



รายงานผลการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ชุมชนแนวปฏิบัติ ชุมชนคนใกล้หมอ
2. ประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ พัฒนาห้องสมุดให้เป็น Learning Center
3. องค์ความรู้ที่จำเป็น การบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
4. กิจกรรม ครั้งที่ 8

เรื่อง บริการที่เป็นความภาคภูมิใจของเรา

5. วันที่จัดกิจกรรม 14 มิถุนายน 2559 เวลา 9.30 – 11.30 น. สถานที่ ห้องประชุมชั้น 5 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
6. วัตถุประสงค์ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานบริการห้องสมุดกับชุมชนแนวปฏิบัติชุมชนอื่น
7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม สมาชิกชุมชนคนใกล้หมอ จำนวน 20 คน

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1. คุณชมพูนุช สราวเดชา (คุณเอื้อ ประธานชุมชนฯ) | 2. คุณเพียงขอบฟ้า ปัญญาเพชร |
| 3. คุณกมลชนก มาแสงตา (คุณลิขิต) | 4. คุณชนันท์ฐิตา ณะสม |
| 5. คุณสุรชาติ สุวรรณ | 6. คุณมณฑะณี คำโพธิ์ |
| 7. คุณทรัพย์ เรือนมัน | 8. คุณรัชนิวรรณ สินธูยา |
| 9. คุณกัลยา ปริยะ | 10. คุณสุวพัชร์ อุทรา |
| 11. คุณอัมพร อินทร์ตัน | 12. คุณพิมพ์พรรณ ชัยศรี |
| 13. คุณกุนฉิศา สุขะวา | 14. คุณวุฒิไกร อุดุยะ |
| 15. คุณกิตติกร กิตติกา | 16. คุณสุภาลัย สิงคะตา |
| 17. คุณกานต์มณี ไชยวุฒิ | 18. คุณวิชชนน วสินเมธากร |
| 19. คุณอินเสาร์ สุวรรณนัง | 20. คุณบัวเงา มีเนตร |

กระบวนการจัดการ ความรู้	ขั้นตอน/ผลการจัดการความรู้
<input checked="" type="checkbox"/> การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ <input type="checkbox"/> เติมเต็มความรู้ <input type="checkbox"/> การเล่าเรื่อง Storytelling <input type="checkbox"/> อื่นๆ	<p>เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2559 เวลา 9.30 – 11.30 น. ได้จัดกิจกรรม KM ครั้งที่ 8 ของชุมชนคนใกล้หมอ ในครั้งนี้มีเนื้อหาที่นำมาศึกษาด้วยกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง บริการที่เป็นความภาคภูมิใจของเรา ก่อนอื่นนั้น คุณชมพูนุช สราวุธเดชา หัวหน้างาน ห้องสมุด (คุณเอื้อ) ได้กล่าวถึงกิจกรรม KM ของครั้งที่ผ่านมา เพื่อเป็นการทบทวน เนื้อหาเดิมที่ผ่านมา ซึ่งสมาชิกในชุมชนต่างก็เข้าร่วมกิจกรรมโดยพร้อมเพรียงกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเติมเต็มความรู้เรื่องการให้บริการห้องสมุดของสมาชิกด้วย นอกจากนี้ ประธานชุมชนยังได้เชิญชวนให้สมาชิกในชุมชนเข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์ของชุมชนคนใกล้หมอ เพื่อทบทวนเนื้อหากิจกรรม KM ที่ผ่านมาในแต่ละครั้ง รูปภาพกิจกรรม ต่างๆ คลังความรู้ และสรุปแบบประเมินผลกิจกรรม KM แต่ละครั้งอีกด้วยเช่นกัน</p> <p>สำหรับกิจกรรม KM ครั้งที่ 8 ในครั้งนี้ เป็นกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง บริการที่เป็นความภาคภูมิใจของเรา โดยได้มีการเชิญวิทยากรจากชุมชนแนวปฏิบัติอื่น ได้แก่ คุณศุภวรรณ อาจกล้า จากชุมชนแนวปฏิบัติชุมชนบริการ, คุณปราชญ์ สงวนศักดิ์ จากชุมชนแนวปฏิบัติชุมชน New Folder, คุณทิพวรรณ สุขรวย จากชุมชนแนวปฏิบัติ InfoHealthCoP, คุณชนันท์จิตา ะสม จากชุมชนแนวปฏิบัติชุมชนคนใกล้หมอ, และคุณเพียงขอบฟ้า ปัญญาเพชร ทำหน้าที่เป็นพิธีกรในการดำเนินรายงานในการให้สัมภาษณ์วิทยากรในครั้งนี้ สำหรับกิจกรรม KM ในครั้งนี้ เป็นกิจกรรมในลักษณะการสนทนาถาม-ตอบ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเรื่องงานบริการกับชุมชนอื่นๆ โดยมีประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ ดังนี้</p> <p>ทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์</p> <p>คุณศุภวรรณ: ในครั้งแรกที่ได้มาเรียนในสาขานี้ รู้สึกไม่ชอบในการเรียน บรรณารักษ์และไม่อยากเรียน ต่อมาได้ใช้ความรู้ที่ได้เรียนมาในสาขานี้ช่วยเหลือผู้อื่น ในการหาหนังสือในห้องสมุด จึงรู้สึกชอบขึ้นมา และเกิดความภาคภูมิใจ หลังจากนั้น จึงตั้งใจเรียนในสาขานี้ และอยากจะเป็นบรรณารักษ์ที่สามารถเป็นของตัวเองได้ โดยสามารถทำงานในวิชาชีพนี้ได้อย่างมีความสุข</p> <p>การมีต้นแบบที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงของบุคคล บุคคลผู้เป็นต้นแบบในชีวิต ของคุณทิพวรรณ คือ ผอ.เพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา อดีต ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากท่านเป็นผู้ที่มีความสามารถมาก มีบุคลิกที่ดี ทำงานเก่ง มีแนวคิดกว้างไกล และเป็นผู้นำที่ดี จึงอยากจะทำานได้ เหมือนกับแบบของท่าน</p> <p>ความภาคภูมิใจในตนเองต่อการทำงาน</p> <p>คุณปราชญ์ : งานทุกอย่างเกิดความภาคภูมิใจในงานอยู่แล้ว เพราะพยายามงาน</p>

ทุกอย่างอย่างเต็มที่ แต่ก็ยังมีความรู้สึกว่าการงานน่าจะออกมาดีกว่านี้ ยังสามารถพัฒนาได้อีก และอยากจะให้เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์มีส่วนช่วยในการให้บริการได้มากที่สุด มากกว่าการติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ และอยากจะสร้างระบบที่เอื้อต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการให้มากที่สุดเช่นกัน

ผลงานที่ได้ทำขึ้น ได้แก่ แอปพลิเคชัน CMUL AirPAC for Android, แอปพลิเคชัน CMU e-Theses CMU e-Research ในระบบปฏิบัติการ Android และ IOS, แอปพลิเคชัน CMU e-Textbooks for Android, แอปพลิเคชัน CMUL Find Library for Android เป็นแอปพลิเคชันช่วยหาหนังสือ จากห้องสมุดที่ท่านสะดวกเข้าใช้บริการ มีประโยชน์เมื่อต้องการทราบว่าหาหนังสือเรื่องที่น่าสนใจมีให้บริการที่ห้องสมุดหรือไม่ และมีที่ห้องสมุดใด เพียงสแกนบาร์โค้ดของหนังสือเรื่องนั้นๆ แอปพลิเคชันนี้จะแสดงข้อมูลห้องสมุดที่มีหนังสือเรื่องดังกล่าว ซึ่งท่านอาจตัดสินใจไปยืมหนังสือจากห้องสมุดที่ท่านสะดวกได้

คุณศุภวรรณ: งานบริการทำให้เราเกิดความภาคภูมิใจในตนเองมากที่สุด คืองานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น เนื่องจากการแก้ไขปัญหาบางปัญหาจะต้องใช้ความร่วมมือจากหลายๆฝ่าย ดังนั้นหากสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ ให้ผู้ใช้ไม่รู้สึกไม่ประทับใจได้ และสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างราบรื่น และได้รับคำตอบที่ดี ผู้ใช้ประทับใจนั้น จะเกิดความภาคภูมิใจมากที่สุดที่สามารถจัดการปัญหาต่างๆได้

การพัฒนาตนเอง

คุณชนันท์ธิดา: งานบริการเป็นงานที่ตัวเองไม่ถนัด จึงต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ จะขอยกตัวอย่างการพัฒนาตัวเองในด้าน การสอน โปรแกรม (Training) มีวิธีการพัฒนาตัวเอง คือ

1. ค้นหาความรู้ด้วยตัวเองก่อน โดยการดูการสอนจากแหล่งอื่นๆ
2. จากนั้นจะนำความรู้ที่ได้มาทดลองสอนเพื่อน แล้วให้เพื่อนเสนอแนะ เสนอความคิดเห็นต่างๆเกี่ยวกับการสอน
3. นำข้อเสนอนั้นๆและความคิดเห็นต่างๆที่ได้ มาปรับปรุงการสอนให้ดีขึ้น
4. จากนั้นก็ทดลองสอนอีกครั้ง โดยทดลองสอนให้แก่บุคลากรของห้องสมุด และมีพี่เลี้ยงที่คอยให้คำแนะนำในการสอนด้วยเช่นกัน
5. ทำการสอนให้แก่ผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้เกิดความเข้าใจ สามารถปฏิบัติได้จะเกิดความภาคภูมิใจในตัวเองเป็นอย่างมาก

คุณชนันท์ธิดา: ได้พัฒนาทักษะด้านการพูด ความกล้าแสดงออก ทักษะด้านการสืบค้นที่จะต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ต้องตามผู้ใช้ให้ทัน ทักษะการสอน ซึ่งเป็นส่วนที่สามารถพัฒนาทักษะด้านอื่นๆตามมาด้วยเช่นกัน

คุณทิพวรรณ: เนื่องจากได้รับมอบหมายในด้านงานบริหารในการเป็นหัวหน้างานห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ ทำให้ได้พัฒนาทักษะด้านการทำงานเป็นทีม มีทีมงานที่ดี เนื่องจากที่ห้องสมุดมีผู้ปฏิบัติงานอยู่ 3 คน แต่ก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ทำงานเป็นระบบและสามารถทำงานแทนกันได้ นอกจากนี้ก็มีความท้าทายในการให้บริการ เนื่องจากจะต้องพัฒนาตัวเองให้ทันต่อผู้ใช้เสมอเช่นกัน

งานบริการที่ภาคภูมิใจ

คุณปราชญ์ : ส่วนผลงานที่ภูมิใจที่สุด คือ ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่ม (Group Study Room) ที่ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนที่หน้าจอ Touch Screen ด้านหน้าของสำนักหอสมุด เนื่องจากจากที่ไปศึกษาดูงานจากห้องสมุดอื่นนั้น ยังไม่มีห้องสมุดไหนที่สามารถสร้างระบบได้ครอบคลุม และเทียบเท่ากับที่สำนักหอสมุดมข. จัดทำขึ้น ซึ่งจัดทำโดยไม่ใช้ค่าใช้จ่ายอีกด้วย ทำให้ผู้ที่สนใจจากมหาวิทยาลัยอื่นสอบถามมาทางอีเมลจำนวนมาก ทำให้เกิดความภาคภูมิใจเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังอยากจะทำพัฒนาระบบให้ดีขึ้นกว่าเดิมเช่นกัน

ขณะนี้กำลังพัฒนาระบบการลงรายการทรัพยากร ระบบแสดงหนังสือใหม่ ซึ่งขณะนี้กำลังพัฒนาระบบการลงรายการในรูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ ในการจัดการข้อมูลและเนื้อหาที่ต้องการนำมาลงรายการ และระบบแสดงหนังสือใหม่ ก็จะสามารถปริวรรตส่วนต่างๆของหนังสือได้

คุณทิพวรรณ: บริการคลินิกภาคินพนธ์ ซึ่งเป็น บริการช่วยการค้นคว้า เพื่อการทำภาคินพนธ์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะเทคนิคการแพทย์ โดยบรรณารักษ์จะให้คำปรึกษา แนะนำในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิง โดยที่ใช้แนวทางปฏิบัติ PDCA ในการทำงาน มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ นอกจากนี้ในหลักสูตรของภาควิชากายภาพบำบัด ที่มีการนำบริการคลินิกภาคินพนธ์ เข้าเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในการจบการศึกษาของนักศึกษา โดยเปิดการสอนเป็นห้องเรียน จำนวน 3 ครั้งต่อ 1 ภาคการศึกษา นอกจากนี้ก็ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการคลินิกภาคินพนธ์ ให้แก่นักศึกษาในสาขาอื่นๆด้วยเช่นกัน หากผู้ใช้เกิดความเข้าใจ และประทับใจในการสอนของเรานั้น ก็จะได้รับรอยยิ้มจากผู้ใช้ จากนั้นผู้ใช้ก็จะบอกต่อ และหากมีผู้ใช้ที่ได้รับการบอกต่อมาใช้บริการก็จะเกิดความภูมิใจเป็นอย่างมาก

คุณชนันท์ธิดา: การได้รับหน้าที่ในการสอน Library Class คือ การสอน Endnote X7 ที่สามารถสอนให้ผู้ใช้เข้าใจได้ และสามารถกลับไปปฏิบัติได้อย่าง

ถูกต้อง

คุณศุภวรรณ: การที่ผู้ใช้เกิดความประทับใจในการรับบริการ โดยการที่พยายามให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ พยายามช่วยหาข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกว่าเราพยายามช่วยอย่างเต็มที่ ให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจ และพยายามสร้างบรรยากาศในการให้บริการอย่างราบรื่นที่สุด นอกจากนี้ยังได้รับมอบหมายในส่วนงาน American Corner ซึ่งเป็นงานหนักมากๆ ที่จะต้องจัดการงานทุกอย่างด้วยตัวเอง และจะต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆอยู่เสมอเช่นกัน เป็นงานที่เหนื่อยที่จะต้องจัดการให้ได้ ซึ่งเกิดความภาคภูมิใจเป็นอย่างมากที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนนี้

1 คำที่บ่งบอกถึงความภูมิใจในการทำงาน

คุณทิพวรรณ: “รอยยิ้ม”ของผู้ให้บริการ ทำให้รู้สึกว่าผู้ใช้มีความสุขกับการรับบริการ

คุณศุภวรรณ: นึกถึงคำว่า“ทำไม” เนื่องจากทำให้ตัวเองได้เกิดความคิด และใส่ใจกับขบวนการนั้น ทำให้สามารถทำงานต่อไปได้

คุณชนันท์จิตดา: “คำขอบคุณ”ของผู้ใช้บริการ ทำให้มีกำลังใจในการให้บริการต่อไป ทำให้รู้สึกว่าเราเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

คุณปราชญ์: นึกถึงคำว่า“เข้าใจ” ผู้ใช้เข้าใจในระบบที่เราสร้างขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ เหมือนกับที่เราตอบสนองการให้บริการเหนือความคาดหวังของผู้ใช้

สรุป การทำงานทำให้สามารถมองเห็นกระบวนการทำงาน คือ ต้องมีการทำงานเป็นทีม เป็นกระบวนการ มีเบื้องหลังที่เก่งเหมือนคุณปราชญ์ มีผู้ให้บริการที่เหมือนคุณศุภวรรณ มีผู้นำที่ดีเหมือนคุณทิพวรรณ และมีผู้ที่หมั่นพัฒนาตัวเองเหมือนคุณชนันท์จิตดา

ความถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม (อื่นๆ)

คุณชมพูนุช: มีการนำ AI ในการทำงานอย่างไร มีแนวโน้มอย่างไรในอนาคต (AI: Artificial Intelligence หรือปัญญาประดิษฐ์ คือ การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ให้มีพฤติกรรมเหมือนคน โดยเฉพาะความสามารถในการเรียนรู้และความสามารถทางประสาทสัมผัสซึ่งเลียนแบบการเรียนรู้และการตัดสินใจของมนุษย์)

คุณปราชญ์: แนวโน้มในอนาคตจะมีการเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนด้านต่างๆมากขึ้น โดยเฉพาะด้านของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ซึ่งจะต้องเกิดงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำความรู้ที่ได้นั้นมาเป็นการสร้างสิ่งต่างๆต่อไป

คุณชมพูนุช: หากเราไม่ได้ Born to be ที่จะเป็นบรรณารักษ์ จะสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างไร

คุณศุภวรรณ: ในการทำงานจะต้องแบ่งความคิด แบ่งเวลาให้ถูก ทำงานให้สนุก ทำงานให้มีความสุข ปรับมุมมองใหม่ มองโลกในแง่ดี หากทำให้ตัวเองมีความสุขไม่ได้ ก็ทำให้คนอื่นมีความสุข หากได้รับมอบหมายงาน แสดงว่าเขาไว้วางใจเรา 50% แล้ว และอีก 50% เราจะต้องพัฒนาตัวเองในการทำงาน ในการทำงานร่วมกันนั้น เราจะต้องให้กำลังใจและชื่นชมผู้ร่วมงานเสมอ เห็นว่าทุกคนคือส่วนสำคัญของการทำงาน รู้จักเพื่อแผ้วให้คนรอบข้าง มีแนวคิดที่ว่า “ทุกคนมี 1 โอกาสในการทำสิ่งต่างๆ” ต้องทำให้เต็มที่และเต็มความสามารถ

ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม

คุณกัลยา: สภาพแวดล้อมในการทำงานให้บริการของแต่ละที่แตกต่างกัน ดังนั้นจะต้องถือว่า ผู้ใช้เป็นที่ 1 ในการให้บริการ ไม่สามารถเอาเรื่องอื่นมาตัดสินได้

คุณศุภวรรณ: ในการทำงานบริการก็ต้องปรับตัวอยู่เสมอเช่นกัน จะต้องพัฒนาตัวเองให้เหนือกว่าผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ไว้วางใจตัวในการให้บริการ มีแนวคิดที่ว่า รทำงานบริการขึ้นอยู่กับคน ผู้ใช้ และผู้ให้บริการจะต้องปรับตัวอยู่เสมอ

คุณชมพูนุช: ท่าทีในการให้บริการเป็นส่วนสำคัญ ควรใส่ใจและทำงานให้เต็มที่

คุณทิพวรรณ: ตัวเราเองจะต้องมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการให้บริการ เพื่อให้ได้ให้ความรู้ได้ถูกต้อง โดยจะต้องเข้าใจผู้รับบริการ และใส่ใจกับการให้บริการของเรา

ปัญหาเรื่องการไม่จ่ายค่าปรับของอาจารย์

คุณศุภวรรณ: ปัญหาเรื่องการไม่จ่ายค่าปรับของอาจารย์ เป็นเรื่องของนโยบายที่จะต้องจัดการอย่างเป็นระบบ ต้องให้หัวหน้างานเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

คุณทิพวรรณ: ปัญหาเรื่องการไม่จ่ายค่าปรับของอาจารย์ จะดูจากสถานการณ์ของผู้ใช้ แต่ที่ห้องสมุดจะสร้างมาตรฐานในเรื่องนี้ให้เป็นระบบ เพราะจะสามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบเช่นกัน

คุณชนันท์ฐิตา: ปัญหาเรื่องการไม่จ่ายค่าปรับของอาจารย์ ที่ห้องสมุดจะจัดการโดยอาจจะมีส่วนลดให้กับอาจารย์ 30% เนื่องจากเป็นหนังสือที่มีราคาแพง หรืออาจจะดูจากสถานการณ์ของผู้ใช้เช่นกัน หากไม่สามารถจัดการได้จะส่งเรื่องต่อไปยังหัวหน้างานห้องสมุด

เรื่องการแต่งกาย

คุณบัวเงา: นักศึกษาชอบอ้างว่าที่สำนักหอสมุดแต่งตัวได้ตามสบาย

คุณสุรชาติ: นศ.จะได้รับการปลูกฝังในเรื่องการแต่งตัว ว่าการที่จะเป็นแพทย์ที่ดี จะต้องเริ่มจากรีการแต่งกาย เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ ส่วนผู้ให้บริการจะต้องสำรวจตัวเองก่อน ว่ามีความพร้อมในการแต่งกายก่อนมาให้บริการ

คุณปราชญ์: เห็นว่าผู้ใช้มีการปรับเปลี่ยนเรื่องการแต่งกายที่ยึดหยุ่นมากขึ้น แต่ก็ยังคงในกฎระเบียบเดิมไว้อยู่

คุณชมพูนุช: ต้องยึดกฎระเบียบเป็นที่ตั้ง ปฏิบัติตามกฎ และมีการปรับตามสถานการณ์ในขณะนั้น

สำหรับกิจกรรม KM ในครั้งนี้มีสมาชิกชุมชนให้ความสนใจเข้าร่วมอบรมจำนวน 20 คน จากสมาชิกของชุมชนทั้งหมด 27 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ซึ่งคาดว่าสมาชิกชุมชนที่มาร่วมกิจกรรม KM ในครั้งนี้จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหัวข้อเรื่อง “บริการที่เป็นความภาคภูมิใจของเรา” ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด