



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อผลงาน 3 anniversary of 3M

เจ้าของผลงาน 3 Managers team (นางสุดาวดี ชัยเดชทยากุล, นางรัตดา อุ๋นจันที, นางสาวณิล สว่างวงศ์)

ประเภทผลงาน

☐ การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม

☐ การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

☒ การบริหารองค์กร/การจัดการความรู้

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ลักษณะของผลงาน

สืบเนื่องมาจากการพัฒนาบริการในโครงการส่งเสริมการรักการอ่านสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Reading for Life Long Learning): ห้องสมุดเยาวชนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งในการบริหารจัดการโครงการและบุคลากร KKUL นั้น ในแง่ “การใช้บุคลากรจำนวนน้อยเพื่อให้ได้งานมาก” ซึ่งในการนี้ทำให้ไม่ต้องเพิ่มงบประมาณ และจำนวนบุคลากร แต่ได้งานห้องสมุดโรงเรียนเพิ่มขึ้นถึง 6 แห่ง หรือมากกว่าในอนาคต สามารถบริหารบุคลากรเพิ่มขึ้นเพียง 3 คน น้อยแต่ได้งานเพิ่มขึ้นจำนวนมาก และเป็นการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากร โดย 3M สนับสนุนนโยบายหมุนเวียนบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในเรื่องการบริหารบุคลากร

สำนักหอสมุดส่งทีมชื่อ 3 Managers (3 Manager's Satit KKU Libraries: 3M) ซึ่งเป็นทีมบุคลากรสังกัดสำนักหอสมุดที่ปฏิบัติงานประจำที่ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นการดำเนินการในลักษณะทีมข้ามสายงานที่จัดบุคลากรได้หมุนเวียนสลับกันไปร่วมทำงานห้องสมุดโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้ง 6 แห่ง

3 Managers เป็นทีมได้รับมอบหมายให้เข้าไปมีส่วนร่วมเป็นพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์ในการทำงาน คือ เพื่อสนับสนุนนโยบายหน่วยงานที่ต้องการเน้นบทบาทการเป็น Library for All generation และเพื่อสร้างทีมงานเฉพาะกิจดำเนินโครงการให้ต่อเนื่อง และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM เข้ามาจัดการฐานข้อมูลและการให้บริการ และยังส่งเสริมกิจกรรมรักการอ่านอีกทั้งสร้างสรรค์วัฒนธรรมการเรียนรู้ อีกทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน

ห้องสมุดโรงเรียนปฏิบัติงานห้องสมุดเป็นไปด้วยความราบรื่น และทำให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

ในการหมุนเวียนไปทำงานห้องสมุดต่างๆ ทำให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) และประสบการณ์ระหว่าง 3M และบุคลากร อาจารย์ที่ดูแลห้องสมุดโรงเรียนสาธิตฯ อย่างเป็นระบบ ครั้งนี้ทำให้เกิดประโยชน์ในแง่การจัดการความรู้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างทีมข้ามสายงาน การสร้างกิจกรรมกลุ่ม คุณภาพ นวัตกรรม

บทบาทของ 3M ตามแผนภาพดังนี้



สำนักหอสมุดได้พัฒนาบริการ 3M ขึ้นเพื่อให้มีบทบาทสนับสนุนและร่วมปฏิบัติงานใน 3 ส่วน คือ การจัดการห้องสมุด การบริการและการจัดการฐานข้อมูล ด้วยการนำสื่อออนไลน์เข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานทั้งการประสานงาน ส่งต่องาน และการสื่อสารในกลุ่ม เพื่อให้การให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการได้ดี

3M เข้าเป็นปัจจัยหนึ่งที่เข้าไปสนับสนุนให้กระบวนการทำงานของโครงการฯ ประสบความสำเร็จ โดยสามารถขับเคลื่อนการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมจริง โดยแก้ไขปัญหาและปรับเปลี่ยนกระบวนการงาน ได้ทันที



วิธีดำเนินการ

1. สำนักหอสมุดนำกลยุทธ์การบริหารจัดการบุคลากรในลักษณะทีมข้ามสายงานโดยใช้บุคลากรที่มีอยู่จำนวนจำกัดแต่ให้ได้ผลงานที่มากขึ้นสามารถพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่โรงเรียนในเครือข่ายได้ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงานด้วย

ส่งทีมชื่อ 3 Managers เป็นบุคลากรได้หมุนเวียนสลับกันไปร่วมทำงานห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สามารถสนับสนุนนโยบายหน่วยงานที่ต้องการเน้นบทบาทการเป็น Library for All generation และเพื่อสร้างทีมงานเฉพาะกิจดำเนินโครงการให้ต่อเนื่อง และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM เข้ามาจัดการฐานข้อมูลและการให้บริการ และยังส่งเสริมกิจกรรมรักการอ่าน อีกทั้งสร้างเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ อีกทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดโรงเรียนปฏิบัติงานห้องสมุดเป็นไปด้วยความราบรื่น และทำให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

ในการหมุนเวียนไปทำงานห้องสมุดต่างๆ ทำให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) และประสบการณ์ระหว่าง 3M และบุคลากร อาจารย์ที่ดูแลห้องสมุดโรงเรียนสาธิตฯ อย่างเป็นระบบ ครั้งนี้ทำให้เกิดประโยชน์ในแง่การจัดการความรู้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างทีมข้ามสายงาน การสร้างกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ นวัตกรรม

2. ความร่วมมือระหว่างสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นเครือข่ายความร่วมมือให้ความช่วยเหลือกันและกันระหว่างห้องสมุด และเมื่อโครงการบรรลุผลจะทำให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าเป็นประโยชน์ร่วมกัน อาทิเช่น การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติร่วมกัน การยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดในเครือข่าย การแบ่งปันทรัพยากร การบริการห้องสมุด การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การส่งเสริมการเรียนรู้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และร่วมทำกิจกรรมทางวิชาการในอนาคต

3. การทำงานเป็นทีม ในการทำงานเครือข่ายครั้งนี้ 3m เป็นเพียงหนึ่งทีมในส่วนโครงการใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วยทีมประสานงาน ทีมพัฒนาทรัพยากร ทีมเทคนิค และอีกหนึ่งทีมใหญ่ที่ให้โอกาสเครือข่ายได้เข้าไปมีส่วนร่วมคือ โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น และการที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานห้องสมุดโรงเรียนสาธิต และได้เห็นความสำเร็จของห้องสมุดในการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM เข้ามาพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุด ทำให้เห็นคุณค่าของทีมงานที่ร่วมแรงร่วมใจ และการที่ทีม 3M ได้รับโอกาสที่ดีในการทำสิ่งใหม่ๆ ด้วยการไปปฏิบัติงานห้องสมุดโรงเรียน ทำให้ค้นพบว่า การนำความรู้ความสามารถ ประสบการณ์การทำงานในห้องสมุดขนาดใหญ่ ถ่ายทอดไปสู่ห้องสมุดที่มีความแตกต่างทั้งขนาดของห้องสมุด ผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนจากผู้ใหญ่เป็นเด็ก และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นั้น เป็นความท้าทาย สร้างความกระตือรือร้น และเติมพลังในการทำงานต่อไป

4. ขยายโอกาสให้เกิดเครือข่ายห้องสมุดไปสู่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่นเพิ่มมากขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2561 มีโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝายนานาชาติ (โครงการจัดตั้ง) เพิ่มเป็นแห่งที่ 7 ที่จะทำงานร่วมกันในลักษณะเครือข่ายห้องสมุดที่เหนียวแน่น เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

ผลสัมฤทธิ์

เปิดการใช้งานห้องสมุดอัตโนมัติได้เต็มรูปแบบ ตามลำดับดังนี้



มีสถิติที่เพิ่มขึ้นดังนี้

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันในเครือข่ายมีจำนวน 34,404 รายการ จากเดิมมีเพียง 15,085 รายการ

จำนวนผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด 4,562 คน

มีจำนวนการยืมคืนใน 1 ปี (งบประมาณ 2560) ที่ผ่านมา จำนวน 10,567 รายการ

ผลการศึกษา

1. เกิดเครือข่ายห้องสมุดที่ช่วยเหลือระหว่างกันและกันทั้งสำนักหอสมุดกับห้องสมุด รร. และระหว่างห้องสมุด รร. ด้วยกันเอง
2. การทำงานเป็นทีมของเครือข่ายห้องสมุดโรงเรียนสาธิต ที่ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าประสงค์ มาจากการร่วมมือในทุกทีม ได้แก่ 3M เป็นทีมที่ทำงานหน้างาน และมีทีมสนับสนุนอยู่เบื้องหลังเพื่อเตรียมและประสานงาน เช่น ทีมบริหาร ทีมพัฒนาทรัพยากร ทีมเทคนิค และทีมห้องสมุดโรงเรียนสาธิต
3. ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตฯ ทั้ง 6 แห่ง สามารถใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULiBM จัดการระบบงานห้องสมุดได้ในทุกๆ ด้าน และพร้อมพัฒนาให้เป็นเครือข่ายที่สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่คุ้มค่าร่วมกัน
4. เป็นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษานำไปสู่การเรียนรู้อย่างยั่งยืน ตลอดชีวิต
5. การขยายเครือข่ายห้องสมุดไปสู่หน่วยงานอื่นมหาวิทยาลัยขอนแก่นเพิ่มมากขึ้น

ความภาคภูมิใจ

การพัฒนาการบริการด้วยการนำ 3M เข้ามาปฏิบัติงานจริงสามารถเป็นตัวอย่างการปฏิบัติงานที่ดีได้ และเป็นโมเดลการพัฒนาบริการที่ยั่งยืนได้ เห็นได้จากการหมุนเวียนบุคลากรที่ชำนาญงานห้องสมุดอยู่แล้ว หมุนเวียนไปช่วยเป็นพี่เลี้ยงหรือร่วมทำงานในหน่วยงานที่ยังไม่ชำนาญนัก นอกจากโรงเรียนสาธิตจะได้ประโยชน์ในการได้แหล่งเรียนรู้ที่สมบูรณ์ขึ้น สำนักหอสมุดเองยังได้ผลงานในการบริการชุมชนและต่อยอดไปถึงสร้างลูกค้าในอนาคตได้อีกด้วย จึงเป็นการยิงนกนัดเดียวได้ประโยชน์หลายประการคนน้อยได้งานมาก

ปัจจัยแห่งความสำเร็จและความยั่งยืน

ในส่วนการบริหารจัดการองค์กรนั้น การบริหารจัดการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ใช้รูปแบบทีมข้ามสายงาน (Cross-functional team) ซึ่งควรจัดกลุ่มงานและจำนวนคนให้เหมาะสมจึงจะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด หรือหากเกิดปัญหาสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วทันที่ และยังสามารถนำโมเดลการบริหารจัดการนี้กับงานในส่วนอื่นๆ อีกด้วย