่กลุ่มภารกิจฯ	เจ้าหน้าที่ 1 คนนำส่งให้ทีมจัดชั้น
6. การนำส่ง CD	เจ้าหน้าที่นำส่งพร้อมรายชื่อไอศตทศนวัสดุ	เจ้าหน้าที่นำส่งพร้อมรายชื่อไอศตทศนวัสดุ	เจ้าหน้าที่นำส่งโดยการนับจำนวนไม่มีรายชื่อไอศตทศนวัสดุ	เจ้าหน้าที่นำส่งพร้อมรายชื่อไอศตทศนวัสดุ

การนำไปใช้ประโยชน์: ประโยชน์ต่อบุคลากรและหน่วยงาน

1. ได้เกณฑ์มาตรฐานในกระบวนการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการ
2. ลดขั้นตอนและลดความซ้ำซ้อนจากการทำงานที่เหมือนกันของ 3 กลุ่มภารกิจ
3. ใช้แก้ปัญหาหนังสือค้างการวิเคราะห์ของ 3 กลุ่มภารกิจ
4. มีการใช้ทรัพยากรการทำงานร่วมกัน
5. ลดจำนวนบุคลากร

รายการอ้างอิง

จุฑารัตน์ ศรีวงษ์ศรี. (2543). “การเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพบรรณารักษ์ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ” *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 18, 2 (พ.ค.) 69-76.

ธณัชพร ยะปะตัง. (2551). *คู่มือการปฏิบัติงานการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนนำออกบริการ*. ขอนแก่น: กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรพิน โกลมไพศาล. (2543). “งานเทคนิคของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นในยุค IT ปี 2000” *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 18, 3 (ก.ย.-ธ.ค.) 66-75.

สุรัส ตั้งไพฑูรย์. (2556). *การปรับปรุงการผลิตแบบไคเซ็น (Kaizen) เพื่อลดความสูญเปล่า 7 ประการ*. นนทบุรี: จัดพิมพ์โดยสุรัส ตั้งไพฑูรย์.

Yasuhiko, Yoshihara. (2551). *เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยไคเซ็น (Kaizen)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.