

การจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
 Knowledge Management in the Personnel at Sanamchandra Palace Library,
 The Central Library, Silpakorn University.

นางกาญจนา สุนทรณี
 หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การจัดการความรู้ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ตำแหน่งเชี่ยวชาญ ชำนาญการ ร่วมสร้างผลงานทางวิชาการเชิงประจักษ์ และเพื่อจัดทำเอกสารที่ได้จากการจัดการความรู้ที่มีในตัวบุคคลของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ กำหนดให้ผู้ชำนาญการ/เชี่ยวชาญจำนวน 7 รายเป็นที่ปรึกษา กำหนดให้บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และนักบริหารงานทั่วไป จำนวน 9 ราย เป็นหัวหน้าคณะทำงาน ผลการจัดการความรู้ทำให้ได้บทเรียนจากการจัดการความรู้ทั้งที่เป็นรูปเล่มและแผ่นซีดี จำนวน 9 เรื่อง ได้แก่ 1) การทำความสะอาดห้องน้ำ อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ 2) การบริหารงานหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ นอกเวลาราชการ 3) การทำความสะอาดส่วนบริการอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ 4) การบริการยืม-คืนหนังสือ 5) การเก็บและจัดชั้นหนังสือ อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ 6) การทำความสะอาดส่วนทำงาน อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ 7) การทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล 8) การเก็บและจัดชั้นวารสาร 9) การดูแลภูมิทัศน์ภายนอกบริเวณโดยรอบหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

คำสำคัญ

การจัดการความรู้ / บุคลากร / หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ / มหาวิทยาลัยศิลปากร

ABSTRACT

Knowledge management at Sanamchandra Palace Library, the Central Library, Silpakorn University aim for the Library's personnel whom be specialist and expertise create their academic performance and also publishing manual from creating knowledge management in personnel that assigned as follow : the 7 expertise and specialist persons were the consultant and another 9 persons whom be librarian, General administrative officers and a general administrative worker acting as head and compile 9 knowledge management manuals, storage in books and CD-ROMs. There are 1) Clean bathrooms at management around Sanamchandra Palace Library Building 2) Library Management at Sanamchandra Palace Library in over time working hours 3) Cleaning of service at Sanamchandra Palace Library Building 4) Book circulation services 5) Collect and bookshelves at Sanamchandra Palace Library Building 6) Cleaning the staff areas at Sanamchandra Palace Library Building 7) Cleaning at M.L. Pin Malakul 8) Collect and journal- shelves 9) Landscape outside area manage-ment around Sanamchandra Palace

KEYWORDS

knowledge management / personnel / Sanamchandra Palace Library / Silpakorn University

ความเป็นมา

นับแต่ปีพุทธศักราช 2540 เป็นต้นมา ผู้วิจัยในตำแหน่งหัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน ทุกระดับ โดยประกาศเป็นนโยบาย ทั้งกำหนดและมอบหมายงานวิชาการของหอสมุดฯ รับผิดชอบดำเนินการตลอดมา มีการแจ้งให้ทุกคนปรับปรุงตนเอง สนับสนุนเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ขณะเดียวกันก็หาช่องทางให้ทุกคนได้ปรับเปลี่ยน ได้เลื่อนระดับให้สูงขึ้น อาทิ การเปลี่ยนตำแหน่งนักการภารโรงเป็นตำแหน่งพนักงานเข้าและเย็บเล่ม ตำแหน่งช่างฝีมือระดับ 3 และจากตำแหน่งพนักงานห้องสมุด เป็น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นต้น

เป็นความภาคภูมิใจที่สามารถกระตุ้น และสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์มีโอกาสพัฒนาตนเองตลอดเวลา อาจกล่าวได้ว่าบุคลากรของหอสมุดฯ หลายคน มีโอกาสก้าวหน้า มีผลงานทางวิชาการ ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ชำนาญการ ได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้บริหารขององค์กร บุคลากรของหอสมุดฯ ส่วนใหญ่มีศักยภาพพระดับสูง ได้รับเชิญไปสอนเป็นอาจารย์พิเศษ เป็นวิทยากรทั้งภายในและนอกมหาวิทยาลัยอยู่เนืองๆ นักการภารโรงมีโอกาสไปแสดงศักยภาพความสามารถของตนเองทั้งภายในและนอกหอสมุด เช่น เป็นวิทยากรอบรมบำรุงรักษาหนังสือ เป็นนักกีฬามหาวิทยาลัย เป็นต้น

ในการทำงานนั้น เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนเสนอแนวความคิด ปรับลดกระบวนการปฏิบัติงาน ได้รับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังผลงานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำต่างๆ ที่ผ่านมากำหนดนำเสนอในรูปโครงการ ผู้ทำหน้าที่ประธานหรือหัวหน้าโครงการ มิได้จำกัดเฉพาะผู้เป็นหัวหน้าฝ่าย/งานเท่านั้น ได้พิจารณาบุคลากรตำแหน่งอื่นๆ ที่มีคุณลักษณะความสามารถด้วย เช่น ตำแหน่งนักการภารโรง เป็นประธานโครงการจัดสวนหน้าอาคารหอสมุด มีบรรณารักษ์ และ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ เป็นกรรมการ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังส่งเสริม สนับสนุนทุกคน สร้างผลงานทางวิชาการ(ใหม่) และต่อเนื่องจากการได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญด้วย ดังปรากฏผลงานเขียนในวารสารลานจันทร์ และวารสารอื่นๆ สำหรับความรู้ที่เป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากทักษะและประสบการณ์การปฏิบัติงาน ในงานทั้งงานหลักและงานรอง ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในตัวบุคคล ยังไม่มีการบันทึกไว้ ดังนั้นหากบุคลากรที่มีคุณภาพเหล่านั้น ต้องทยอยออกเกือบทุกปีเนื่องด้วยครบวาระเกษียณ หรือด้วยเหตุอื่นใดก็ตาม สิ่งที่ดีติดตามตัวบุคคลไปด้วยก็คือ องค์ความรู้ที่สั่งสมไว้ในตัวบุคลากร แม้ว่าจะมีผู้ปฏิบัติงานใหม่ซึ่งผ่านกระบวนการคัดสรรหลายขั้นตอนเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถมาทดแทนก็ตาม ยังมีอาจปฏิบัติงานได้ทัดเทียมกับผู้ที่เคยผ่านงานนั้นๆ มาแล้ว (ผ่านการลองผิดลองถูกผ่านการประเมินจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และเพื่อนร่วมงาน)

เหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงประสงค์จัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ โดยกำหนดให้พูดคุย สนทนา แลกเปลี่ยน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน จัดทำเป็นเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละงาน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งนอกจากได้เอกสารสำหรับการทำงานและพัฒนางานแล้ว ยังได้ผู้จัดทำผลงานทางวิชาการรุ่นใหม่และยังช่วยให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ สร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการต่อเนื่องออกมาในฐานะเป็นที่ปรึกษา ผู้ร่วมเขียน ผู้ร่วมจัดทำด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญการ ร่วมสร้างผลงานทางวิชาการเชิงประจักษ์
2. เพื่อจัดทำเอกสารที่ได้จากการจัดการความรู้ที่มีในตัวบุคคลของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. กำหนดระยะเวลาระหว่างเดือนธันวาคม 2552 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553 รวม 6 เดือน
2. กำหนดผู้ควบคุมดูแลการจัดการความรู้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. กำหนดหัวหน้าคณะทำงานและคณะทำงานจัดการความรู้ ได้แก่ บุคลากรหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ทั้งนี้กำหนดให้หัวหน้าคณะทำงานเพิ่มหรือลดจำนวนคณะทำงานได้ตามความเหมาะสม
4. กำหนดหัวข้อเรื่องสำหรับการจัดการความรู้ จำนวน 9 เรื่อง
5. กำหนดรูปแบบการจัดทำตัวเล่ม เอกสารคู่มือจากการจัดการความรู้
6. กำหนดให้ส่งเอกสารคู่มือตาม ข้อ 5 ภายในเดือนพฤษภาคม 2553

สรุปและอภิปรายผล

ผลจากการจัดการความรู้ครั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการ กล่าวคือ ผู้ชำนาญการ/ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านมีผลงานจากการเป็นที่ปรึกษาอย่างเป็นรูปธรรม ทำงานเต็มรูปแบบสามารถให้คำแนะนำ เติมเต็มเอกสารคู่มือจากการจัดการความรู้ของบุคลากร จำนวน 9 เรื่อง ซึ่งจะสามารถใช้เป็นคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เป็นต้นแบบให้กับการจัดการความรู้เรื่องอื่นๆ ได้ต่อไป

การจัดการความรู้ครั้งนี้ แม้ว่าแต่ละคณะทำงานมีเวลาดำเนินการและจัดทำเอกสารคู่มือจากการจัดการความรู้ประมาณ 5 เดือน (มกราคม - พฤษภาคม 2553) ก็สามารถทำได้ตามเวลาที่หอสมุดฯ กำหนด ทั้งๆ ที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องมีงานประจำในเวลาราชการหลากหลาย โดยที่บางงานต้องทำต่อเนื่อง

ตลอดวัน มีบางคนต้องเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้หลายเรื่อง และหลายคนต้องทำงานนอกเวลา ราชการตามตารางเวลาที่กำหนด ทำให้เวลานัดหมาย พุดคุย แลกเปลี่ยน ไม่ตรงกัน ต้องปรับและเลื่อน กำหนดเวลาหลายครั้งก็ตาม อาจเนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ บุคลากรสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างแข็งแกร่ง ร่วมแรงใจแรงกายเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานและเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ทั้งจากผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง หัวหน้าหอสมุด หัวหน้าฝ่าย/งาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะต่อหัวหน้าคณะทำงาน

ขอเสนอให้นำสิ่งที่ได้จากการทำงานครั้งนี้ ปรับใช้กับการทำงานครั้งต่อไป ได้แก่

1. การจัดการเรื่อง เวลา คน และตนเอง เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ภายในเวลาที่กำหนด
2. การเรียบเรียงผลงานทางวิชาการเรื่องอื่น
3. การจัดการ จัดทำเอกสารในรูปแบบเล่มและซีดี

ข้อเสนอแนะต่อที่ปรึกษาคณะทำงาน (ผู้ชำนาญการ/เชี่ยวชาญ)

1. เสนอให้จัดทำผลงานทางวิชาการของตนเอง เผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป
2. เสนอให้ติดตามผลการปฏิบัติงานจากเอกสารคู่มือที่มีการนำไปปฏิบัติแล้ว เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่ปรับเปลี่ยนต่อไป

บรรณานุกรม

ดวงเดือน จันทร์เจริญ. (2549, มกราคม - มีนาคม). การจัดการความรู้กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. 2(1), 252 – 265.

บุญดี บุญญากิจ และคนอื่นๆ. (2549). การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

วิจารณ์ พานิช. (2548). ทศวิถีของการจัดการความรู้ในหน่วยราชการ. สืบค้นเมื่อ 12

มีนาคม 2553 จาก http://www.hrd.kmutnb.ac.th/hrd_old1/knowledge/10failureKM.doc

_____. (2547). แนวทางการจัดการความรู้. สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.). สืบค้น

เมื่อ 12 มีนาคม 2553 จาก http://kmi.trf.or.th/Document/AboutKM/KM_Guideline.pdf