

การเพิ่มประสิทธิภาพการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว
และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี ด้วยการจัดการความรู้
Optimization of Knowledge Management on Presentation of
The King Prajadhipok and Queen Rambhai Barni Documentation Center

กวิสรา เรือนทองใบ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail: kawisarastou@gmail.com

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้จัดตั้งห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ห้องรัชกาลที่ 7 เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี และแสดงความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ที่ได้พระราชทานชื่อมหาวิทยาลัยโดยใช้พระนามพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อครั้งทรงดำรงพระอิสริยยศเป็นกรมหลวงสุโขทัยธรรมราชา มาเป็นชื่อมหาวิทยาลัย เป็นห้องที่ให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับพระราชประวัติ พระราชกรณียกิจพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี รวมทั้งเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่าง พ.ศ. 2468-2477 สำนักบรรณสารสนเทศได้เปิดให้บริการศึกษาเยี่ยมชมโดยจัดการนำชมแก่บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี นับเป็นกิจกรรมสำคัญส่วนหนึ่งสำหรับการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และงานบริการทางวิชาการแก่ชุมชน ตามพันธกิจด้านการจัดบริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประวัติ พัฒนาการ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ดังนั้นสำนักบรรณสารสนเทศจึงได้จัดโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการนำชมด้วยการจัดการความรู้ เรื่อง วิธีการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี ในปีงบประมาณ 2557 เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติงานต้อนรับและนำชมที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพบุคลากรห้องสมุดซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้การต้อนรับและนำชมห้องรัชกาลที่ 7 อีกทั้งรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 โดยใช้แนวคิดตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน มาประยุกต์ซึ่งประกอบด้วย 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดระบบความรู้

4) การประมวลและการกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 7) การเรียนรู้

ผลการดำเนินการจัดการความรู้ ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ประวัติน้องรัชกาลที่ 7 ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับและการนำชม แนวปฏิบัติการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 และได้คู่มือการจัดการความรู้ เรื่อง วิธีการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี บุคลากรห้องสมุดได้มีความรู้และประสบการณ์จากการรวบรวมองค์ความรู้ตามวิธีการจัดการความรู้ และนำองค์ความรู้ไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการให้การต้อนรับ และนำชมซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จในการให้บริการนำชม อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึก และบทบาทหน้าที่ของบุคลากรห้องสมุดในการเป็นผู้ต้อนรับ ผู้นำชม และผู้ให้บริการที่ต้อนรับก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, ห้องสมุด มสธ., ห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว, ห้องรัชกาลที่ 7

บทนำ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้จัดตั้งห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ห้องรัชกาลที่ 7 ณ อาคารบรรณสาร ชั้น 2 เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี และแสดงความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ที่ได้พระราชทานชื่อมหาวิทยาลัยโดยใช้พระนามพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อครั้งทรงดำรงพระอิสริยยศเป็นกรมหลวงสุโขทัยธรรมราชา มาเป็นชื่อมหาวิทยาลัย เป็นห้องที่ให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับพระราชประวัติ พระราชกรณียกิจพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี รวมทั้งเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่าง พ.ศ. 2468-2477 สำนักบรรณสารสนเทศจัดบริการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 แก่ผู้ใช้ห้องสมุดและผู้เยี่ยมชมจากหน่วยงานต่าง ๆ บริการนำชมดังกล่าว ถือเป็นบริการที่สำคัญทั้งในแง่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดตามพันธกิจของสำนักด้านการจัดบริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประวัติ พัฒนาการและอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการจัดการความรู้ของหน่วยงานเพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ที่เป็นเลิศ อีกทั้งยังเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้การต้อนรับและเยี่ยมชมดูงานของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะห้องรัชกาลที่ 7 เป็นสถานที่ซึ่งมหาวิทยาลัยได้กำหนดเป็นสถานที่เพื่อการศึกษาเยี่ยมชมดูงานแก่หน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้บริการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 ยังถือเป็นบริการทางวิชาการที่สำนักบรรณสารสนเทศจัดให้แก่ชุมชน

จากการปฏิบัติงานให้บริการนำชมอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี พบว่า มีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมดูงานมากขึ้น ขณะที่ มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานหลักเพียง 2 คน ทำให้การจัดบริการนำชมไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สำนักบรรณสารสนเทศจึงได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้ เรื่อง วิธีการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี ในปีงบประมาณ 2557 เพื่อหาแนวปฏิบัติการนำชมที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ในการทำหน้าที่นำชม รวมทั้งรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีในการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการนำชมแก่ผู้มาศึกษาดูงานห้องรัชกาลที่ 7 โดยใช้แนวคิดของการจัดการความรู้
2. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศที่ใช้เป็นข้อมูลในการนำชม และจัดทำกระบวนการ/ขั้นตอนการนำชมห้องรัชกาลที่ 7
3. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติในการนำชมห้องรัชกาลที่ 7
4. เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำชมห้องรัชกาลที่ 7 ที่ดี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

ดำเนินการตามวิธีการและขั้นตอนโดยใช้แนวคิดการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน มาประยุกต์ ประกอบด้วย

1. การบ่งชี้ความรู้

ดำเนินการโดยตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ สำนักบรรณสารสนเทศ จำนวน 11 คน เพื่อศึกษาสภาพข้อมูล ปัญหาและอุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่องานให้การต้อนรับและนำชมห้องรัชกาลที่ 7 จัดทำแผนการจัดการความรู้ สสำรวจประเมินองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาวิธีการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 ความรู้ที่มี ความรู้ที่ยังไม่มี และวิธีการดำเนินการกับความรู้เหล่านั้น โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างวันที่ 30 ธันวาคม 2556 – วันที่ 9 มกราคม 2557

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

ดำเนินการโดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาวิธีการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 ในส่วนความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลได้มีการสร้างองค์ความรู้โดยการให้คณะทำงานการจัดการความรู้ เล่าถ่ายทอด เขียนประสบการณ์ เทคนิค กลวิธี และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนำชมในพื้นที่จริง รวมทั้งผลการปฏิบัติงานการให้การต้อนรับและนำชมที่เป็นจุดเด่นของบุคลากรหลักเพื่อนำไปสู่การใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ส่วนความรู้ที่ยังไม่มี หรือต้องการเพิ่มเติม ดำเนินการแสวงหาโดยการค้นหาความรู้เพิ่มจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และใช้วิธีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ตรงในเรื่องนั้น ๆ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2557

3. การจัดระบบความรู้

ดำเนินการโดยรวบรวมความรู้ที่ได้จากการสร้าง และแสวงหาความรู้มาจัดกลุ่มตามหมวดหมู่ ได้แก่ 1) ความรู้เกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี 2) ประวัติห้องรัชกาลที่ 7 3) การให้บริการสารสนเทศ และ 4) กระบวนการให้การต้อนรับและนำชม โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างเดือน พฤษภาคม 2557

4. การประมวล และการกลั่นกรองความรู้

เดือนกรกฎาคม 2557 ได้ตรวจสอบ กลั่นกรอง วิเคราะห์เนื้อหาความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 และคู่มือการจัดการความรู้ เรื่อง วิธีการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี โดยมีการปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ รวมทั้งนำเสนอแนวปฏิบัติฯ และ คู่มือดังกล่าว ให้ที่ปรึกษาคณะทำงาน ทบทวน และปรับปรุง

5. การเข้าถึงความรู้

เผยแพร่วิธีการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 บนเว็บไซต์สำนักบรรณสารสนเทศ ผ่านช่องทางบล็อก “บรรณสาระความรู้” จัดทำคู่มือวิธีการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวฯ ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำแนวปฏิบัติการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวฯ ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง กรกฎาคม – กันยายน 2557

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบทีมข้ามสายงานระบบพี่เลี้ยง เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ และส่งเสริมให้มีบรรยากาศ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในห้องสมุดผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) จำนวน 4 เรื่อง คือ

- 1) การถ่ายทอดองค์ความรู้การจัดการความรู้ในงานห้องสมุด 2) การถ่ายทอดประสบการณ์การนำชมห้องรัชกาลที่ 7
- 3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง เทคนิคการให้การต้อนรับด้วยความยินดี/การเป็นเจ้าบ้านที่ดี โดย วิทยากรที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย และ 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง วิธีการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 โดย วิทยากรที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง มีนาคม – มิถุนายน 2557

7. การเรียนรู้

ดำเนินการโดยทบทวน ปรับปรุง และนำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้การต้อนรับ และนำชมห้องรัชกาลที่ 7 และการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักบรรณสารสนเทศ และ รายงานผลการประเมินตนเอง ประจำปี 2557 ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน กันยายน 2557

ผลการศึกษา/อภิปรายผล

ผลการดำเนินการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี ด้วยการจัดการความรู้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ความรู้เกี่ยวกับห้องรัชกาลที่ 7 ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับและการนำชม แนวปฏิบัติการนำชม

ห้องรัชกาลที่ 7 และได้ผลผลิตการจัดการความรู้ในรูปคู่มือการจัดการความรู้ เรื่อง วิธีการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี บุคลากรห้องสมุดได้นำความรู้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้การต้อนรับและนำชมห้องรัชกาลที่ 7 ได้อย่างแท้จริงโดยเริ่มนำมาใช้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 เป็นต้นมา มีผู้มาใช้บริการนำชมห้องรัชกาลที่ 7 เป็นกลุ่มนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ แยกของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และ ผู้สนใจจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ช่วงเดือนตุลาคม ถึง พฤศจิกายน 2557 ทั้งที่มาเป็นคณะ และมารายบุคคล รวม 7 ครั้ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 253 คน หลังจากที่เยี่ยมชมแล้ว ผู้ปฏิบัติงานนำชมได้ให้ผู้เข้าเยี่ยมชมประเมินความพึงพอใจการใช้บริการนำชมอย่างง่าย โดยใช้แบบรูปการตอบสั้นๆ สี่เหลี่ยมแสดงความพึงพอใจ และแบบรูปการตอบหน้าบึ้งสี่เหลี่ยมแสดงความไม่พึงพอใจ หย่อนลงในกล่อง ผลการประเมินของผู้เยี่ยมชมพบว่า มีผู้หย่อนแบบรูปการตอบหน้าบึ้งสี่เหลี่ยม จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 93.28 ส่วนอีกจำนวน 17 คน หรือ ร้อยละ 6.72 ไม่ได้หย่อนบัตรใดๆ ในการประเมิน แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานนำชมมีการนำแนวปฏิบัติงานให้การต้อนรับและนำชมที่เป็นระบบมาใช้ปฏิบัติงานจริงอย่างมีประสิทธิภาพได้ผลเป็นที่พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ และการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันอันก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

การเพิ่มประสิทธิภาพการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี มีการจัดการความรู้ เรื่อง วิธีการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี และบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยปัจจัยแห่งความสำเร็จ 2 ประการหลักคือ 1) ผลจากการรวบรวม จัดเก็บ และการออกแบบตกแต่ง และการจัดแสดงนิทรรศการอย่างสวยงาม น่าสนใจทั้งในเชิงสารสนเทศทางประวัติศาสตร์ และความเป็นมาของชื่อมหาวิทยาลัย นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชม และ 2) การสนับสนุนจากผู้บริหาร การได้รับคำแนะนำจากทีมบุคลากรห้องสมุดที่มีประสบการณ์การจัดการความรู้ ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้คำปรึกษา คำชี้แนะที่ดี และการมีส่วนร่วมของคณะทำงานการจัดการความรู้ และบุคลากรห้องสมุดทุกคน

ข้อเสนอแนะ

บุคลากรห้องสมุดควรนำแนวปฏิบัติการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี ไปใช้ปฏิบัติงานจริง โดยศึกษาความรู้เกี่ยวกับวิธีการนำชมจากคู่มือการปฏิบัติงาน และนำประสบการณ์ที่ได้รับในการนำชมจากกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ มาพัฒนาการทำงานให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

บุคลากรห้องสมุดได้รับความรู้ และประสบการณ์ซึ่งเกิดจากการรวบรวมองค์ความรู้ตามวิธีการจัดการความรู้ที่สามารถเป็นข้อมูลในการนำชม และนำองค์ความรู้ เรื่อง วิธีการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี ไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการให้การต้อนรับและนำชม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จในการให้บริการนำชม อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึก และบทบาท

หน้าที่ของบุคลากรห้องสมุดในการเป็นผู้ต้อนรับ ผู้นำชม และผู้ให้บริการที่ดี อันก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กรอย่างยั่งยืน

รายการอ้างอิง

คู่มือการจัดการความรู้ เรื่องวิธีการนำชมห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพ

พรรณี พระบรมราชินี. (2557), ค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2557, จาก

<http://library.stou.ac.th/ODI/KM/main.html>

พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2557, จาก

<http://library.stou.ac.th/king-prajadhipok>

120 ปี ผ่านฟ้า ประชาธิปก. (2556), สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: สำนักฯ.