

การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบประเมินกระบวนการทำงาน ตามแนวทาง ADLI

Increasing of Opportunities to Access Information Resources via Work Process Assessment System under ADLI Model

กชพร ศรีพรรณ, ดวงฤทัย ณ ท่งฝาย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ e-mail: kochaporn.s@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบประเมินกระบวนการทำงานตามแนวทาง ADLI มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออ้างอิงที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกจากห้องสมุดให้สามารถยืมออกได้ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือได้มากขึ้น และสามารถเพิ่มสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ดำเนินการโดยการนำระบบประเมินกระบวนการทำงานตามแนวทาง ADLI Model (A-Approach, D-Deploy, L-Learning และ I-Integrate) และการใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA Cycle (P-Plan, D-Do, C-Check และ A-Action) มาเป็นแนวทางการดำเนินงาน โดยงานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศรับมอบนโยบายจากผู้บริหารสำนักหอสมุด ในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2562 จากการวางแผนและออกแบบกระบวนการการทำงานด้วย ADLI Model และติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน ด้วย PDCA มาใช้ ในการดำเนินงานให้สอดคล้องและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายและกรอบเวลาที่กำหนด ส่งผลให้หนังสืออ้างอิง (reference books) ที่เคยกำหนดให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น เปลี่ยนสถานะเป็นหนังสือทั่วไปที่สามารถยืมออกได้ และเพิ่มจำนวนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ประเภทหนังสืออ้างอิง ร้อยละ 60.99 และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ร้อยละ 64.53 ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ตามเป้าประสงค์ของสำนักหอสมุด และส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.18

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ, การจัดการคอลเล็กชัน, การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ, ADLI Model, PDCA Cycle

ABSTRACT

Increasing of opportunities to access information resource via ADLI Model aimed to manage the collection of information resources in the type of reference books that is not allowed to borrow from the library allows users to be able to borrow more books and can increase the statistic of using the information resources of the library. Work process Assessment System under ADLI Model (A-Approach, D-Deploy, L-Learning, and I-Integrate) and PDCA Cycle (P-Plan, D-Do, C-Check, and A-Action) were used as the guidelines for performing the operation started from

May – September 2019 based on work process planning and design through implementation of ADLI Model and assessment through PDCA. Development and management of information resource system was assigned by the administrators of the library to perform operations under strategies of the library. Consequently, the action plan was consistent with and successful according to defined policy and time frame. As a result, reference books that used to be determined to be used within the library only then changed the status to general books that can be borrowed and the use of printed media information resources in the type of reference books was increased by 60.99% and the use of government publications was increased by 64.53%. This was beneficial for instruction and researches as intended by the library. Consequently, the users were satisfied to get access to the library's information resources at a high level of 4.18%.

Keyword: Information Resource Management, Collection Management, PDCA Cycle
Increase of Opportunities to Access Information Resources, ADLI Model

บทนำ

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง ทำให้โลกในมิติต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้ง ห้องสมุดที่ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ (Printed materials) และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Non-Printed material) ห้องสมุดได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริหารจัดการและการบริการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทได้อย่างสะดวกมากขึ้นโดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะเดียวกัน ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ ประเภท หนังสือ วารสาร นิตยสาร มีการใช้ลดลง แต่สิ่งพิมพ์เหล่านั้นยังคงเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า ศึกษาและการวิจัย ซึ่งเป็นหน้าที่ของห้องสมุดที่จะต้องสร้างโอกาสในการเข้าถึงและส่งเสริมใช้ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ให้มากขึ้น และเกิดประสิทธิผล ด้วยการจัดการ คอลเล็กชัน ทรัพยากรสารสนเทศให้น่าสนใจ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยใช้แนวทางการประเมินตนเอง ADLI มาเป็นกรอบแนวคิดในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ มีกลยุทธ์สำคัญในการเพิ่มคุณค่าและสงวนรักษาทรัพยากรการเรียนรู้ และปรับปรุงการเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยกำหนดแผนงานสำคัญรองรับกลยุทธ์ไว้ในแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (2560-2564) ของสำนักหอสมุด และกำหนดให้มีการปรับปรุงคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออ้างอิง และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ให้เป็นหนังสือทั่วไป

งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ได้ดำเนินการตามกลยุทธ์ดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ปรับปรุงการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทฉบับพิมพ์ของห้องสมุด จึงได้จัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออ้างอิง และหนังสือสิ่งพิมพ์รัฐบาล ให้เป็นหนังสือทั่วไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการยืมออกจากห้องสมุดได้ เนื่องจากหนังสืออ้างอิงเป็นหนังสือที่มีคุณค่า ราคาแพง มีการพิมพ์แบบ 4 สี ใช้กระดาษคุณภาพดีในการจัดพิมพ์ ห้องสมุดจึงกำหนดไว้ให้เป็นหนังสืออ้างอิง ห้ามยืมออกจากห้องสมุด แต่ด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ค่าดำเนินการต่าง ๆ ลดลง มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภทมากขึ้น การจัดพิมพ์มีความน่าสนใจ และมีเนื้อหาที่ดี สามารถนำไปใช้ในการอ้างอิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักหอสมุด จึงเห็นความสำคัญในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด จึงกำหนดให้มีการจัดการคอลเล็กชันหนังสือเปลี่ยนหนังสืออ้างอิงให้เป็นหนังสือทั่วไปและยืมออกจากห้องสมุดได้ รวมทั้งการยุบรวมคอลเล็กชันสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่จัดแยกประเภทออกไป ให้มารวมเป็นหนังสือทั่วไป เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและเป็นกลุ่มเดียวกัน ซึ่งในการดำเนินการนี้ เป็นการนำแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA (บุญเลิศ คณาธนาสาร, 2559, น.1-2 และไพโรจน์ ขาวสิทธิวิงษ์, 2560, น.11) มาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานแล้ว ยังได้นำกระบวนการ ADLI มาเป็นเครื่องมือประเมินการดำเนินงานตามแผนงานได้ครบทุกมิติ คือ A-Approach, D-Deploy, L-Learning และ I-Integrate (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, 2561) งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ นำแนวคิดทั้งสอง มาเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยเริ่มจากการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน วางแผนเพื่อให้ดำเนินการได้อย่างสัมฤทธิ์ตามกรอบเวลา มีการกำหนดตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ ตรวจสอบคุณภาพงาน และมีการถ่ายทอดแผนการดำเนินงาน สร้างความรู้และความเข้าใจกับบุคลากรทุกคน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะเพื่อหาแนวทางการดำเนินงานที่ดี และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลดขั้นตอนการดำเนินการ ปรับปรุงกระบวนการเป็นระยะ ๆ ให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ส่งผลให้สำนักหอสมุดสามารถจัดการคอลเล็กชัน ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ ประเภทหนังสืออ้างอิง และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ให้ผู้ใช้บริการได้ยืมออกจากห้องสมุดตามแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศ
2. เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินการจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศ โดยนำแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA มาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน และนำกระบวนการ ADLI Model มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมีการจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ประเภทหนังสืออ้างอิง และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การดำเนินงานตามหลัก PDCA

1.1 Plan – วางแผนการดำเนินงาน

1.1.1 มีการทบทวนนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและปรับเกณฑ์การจัดการหนังสืออ้างอิง โดยศึกษาจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีการจัดคอลเล็กชันหนังสืออ้างอิงในปัจจุบันกับการแบ่งประเภทหนังสืออ้างอิงของ Bopp, & Smith, 2001; อังสนา ธงไชย, 2560 และมีการพิจารณาโยบายการจัดการคอลเล็กชันสิ่งพิมพ์รัฐบาล

1.1.2 วางแผนและจัดทำโครงการจัดการคอลเล็กชันหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์รัฐบาล โดยกำหนดกิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

1.1.3 ประชุมผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อถ่ายทอดนโยบายและอธิบายวิธีการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้าใจถึงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

1.1.4 จัดทำแนวปฏิบัติการปรับปรุงระเบียบหนังสืออ้างอิง และสิ่งพิมพ์รัฐบาลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พร้อมแก้ไขตัวเล่ม สำหรับห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ

1.2 Do – ออกแบบกระบวนการและปฏิบัติ

1.2.1 มีการออกแบบกระบวนการจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุด อัตโนมัติซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1) การเตรียมหนังสือก่อนการปรับปรุงระเบียบ

1.1) Create list รายชื่อหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและต่างประเทศ และสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่ให้บริการบนชั้นเพื่อทราบจำนวนรวมของหนังสือทั้งหมด

1.2) เตรียมพื้นที่ปฏิบัติงาน

1.3) เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

1.4) การเตรียมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานกลุ่มต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มบรรณารักษ์ ทำหน้าที่ คัดเลือกหนังสือ 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ ปรับแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูล และ 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานแก้ไขสันหนังสือ

2) การจัดการตัวเล่ม

2.1) สำรวจชั้นหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและต่างประเทศ และสิ่งพิมพ์รัฐบาลโดยพิจารณาหนังสือเป็นรายการตามนโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการหนังสืออ้างอิงสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562 และเอกสารการพิจารณาข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์รัฐบาล

2.2) ดึงตัวเล่มจากชั้นตามนโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการหนังสืออ้างอิงสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562 และเอกสารการพิจารณาข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์รัฐบาล

3) การปรับปรุงระเบียบในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

3.1) รับตัวเล่มและทำการตรวจสอบข้อมูลโดยการสแกนบาร์โค้ดที่ตัวเล่ม

3.2) ตรวจสอบข้อมูลหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและต่างประเทศ และสิ่งพิมพ์รัฐบาลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Innovative Millennium และแก้ไขข้อมูลเป็นรายการระเบียบให้เป็นปัจจุบัน

3.3) พิมพ์ลาเบล (Label) สันหนังสือให้ตรงกับข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

4) การจัดการตัวเล่มหนังสือหลังจากการปรับปรุงระเบียบ

4.1) ติด Label หนังสือให้ตรงกับข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการหาหนังสือได้อย่างสะดวก

4.3) ติดบัตรกำหนดส่ง เฉพาะหนังสืออ้างอิงที่เปลี่ยนสถานะเป็นหนังสือทั่วไป เพื่อนำออกให้บริการบนชั้นหนังสือทั่วไป

4.4) เรียงเลขตามหมวดหมู่บนชั้นหนังสือทั่วไปซึ่งเป็นหนังสือที่ผู้ใช้บริการสามารถยืมออกได้

1.3 Check – ตรวจสอบและประเมินผล

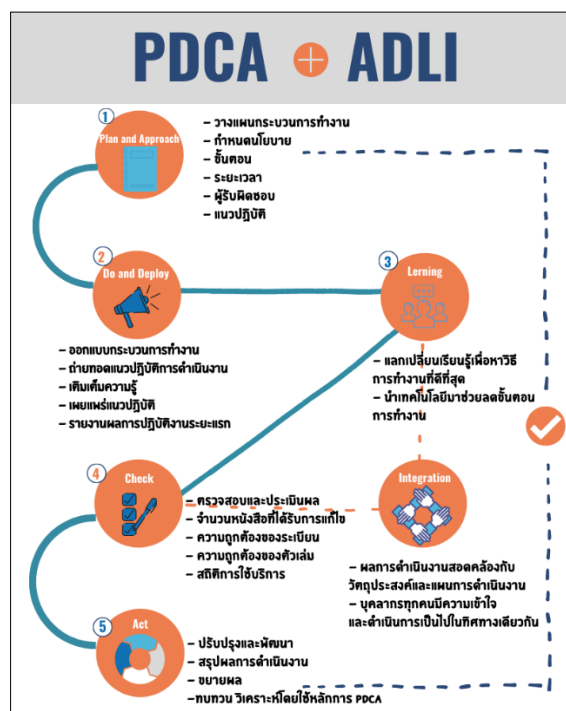
1.3.1 การดำเนินการหลังการปรับปรุงระเบียบหนังสือ

1) ทำการบันทึกข้อมูลจำนวนหนังสือที่มีการปรับปรุงระเบียบในแต่ละวันลงใน Google Sheet พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง

- 2) Create list จำนวนรายชื่อหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและต่างประเทศ และ
สิ่งพิมพ์รัฐบาล ที่มีให้บริการบนชั้น
- 3) สรุปข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละวัน
- 4) Create list สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ หลังจากการดำเนินการ
จัดการคอลเล็กชัน

1.4 Act – ปรับปรุงและพัฒนา

1.4.1 สรุปผลการดำเนินงานการปรับปรุงระเบียบหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและ
ต่างประเทศ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พร้อมประเมินผลการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการคอลเล็กชันด้วย PDCA + ADLI

2. การใช้ ADLI Model

2.1 A – Approach มีการวางแผนกำหนดทิศทาง ขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดหัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ จากนั้นหัวหน้าโครงการได้ดำเนินการวางแผนการปฏิบัติงาน และจัดสรรบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่เหมาะสม พร้อมจัดทำแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อนการดำเนินงานจะมีการประชุม เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

2.2 D – Deploy มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบในแต่ละขั้นตอน กระบวนการ และจัดทำแนวปฏิบัติเผยแพร่ในองค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจจนสามารถดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 L – Learning เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละกระบวนการดำเนินงาน มีการติดตามงาน เพื่อหากระบวนการที่สะดวกรวดเร็วที่สุด เช่น การคัดเลือกหนังสือ การคัดแยก การปรับปรุงระเบียบ การมัดหนังสือ การจัดชั้น การขนย้าย เป็นต้น รวมทั้ง นำเทคโนโลยีมาช่วยในการสำรวจหนังสือที่พัฒนาโดยคุณปราชญ์สงวนศักดิ์ ส่งผลให้การสำรวจหนังสือสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.4 I – Integration เกิดความร่วมมือในการทำงาน โดยส่วนงานต่าง ๆ ทั้งงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ และงานห้องสมุดคณะ รวมถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายที่เข้ามาช่วยในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

ผลการดำเนินการ อภิปรายผล

จากการดำเนินการจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศด้วย ADLI Model ของสำนักหอสมุด โดยนำระบบประเมินกระบวนการทำงานตามแนวทาง ADLI Model และใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางการดำเนินงาน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – กันยายน 2562 นั้น มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. เกณฑ์การจัดการหนังสืออ้างอิงสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562 (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 เกณฑ์การจัดการหนังสืออ้างอิงสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562

เกณฑ์พิจารณาหนังสืออ้างอิงแบบเดิม	เกณฑ์พิจารณาหนังสืออ้างอิงแบบใหม่
พจนานุกรม (Dictionary) จัดทำโดยรวบรวมคำ คำศัพท์ จัดเรียงลำดับตามตัวอักษรโดยให้ความหมายของคำ การสะกด การออกเสียง ชนิดของคำ ประวัติความเป็นมาของคำ ตลอดจนวิธีใช้คำในความหมายต่าง ๆ พร้อมทั้งยกตัวอย่างการใช้คำในรูปของประโยค	พจนานุกรม (Dictionary) จัดทำโดยรวบรวมคำ คำศัพท์ จัดเรียงลำดับตามตัวอักษรโดยให้ความหมายของคำ การสะกด การออกเสียง ชนิดของคำ ประวัติความเป็นมาของคำ ตลอดจนวิธีใช้คำในความหมายต่าง ๆ พร้อมทั้งยกตัวอย่างการใช้คำในรูปของประโยค
สารานุกรม (Encyclopedia) จัดทำโดยรวบรวมความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างสังเขป เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับใช้ค้นหาความรู้เบื้องต้นในแต่ละสาขาวิชา มักมีรายชื่อเอกสารท้ายบทความ สำหรับใช้เป็นแนวทางสืบค้นต่อเนื่อง	สารานุกรม (Encyclopedia) จัดทำโดยรวบรวมความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างสังเขป เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับใช้ค้นหาความรู้เบื้องต้นในแต่ละสาขาวิชา มักมีรายชื่อเอกสารท้ายบทความ สำหรับใช้เป็นแนวทางสืบค้นต่อเนื่อง
อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Source) จัดทำโดยรวบรวมประวัติบุคคล โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติการเกิด การศึกษา อาชีพ ครอบครัว และผลงานดีเด่น ทั้งในระดับย่อ และละเอียด อาจมีภาพประกอบ	อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Source) จัดทำโดยรวบรวมประวัติบุคคล โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติการเกิด การศึกษา อาชีพ ครอบครัว และผลงานดีเด่น ทั้งในระดับย่อ และละเอียด อาจมีภาพประกอบ
แหล่งอ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Sources) จัดทำโดยรวบรวมข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ทั้งลักษณะธรรมชาติและลักษณะที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ชื่อแม่น้ำ ทะเล ภูเขา ถนน เมือง โดยบอกตำแหน่ง	แหล่งอ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Sources) จัดทำโดยรวบรวมข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ทั้งลักษณะธรรมชาติและลักษณะที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ชื่อแม่น้ำ ทะเล ภูเขา ถนน เมือง โดยบอกตำแหน่ง

เกณฑ์พิจารณาหนังสืออ้างอิงแบบเดิม	เกณฑ์พิจารณาหนังสืออ้างอิงแบบใหม่
ที่ตั้ง ของลักษณะนั้น ๆ ในบางเล่มมีแผนที่และภาพประกอบไว้อย่างชัดเจน ประกอบด้วย แผนที่ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ และ หนังสือนำเที่ยว	ที่ตั้ง ของลักษณะนั้น ๆ ในบางเล่มมีแผนที่และภาพประกอบไว้อย่างชัดเจน ประกอบด้วย แผนที่ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ และ หนังสือนำเที่ยว
นามานุกรม/ทำเนียบนาม (Directory) จัดทำโดยรวบรวมรายชื่อบุคคล สถานที่หรือหน่วยงานต่าง ๆ จัดเรียงตามลำดับอักษรของชื่อ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ สกุล ที่อยู่ ตำแหน่งหน้าที่ และรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นหน่วยงานมีการแจ้งรายละเอียดของหน่วยงานแต่ละแห่ง เช่น ชื่อสถานที่ตั้ง ปีที่ตั้ง หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น นามานุกรม บางเล่มอาจเรียกว่า ทำเนียบนาม	นามานุกรม/ทำเนียบนาม (Directory) จัดทำโดยรวบรวมรายชื่อบุคคล สถานที่หรือหน่วยงานต่าง ๆ จัดเรียงตามลำดับอักษรของชื่อ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ สกุล ที่อยู่ ตำแหน่งหน้าที่ และรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นหน่วยงานมีการแจ้งรายละเอียดของหน่วยงานแต่ละแห่ง เช่น ชื่อสถานที่ตั้ง ปีที่ตั้ง หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น นามานุกรม บางเล่มอาจเรียกว่า ทำเนียบนาม
หนังสือลักษณะพิเศษ เช่น หนังสือมีขนาดใหญ่ (Large Print) ไปสการ์ดภาพ หนังสือสามมิติ ตัวอย่างหนังสือ เช่น หนังสือแผนที่กรุงเทพฯ-ธนบุรี ไปสการ์ดภาพจิตรกรรมของจีน	หนังสือลักษณะพิเศษ เช่น หนังสือมีขนาดใหญ่ (Large Print) ไปสการ์ดภาพ หนังสือสามมิติ ตัวอย่างหนังสือ เช่น หนังสือแผนที่กรุงเทพฯ-ธนบุรี ไปสการ์ดภาพจิตรกรรมของจีน
รายปี (Yearbook) จัดทำโดยรวมความรู้ ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในรอบปีที่ผ่านมา การจัดเรียงเนื้อหาแยกตามสาขาวิชาหรือแยกตามเนื้อหาของแต่ละเรื่อง เช่น การเมือง องค์กร สมาคม ที่ทำการบันทึกข้อมูลและจัดทำเป็นรูปเล่ม นับรวมกลุ่มสมพัตร ที่จัดทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญ และ ความรู้เบ็ดเตล็ด	ปรับเป็น หนังสือทั่วไป
คู่มือ (Handbooks, Manuals) จัดทำขึ้นเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ หรือคู่มือศึกษา และความรู้เบ็ดเตล็ด ในลักษณะเฉพาะเจาะจง เช่น คู่มือแกะสลักผลไม้ คู่มือวันสำคัญของไทยและโลก ประเพณีไทย เป็นต้น	ปรับเป็น หนังสือทั่วไป
ดรรชนี (Index) จัดทำเพื่อช่วยค้นหาแหล่งข้อมูลที่มีการตีพิมพ์ บทความ และข้อเขียนที่ปรากฏในวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และหนังสือ ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำและแหล่งที่สามารถได้มาซึ่งบทความที่ต้องการ บางเล่มอาจมีการจัดทำสาระสังเขปประกอบเพื่อให้สามารถประเมินหรือเลือกเอกสารได้อย่างรวดเร็ว	ปรับเป็น หนังสือทั่วไป

เกณฑ์พิจารณาหนังสืออ้างอิงแบบเดิม	เกณฑ์พิจารณาหนังสืออ้างอิงแบบใหม่
บรรณานุกรม (Bibliographies) จัดทำเพื่อช่วยค้นหาหนังสือ วารสารหรือเอกสารประเภทอื่น ๆ เช่น เอกสารสัมมนา รายงาน งานวิจัย เป็นต้น ที่มีการจัดทำขึ้นมาจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำ อาจมีบทคัดย่อ (Abstract) หรือ บรรณนิทัศน์ (Annotations) ซึ่งเป็นสาระสำคัญโดยย่อประกอบเพื่อให้สามารถประเมินหรือเลือกเอกสารได้อย่างรวดเร็ว และในการจัดทำบางเล่มอาจมีการแจ้งแหล่งที่จัดเก็บไว้ด้วย	ปรับเป็น หนังสือทั่วไป

2. จัดทำแนวปฏิบัติการปรับปรุงระเบียบหนังสืออ้างอิง และสิ่งพิมพ์รัฐบาลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พร้อมแก้ไขตัวเล่ม สำหรับห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ (ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 แนวปฏิบัติสำหรับห้องสมุดกลาง

ลำดับ	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	ศึกษาเกณฑ์การจัดการหนังสืออ้างอิง จากนโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการหนังสืออ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2562 และเอกสารการพิจารณาข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์รัฐบาล	งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
2	ดึงตัวเล่มจากชั้นตามเกณฑ์	งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
3	ปรับปรุงระเบียบในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ดังนี้ 3.1 สำหรับหนังสืออ้างอิง 1) เปลี่ยน itype จาก 11, 17 เป็น 0 2) เปลี่ยน status จาก not for loan เป็น look on shelf 3) แก้ไขเลขหมู่ใน item 3.2 สำหรับสิ่งพิมพ์รัฐบาล 1) เปลี่ยน itype จาก 2 เป็น 0 2) แก้ไขเลขหมู่ใน item	งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
4	ดำเนินการในตัวเล่ม 4.1 ลบอักษร อ, อ/กน, R, R/N และ ส.ร., G.P. ในตัวเล่มที่หน้าปกในและหน้าลับ 4.2 ติดสติ๊กเกอร์ขาวทึบตราประทับ “หนังสืออ้างอิงห้ามยืมออก”	งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ

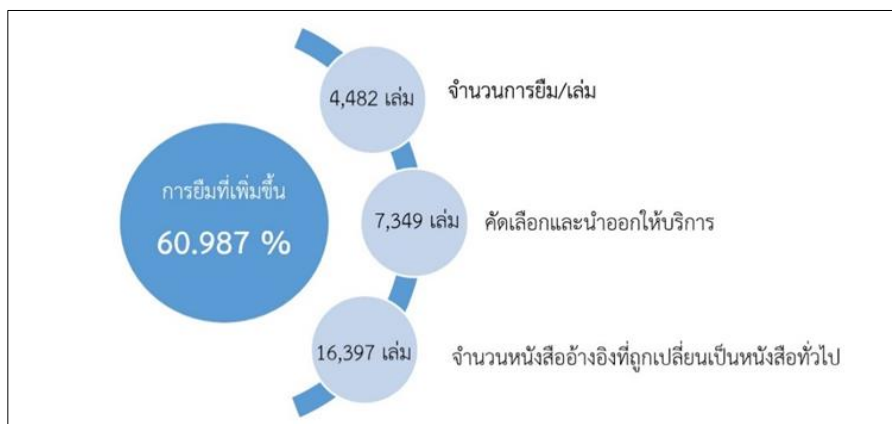
ลำดับ	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
5	พิมพ์ลาเบล (Label) สันหนังสือให้ตรงกับข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
6	ติดสันหนังสือให้ตรงกับข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 3 แนวปฏิบัติสำหรับห้องสมุดคณะ

ลำดับ	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	ศึกษาเกณฑ์การจัดการหนังสืออ้างอิง จากนโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการหนังสืออ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2562 และเอกสารการพิจารณาข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์รัฐบาล	ห้องสมุดคณะ
2	Create list รายการหนังสือจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ห้องสมุดคณะ
3	พิจารณารายการหนังสือที่เป็นรายการตามเกณฑ์ข้อที่ 1. พิจารณาจัดประเภทเป็นหนังสืออ้างอิงตามหลักบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และพิจารณาข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์รัฐบาล	ห้องสมุดคณะ
4	ส่งบันทึกในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ถึงหัวหน้างานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อแจ้งดำเนินการปรับปรุงระเบียบ	ห้องสมุดคณะ
5	ปรับปรุงระเบียบในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ดังนี้ 5.1 สำหรับหนังสืออ้างอิง 1) เปลี่ยน itype จาก 11, 17 เป็น 0 2) เปลี่ยน status จาก not for loan เป็น look on shelf 3) แก้ไขเลขหมู่ใน item 5.2 สำหรับสิ่งพิมพ์รัฐบาล 1) เปลี่ยน itype จาก 2 เป็น 0 2) แก้ไขเลขหมู่ใน item	งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
6	พิมพ์ลาเบล (Label) สันหนังสือให้ตรงกับข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และส่งไปยังห้องสมุดคณะเพื่อแก้ไขตัวเล่ม	งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
7	ติดสันหนังสือให้ตรงกับข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ห้องสมุดคณะ
8	ดำเนินการในตัวเล่ม 8.1 ลบอักษร อ, อ/ณ, R, R/N และ ส.ร., G.P. ในตัวเล่มที่หน้าปกในและหน้าลับ 8.2 ติดสติ๊กเกอร์ขาวทึบตราประทับ “หนังสืออ้างอิงห้ามยืมออก”	ห้องสมุดคณะ

3. สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น จากการเก็บข้อมูลการยืมทรัพยากรสารสนเทศตั้งแต่มีการเปลี่ยนแปลงคอลเล็กชันแล้วเสร็จ พบว่า

3.1 หนังสืออ้างอิง ที่เปลี่ยนจากหนังสืออ้างอิงเป็นหนังสือทั่วไป จำนวน 16,397 เล่ม นำออกให้บริการ 7,349 เล่ม มีจำนวนการยืม 4,482 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 60.99



ภาพที่ 2 สถิติการใช้หนังสืออ้างอิงที่เพิ่มขึ้น

3.2 สิ่งพิมพ์รัฐบาล ที่เปลี่ยนเป็นหนังสือทั่วไป จำนวน 168,245 เล่ม นำออกให้บริการ 78,377 เล่ม มีจำนวนการยืมทั้งหมด 50,576 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 64.53



ภาพที่ 3 สถิติการใช้สิ่งพิมพ์รัฐบาลที่เพิ่มขึ้น

อภิปราย

จากการดำเนินงานการจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - กันยายน 2562 นั้น สรุปได้ว่า สำนักหอสมุดสามารถจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศได้ตามวัตถุประสงค์ และกำหนดการตามแผนงาน โดยใช้ระบบประเมินกระบวนการทำงานตามแนวทาง ADLI Model และวงจรบริหารคุณภาพ PDCA มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ส่งผลให้สำนักหอสมุด สามารถ

จัดการคอลเล็กชัน ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ ประเภทหนังสืออ้างอิง และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ให้ผู้ใช้บริการได้ยืมออกจากห้องสมุดตามแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อีกทั้งได้นำข้อมูลแนวปฏิบัติที่ได้ไปเป็นแนวทางในการจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น และได้นำผลการเก็บข้อมูลด้านสถิติมาใช้ในการดำเนินการพัฒนาห้องสมุด อีกทั้งยังสามารถเผยแพร่ข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการต่อไปได้

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากการดำเนินการจัดการคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศด้วย ADLI Model ของสำนักหอสมุด โดยนำระบบประเมินกระบวนการทำงานตามแนวทาง ADLI Model และใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางการดำเนินงาน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – กันยายน 2562 นั้น สามารถสรุปผลดำเนินงาน ดังนี้

1. ADLI Model เป็นวิธีที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการทำงานเชิงคุณภาพที่ชัดเจน ตั้งแต่การวางแผนกำหนดทิศทาง ขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ถ่ายทอดให้เกิดความเข้าใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้ง ผลสันทนาการ ทำให้สอดคล้องกับเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
2. ทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและต่างประเทศ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562
3. จัดทำกระบวนการดำเนินการปรับปรุงระเบียบหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและต่างประเทศ และสิ่งพิมพ์รัฐบาลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
4. สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ให้สามารถยืมออกได้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18

ข้อเสนอแนะ

1. ห้องสมุดควรมีการนำข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการมาออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น
2. ห้องสมุดควรทบทวนกระบวนการทำงาน และมีการจัดการคอลเล็กชัน อย่างสม่ำเสมอ
3. ห้องสมุดควรจัดกิจกรรม/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการคอลเล็กชัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบ

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้เพิ่มขึ้น
2. ผู้ใช้บริการสามารถนำความรู้จากทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกจากห้องสมุดไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น
3. ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าหาความรู้จากทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออ้างอิงที่มีคุณค่าได้สะดวกมากขึ้น

ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ผู้ปฏิบัติงานได้ทบทวนการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนและออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Redesign)
2. ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกฝนทักษะการทำงานเป็นทีมซึ่งเป็น Soft skill ในการทำงานร่วมกัน และมีทักษะการสื่อสารเพื่อประสานงานระหว่างงานต่าง ๆ ทั้งงานภายในห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ
3. ผู้ปฏิบัติงานได้มีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างความเข้าใจในการทำงานมากขึ้น
4. ผู้ปฏิบัติงานได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

1. ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีการใช้เพิ่มขึ้น ทำให้คุ้มค่ากับงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา
2. ห้องสมุดได้ทบทวนการจัดคอลเล็กชันของทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ห้องสมุดได้กระบวนการทำงานที่ดีทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้

รายการอ้างอิง

- บุญเลิศ คณาชนสาร. (2559). *เข้าใจภาพรวมกระบวนการ อย่างถ่องแท้ด้วย SIPOC*. สืบค้น 16 สิงหาคม 2563, จาก <https://www.nairienroo.com/sipoc/>
- พิมพ์นิ ดำสงค์. (2555). *การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพโรจน์ ขาวสิทธิวงศ์. (2560). *การวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย SIPOC*. นครปฐม: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2561). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561*. สืบค้น 20 สิงหาคม 2563, จาก <http://www.edpex.org>
- อังสนา ธงไชย. (2560). *ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง*. เชียงใหม่: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Bopp, R. E. & Smith, L. C. (2001). *Reference and information services: An introduction (3rd ed.)*. Englewood, CO: Libraries Unlimited.