

การพัฒนางานด้วยการให้ข้อมูลป้อนกลับโดยเพื่อน Developing Works by Using Peer Feedback

รุ่งทิพา ฝ้ายดี

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร e-mail: fridee_r@su.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำข้อมูลป้อนกลับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติ และเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี มีขั้นตอนในการดำเนินงานคือ เริ่มจากการศึกษาข้อมูลจาก เอกสาร การสนทนากลุ่ม การรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและการพัฒนางาน ผล การศึกษาพบว่า มีเอกสารและงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลป้อนกลับ และสามารถ นำไปพัฒนาตนเองตามดัชนีชี้วัดการทำงานส่วนบุคคลได้ ในการสนทนากลุ่มกับหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้า งาน สนับสนุนให้ใช้ข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานไปพัฒนางาน โดยปีงบประมาณ 2556-2559 พบว่า ข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับจำเป็นกรเป็นรายชื่อและเปรียบเทียบรายปีพบว่า การไม่ติดแถบแม่เหล็กในตัวเล่ม ประทับตราในตัวเล่มไม่ครบ ไม่ประทับตราคอลเลกชันพิเศษ และไม่ติดสติ๊กเกอร์คอลเลกชันพิเศษยังคง เป็นปัญหาอย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ 2559 ได้หาวิธีการพัฒนางานด้วยการนำข้อมูลป้อนกลับที่ ได้รับทั้งหมดมาพิจารณาถึงขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการหาสาเหตุของปัญหา และปรับวิธีการ ทำงานโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทุกคน

คำสำคัญ:

ข้อมูลป้อนกลับโดยเพื่อน

Abstract

The objective of the developing work by using peer feedback aims to bring the feedback to guide the development of practice and to find the good practice. The operation process is the study data from the document, group discussion, collecting feedback from peers and development work. The study found that there are document and research show the importance of peer feedback and be able to develop their own key performance indicator. In a group discussion with the chief and supervisor found that there are sufficient data were collected from colleagues. Then, the researcher has brought feedback since fiscal year 2013-2016 to evaluate and found that the magnetic tape are not in the books, items not in seal, no stamp in special collection and no sticker in the books. All problems are ongoing. In the aspect of

developing work, in the fiscal year 2016 the researcher brings all feedback in for consideration the workflow, in particular, finding the source of the problem and learns how to work in exchange for supervisor and all colleague perception.

Keyword:

Peer Feedback

บทนำ

การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นส่วนหนึ่งในระบบการบริหารผลปฏิบัติงาน โดยเป็นการสื่อสารผลการปฏิบัติงานให้พนักงานเห็นถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่าดีหรือไม่ ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่และควรที่จะต้องปรับปรุงส่วนใดบ้างเพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นในความเป็นจริงแล้ว การให้ข้อมูลป้อนกลับถือเป็นทักษะพื้นฐานในการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่ผู้นำจะต้องมี เพราะจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้ทบทวนผลการปฏิบัติงานในแต่ละวัน รวมทั้งการสร้างความคิดหวังที่ชัดเจนและการแก้ไขความเข้าใจที่ผิดพลาดระหว่างพนักงาน และการให้ข้อมูลป้อนกลับยังเป็นทักษะที่สามารถนำไปใช้ในการสอนงาน การแจกจ่ายงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยแต่ทั้งนี้หัวหน้างานและพนักงานจำนวนมากที่รู้สึกลำบากใจ หรือวิตกกังวลเมื่อถึงช่วงเวลาที่ต้องให้และรับข้อมูลป้อนกลับ กล่าวคือหัวหน้างานจะวิตกกังวลเมื่อต้องให้ข้อมูลเชิงลบแก่พนักงานหรือต้องให้ข้อมูลป้อนกลับเมื่อตนเองนั้นไม่มีข้อมูลที่เพียงพอ ทั้งยังกลัวปฏิกิริยาโต้กลับของพนักงานด้วย ส่วนพนักงานก็กลัวการได้รับข้อมูลป้อนกลับเชิงลบเช่นกัน และมักจะไม่พอใจหรือป้องกันตนเองจากข้อมูลป้อนกลับเชิงลบนั้น และข้อมูลป้อนกลับที่ให้กับพนักงานก็มักไม่มีประสิทธิภาพมากพอที่จะทำให้พนักงานยอมรับและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานได้ (อัญญา เขียมประถม, 2553: 1-4) ด้วยความสำคัญของข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนางาน กอปรกับฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานต้องกังวลใจเมื่อต้องให้และรับข้อมูลป้อนกลับ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดจากการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อน/หลังการวิเคราะห์เลขหมู่ และทำรายการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำข้อมูลป้อนกลับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อนำกรอบแนวคิดมาประยุกต์ใช้
2. การสนทนากลุ่ม โดยการสนทนากลุ่มกับหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างาน เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารในการนำข้อมูลป้อนกลับไปพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน
3. การรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำข้อมูลมารวบรวมประเด็นและเสนอแนวทางในการพัฒนางาน
4. การพัฒนางาน

ผลการศึกษา

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร

ด้วยผู้วิจัยอยู่ในตำแหน่งนักบริหารระดับปฏิบัติการ มีตัวชี้วัดรายบุคคลเรื่องของการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนและหลังการวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ เกณฑ์ในระดับ 3 เป็นเรื่องของการทำงานในเชิงปริมาณ ส่วนเกณฑ์ในระดับ 4 และ 5 เป็นในเชิงคุณภาพ คือ ระดับ 4 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน และระดับ 5 มีการปรับปรุงและพัฒนางาน ซึ่งตัวชี้วัดรายบุคคลดังกล่าวเริ่มมีการใช้ในปีงบประมาณ 2554 ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาผู้วิจัยมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ 3 คือสามารถเตรียมทรัพยากรก่อนและหลังการวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการได้ครบตามจำนวนติดต่อกัน 2 รอบปีงบประมาณ ต่อมาในปีงบประมาณ 2556 หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด (ในขณะนั้น) มีนโยบายที่จะพัฒนาคุณภาพของงาน โดยแนะนำให้ใช้ข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานที่รับผิดชอบขั้นตอนหลังส่งมอบงาน ที่มีการบันทึกข้อผิดพลาดจากการทำงานและส่งตัวเล่มกลับมาแก้ไขกลับมาพิจารณาอีกครั้ง รวมทั้งให้ศึกษาจากเอกสารเพิ่มเติม จำนวน 2 เรื่องคือ 1) การพัฒนาผู้เรียนด้วยการให้ข้อมูลป้อนกลับโดยเพื่อนของพินดา วราสุนนท์ และ 2) การให้และรับข้อมูลป้อนกลับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด ของอัญญา เปี่ยมประดม

2. การสนทนากลุ่ม

เมื่อผู้วิจัยรับนโยบายและได้อ่านเอกสารตามที่กำหนดให้แล้ว จึงวางแผนที่จะใช้วิธีการดังกล่าวพัฒนางานโดยขั้นแรกขอสนทนากลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด (ในขณะนั้น) และหัวหน้างานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ (ในขณะนั้น) จำนวน 2 คน สรุปความได้ว่า ข้อมูลป้อนกลับหมายถึงข้อมูลที่ได้จากเพื่อนร่วมงานที่มีการบันทึกไว้อย่างสม่ำเสมอเป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่งไม่เคยนำกลับมาพิจารณาอย่างจริงจังแม้จะเป็นข้อมูลเชิงลบแต่เป็นข้อมูลที่จริง การจะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้จะต้องเปิดใจยอมรับ หากผู้รับข้อมูล (ผู้วิจัย) มีความยินดีที่จะพัฒนาตนเองเพื่อปรับปรุงงานและการช่วยกันหาแนวทางในการพัฒนางาน นอกจากมีผลการทำงานตรงตามเป้าหมายแล้วยังมีผลต่อการได้รับผลการประเมินที่ดีด้วย ทั้งนี้ได้แนะนำให้เริ่มนำข้อมูลทั้งหมดที่เพื่อนร่วมงานบันทึกแต่ละเดือนในลักษณะของความเรียงมาสรุปรวมและแยกออกเป็นประเด็นเพื่อที่จะได้ทราบว่ามีข้อผิดพลาดมากน้อยแค่ไหน

3. การรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนร่วมงาน

ในปีงบประมาณ 2556 (ตุลาคม 2555-กันยายน 2556) ผู้วิจัยได้เริ่มใช้ข้อมูลป้อนกลับจากเอกสารของเพื่อนร่วมงานด้วยการรวบรวมข้อผิดพลาดที่พบจากหนังสือที่ดำเนินการทั้งสิ้น 4,096 เล่ม มีความถูกต้อง 3,717 เล่ม ผิดพลาด 379 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 9.25 จากนั้นนำข้อมูลป้อนกลับของหนังสือที่มีข้อผิดพลาด จำนวน 379 เล่ม มาจำแนกประเด็นที่ผิดพลาด ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ประเด็นข้อผิดพลาดจากข้อมูลป้อนกลับ

ลำดับ	ข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
1	ไม่ติดแถบแม่เหล็กในตัวเล่ม	196	51.72
2	ประทับตราในตัวเล่มไม่ครบ	56	14.78
3	ไม่ติดสติ๊กเกอร์คอลเลคชันพิเศษ	54	14.22
4	พิมพ์เลขหมู่ผิด	27	7.13
5	ประทับตราหนังสือผิดจากชื่อเป็นบริจาค	15	3.96

ลำดับ	ข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
6	ติดสันสลับเล่ม	11	2.91
7	ไม่ประทับตราคอลเลกชันพิเศษ	9	2.38
8	ไม่ติดบัตรกำหนดส่ง	8	2.11
9	ไม่ประทับตรา “มี CD-ROM ประกอบหนังสือ”	3	0.80
รวม		379	100

4. การพัฒนางาน

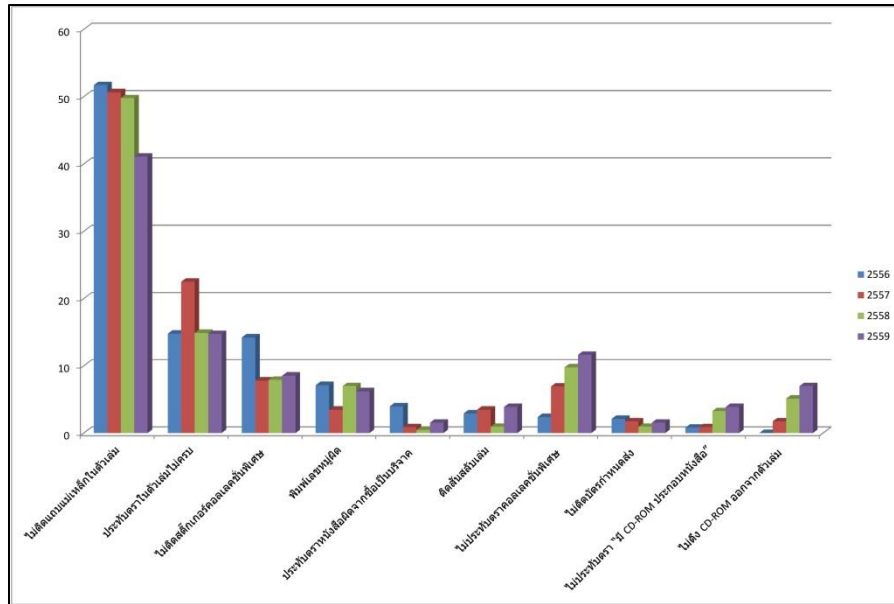
ผู้วิจัยได้นำข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับทั้งหมดมาพิจารณาขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการหาสาเหตุของการไม่ติดแถบแม่เหล็กในตัวเล่ม เนื่องจากมีปริมาณของความผิดพลาดมากที่สุด ในสิ้นปีงบประมาณ 2556 ผู้วิจัยจึงพัฒนางานด้วยการเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน หลังจากปีงบประมาณ 2556 พบว่าในแต่ละปีมีผลจำนวนข้อผิดพลาดของแต่ละปีในภาพรวมลดลงจาก ตามลำดับ คือจาก 9.25 เป็น 4.67 และ 3.56 ในปี 2557 และ 2558 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนข้อผิดพลาดจำแนกเป็นรายปี

ปี	จำนวน (เล่ม)	ผิดพลาด	ร้อยละ
2556	4,096	379	9.25
2557	4,954	231	4.67
2558	6,049	215	3.56

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2559 หัวหน้าหอสมุด (เดิมคือหัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด) ขอให้ นำข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับทั้งหมดตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556-25559 จำแนกเป็นกลุ่มเรื่องแล้วนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละปีว่าสิ่งที่ผิดพลาดว่ายังคงเดิมหรือไม่ โดยให้ความเห็นว่าการมองสถิติในภาพรวมมุ่งไปที่จำนวนที่ลดลงนั้นไม่ได้เป็นการตอบโจทย์การแก้ไขในเรื่องข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ และขอให้ศึกษาเส้นทางของการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผิดพลาดโดยเฉพาะหากเกิดจากผลงานที่เกิดจากของมนุษย์

ผลจากการศึกษาข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับจำแนกเป็นรายข้อและเปรียบเทียบรายปีพบว่า การไม่ติดแถบแม่เหล็กในตัวเล่ม ประทับตราในตัวเล่มไม่ครบ ไม่ประทับตราคอลเลกชันพิเศษ และไม่ติดสติ๊กเกอร์คอลเลกชันพิเศษ ยังคงเป็นปัญหาอย่างต่อเนื่องในลำดับต้นๆ ส่วนข้อผิดพลาดอื่นๆยังคงมีและไม่ได้ลดลงอย่างที่ประสงค์



แผนภูมิที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลย้อนกลับจากรายชื่อและเปรียบเทียบรายปี

ผู้วิจัยจึงย้อนกลับไปหาหรือกับหัวหน้าหอสมุดกับหัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดครั้งนี้ได้รับคำแนะนำให้ไปศึกษาเอกสารเรื่องการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง (Root cause) เพื่อค้นหาปัจจัยเชิงระบบที่อยู่เบื้องหลังเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เหมาะสม เริ่มจากหัวหน้าฝ่ายได้เชิญบุคลากรทุกคนในฝ่ายรวมจำนวน 8 คน ช่วยกันศึกษาเส้นทางของกระบวนการงานโดยเริ่มตั้งแต่เมื่อได้รับหนังสือจากงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดว่ามีใครเข้ามาเกี่ยวข้อง และสภาพแวดล้อมของการจัดเก็บหนังสือที่อยู่ระหว่างกระบวนการทำงานรวมทั้งวิธีการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานใน 3 ประเด็นคือ ข้อผิดพลาด สาเหตุและแนวทางแก้ไข

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง

ข้อผิดพลาด	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
การประทับตราและการติดวัสดุต่างๆในตัวเล่ม	- การนำหนังสืออื่นไปแทรกตัวเล่มที่เตรียมไว้ - ไม่ทราบว่ามีกรเพิ่มคอลเลกชันพิเศษ	- จัดระบบการจัดเตรียมตัวเล่ม - การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน
การพิมพ์	- อ่านและพิมพ์เลขหมู่แบบผ่านๆไม่ทวนซ้ำ - ความรอบคอบและสมาธิในการทำงาน	- หลังจากพิมพ์ให้อ่านและทวนซ้ำทุกครั้ง - ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
บุคลากร	- ทำงานไวแต่ข้อผิดพลาดมาก - ไม่มีกว่าสิ่งที่มีผลกระทบต่อข้อผิดพลาด	- ทบทวนการทำงานด้วยตนเองทุกวัน - ชี้แจงความเข้าใจและทำข้อตกลง

ทั้งนี้จากการสนทนากลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้ช่วยกันหาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อใช้ร่วมกัน ดังนี้

1. แยกหนังสือชื่อและบริจาคนำมารวมกัน เพื่อป้องกันความผิดพลาดเรื่องประทับตราหนังสือผิดจากชื่อเป็นบริจาคน

2. เมื่อแยกประเภทหนังสือแล้ว การประทับตราที่ตัวเล่มจะไม่มีคามผิดพลาดเรื่องประทับตราหนังสือผิดจากชื่อเป็นปริจจาค

3. การประทับตราซีดีประกอบหนังสือนั้น ผู้ปฏิบัติงานหน้าที่ Pre Catalog จะปรับขั้นตอนการทำงานโดยการเขียนสลิปว่า มีซีดีประกอบหนังสือ เพื่อลดความผิดพลาดเรื่องไม่ประทับตรา “มี CD-ROM ประกอบหนังสือ”

4. การติดใบรองปก/บัตรกำหนดส่ง/ติดบาร์โค้ดจะดำเนินการไปพร้อมกัน แต่ยังไม่ประทับรูปดาว

5. การติดแถบแม่เหล็กจะปรับเป็นขั้นตอนสุดท้าย โดยหนังสือทุกเล่มเมื่อประทับตราเรียบร้อยแล้วจะสอดแถบแม่เหล็กรอไว้กับตัวเล่ม เพื่อเป็นสัญลักษณ์ให้รู้ว่าเป็นหนังสือที่รอการติดแถบแม่เหล็ก และเมื่อติดแถบแม่เหล็กแล้วจะประทับรูปดาวเป็นการจบขั้นตอนการทำงานของการเตรียมทรัพยากรก่อนการวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ

6. การพิมพ์เลขหมู่หนังสือเพื่อติดสัน ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียงตัวเล่มให้ตรงกับบล็อกข้อมูลเลขหมู่หนังสือที่จะพิมพ์

7. ก่อนติดสันเลขหมู่หนังสือ ต้องเปิดตัวเล่มที่หน้าปกในและหน้า 25 (หน้าลับเฉพาะ) และสลิปที่สอดมากับตัวเล่มว่าเลขหมู่ตรงกันทุกจุดหรือไม่

8. การติดสันและพิมพ์สันคอลเลกชันพิเศษต้องแยกจากหนังสือทั่วไป และพิมพ์แถบสีให้ออกมาพร้อมกับเลขหมู่หนังสือเลย โดยไม่ต้องมาติดแยกอีกขั้นตอนหนึ่ง เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น

9. การทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมในการทำงานที่ประชุมสรุปว่า 1) ทุกคนเข้าใจว่าข้อมูลป้อนกลับสามารถนำไปพัฒนาตนเองได้ในทุกงานที่ต่างรับผิดชอบ 2) ทุกคนมีโอกาสมี่จะมีผลการทำงานเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายที่วางไว้ 3) ทุกคนต้องช่วยกันจัดสภาพแวดล้อมของการทำงาน 4) ทุกคนต้องระมัดระวังเรื่องการสื่อสาร และ 5) ทุกคนต้องทำตามกระบวนการที่ปรับปรุง

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร

การศึกษาจากเอกสารทำให้เข้าใจผู้บริหารที่พยายามสื่อสารเรื่องการพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าทุกอย่างควรเริ่มต้นที่ตัวเองก่อนเพราะจะทำให้มีความสุขมากกว่าการถูกบังคับ โดยเฉพาะในเรื่องข้อมูลป้อนกลับหากไม่ทำใจยอมรับทำให้ตัวเองเปิดใจยอมรับข้อผิดพลาดและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานที่ผ่านมาซึ่งจะมีผลให้เกิดความระมัดระวัง และเป็นความพยายามในการหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อนำไปพัฒนางาน รวมทั้งนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ให้กับเพื่อนร่วมงาน (รุ่งทิภา ฝ่ายดี, 2556) สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อัญญา เปี่ยมประถม, 2553: 211) ที่กล่าวว่าธรรมชาติที่ข้อมูลที่ได้รับฟังนั้นอาจไม่ตรงกับความรู้สึกของตนเองแต่พนักงานควรเปิดใจรับฟังข้อมูลนั้นด้วยสติและพิจารณาถึงประโยชน์ของข้อมูลป้อนกลับนั้นอย่าป้องกันตนเองโดยจะต้องมองว่าสิ่งที่หัวหน้างานพูดนั้นเป็นเรื่องผลการปฏิบัติงานไม่ได้ต้องการตำหนิตัวตนของพนักงานและเพื่อไม่ให้ผิดหวังในผลที่ได้พนักงานไม่ควรประเมินตนเองสูงเกินความเป็นจริงควรพิจารณาตามเป้าหมายและมาตรฐานการทำงานของตนเอง และไม่ควรถือเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานให้เน้นการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดและไม่ให้ตนเองต้องตกใจหรือประหลาดใจกับผลการให้ข้อมูลป้อนกลับ

2. การสนทนากลุ่ม

การให้ข้อมูลป้อนกลับโดยเพื่อน คือ การให้ข้อเสนอแนะจากผู้เรียนที่มีความสามารถเท่าเทียมกันเพื่อเสนอจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนานำไปสู่กระบวนการพัฒนาความสามารถของบุคคล จุดเด่นของข้อมูลป้อนกลับโดยเพื่อนคือ เข้าใจง่ายกว่า (พินดา วราสุนันท์, 2558: 39) การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีการตกลงร่วมกันและเห็นพ้องว่าข้อมูลป้อนกลับที่ได้จากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่มีความสามารถนำไปพัฒนาต่อได้ รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะ

เปิดรับข้อมูลดังกล่าว ถือเป็นทัศนคติเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญา เปี่ยมประภม (2553: 203) ที่พบว่า หากหัวหน้างานมีทัศนคติทางบวกต่อการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานโดยจะทำให้พนักงานได้พัฒนาตนเองและส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นส่วนพนักงานที่มีทัศนคติทางบวกต่อการรับข้อมูลป้อนกลับเห็นด้วยมากในเรื่องของประโยชน์ของข้อมูลป้อนกลับที่มีต่อตนเองโดยตรงคือช่วยให้ทราบถึงข้อดีและข้อเสียของตนเองช่วยให้สามารถปรับปรุงและแก้ไขผลการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น

3. การรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนร่วมงาน การที่นำข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานขั้นตอนที่ต่อเนื่องกันและมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเพื่อนร่วมงานดังกล่าวกระทำอย่างสม่ำเสมอติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน ทำให้เกิดความเชื่อใจ ซึ่งตรงกับความเห็นของอากรณ ภูวิทย์พันธ์ (2457) ที่กล่าวว่าข้อมูลที่หยิบยกขึ้นมาในระหว่างที่ให้ข้อมูลป้อนกลับนั้น ควรจะเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นความจริง มิใช่แต่งขึ้นเองหรือคาดเดาเอาเอง หรือพูดความจริง นอกจากนี้ข้อมูลป้อนกลับที่คุณให้นั้นควรเป็นสิ่งที่อีกฝ่ายสามารถทำได้จริง มีความรู้และความสามารถเพียงพอที่จะทำในสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับเสนอแนะ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีความเห็นว่ายังมีข้อมูลป้อนกลับที่อยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการซึ่งควรนำมาพิจารณารวบรวมและผู้ปฏิบัติงานควรรวบรวมด้วยตนเองเช่นกัน

4. การพัฒนางาน

การที่นำผลของข้อมูลป้อนกลับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556-2558 โดยหัวหน้างานให้อิสระในการหาวิธีการดำเนินงานและมีความเอาใจใส่แสดงให้เห็นถึงความจริงจังในการเข้ามาช่วยเหลือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญา เปี่ยมประภม (2553: 219) พบว่าการพัฒนาพนักงานเมื่อได้ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานไปแล้วหัวหน้างานควรเอื้ออำนวยให้พนักงานได้พัฒนาตนเองเปิดโอกาสให้พนักงานได้แก้ไขและปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานทั้งนี้ควรมีการติดตามผลของการให้ข้อมูลป้อนกลับด้วยว่าได้ผลออกมาเป็นอย่างไรตรงตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่และหัวหน้างานจะต้องคอยให้คำแนะนำการทำงานให้แก่พนักงานด้วย ถึงแม้ผลการดำเนินงานจะเปลี่ยนแปลงซ้ำ แต่ผู้วิจัยเชื่อว่าหากผู้รับผิดชอบมีความตั้งใจและมีทัศนคติที่ดีจะทำให้ส่งผลต่อการนำไปใช้อย่างค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ที่บอกว่าเพื่อนำข้อมูลป้อนกลับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความสม่ำเสมอของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานทำให้เห็นภาพรวมสามารถพัฒนากระบวนการไปพร้อมกัน โดยทุกคนมีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง (Root cause) ที่เกิดจากพฤติกรรมมนุษย์ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์รณชัย อธิสุข กล่าวในบทเรียนการประชุมวิชาการ Quality Conference (2555: 7) ไว้ว่าการทำความเข้าใจมนุษย์ถือเป็นสิ่งสำคัญ ทุกคนทุกคนมีโอกาสผิดพลาดได้ คนที่ไม่เคยผิดพลาดคือคนที่ไม่ได้ทำอะไรเลย และการเกิดข้อผิดพลาดต้องรายงานและเชื่อมโยงเข้าไปในระบบ อย่างกล่าวว่าเป็นสิ่งผิด สิ่งที่ยากให้ทบทวนคือ การทำงานแบบทีม ปริมาณงานกับผู้รับผิดชอบ บทบาทของผู้รับผิดชอบในงานนั้น และบทบาทการมีส่วนร่วมของเพื่อนร่วมงาน

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ต่อผู้ปฏิบัติงาน การได้รับทราบข้อมูลป้อนกลับแล้วนำมาประมวลผล ทำให้ได้ทราบถึงข้อผิดพลาด มีผลให้เกิดความระมัดระวัง และการฝึกฝนตนเองตลอดเวลาทำให้สามารถนำไปปรับใช้ได้กับทุกงานที่ได้รับการมอบหมาย
2. ต่อหน่วยงาน เนื่องจากตำแหน่งงานและภาระงานของผู้วิจัย เป็นเพียงงานเล็กๆ ในห้องสมุดงานครั้งนี้จึงเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรอื่นๆ ในการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และความพยายามในการทำผลงานทางวิชาการ

รายการอ้างอิง

- พินดา วราสุนันท์. (2558). การพัฒนาผู้เรียนด้วยการให้ข้อมูลป้อนกลับโดยเพื่อน. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. 33-40.
- รุ่งทิวา ฝ่ายดี. (2556). การนำข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงงานของนางสาวรุ่งทิวา ฝ่ายดี. นครปฐม: หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัญญาเปี่ยมประดม. (2553). การให้และรับข้อมูลป้อนกลับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) นั้น...สำคัญไฉน. สืบค้นจาก <https://goo.gl/USjdq6>.
- ถอดบทเรียนจากการประชุมทางวิชาการ (Quality conference) ครั้งที่ 3/2555. (2555). กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.