PULINET Journal

เรียนรู้จากงานที่ทำ สู่นวัตกรรมเพื่อการบริการ
From Work to Service Innovations

วรรณาภรณ์ เทียรท้าว สิริรัตน์ ไกรกลิ่น ธนพร ประเสริฐกุล
รัชวรรณ นัดสันเทียะ จิราภรณ์ ไทยโกษา มนตรา เอมห้อง
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร e-mail: wannapornt@nu.ac.th, siriratk@nu.ac.th

บทคัดย่อ

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จากการมองปัญหาให้เป็นโอกาสในการพัฒนางานโดยใช้องค์ความรู้ของบุคลากรทุกคน รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการทำงาน สร้างแรงจูงใจและสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการพัฒนา องค์ความรู้ของแต่ละบุคคลและเมื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันจึงก่อให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่หรือการต่อยอดนวัตกรรมเดิมอย่างไม่มีที่สิ้นสุด รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหา การหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา การแสดงออกด้านการนำเสนอความคิดและผลงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้หลอมรวมกันจนเกิดเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่มีค่ายิ่งขององค์กร

คำสำคัญ:

องค์กรแห่งการเรียนรู้, การจัดการความรู้, นวัตกรรม, วัฒนธรรมองค์กร

Abstract

Naresuan University Library aims at providing quality service to the users leading to continuous learning organization. Problems have been used as opportunities to improve staff capability using their own expertise and support from the administrator. This results in the development of a number of innovation and the improvement of working process. Continuation of this practice has improved working potential, critical thinking and problem solving skill of the staff resulting in a valuable organizational culture.

Keyword:

Learning Organization, Knowledge Management, Innovation, Organizational Culture

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานโดยมุ่งพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ จึงทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ใช้ในการบริการโดยอาศัยความร่วมมืออันดีระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ ดังปณิธานของสำนักหอสมุดที่จะพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งเพื่อพัฒนาตนเองในการทำงานและการดำเนินชีวิต

สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ จึงมีการจัดการองค์กรการเรียนรู้เพื่อเตรียมรับมือกับความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา โดยมีการกระตุ้นให้ทุกฝ่ายงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการถ่ายทอดความรู้และความเชี่ยวชาญที่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ปลูกฝังให้มีความรอบรู้ในงาน ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร “รอบรู้ เชี่ยวชาญ บริการประทับใจ” โดยตลอดเวลาบุคลากรจะได้รับการฝึกฝนให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาทางในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง จากนั้นได้จัดให้มีการถ่ายทอดผลงานของตนเองแก่เพื่อนร่วมงานภายใต้ชื่อกิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก การฝึกฝนดังกล่าวได้รับการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบันได้กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีค่ายิ่งและได้ผสานเข้าเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการทำงานปกติของบุคลากร ส่งผลให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่องและไม่มีที่สิ้นสุด

อีกทั้งผู้บริหารให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีความตื่นตัวและพร้อมรับองค์ความรู้ใหม่ ๆ เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงสามารถและนำศักยภาพของตนเองมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยจัดเวทีกิจกรรม “Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก” เพื่อ 1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงในการทำงานระหว่างงานระหว่างบุคคล 2) การรวบรวมปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไข และนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติต่อไป 3) การนำบุคคลากรที่มีความรู้ในสำนักหอสมุด มาถ่ายทอดถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้เกิดการนำไปใช้จริง โดยลักษณะการดำเนินกิจกรรมจะนำความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตมาเล่าสู่กันฟังด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง ซึ่งจากเดิมเป็นการนำเสนอปัญหาที่พบในงาน หรือความรู้ที่ได้ไปอบรม ประชุม สัมมนา บอกเล่าให้เพื่อนร่วมงานรับรู้ ต่อมาได้มีการนำปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรับกระบวนการทำงาน ติดตามผลการทำงาน สร้างเข้าใจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จนเกิดเป็นนวัตกรรมเพื่อการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการ และนวัตกรรมเพื่อการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร ในส่วนของบุคลากรที่ไปอบรมได้นำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงาน สำหรับนวัตกรรมและองค์ความรู้ที่โดดเด่นหลายชิ้นงานที่พัฒนาโดยบุคลากรสำนักหอสมุดนั้น ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมให้กับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยทราบโดยเกิดเป็นกิจกรรม NU Library Staff Learning ที่ผ่านมา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำประเด็นปัญหาที่พบในงานมาร่วมกันแก้ปัญหา
2. เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ใช้ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

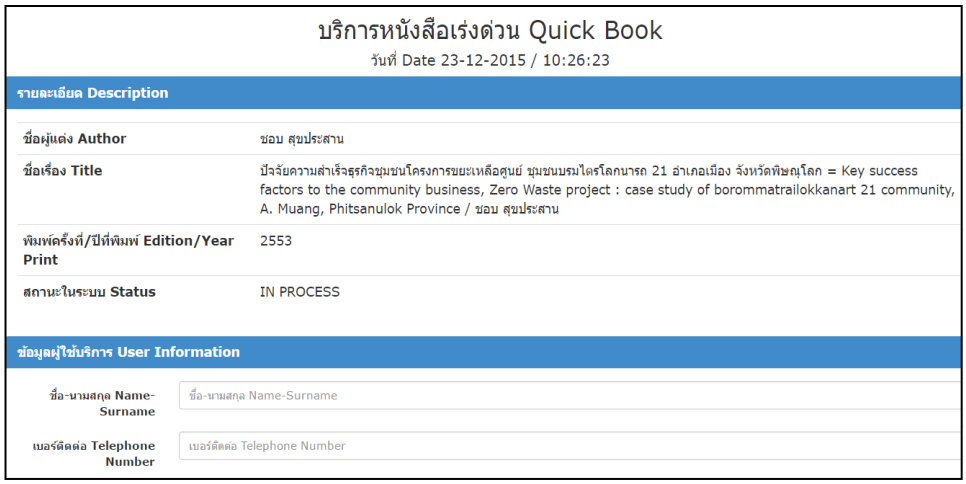
1. บุคลากรที่พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานประจำวิเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น
2. เชิญบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาร่วมหารือเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยละเอียด
3. ในบางกรณีจะมีการเชิญบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านไอที (งานเทคโนโลยีห้องสมุด) เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังการวิเคราะห์ปัญหาด้วย
4. บุคลากรอภิปรายร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยในขั้นตอนนี้บุคลากรจากงานเทคโนโลยีห้องสมุดอาจเสนอแนะให้มีการพัฒนาฐานข้อมูลขึ้นมาเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
5. กรณีที่เป็นการแก้ไขปัญหาด้วยการใช้ฐานข้อมูลนั้น บุคลากรด้านไอทีจะสอบถามรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานประจำเพิ่มเติมเพื่อให้มั่นว่าตนเองนั้นเข้าใจปัญหาถูกต้อง และเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาฐานข้อมูลต่อไป
6. บุคลากรทดสอบการแก้ไขปัญหาตามวิธีการที่ได้หารือกัน หรือทดลองใช้ฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้น
7. บุคลากรนำเสนอประเด็นปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ใช้ให้บุคลากรสำนักหอสมุดทราบในกิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก
8. ในบางกรณีบุคลากรอาจนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานซึ่งตนเองได้ทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเป็นการให้ความรู้แก่เพื่อนร่วมงาน
9. รวบรวมประเด็นที่นำเสนอไว้ในฐานข้อมูล Knowledge-based Central

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

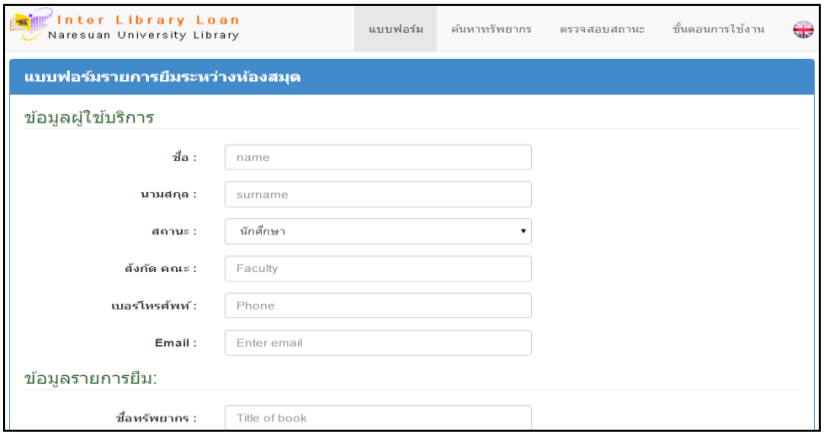
1. การนำเสนอความรู้ในกิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก ประจำปีงบประมาณ 2558 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 83 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด มีการนำเสนอประเด็นความรู้ รวม 42 เรื่อง โดยสามารถสกัดความรู้แยกเป็น งานบริการสารสนเทศ จำนวน 10 เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 13 เรื่อง และงานบริหาร จำนวน 19 เรื่อง
2. ในปีงบประมาณ 2558 มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในฝ่าย/งาน จำนวน 11 ครั้ง และมีการนำความรู้ ปัญหาที่พบมาพัฒนาและปรับปรุงนวัตกรรม โดยแบ่งออกเป็นนวัตกรรมเพื่อผู้ใช้บริการจำนวน 5 นวัตกรรม และนวัตกรรมเพื่อการปฏิบัติงานจำนวน 6 นวัตกรรม ดังนี้

นวัตกรรมเพื่อการให้บริการ

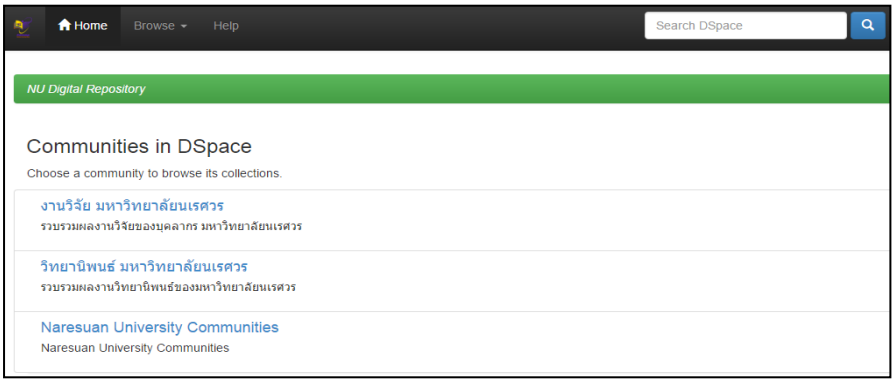
2.1 ระบบการจัดการบริการเร่งด่วน (Quick Service) เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลออนไลน์เพื่อขอใช้ทรัพยากรที่อยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ (In process) เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน



2.2 ระบบยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดให้กรอกข้อมูลออนไลน์ให้บรรณารักษ์ตรวจสอบข้อมูล ซึ่งผู้ใช้และผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบผลการดำเนินของคำขอใช้บริการที่อยู่ในระหว่างดำเนินการได้



2.3 NU Digital Repository คลังความรู้ดิจิตอล ที่รวมผลงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นข้อมูลฉบับเต็ม



2.4 ระบบจองห้อง Study Room เป็นระบบที่ต่อยอดจากระบบห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มที่จากเดิมผู้ใช้บริการต้องมาติดต่อ ใช้ห้องที่สำนักหอสมุดเท่านั้น ให้สามารถตรวจสอบสถานะห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม และจองออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.5 Internet Room Calendar ปฏิทินการใช้ห้องอบรมสารสนเทศ เป็นการประยุกต์ใช้ NU Google Apps เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบการใช้ห้องอบรม

นวัตกรรมเพื่อการปฏิบัติงาน

2.6 การพิมพ์ใบเสร็จด้วยเครื่องพิมพ์ในงานบริการยืมคืน เป็นการลดการใช้ใบเสร็จจากการเขียนมาเป็นการพิมพ์ด้วยเครื่อง

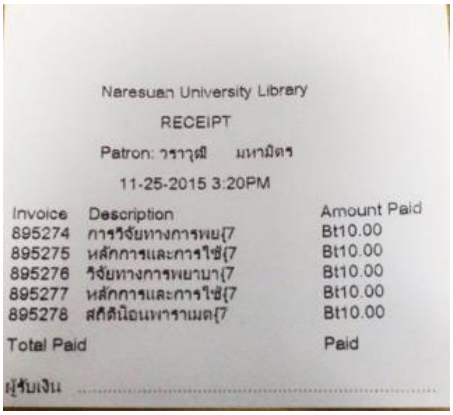
Naresuan University Library

RECEIPT

11-09-2015 9:50AM

Name	Invoice	Description	Amount Paid
ศุภกิตติ์	890385	สิทธิไตรประชาและ	Bt35.00
ศุภกิตติ์	890386	ความรู้เรื่องพระ	Bt35.00
ศุภกิตติ์	890387	ขบวนการคอมมิวนิส	Bt35.00
ศุภกิตติ์	890388	จีนสามยุค	Bt75.00
ศุภกิตติ์	890389	เปิดโปงกลวิธีปลุ	Bt35.00
ศุภกิตติ์	890390	หลัง	Bt35.00
อโนเด์วัฒน์	890391	การปฏิวัติสยาม	Bt40.00
Total			Bt290.00

ผู้รับเงิน .....



Naresuan University Library

RECEIPT

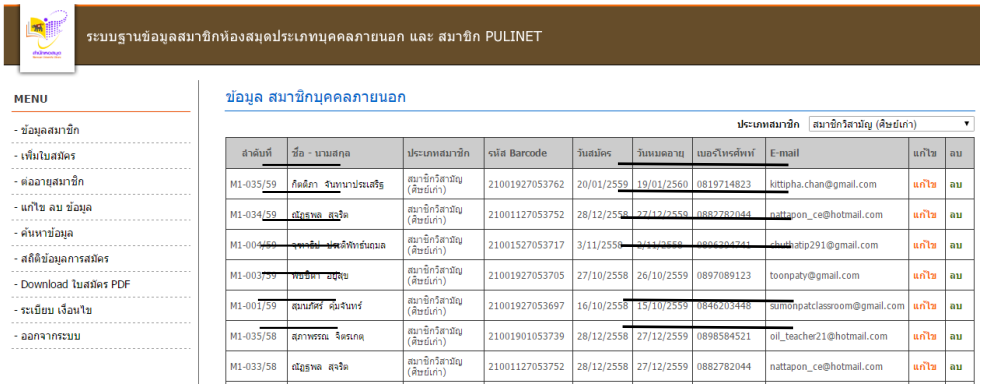
Patron: วราวุฒิ มหามิตร

11-25-2015 3:20PM

Invoice	Description	Amount Paid
895274	การวิจัยทางการพย{7	Bt10.00
895275	หลักการและการใช้{7	Bt10.00
895276	วิจัยทางการพยาบา{7	Bt10.00
895277	หลักการและการใช้{7	Bt10.00
895278	สถิติเบื้องพยาเมตร{7	Bt10.00
Total Paid		Paid

ผู้รับเงิน .....

2.7 ระบบข้อมูลสมาชิกห้องสมุดประเภทบุคคลภายนอก ศิษย์เก่า และ PULINET



ระบบฐานข้อมูลสมาชิกห้องสมุดประเภทบุคคลภายนอก และ สมาชิก PULINET

MENU

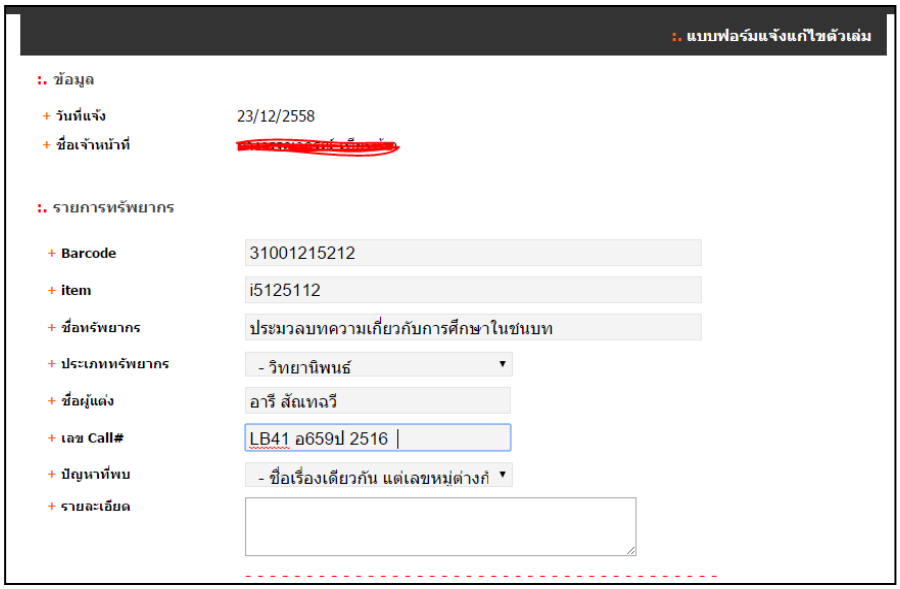
- ข้อมูลสมาชิก
- เพิ่มใบสมัคร
- ต่ออายุสมาชิก
- แก้ไข ลบ ข้อมูล
- ค้นหาข้อมูล
- สถิติข้อมูลการสมัคร
- Download ใบสมัคร PDF
- ระเบียบ เงื่อนไข
- ออกจากระบบ

ข้อมูล สมาชิกบุคคลภายนอก

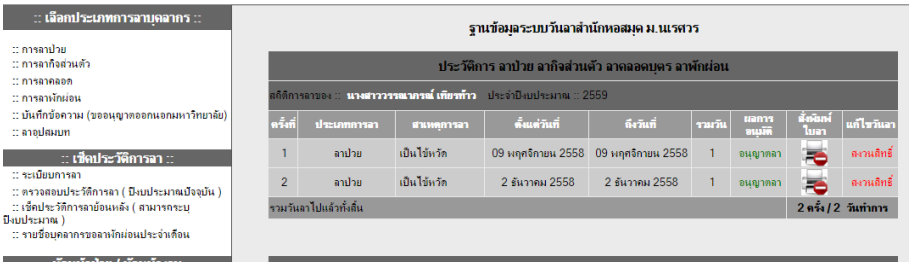
ประเภทสมาชิก: สมาชิกวิสามัญ (ศิษย์เก่า)

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	ประเภทสมาชิก	รหัส Barcode	วันสมัคร	วันหมดอายุ	เบอร์โทรศัพท์	E-mail	แก้ไข	ลบ
M1-035/59	กิตติภา จันทนาประเสริฐ	สมาชิกวิสามัญ (ศิษย์เก่า)	21001927053762	20/01/2559	19/01/2560	0819714823	kittipha.chan@gmail.com	แก้ไข	ลบ
M1-034/59	ณัฐธพล สุจริต	สมาชิกวิสามัญ (ศิษย์เก่า)	21001127053752	28/12/2558	27/12/2559	0882782044	nattapon_ce@hotmail.com	แก้ไข	ลบ
M1-004/59	จุฑาธิป ปลดทิพย์ธนกมล	สมาชิกวิสามัญ (ศิษย์เก่า)	21001527053717	3/11/2558	2/11/2559	0896394741	chutchatip291@gmail.com	แก้ไข	ลบ
M1-003/59	พรชิตา อยู่สุข	สมาชิกวิสามัญ (ศิษย์เก่า)	21001927053705	27/10/2558	26/10/2559	0897089123	toonpaty@gmail.com	แก้ไข	ลบ
M1-001/59	สุมนภัศร์ ดีมั่งมหาร	สมาชิกวิสามัญ (ศิษย์เก่า)	21001927053697	16/10/2558	15/10/2559	0846203448	sumonpatclassroom@gmail.com	แก้ไข	ลบ
M1-035/58	สุภาพรรณ จิตรเกตุ	สมาชิกวิสามัญ (ศิษย์เก่า)	21001901053739	28/12/2558	27/12/2559	0898584521	oil_teacher21@hotmail.com	แก้ไข	ลบ
M1-033/58	ณัฐธพล สุจริต	สมาชิกวิสามัญ (ศิษย์เก่า)	21001127053752	28/12/2558	27/12/2559	0882782044	nattapon_ce@hotmail.com	แก้ไข	ลบ

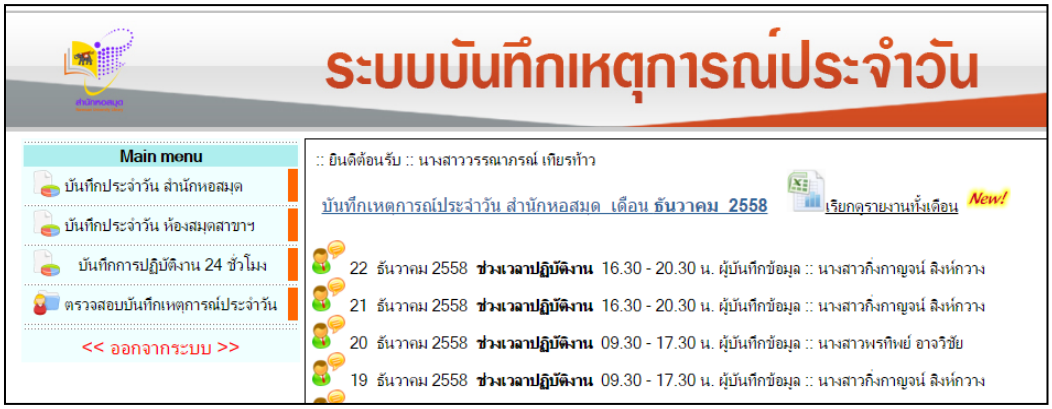
2.8 ระบบการแจ้งแก้ไขตัวเล่ม เป็นระบบที่ทำงานระหว่างงานขึ้นชั้นให้บริการใช้ในการแจ้งฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศตรวจสอบการให้เลขหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ



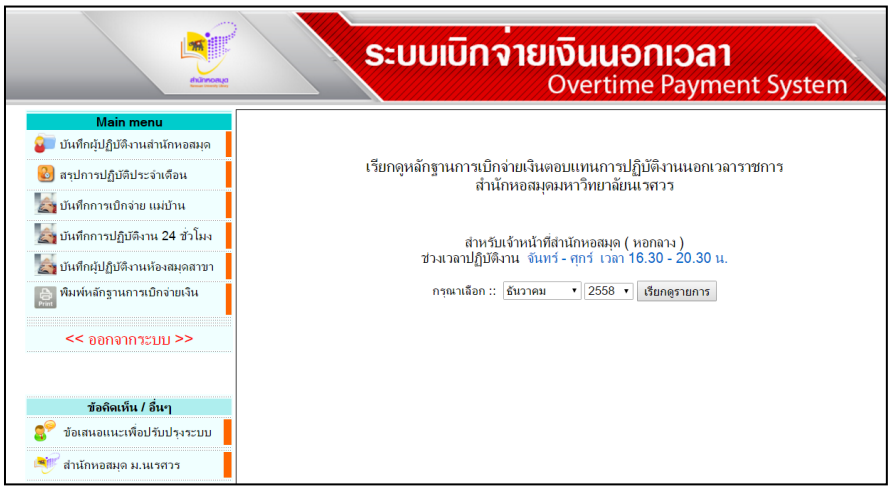
2.9 ระบบข้อมูลการลาของบุคลากร บุคลากรสามารถทราบประวัติการลาของตนเอง และผู้อนุมัติวันลาสามารถตรวจสอบการลาของบุคลากรในวันเดียวกันได้ เพื่อป้องกันสิให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการ



2.10 ระบบบันทึกเหตุการณ์ประจำวัน เป็นระบบที่บรรณารักษ์หัวหน้าเวรใช้ในบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ ผู้บริหารสามารถติดตามบันทึกได้แบบ Real time



2.11 ระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เป็นระบบที่เจ้าหน้าที่การเงินใช้ในการจ่ายเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังสามารถลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้



3. จากการจัดกิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น เนื่องจากผู้บริหารมีการโน้มน้าวให้บุคลากรมีความกล้าที่จะนำเสนอประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนทุกความคิดเห็นเพื่อจุดประกายความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้บรรยากาศในการนำเสนอความรู้เป็นกันเอง บุคลากรเปิดใจรับฟังและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากเดิมที่บุคลากรให้ความสนใจเฉพาะในงานตน เมื่อได้รับฟังความรู้จากงานอื่น ๆ ก็ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี สามารถต่อยอดความรู้พัฒนาเป็นนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะงานแต่ละงานนั้น แต่ละฝ่ายต้องมีการเกี่ยวข้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การร่วมกันคิดแก้ไขปัญหา เมื่อทุกคนเปิดใจจึงสามารถแก้ไขปัญหาได้ จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาที่ทำให้มีการพัฒนาอยู่เสมอ เพราะบุคลากรมีการยึดแนวทางการปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดกิจกรรม NULIB Staff Learning ครั้งที่ 1 ซึ่งจัดขึ้นเพื่อเผยแพร่ผลงาน เปิดโอกาสให้ผู้ที่สนใจร่วมรับฟัง เป็นการนำเสนอผลงานด้วยวาจา โดยมีผู้นำเสนอผลงานทั้งสิ้น 15 ผลงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มปรับปรุงกระบวนการทำงาน 4 ผลงาน กลุ่มเทคโนโลยี จำนวน 7 ผลงาน และกลุ่มบริการเชิงรุก จำนวน 4 ผลงาน

การนำไปใช้ประโยชน์

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรมีวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ดี ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

2. หน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำแนวทางนี้ไปปรับใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรได้