



สถานจันทร์

ปีที่ ๑๗ ฉบับที่ ๑ มกราคม-มิถุนายน ๒๕๕๕
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร



www.snc.lib.su.ac.th



ISSN : ๐๑๒๕-๒๕๗๗

ลานจันทร์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๓๔๒๕ ๕๐๙๒

วัตถุประสงค์

- เพื่อเผยแพร่วิทยาการความรู้และความเคลื่อนไหวในสาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
- เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้/ความก้าวหน้าทางวิชาการ
- เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงานของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

กำหนดออก

ราย ๖ เดือน

ที่ปรึกษา

นางกาญจนา สุขธมณี
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ
หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

บรรณาธิการ

นางสาวยุพดี จารุทรัพย์
บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายบริการ

กองบรรณาธิการฝ่ายวิชาการ

นางกาญจนา	สุคนธมณี	บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
นางสาวยุพดี	จารุทรัพย์	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายบริการ
นางสมปอง	มิสสิตะ	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
นางสาวจันทร์เพ็ญ	กล่อมใจขาว	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา
นางฐิติมา	กลิ่นทอง	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้างานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์
นางนฤมล	บุญยานิตย์	บรรณารักษ์ชำนาญการ หัวหน้างานศูนย์ข้อมูลภาคตะวันตก
นางสุกัญญา	โสภา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ หัวหน้างานธุรการ
นายปัญญา	พู่พะเนียด	นักวิชาการช่างศิลป์ชำนาญการพิเศษ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา

บรรณาธิการ นางสาวยุพดี จารุทรัพย์

กองบรรณาธิการฝ่ายจัดการ

นางพนิดา	จุมศรี	นางบุญตา	กิจหว่าง
นายกีวี	ชุตیمانนท์	นางจิราภรณ์	พู่พะเนียด
นางสาวบรรจง	รุ่งแผน	นางธนวรรณ	ชาวบาง

ออกแบบปก นายปัญญา พู่พะเนียด

E-mail : snc_lib@su.ac.th

sus.ref2011@gmail.com

Web Site : <http://www.snc.lib.su.ac.th>

Facebook : Suslib Sanamchandra

msn : suslibrarian@gmail.com

suslibrarian@hotmail.com

Blog : <http://www.snc.lib.su.ac.th/snclibblog/>

โทรศัพท์ ๐๓๔-๒๕๓๘๔๐-๔๔ ต่อ ๒๑๑๑๑, ๒๑๑๒๐

ผู้จัดพิมพ์ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

สารบัญ

	หน้า
ถ้อยแถลง	ก
บทความประจำฉบับ	
เปิดประตูห้องสมุดสู่ประชาคมอาเซียน กาญจนา สุคนธมณี	๑-๖
อนาคตของหนังสือ อุทัย ดุลยเกษม	๗-๑๐
การจัดการความรู้ อุทัย ดุลยเกษม	๑๑-๑๔
การจัดการความรู้ในหอสมุดโดยหัวหน้าหอสมุดพระราชวัง สนามจันทร์ กาญจนา สุคนธมณี	๑๕-๒๒
การใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการพัฒนาตัวชี้วัดผลงานหลัก รายบุคคล สมปอง มีสลิตะ	๒๓-๒๘
การบริหารงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ บุญตา กิจห้วง	๒๙-๓๘
การบริหารงานบริการยืม-คืน หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ นัยนา สุคนธมณี	๓๙-๕๐
การศึกษาเพื่อหาแนวทางการทำบัตรสมาชิกสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยศิลปากรด้วยคอมพิวเตอร์ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ บรรจง รุ่งแผน	๕๑-๕๗

หน้า

กรณีศึกษา : งานบริการยืม-คืนหนังสือ ๕๘-๖๔

บรรจง รุ่งแผน

เล่าสู่กันฟัง จากประสบการณ์งานที่ได้รับมอบหมาย ๖๕-๗๘

บุญตา กิจหว่าง

วัฒนธรรมต่างชาติ : การสร้างประสิทธิภาพงาน ๗๙-๘๘

ธนวรรณ ชาวบาง

เกี่ยวกับผู้เขียน ๘๙

ถ้อยแถลง

ลานจันทร์ฉบับนี้เป็นผลงานการผลิตของชาวหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ที่เกิดจากการสั่งสมความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล แปรสภาพจากข้อมูลที่ไม่มีรูปลักษณะเป็น ข้อมูลที่สัมผัสได้ รวมถึงผลงานที่ได้จากการไปประชุม ฝึกอบรม และการพัฒนาตนเอง เพราะเมื่อรู้ก็ต้องบอกต่อและบอกต่อ

บทความที่ว่าด้วยองค์ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงาน การเรียนรู้ และ กลายเป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ได้แก่ บทความเรื่อง *การจัดการความรู้ในหอสมุดโดย หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์* (กาญจนา สุคนธมณี) *การใช้กระบวนการจัดการ ความรู้ในการพัฒนาตัวชี้วัดผลงานหลักรายบุคคล* (สมปอง มิสสิตะ) *การบริหารงาน อาคารสถานที่และยานพาหนะ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์* และเรื่อง *เล่าสู่กันฟัง จากประสบการณ์งานที่ได้รับมอบหมาย* (บุญตา (เฉลิมวรรณ) กิจหว่าง) *การบริหาร งานบริการยืม-คืน หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์* (นัยนา สุคนธมณี) *การศึกษาเพื่อหา แนวทางการทำบัตรสมาชิกสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากรด้วยคอมพิวเตอร์ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์* และเรื่อง *กรณีศึกษา : งานบริการยืม-คืนหนังสือ* (บรรจง รุ่งแผน) ส่วนบทความที่ได้จากการประชุม การฝึกอบรม และถ่ายทอดเป็น ความทรงจำและความเข้าใจของตนเอง ได้แก่ บทความเรื่อง *เปิดประตูห้องสมุดสู่ประชาคมอาเซียน* (กาญจนา สุคนธมณี) และ *วัฒนธรรมต่างสี : การสร้างประสิทธิภาพ งาน* (ธนวรรณ ขาวบาง)

สำหรับบทความเรื่อง *อนาคตของหนังสือ* และ *การจัดการความรู้* ของ อุทัย ดุลยเกษม อธิการบดีมหาวิทยาลัยทั้งสองเรื่อง เป็นผลงานที่ท่านอนุญาตเป็นกรณี พิเศษให้ตีพิมพ์เผยแพร่ได้ในวารสารลานจันทร์ ซึ่งพวกเราชาวหอสมุดพระราชวัง สนามจันทร์ ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณายิ่งมา ณ โอกาสนี้

ท้ายสุด บรรณาธิการขอขอบคุณนักเขียนทุกท่าน ที่ผลิตผลงานร่วมนำเสนอ ครั้งนี้ ดังจะเห็นว่านักเขียนบางท่านนำเสนอบทความท่านละ ๒ เรื่อง เปิดโอกาสให้ วารสารลานจันทร์ เป็นแหล่งเก็บสะสมองค์ความรู้ที่หลากหลายของบุคคล เป็น ลานสานฝันของบุคลากรหอสมุดรุ่นน้องและผู้อื่นในโอกาสต่อไป

ยุพดี จารุทรัพย์
บรรณาธิการ

เปิดประตูห้องสมุดสู่ประชาคมอาเซียน

กาญจนา สุคนธมณี^๑

บสรูปสาระสำคัญจากการประชุมวิชาการ เรื่อง “เปิดประตูห้องสมุดสู่ประชาคมอาเซียน” ณ กรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อวันที่ ๑๘ - ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๔ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และเตรียมการให้พร้อมในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. ๒๕๕๘



วิทยากรผู้ให้ความรู้ ได้แก่ รศ.ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน ดร.ทัศนัย วงศ์พิเศษกุล คุณประวาลทอง ทองใหญ่ ณ อยุธยา คุณชาญชัย ดีอ่วม คุณบุญเลิศ อรุณพิบูลย์ คุณเบญจภัทร์ จาตุรนต์รัศมี ดร. นฤมล รื่นไวย์ และ ดร. เต๋นชัย อัครเดชเดชาชัย

ภาคทฤษฎีศึกษาจากเอกสาร ประกอบ มีบทความวิชาการ ๘ เรื่อง ได้แก่ ๑) เปิดประตูสู่อาเซียน : การเตรียมความพร้อมของภาคบริการ สาธารณเทศ ๒) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่อาเซียน ๓) เปิดประตูสู่ประชาคมอาเซียนด้วยการเขียนสาระสังเขป ๔) เล่าเรื่อง Benchmarking ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างแดน

๕) ห้องสมุดด้านการแพทย์... เปิดประตูสู่ประชาคมแล้ว หรือ ๖) ห้องสมุดกับแนวคิด CSR Social enterprise และ Localization ๗) การเตรียมตัวของบรรณารักษ์ในการเปิดห้องสมุดสู่อาเซียน ๘) การเตรียมความพร้อมด้าน IT กับ การพัฒนาสู่อาเซียน

^๑ผู้เรียบเรียง บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมลล์ skanchan @ su.ac.th

จากการบรรยายเพื่อคิดต่อ

๑. ประชาคมอาเซียน จัดตั้งขึ้นบนพื้นฐานการทำงานร่วมกันเพื่อนำไปใช้เกิดเป็นรูปแบบที่ ประชาชนจะได้ประโยชน์ เป็นการร่วมมือกันพัฒนาคนของอาเซียนให้ยืนได้อย่างแข็งแรง (รวมกันทางปัญญา)
๒. ประชาคมอาเซียนมี ๑๐ ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย เวียดนาม พม่า ลาว บรูไน และกัมพูชา จัดประชุมปีละ ๒ ครั้ง
๓. ประชาคมอาเซียน **เป็นการรวมกลุ่มทำงาน เรื่องมาตรฐาน เป็นเรื่องที่สำคัญมาก**
๔. คนและทีมงานในประชาคมอาเซียนต้องพร้อม หากทัศนคติของคนทำงานไม่พร้อม งานก็ไม่สำเร็จ
๕. การจัดการคือ การทำให้เปลี่ยนแปลง (ดีขึ้นหรือแย่ลงหรืออยู่กับที่) จัดทำร่วมกัน/ร่วมมือกันในประชาคมอาเซียน ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน โดยที่ไม่ต้องเสียภาษี
๖. ภาควิชาการบริการสารสนเทศตามความหมายของประชาคมอาเซียน ได้แก่ ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันการศึกษา สถาบันวิทยุ โทรทัศน์ และแหล่งความรู้ต่างๆ
๗. ภารกิจของภาควิชาการบริการสารสนเทศ คือ จัดทำ *Collection* สารสนเทศเกี่ยวกับอาเซียน ได้แก่ การบริการสารสนเทศด้านการค้า ภาษี และการส่งออก ด้านอุตสาหกรรม ด้านการคลังและการธนาคาร ด้านการเกษตร ด้านการขนส่งและคมนาคม ด้านการเมือง ความสามัคคีระหว่างประเทศสมาชิก ด้านแรงงานตลอดจนปัญหาผู้อพยพ และด้านวัฒนธรรม
๘. สิ่งที่บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศควรรู้ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA: ASEAN Free Trade Area) ข้อมูลโครงข่ายรองรับทางสังคม (*Social Safety Net*) เช่น ข้อมูลภาวะวิกฤตของโลก ปัญหาสังคม: ความยากจน การว่างงาน เป็นต้น เครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network) เพื่อเชื่อมโยงมหาวิทยาลัยของภูมิภาค พิจารณาจัดตั้งมหาวิทยาลัยเสมือน มาตรฐาน AECSEA หรือคณะกรรมการที่ปรึกษาของอาเซียนด้านมาตรฐาน และคุณภาพ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับ ASEAN และประเทศสมาชิก

๙. สมรรถนะของบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศในภาคการบริการสารสนเทศ
ได้ยึดแนวทางของสมาคมห้องสมุดเฉพาะของสหรัฐอเมริกากล่าวคือ
- ๙.๑ ต้องมีความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์
 - ๙.๒ ต้องมีความสามารถในการบริการด้านสารสนเทศโดยที่ ต้องมีทักษะ
(Skill) ต่างๆ ได้แก่ ทักษะการจัดการองค์กรและสารสนเทศ
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การประยุกต์ใช้เครื่องมือสารสนเทศ
และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามกลุ่มความสามารถดังนี้
 - ๙.๒.๑ กลุ่มความสามารถหลัก (Core Competency) ซึ่งทุกคนต้อง
ถือปฏิบัติ โดยการสนับสนุนการพัฒนาฐานความรู้วิชาชีพ
สนับสนุนให้มีการแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดี แลกเปลี่ยน
ประสบการณ์และมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สนับสนุน
การพัฒนาด้านสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และบริหารใน
งานที่รับผิดชอบ รวมทั้งต้องสนับสนุนการสร้างความเป็นเลิศใน
วิชาชีพ การสร้างจริยธรรมทางวิชาชีพ ตลอดจนพัฒนาคุณค่า
ตามหลักทางวิชาชีพ
 - ๙.๒.๒ กลุ่มความสามารถด้านวิชาชีพ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรง
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึง ด้านเทคโนโลยีและ
ด้านการบริการ เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ให้บริการ
สารสนเทศที่มีคุณภาพ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill)
ด้านต่างๆ ตามข้อ ๙.๒
 - ๙.๒.๓ กลุ่มความสามารถด้านความสามารถส่วนบุคคลเป็นกลุ่มของ
ทัศนคติ ทักษะ และคุณค่าที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

๑๐. การทำแผนยุทธศาสตร์อาเซียน ต้องพิจารณาประเด็นต่อไปนี้

- ๑๐.๑ เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีก ๑๐ ปีข้างหน้าห้องสมุดจะเป็นอย่างไร ทรัพยากรสารสนเทศประเภท e-book มีมากขึ้น คนเข้าใช้ห้องสมุดน้อยลง ดังนั้น digital content ก็คือ ศัตรูของห้องสมุดนั่นเอง
- ๑๐.๒ ต้องฝันให้เป็น อนาคตจะเป็นอย่างไรนั้น สิ่งสำคัญที่สุดคือ ความเชื่อ เมื่อเชื่อก็จะแสวงหา ในการจัดการความรู้ นั้น เมื่อมีความรู้ (Knowledge) และได้รับการฝึกฝน ก็จะเป็นทักษะ (Skill) และจะกระทบความเชื่อ (Value) ดังนั้นจึงต้องสร้างความเชื่อ ณ วันนี้สินค้าของห้องสมุดคืออะไร คำตอบคือ การบริการ ซึ่งจะให้บริการ information อย่างเดียวไม่พอแล้ว ต้องบริการ Knowledge มากขึ้น เชื่อว่าในอนาคตศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะล้ำสมัย ศูนย์ความรู้จะได้รับความนิยมนมากขึ้น
- ๑๐.๓ คำนี้ถึงศาสตร์ทางการบริการ (Service Science) อะไรก็ได้ต้องมีอยู่ในห้องสมุดหมด วิสัยทัศน์ที่กำหนดต้องมีอนาคต มองเห็นภาพ มีการแบ่งปัน มีตัวตนและเป็นเจ้าของ
- ๑๐.๔ แผนยุทธศาสตร์ที่เขียนต้องเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) อ่านแล้วรู้ว่าต้องทำอะไร

สัญลักษณ์ของอาเซียน

เป็นรูปวงข้าว สีเหลืองบนพื้นสีแดง
ล้อมรอบด้วยวงกลม สีขาวและสีน้ำเงิน
รวงข้าว หมายถึง ประเทศสมาชิก
สีเหลือง หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง
สีแดง หมายถึง ความกล้าหาญและการมีพลวัติ
สีขาว หมายถึง ความบริสุทธิ์
สีน้ำเงิน หมายถึง สันติภาพและความมั่นคง



ข้อเสนอแนะของผู้เรียบเรียงเพื่อดำเนินการ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับอาเซียนจำนวนหนึ่งซึ่งยังไม่ได้รวบรวมเป็น *Collection* อาเซียน สามารถสืบค้นได้จาก *Web OPAC* ผ่านทางเลือก ดังนี้

๑. หัวเรื่อง (*Subject*) ได้แก่ อาเซียน (*ภาษาไทย*) กลุ่มประเทศอาเซียน (*ภาษาไทย*) และ ASEAN (*ภาษาอังกฤษ*) ซึ่งจะได้สารสนเทศตรงกับความต้องการ

๒. ผ่านทางเลือกคำค้น (*Word*) อาเซียน (*ภาษาไทย*) กลุ่มประเทศอาเซียน (*ภาษาไทย*)

กลุ่มประชาคมอาเซียน (*ภาษาไทย*) ประชาคมอาเซียน (*ภาษาไทย*) และ ASEAN (*ภาษาอังกฤษ*) ซึ่งสารสนเทศที่ได้มากมายหลากหลาย ต้องคัดสรรก่อนนำไปใช้

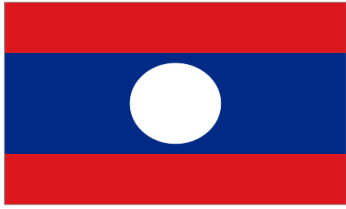


สำหรับผู้ให้บริการคือ บรรณารักษ์ทั่วไป ยังไม่มีบรรณารักษ์เฉพาะด้านอาเซียน (*Subject Specialist*) ซึ่งจะได้กำชับเตรียมความพร้อมสำหรับการบริการ กำชับให้ศึกษา แสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับอาเซียน ฝึกการเข้าถึงสารสนเทศ การแสวงหาและการเชื่อมโยงสารสนเทศอาเซียนเพื่อการบริการต่อไป

อีกทั้งผู้ให้บริการ ต้องเรียนรู้ภาษาอื่นในอาเซียนเพิ่มเติม เช่น ภาษาลาว ภาษามลายู ภาษาเขมร นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ รวมทั้งต้องหมั่นฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกรูปแบบทั้ง *IPAD*, *IPOD* และเครื่องมือบริการสารสนเทศออนไลน์ประเภทต่างๆ

นอกจากนี้ยังต้องเตรียมพร้อมเชื่อมโยง (*Link*) แหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับอาเซียนมาไว้ในเว็บไซต์ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ด้วย

ประเทศสมาชิกอาเซียน



สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
The Lao People's
Democratic Republic



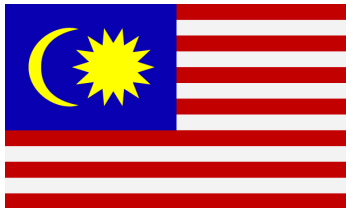
ราชอาณาจักรกัมพูชา
Kingdom of Cambodia



สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ :
Republic of the Union
of the Myanmar



สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
Socialist Republic of Vietnam



มาเลเซีย
Malaysia



สาธารณรัฐอินโดนีเซีย
Republic of Indonesia



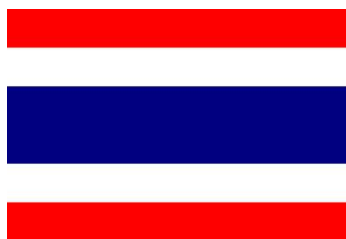
สาธารณรัฐสิงคโปร์
Republic of Singapore



สาธารณรัฐฟิลิปปินส์
Republic of the Philippine



เนการาบรูไนดารุสซาลาม
Negara Brunei Darussalam



ราชอาณาจักรไทย
Kingdom of Thailand

อนาคตของหนังสือ

อุทัย ดุลยเกษม^๑

อาจารย์ ดร.อุทัย ดุลยเกษม อธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา ผู้ให้ความสำคัญกับการศึกษา การเรียนรู้ ด้วยตนเอง ซึ่งหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ได้รับการอนุเคราะห์ด้วยดีตลอดมา นับตั้งแต่ท่านเป็นอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร และในตำแหน่งอธิการบดี

ทั้บ แก้ว บู้ค แฟร์^๒ เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ได้รับความกรุณาจากท่านอธิการบดี เป็นประธานเปิดงานอีกเป็นคำรบสาม และเหมือนทุกครั้งที่ผ่านมา ในการเปิดงานแต่ละครั้ง ท่านให้ข้อคิดที่ดีแก่ชาวหอสมุดและผู้เข้าร่วมงานรวมทั้งครั้งนี้ด้วย



^๑อธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร (๖ มิถุนายน ๒๕๕๑ ถึงปัจจุบัน)

^๒งานออกร้านจำหน่ายหนังสือ เป็นกิจกรรมซึ่งหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดขึ้นเป็นเวลานานกว่า ๑๐ ปี ระยะเวลาเป็นกิจกรรมภายในหอสมุดฯ โดยเชิญตัวแทนจำหน่ายร้านค้า นำหนังสือประเภทต่างๆ มาจัดแสดงเพื่อให้บุคลากรเฉพาะอย่างยิ่งคณาจารย์ มีโอกาสคัดเลือกหนังสือสำหรับการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลาย

พ.ศ. ๒๕๕๐ ดำริปรับปรุงแบบขยายขอบเขตการจัดงานจาก Mini Book Fair ไปสู่การบริการเพื่อชุมชนภาคตะวันตกในวงกว้างยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อเป็นทางการว่า "ทั้บ แก้ว : มหกรรมหนังสือเพื่อการเรียนรู้" หรือชื่อเรียกขานที่รู้จักกันดีว่า "ทั้บ แก้ว Book Fair"

จากคำกล่าวเปิดงาน

มหกรรมหนังสือเพื่อการเรียนรู้ : ทับแก้ว บั๊กแฟร์ ครั้งที่ ๒
ณ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
วันจันทร์ที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๕



สวัสดีครับ ท่านที่เคารพทั้งหลาย

๑. จำได้ว่าตั้งแต่เข้ามาเป็นอธิการบดี ๓ ปีกว่าจนจะครบวาระอีกไม่กี่เดือนข้างหน้า ผมได้รับเชิญจากสำนักหอสมุดกลางให้มาเปิดงาน Book Fair ทุกปี และยังมี การเชิญให้มาบรรยาย เป็นครั้งคราวอีก คิดว่าครั้งนี้จะเป็นงานสุดท้ายที่จะรับใช้หอสมุดกลาง
๒. ผมคิดว่าในปัจจุบันนี้ประเด็นที่พูดคุยถกเถียงกันมากในวงการหนังสือคือ ประเด็น “อนาคตของหนังสือ” หรือ “อนาคตของสิ่งพิมพ์” เพราะยุคนี้เป็นยุคที่ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีระบบดิจิทัลมีความเร็วมาก ปัจจุบันนี้เราสามารถหาข้อมูลเกือบทุกอย่างได้จากฝ่ามือ เพราะระบบ Tablet และ Smart phone มีความก้าวหน้าเร็วมาก คนรุ่นผมถูกเตะออกไปจากวงการเร็วมากโดยแทบไม่รู้ตัว

๓. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้คนจำนวนมากมีความกังวลว่า อนาคตของสิ่งพิมพ์หรืออนาคตของหนังสือจะหมดไปแบบเดียวกับฟิล์มถ่ายรูปซึ่งหายไปจากวงการอย่างรวดเร็วเช่นกัน
๔. ในปัจจุบันนี้ทั้ง e-book และ e-library เกิดขึ้นมาแทนหนังสือเล่มและแทนห้องสมุดแบบดั้งเดิมมากขึ้นเรื่อยๆ จนทำให้สำนักพิมพ์ต่างๆ ทั่วโลกต้องปรับตัวกันอย่างขนานใหญ่ บริษัทตัวแทนจำหน่ายหนังสือหรือร้านขายหนังสือก็ปรับตัวกันมาก โดยเฉพาะในประเทศที่ผู้คนมีกำลังซื้อเทคโนโลยีสูง เพราะการอ่าน e-book ก็ดี การอ่านจาก e-library ก็ดี ต้องการเทคโนโลยีประกอบ
๕. ประเด็นคำถามที่หลายคนมีอยู่ในใจก็คือ e-book หรือ e-library จะแทนที่หนังสือเล่มหรือห้องสมุดแบบดั้งเดิมอย่างสิ้นเชิงหรือไม่ คำตอบคือไม่ แต่แน่นอนว่า จำนวนพิมพ์หนังสือเล่มในหัวเรื่องเดียวกันจะลดลง พื้นที่ของห้องสมุดจะลดลง การใช้กระดาษจะลดลง เป็นต้น
๖. ถ้าถามต่อไปว่า เมื่อรูปแบบของหนังสือและห้องสมุดเปลี่ยนไป การอ่านหนังสือของผู้คนเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ จากข้อมูลสถิติในประเทศที่มีเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ เช่น Tablet และ Smart phone แพร่หลาย ยืนยันตรงกันว่า การอ่านหนังสือเล่มของคนมิได้เพิ่มมากอย่างมีนัยสำคัญ การอ่านที่เพิ่มขึ้นเป็นการอ่านข้อเขียนสั้นๆ เป็นการอ่านเพื่อหาข้อมูลหรือหาความรู้ในเรื่องต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น อ่านจาก google หรืออะไรประเภทนี้ แต่การอ่านหนังสือวรรณกรรมก็ดี การอ่านหนังสือตำราระดับคลาสสิกก็ดี มิได้เพิ่มขึ้นมากนัก ยิ่งการอ่านหนังสือเก่าในเชิงประวัติศาสตร์ก็มีได้เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน
๗. ผมคิดว่าความรู้สึกห่วงใยกังวลในเรื่องที่ว่าสิ่งที่เกิดใหม่จะเข้ามาแทนที่สิ่งที่มีอยู่แต่เดิมนั้น เป็นความห่วงใยกังวลที่มีมาโดยตลอด ในยุคสมัยที่มีการคิดเรื่องการเขียน (Writing) ได้ครั้งแรก ก็มีการแสดงออกถึงความกังวลว่าต่อจากนี้ไปจะไม่มีคนฟังการพูดแบบมุขปาฐะอีกต่อไป พอมีผู้คิดค้นเรื่องการพิมพ์ (Printing) ได้ครั้งแรก

ก็มีความกังวลว่าต่อจากนี้ไป จะไม่มีใครสนใจคัดลายมือ กันอีกและจะไม่มีใครสนใจการ ฝึกเรื่องความจำ (memory) กันอีกต่อไป แม้ว่าสิ่งประดิษฐ์ ใหม่ ๆ จะเข้ามาเบียดขับที่ยืน ของดั้งเดิมจริง แต่จากข้อมูลที่ ปรากฏ เราก็เห็นว่า **ผู้คนยัง สนใจการพูด การอภิปราย การโต้ว่าที่ การถกเถียง** ผู้คน ยังสนใจการคัดลายมือ ผู้คนยัง สนใจเรื่อง **ความจำ** มิได้หมดสิ้น ไปอย่างที่เคยกังวลกัน

๘. ผมคิดว่า ความกังวลที่ว่า e-book จะเข้ามาแทนที่หนังสือ แบบสิ่งพิมพ์หรือ e-library จะ แทนที่ห้องสมุดแบบดั้งเดิมก็ เช่นเดียวกัน **ผมเชื่อว่าทั้งสอง รูปแบบยังคงดำเนินอยู่ต่อไป**

๙. สิ่งที่ผมกังวลมิได้อยู่ที่ว่า e-book จะเข้ามาแทนที่หนังสือ เล่มหรือ e-library จะเข้ามา แทนที่ห้องสมุดแบบดั้งเดิม แต่ สิ่งที่ผมสนใจอยู่ที่ว่าทำอย่างไร ที่จะ **สร้างนิสัยรักการอ่าน** ให้เกิดขึ้นกับประชาชน โดยเฉพาะเยาวชนของเรา เพราะในสังคมฐานความรู้ที่มี องค์ความรู้เกิดใหม่ทุกๆ วินาที ถ้าคนเราไม่มีนิสัยรักการอ่าน เราคงจะต้องเผชิญกับปัญหา

ต่างๆ มากมาย เพราะการ แก้ปัญหาที่ซับซ้อนอย่างใน ปัจจุบันต้องใช้ความรู้เป็น เครื่องมือ ที่ผ่านมา **สังคมของเราใช้อำนาจเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา** แต่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงของสรรพสิ่ง ต่างๆ อย่างรวดเร็ว การใช้ อำนาจแก้ปัญหา ไม่มีทางสำเร็จ ได้ เราต้องใช้ความรู้ที่มาและ ลึกซึ้งพอ จึงจะแก้ปัญหาได้จริง และยั่งยืน

๑๐. ผมขออภัยที่ใช้เวลาในการเปิด งานนานกว่าปกติที่ธรรมเนียม เคยมี แต่ผมเห็นว่าต่อไปผม ไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น มากนักแล้ว จึงถือโอกาสพูด เสียในคราวนี้ หวังว่าคงมี ประโยชน์บ้าง และหากมีสิ่งใดที่ ผมพูดและฟังแล้วไม่เสนาะหู ก็ ขออภัยด้วย

๑๑. บัดนี้ได้เวลาอันเป็นมงคลฤกษ์ แล้ว ผมขอเปิดงาน Book Fair ประจำปี ๒๕๕๕ ณ บัดนี้ และ อวยพรให้การจัดงานครั้งนี้ ประสบความสำเร็จด้วยดีและ ขอถือโอกาสอวยพรปีใหม่ฝรั่ง ย้อนหลังและอวยพรปีใหม่จีนใน อีกสัปดาห์ที่จะถึง ขอให้ทุกคน มีสุขภาพแข็งแรงครับ

การจัดการความรู้

อุทัย ดุลยเกษม^๑



จากการที่มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดโครงการวันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : “Silpakorn KM DAY” ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕ ณ หอศิลป์บรมราชกุมารี อาคารศูนย์ปฏิบัติการทัศนศิลป์สิรินธร คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และทักษะ การปฏิบัติงานในวงกว้างแก่บุคลากรทุกระดับระหว่างคณะวิชาและหน่วยงาน และค้นหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีแก่บุคลากรเพื่อเกิดการพัฒนางาน นั้น อาจารย์อุทัย ดุลยเกษม อธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร ให้เกียรติเป็นประธาน เปิดงาน ซึ่งเนื้อหาคำกล่าวในการเปิดงานเป็นข้อมูลที่น่าสนใจ เพราะเป็นเนื้อหา ที่กลั่นกรองจากความคิดประสบการณ์ของผู้รู้เรื่องนั้นๆ อย่างดีทั้งทางทฤษฎี และปฏิบัติ เพื่อให้คำกล่าวอันมีคุณค่ายิ่งนี้ ประทับไว้เป็นข้อคิดสำหรับคน ศิลปากร และผู้สนใจทราบนานเท่านั้น คณะบรรณาธิการจึงเห็นควรนำข้อมูลที่ ท่านอธิการบดีกล่าวเปิดงานในวันดังกล่าวมาเผยแพร่ในวารสารลานจันทร์ฉบับนี้

^๑อธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร (๖ มิถุนายน ๒๕๕๑ ถึงปัจจุบัน)

คำกล่าวเปิดงานวันแลกเปลี่ยนเรียนรู้
“การจัดการความรู้ ครั้งที่ ๑”
ณ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ.๒๕๕๕

ท่านที่เคารพทั้งหลาย

เรื่อง “การจัดการความรู้” หรือที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า “Knowledge Management” นั้น เป็นเรื่องที่ได้ยินกันมานานแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถให้ความหมายได้ชัดเจนว่าหมายถึงอะไรกันแน่ รู้กันเพียงคร่าวๆ ว่าเราต้อง “จัดการ” กับสิ่งที่เรียกว่า “ความรู้” แต่ทั้งคำว่า “จัดการ” และสิ่งที่เรียกว่า “ความรู้” ต่างก็ไม่มี ความชัดเจนว่ามีความหมายว่าอะไรแน่ ผู้ที่นำเอากิจกรรม “การจัดการความรู้” มาใช้ก็ล้วนตีความกันเอาเองตาม ที่เข้าใจ

ก่อนที่จะมีคำว่า “การจัดการความรู้” (KM) มีคำที่เกิดขึ้นก่อนคือคำว่า Information Management (IM) เพราะ ผู้คนตระหนักว่าข้อมูลหรือข้อสนเทศเป็นทรัพยากรที่สามารถนำมาจัดการให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้ และจากแนวคิดเรื่องดังกล่าวต่อมาทำให้เกิดแนวคิดเรื่อง Information Analysis และ Information Planning หลังจากนั้น องค์กรทั้งหลายก็เริ่มมองว่า

“ความรู้” (Knowledge) ก็เป็นทรัพยากรเช่นเดียวกันและเริ่มคิดที่จะ “จัดการ” กับ “ความรู้” เพื่อนำมาใช้ในองค์กร ด้วยเหตุตั้งนั้นจึงมีกระบวนการที่เรียกว่า Knowledge Analysis และ Knowledge Planning ตามมา กลายเป็นขั้นตอนดังนี้

๑. Knowledge Analysis (KA) คือการวิเคราะห์ถึงประโยชน์ขององค์ความรู้และความเหมาะสมของความรู้ต่างๆ ที่จะนำมาใช้ภายในองค์กร การวิเคราะห์องค์ความรู้จึงเป็นก้าวแรกของความสามารถในการ “จัดการความรู้” (KM) ในการวิเคราะห์องค์ความรู้ที่เราอาจใช้เทคนิควิธีการแสวงหาความรู้มาใช้ได้

๒. Knowledge Planning (KP) เมื่อองค์กรได้องค์ความรู้จาก

การวิเคราะห์องค์ความรู้ (KA) องค์กรก็จะสามารถวางแผนพัฒนาความรู้ในระยะยาวเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด

๓. Knowledge Technology (KT) นี้เป็นขั้นตอนที่สามที่องค์กรต้องมีการพัฒนาคือเทคนิควิธีหรือระบบต่างๆ ที่ใช้ความรู้เป็นฐานเพื่อที่จะสามารถนำเอาความรู้ที่ผ่านการวิเคราะห์และพัฒนาไว้มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด



ตราสัญลักษณ์ประกอบด้วยตัวอักษร SU (Silpakorn Univeristy) KM (Knowledge Management) DAY และรูปพระพิฆเนศวรเทพแห่งความฉลาดรอบรู้และศิลปะวิทยาการต่างๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับเนื้อหาของกิจกรรมและอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

กล่าวโดยสรุปแล้ว “การจัดการความรู้” หรือ Knowledge Management เป็นกระบวนการที่เป็นระบบ มีการวิเคราะห์ มีการวางแผน มีการพัฒนาองค์ความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เพราะฉะนั้นในองค์กรที่ทำงานโดยไม่ใช้องค์ความรู้ แต่ใช้ประสบการณ์หรือความคุ้นเคยดังที่เคยทำๆ กันมา และไม่มีการวิเคราะห์ว่าองค์ความรู้เหล่านั้นจะมีประโยชน์กับองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะแวดล้อมตลอดเวลา และไม่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบหรือไม่มีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ขึ้นมา สิ่งที่เราเรียกกันว่า “การจัดการความรู้” ก็เป็นเพียงพิธีกรรมที่ทำกันไปตามกระแส เพื่อให้ดูว่าทันสมัยหรือเพื่อความโก้ แต่ไม่ได้ช่วยให้องค์กรดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด ผมเห็นหลายๆ หน่วยงานในระบบราชการ รวมทั้งมหาวิทยาลัยหลายแห่ง ต่างก็แสดงความศรัทธามากในการจัดประชุม “การจัดการความรู้” หลากๆ กรณีเดินทางไปจัดกิจกรรมดังกล่าวนี้ในโรงแรมหรูๆ ต่างจังหวัด เพียงเพื่อจะได้อ้างเหตุไปเที่ยว แต่การพัฒนางานขององค์กรไม่เกิดขึ้นเลย นับว่าเสียดายทั้งเงินงบประมาณและเสียดายทั้งเวลา ผมก็ได้แต่หวังว่ามหาวิทยาลัยศิลปากร ไม่เป็นเหมือนดังที่ว่ำนั้น

เรารู้กันดีอยู่แล้วว่า องค์กรทุกองค์กรมีเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน และในการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ก็ล้วนมีโครงสร้างองค์กร มีระเบียบข้อบังคับและแนวปฏิบัติชัดเจน มีวัฒนธรรมขององค์กร มีสิ่งสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ทั้งทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรที่เป็นเงินงบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์และเทคโนโลยีต่างๆ เป้าหมายสำคัญมีอย่างเดียวคือการดำเนินงานขององค์กรต้องบรรลุวัตถุประสงค์และการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นจะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ผลงานที่เกิดขึ้นต้องมีคุณภาพ และที่สำคัญการดำเนินงานต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ในส่วนของเป้าหมายนั้นอาจแปรผันไปตามเป้าหมายของการจัดตั้งองค์กร เช่น บางองค์กรตั้งขึ้นเพื่อเป้าหมายทางการค้ากำไร บาง

องค์กรตั้งขึ้นเพื่อเป้าหมายรับใช้สาธารณชนโดยไม่ค้ากำไร เป็นต้น เพราะฉะนั้น “การจัดการความรู้” ถ้านำมาใช้ ก็ควรเป็นส่วนหนึ่งของการที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เป็นธรรม และได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ส่วนจะได้กำไรหรือได้รับใช้สาธารณชนก็ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของแต่ละองค์กร

ในแง่ของหน่วยงานอย่างมหาวิทยาลัยนั้น เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมโดยไม่คิดค้ากำไร เพราะฉะนั้น ถ้านำเอากระบวนการ “จัดการความรู้” มาใช้ก็ต้องพิจารณาถึงประโยชน์ของมันด้วย มิใช่สักแต่ว่าจัดๆ กันไปเพราะว่ามหาวิทยาลัยอื่นก็จัดกันเท่านั้น ขอฝากให้คณะกรรมการการจัดการความรู้นำไปพิจารณาอย่างมีมนุษยธรรมด้วย

บัดนี้ได้เวลาอันสมควรแล้ว ผมขอเปิดงานวันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การจัดการความรู้ ครั้งที่ ๑” ขอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานนี้มีความสุขและมีความรู้เพิ่มขึ้นเพื่อจะได้นำไปใช้กับการทำงานภายในองค์กรของตนให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพดีขึ้นกว่าเดิมต่อไป ขอขอบคุณครับ



การจัดการความรู้ในหอสมุด โดยหัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

กาญจนา สุนทรธณี^๑

แนวคิด

ด้วยประมาณปี พ.ศ. ๒๕๔๔ ความถี่ของคำว่า *การจัดการความรู้* หรือ KM (Knowledge Management) และ *องค์กร/องค์กรแห่งการเรียนรู้* หรือ LO (Learning Organization) มีมากขึ้นตามลำดับ และยังคงก้องอยู่ในโสตประสาทของผู้เขียนตลอดเวลา จนต้องแสวงหาสารสนเทศมาศึกษา ทำความเข้าใจ ก็ยังไม่ชัดเจน จึงนำไปพูดคุยแลกเปลี่ยนกับหัวหน้างานวิชาการ ซึ่งเป็นตำแหน่งที่แต่งตั้งขึ้นเป็นการภายในเพื่อรองรับภาระงานด้านพัฒนาบุคลากร งานประกันคุณภาพห้องสมุด งานฝึกอบรมวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ และงานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนพูดคุยกับบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา ซึ่งทำหน้าที่รักษาราชการแทนหัวหน้าหอสมุดด้วยนั้น พบว่าแต่ละคนมี



ความเข้าใจที่ยังไม่ตรงกันในผลผลิตที่เกิดจากการจัดการความรู้ เฉพาะอย่างยิ่งการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ซึ่งผู้เขียนคิดว่าสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็วที่สุดเพื่อสนองต่อวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ในหน่วยงาน นั่นก็คือการจัดทำคู่มือการทำงาน ซึ่งคู่มือสอดคล้องกับแนวคิด

^๑บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมลล์ skanchan @ su.ac.th

การทำงานและหรือนโยบายด้านการบริหารของผู้เขียนเป็นเวลากว่า ๓๐ ปี ไม่ว่าจะทำงานอะไร ต้องเขียนหรือจัดทำคู่มือการทำงาน/คู่มือการปฏิบัติงานไว้สำหรับตนเอง ผู้ปฏิบัติงานแทน และนักศึกษาผู้ปฏิบัติวิชาชีพระดับปริญญาโท



ทำอะไร

ผู้เขียนจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนแต่ละคนซึ่งปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้วยวิธีการจัดทำคู่มือการทำงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่า เป็นจุดเริ่มต้นของการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สั่งสมในตัวคนมาเป็นเวลานาน นำมาเรียบเรียงเผยแพร่สู่สาธารณชน ซึ่งนอกจาก

เป็นการพัฒนาคนหรือผู้ปฏิบัติงานและเป็นการพัฒนางานให้มีคุณภาพ มีผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้นแล้ว ยังเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ของบางคนหรือหลายคน สามารถนำไปใช้เป็นผลงานทางวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้นได้ด้วย

ทำอย่างไร

ผู้เขียนประพจน์ดิทนหรือตั้งตนเป็นผู้อำนวยความสะดวกต่อการจัดการความรู้ที่เรียกว่าคุณอำนวย ทั้งสองลักษณะได้แก่ Knowledge Activist มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในเชิงกิจกรรมเชิงระบบ และเชิงวัฒนธรรม เป็นผู้ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความจริงจัง เข้มข้น มีชีวิตชีวา โดยไม่ต้องเข้าไปเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง เป็นเพียงผู้จุดประกาย

กำหนดเรื่องที่ต้องจัดการความรู้สร้างพื้นที่ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งพื้นที่จริง และพื้นที่เสมือน กำหนดวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ถือปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดวิธีการดำเนินการให้เกิดการสนทนาด้วยเทคนิคที่เหมาะสมกับ Knowledge Broker มีหน้าที่เชื่อมโยงคนเข้าด้วยกัน ช่วยให้คนหรือกลุ่มคนสร้างความสัมพันธ์ เปิดเผยความต้องการ แลกเปลี่ยนความคิด และประสบการณ์ต่อกัน

ทำที่ไหน

พื้นที่จริง กำหนดให้ใช้พื้นที่ในหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จำแนกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ กลุ่มบุคคล และ รายบุคคล

พื้นที่เสมือน บนเว็บไซต์ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์



หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

Sanamchandra Palace Library,
Silpakorn University

www.snc.lib.su.ac.th

คำขอส่งสมุดสวดพระอภิธรรมปิดวันสงกรานต์แล้ว
เปิดเขาค่ายวันที่ ๒๖-๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕
เวลา ๙.๐๐ น. - ๑๕.๓๐ น.
เด็กๆ จะได้พบกับสาระความรู้ ความเพลิดเพลิน และกิจกรรมมากมาย
ณ ศูนย์การเรียนรู้วัดอโศก วันที่ ๑ อาคารน้อมหลวงชั้น มหาลาภ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มศิลปากร

สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร/สื่อฯ)

Keyword

บอกค่าเสาคืม

1 2

การเปิดบริการภาคฤดูร้อน
(26 มี.ค. - 26 พ.ค. 2555)
จันทร์-ศุกร์ 08.30-19.00 น.
เสาร์-อาทิตย์ 10.00-19.00 น.
วันหยุดนักขัตฤกษ์ ปิดบริการ

ผลลัพธ์ที่ได้

ผลลัพธ์ที่ได้ หมายถึง ผลงานที่เกิดจากการจัดการองค์ความรู้ ปี พ.ศ.๒๕๕๓ จำนวน ๑๐ ชื่อเรื่อง และปี พ.ศ.๒๕๕๔ จำนวน ๙ ชื่อเรื่อง

ปี พ.ศ. ๒๕๕๓

เป็นการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ให้อยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ จำนวน ๑๐ เล่ม หมายถึงถึงเล่มหลักซึ่งเขียนโดย นางกาญจนา สุคนธมณี บอกเหตุผลและวิธีการให้ได้เอกสาร จำนวนอีก ๙ เล่ม ภายในเวลา ๕ เดือน ทั้งยังได้สร้างบุคลากรเป็นนักเขียนใหม่ที่ปรึกษาใหม่ด้วย



เล่มที่ ๑

การจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร / กาญจนา สุคนธมณี

เล่มที่ ๒

คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล / รสรินทร์ ยางงาม



เล่มที่ ๓ คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การดูแลภูมิทัศน์ภายนอกบริเวณโดยรอบ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ / ปัญญา พุพะเนียด

เล่มที่ ๔ คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การบริหารงานนอกเวลาราชการ / กรุณา ศรีเจริญ



เล่มที่ ๕ คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การทำความสะอาดห้องน้ำอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ / บุญตา เฉลิมวรรณ



เล่มที่ ๖ คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การทำความสะอาดส่วนบริการอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ / นัยนา สุขคนธมณี

เล่มที่ ๗ คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การทำความสะอาดส่วนทำงานอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ / พนิดา จมูศรี





เล่มที่ ๘
คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง
การบริการยืม-คืนหนังสือ /
เกศินี เพ็ญศิริ

เล่มที่ ๙
คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การเก็บและจัดชั้น
หนังสืออาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ /
บรรจง รุ่งแผน



เล่มที่ ๑๐
คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การเก็บและจัดชั้นวารสาร /
ศิริัญญา ฐากุลวีรนนท์



ปี พ.ศ. ๒๕๕๕

เล่มที่ ๑ ตัวชี้วัดรายบุคคล หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

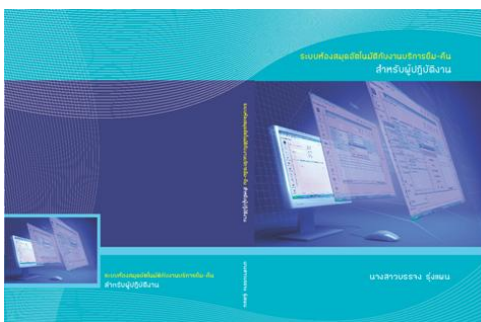


เล่มที่ ๒
คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่องการบริหารจัดการบริการ ๒๔ ชั่วโมง / พัชรี เวชการ, ธิติรัตน์ แซ่หยี่

เล่มที่ ๓
การบริหารจัดการงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ / บุญตา กิจหว่าง



เล่มที่ ๔
การปรับปรุงและตกแต่งอาคารสถานที่ : กรณีศึกษาหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร / บุญตา กิจหว่าง



เล่มที่ ๕
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติกับงานบริการยืม-คืนสำหรับผู้ปฏิบัติงาน / บรรจง รุ่งแผน

เล่มที่ ๖

คู่มือทำบัตรสมาชิกหอสมุด
พระราชวังสนามจันทร์ /
บรรจง รุ่งแผน



เล่มที่ ๗

การศึกษาเพื่อหาแนวทางการทำบัตรสมาชิก
บุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากรด้วย
คอมพิวเตอร์ของหอสมุดพระราชวัง
สนามจันทร์ / บรรจง รุ่งแผน



เล่มที่ ๘

คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงาน
ทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายบริการ
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ /
นัยนา สุคนธมณี



เล่มที่ ๙

การศึกษาการใช้บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดฯ
แทนบัตรสมาชิกหอสมุด แสดงตนก่อนเข้าใช้
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา
๒๕๕๔ / นัยนา สุคนธมณี



การใช้กระบวนการจัดการความรู้ ในการพัฒนาตัวชี้วัดผลงานหลักรายบุคคล

สมปอง มิสสิตะ^๑

การ

สร้างดรชนี้ชี้วัดผลงานหลักรายบุคคลของหอสมุด
พระราชวังสนามจันทร์ได้ใช้กระบวนการจัดการความรู้ ใน ๗ ขั้นตอน คือ การบ่งชี้
ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและ
กลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

๑. การบ่งชี้ความรู้

๒. การสร้างและแสวงหาความรู้

๓. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

๔. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

๕. การเข้าถึงความรู้

๖. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

๗. การเรียนรู้

กระบวนการจัดการความรู้

การบ่งชี้ความรู้

๑. โครงการแนวทางการจัดทำ KPI รายบุคคล : หัวหน้างาน
 - ๑.๑ เรียนรู้และศึกษาวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ เป้าหมาย ของสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัย
 - ๑.๒ ศึกษาตัวชี้วัดของหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
 - ๑.๓ ศึกษาข้อเสนอแนะที่ได้จากการการประกันคุณภาพ
๒. โครงการการสร้างความเข้าใจเรื่อง KPI รายบุคคล : บุคลากร
 - ๒.๑ จัดกลุ่มย่อย
 - ๒.๒ ระดมความคิดเห็นจากกลุ่มย่อย
๓. ผลจากกระบวนการ
 - ๓.๑ ทราบเป้าหมายขององค์กร
 - ๓.๒ ทราบเป้าหมายของแต่ละฝ่าย/งาน
 - ๓.๓ การมีส่วนร่วมของบุคลากร

การสร้างและแสวงหาความรู้

๑. โครงการแนวทางการจัดทำ KPI รายบุคคล : หัวหน้างาน
 - ๑.๑ รวบรวมความรู้เกี่ยวกับการจัดทำ KPI จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่หาได้ในห้องสมุดและที่อื่นๆ
 - ๑.๒ เรียน กพ. ออนไลน์
 - ๑.๓ แลกเปลี่ยนความรู้กับห้องสมุดอื่นๆ
๒. โครงการการสร้างความเข้าใจเรื่อง KPI รายบุคคล : บุคลากร
 - ๒.๑ รวบรวมความคิดเห็นมาสรุปเป็นกลุ่มงาน
 - ๒.๒ เรียน กพ. ออนไลน์
๓. ผลจากกระบวนการ
 - ๓.๑ เห็นความสัมพันธ์ของงานกับฝ่าย/งานอื่น
 - ๓.๒ เห็นความสัมพันธ์ของงานระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร

- ๓.๓ เห็นความเป็นมาตรฐานสากล
- ๓.๔ การวิเคราะห์ผลงานในอดีต

การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

- ๑. โครงการแนวทางการจัดทำ KPI รายบุคคล : หัวหน้างาน
 - ๑.๑ สรุปสาระสำคัญของความรู้เกี่ยวกับ KPI
 - ๑.๒ จัดเว็ยนเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ๒. โครงการการสร้างความเข้าใจเรื่อง KPI รายบุคคล : บุคลากร
 - ๒.๑ ศึกษาจากเอกสารเว็ยน
 - ๒.๒ เข้าฟังการบรรยายเรื่อง KPIs ของมหาวิทยาลัยฯ
- ๓. ผลจากกระบวนการ
 - ๓.๑ ความตระหนักรู้

การประมวลและกลั่นกรองความรู้

- ๑. โครงการแนวทางการจัดทำ KPI รายบุคคล : หัวหน้างาน
 - ๑.๑ ทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ และร่างแนวทางการจัดทำ KPI รายบุคคล
 - ๑.๒ นำร่างเข้าที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายงานเพื่อพิจารณาร่วมกัน
- ๒. โครงการการสร้างความเข้าใจเรื่อง KPI รายบุคคล : บุคลากร
 - ๒.๑ การประชุมชี้แจงภายในฝ่าย/งาน และภาพรวมของหอสมุดฯ
- ๓. ผลจากกระบวนการ
 - ๓.๑ เห็นความสำคัญของการเก็บสถิติและการนำไปใช้
 - ๓.๒ เกิดแนวคิดเรื่องการเทียบเคียงกับสิ่งที่ดีที่สุด
 - ๓.๓ ความเป็นองค์กร

การเข้าถึงความรู้

๑. โครงการแนวทางการจัดทำ KPI รายบุคคล : หัวหน้างาน
 - ๑.๑ Google doc
 - ๑.๒ เขียนบล็อก
๒. โครงการการสร้างความเข้าใจเรื่อง KPI รายบุคคล : บุคลากร
 - ๒.๑ เขียนบล็อกและการแสดงความคิดเห็น
๓. ผลจากกระบวนการ
 - ๓.๑ โอกาสในการแสดงความคิดเห็น
 - ๓.๒ ปรับ KPIs ให้ตรงกับความรู้สึก

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

๑. โครงการแนวทางการจัดทำ KPI รายบุคคล : หัวหน้างาน
 - ๑.๑ เสวนาในการสัมมนาประจำปี
 - ๑.๒ วิพากษ์ KPI
 - ๑.๓ เขียนบล็อก
๒. โครงการการสร้างความเข้าใจเรื่อง KPI รายบุคคล : บุคลากร
 - ๒.๑ สัมมนาเพื่อทำความเข้าใจให้เห็นภาพรวมของสำนักฯ
 - ๒.๒ สนทนาสนทนาระหว่างผู้อำนวยการกับบุคลากร
๓. ผลจากกระบวนการ
 - ๓.๑ ความเข้าใจในองค์กร
 - ๓.๒ มีข้อเสนอแนะทั้งจากบุคลากรและผู้บริหาร
 - ๓.๓ ผู้บริหารได้ให้ข้อชี้แนะรายบุคคล
 - ๓.๔ การมีส่วนร่วมของบุคลากร

การเรียนรู้

๑. โครงการแนวทางการจัดทำ KPI รายบุคคล : หัวหน้างาน
 - ๑.๑ การเสนอความคิดเห็นของบุคลากร
 - ๑.๒ พิจารณาจากรายงานผลการปฏิบัติงาน
 - ๑.๓ พิจารณาจากผลการประเมิน
๒. โครงการการสร้างความเข้าใจเรื่อง KPI รายบุคคล : บุคลากร
 - ๒.๑ ความคิดเห็นผ่านจากหัวหน้าฝ่าย/งาน และหรือผู้ร่วมงาน
 - ๒.๒ การเขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน
๓. ผลจากกระบวนการ
 - ๓.๑ การพัฒนาบุคลากร
 - ๓.๒ การปรับ KPIs
 - ๓.๓ เกิดการสังเคราะห์รายงานผลการปฏิบัติงานและรายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

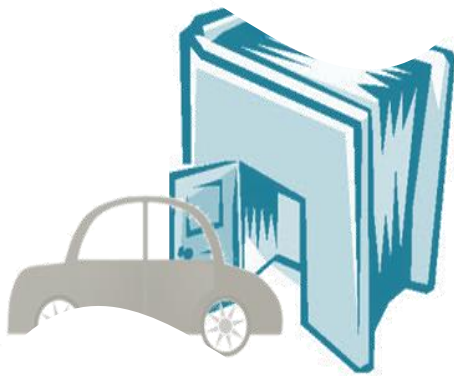


ผล การดำเนินงานสามารถพัฒนาตัวชี้วัดผลงานหลักรายบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ แผนยุทธศาสตร์ขององค์กร งานหลักที่รับผิดชอบ และงานอื่นๆ ได้แก่ วันลาป่วยและลาจก การพัฒนาตนเอง และการจัดการความรู้ โดยเกณฑ์การให้คะแนนมีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยที่เชิงปริมาณจะมีค่าอยู่ในระดับ ๑ - ๓ ส่วนค่าคะแนนในระดับ ๔ - ๕ เป็นเกณฑ์ในเชิงคุณภาพ

ขอ เสนอแนะที่ได้คือ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาตัวชี้วัดผลงานหลักรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและเหมาะสมกับช่วงเวลาในการประเมิน

การบริหารงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์^๑

บุญตา กิจหว่าง ^๒



โดยตำแหน่งที่เป็นบุคลากร
เพียงคนเดียวในหอสมุดพระราชวัง
สนามจันทร์ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้าน
อาคารสถานที่และยานพาหนะ

เหตุผลสำคัญที่ผู้เขียนได้รับ
มอบหมายให้ทำหน้าที่ดังกล่าว คง

เป็นเพราะ ๑) ผู้เขียนปฏิบัติงานอยู่ในงานธุรการ ๒) มีบ้านพักตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัย
สะดวกต่อการตรวจตราความเรียบร้อยของสถานที่โดยรอบอาคาร ๓) สามารถ
สละเวลามาดูแลความเรียบร้อย ป้องกันเหตุร้ายได้ตลอดเวลา ๔) มีเครือข่าย มี
มนุษยสัมพันธ์ มีเพื่อน รู้จักผู้คนหลากหลาย เฉพาะอย่างยิ่งเพื่อนที่ปฏิบัติงานในกอง
บริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ ๕) มีความรักที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ แม้ว่างานที่
ปฏิบัติจะเป็นงานที่ไม่เคยเรียนรู้มาก่อนก็ตาม เนื่องจากเรียนจบสาขาวิทยาศาสตร์
แต่ด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่นในงาน จึงทำให้ดำเนินงานมาได้ด้วยดี ผ่านการเรียนรู้สิ่งต่างๆ
ทั้งนี้จากประสบการณ์การทำงานด้านนี้นานกว่า ๑๐ ปี จึงประสงค์แบ่งปันเผยแพร่ต่อ
ให้ผู้สนใจนำไปศึกษาและเรียนรู้บ้าง

^๑สรุปย่อจากเอกสาร “คู่มือการบริหารจัดการงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ หอสมุด
พระราชวังสนามจันทร์” ของ นางบุญตา กิจหว่าง

^๒เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สังกัดงานธุรการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมลล์ boonta@su.ac.th

นับ

ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๐ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีพื้นที่ส่วนบริการเพิ่มมากขึ้น สิ่งที่ผู้บริหารหอสมุดตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ การสร้างบรรยากาศ เน้นความสะดวก ปลอดภัย ความร่มรื่น สวยงาม การอำนวยความสะดวกด้วยการจัดหาเครื่องใช้ เครื่องสาธารณูปโภคต่างๆ ให้พร้อมบริการผู้ใช้อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งให้ความสำคัญกับการดูแลบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดังจะพบว่าครุภัณฑ์ที่มาพร้อมอาคารตั้งแต่เปิดหอสมุดในปี พ.ศ. ๒๕๑๑ หลายรายการยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ

อาคารสถานที่ที่มีลักษณะพร้อมใช้งานย่อมส่งผลหรือสร้างภาพลักษณ์ต่อการให้บริการ

ผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการการใช้อาคารสถานที่ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรทุกคนทุกฝ่ายช่วยเป็นหูเป็นตา อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติจะต้องมีผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลโดยตรง ซึ่งบุคลากรผู้รับผิดชอบต้องมีความรู้หรือสนใจใฝ่เรียนรู้ เพื่อที่จะปฏิบัติงานหรือใช้งานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ซึ่งต่อไปจะขอเรียกสั้นๆ ว่า *งานอาคารสถานที่หอสมุด* อาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการงานในหน่วยงาน ทำให้งานในหน่วยงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ทั้งยังสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการอีกด้วย

ขอบเขต ภาระ หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานอาคารสถานที่หอสมุด มีหน้าที่รับผิดชอบในงานต่อไปนี้

๑. งานดูแล บำรุงรักษาอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์
๒. งานดูแล บำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ
๓. งานยานพาหนะ
๔. งานที่พักรับบุคลากรของหอสมุด
๕. งานสาธารณูปโภค

งานดูแล บำรุงรักษาอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

หน้าที่หลักที่สำคัญๆ

๑. การทำความสะอาดอาคาร
๒. การซ่อมบำรุงรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ และอาคารสถานที่
๓. การจัดซื้อวัสดุเพื่อการซ่อมบำรุง
๔. การดำเนินการด้านการเงินและการพัสดุในระบบ MIS
๕. การขอใช้พื้นที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

แต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

การทำความสะอาดอาคาร

มีหน้าที่ควบคุม ดูแล การทำความสะอาดอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ และอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล โดย

๑. จัดตารางเวรหัวหน้าเวรประจำวันสำหรับบุคลากรหอสมุด (ข้าราชการ พนักงาน) ทุกเดือน ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าเวรประจำวัน (เฉลี่ยทำ ๑.๕ เดือน/ครั้ง/คน) ดูแล การมาลงเวลาการปฏิบัติงานและการทำความสะอาดของลูกจ้างประจำและ ลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติหน้าที่ ทำความสะอาด (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๗.๔๐ - ๐๘.๓๐ น.)

๒. จัดทำแบบบัญชีลงเวลา ปฏิบัติราชการของลูกจ้างประจำและ ลูกจ้างชั่วคราว นำใส่แฟ้ม วางไว้ บริเวณโต๊ะเซ็นชื่อลงเวลาปฏิบัติ ราชการ

๓. จัดทำแบบรายงานตรวจ การทำความสะอาดอาคารหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ ระหว่างเวลา ๐๗.๔๐-๐๘.๓๐ น. แบบรายงาน ตรวจการทำความสะอาดอาคาร หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ระหว่าง เวลา ๐๗.๔๐ - ๑๐.๐๐ น.

๔. หลังเวลา ๐๘.๓๐ น. มีหน้าที่โดยตรงในการตรวจสอบ ดูแลการปฏิบัติงานทำความสะอาด ของนักการภารโรง จำนวน ๑๗ คน

ตรวจ ทั้งใน ความสะอาด ส่วนพื้นที่การ บริการและ พื้นที่ ส่วน ทำงานของ เจ้าหน้าที่ ทั้งอาคารหอสมุด และอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล



รวมถึงตรวจการทำความสะอาด
ห้องน้ำผู้ใช้บริการและห้องน้ำ
เจ้าหน้าที่ทั้ง ๔ ชั้น

๕. กำหนดให้นักการภารโรง มี
หน้าที่ความรับผิดชอบ อาทิ การมา
ลงนามปฏิบัติราชการในแฟ้มของ
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว และ
ในแบบปฏิบัติงานประจำวันตาม
หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

กรณีนักการภารโรง ลา
พักผ่อน ลากิจ ให้ระบุผู้ทำงานแทนใน
ใบลาทุกครั้ง ผู้ทำแทนแจ้งหัวหน้าเวร
ในวันนั้นทราบด้วย

หากมีการลาป่วย ในแต่
ละวันของชั้นนั้นๆ ให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่
ชั้นนั้นๆ ทำแทน โดยยึดหลักห้องอ่าน
สำคัญกว่าห้องทำงาน แล้วแจ้ง
หัวหน้าเวรประจำวันทราบด้วย

๖. ประเมินผลการทำความสะอาด
และรายงานผลการตรวจการ
ทำความสะอาดทั้ง ๒ อาคารเสนอ
หัวหน้างานธุรการเพื่อโปรดทราบ
และพิจารณาทุกวันทำการ

การซ่อมบำรุงรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ และอาคารสถานที่

งานอาคารสถานที่หอสมุด
ได้จัดทำทำเนียบประวัติการซ่อม
ครุภัณฑ์ เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบ
และทราบปัญหาเมื่อมีการจัดซ่อม
ครั้งต่อไป

กรณีเป็นวัสดุครุภัณฑ์ที่
สามารถซ่อมบำรุงเองได้โดยบุคลากร
ของหอสมุด จะให้ทำการซ่อมเองถือ
เป็นการซ่อมอย่างง่ายให้สามารถ
ใช้ได้ในระดับหนึ่ง

กรณีวัสดุครุภัณฑ์รายการใด
ไม่สามารถซ่อมได้เอง จะทำหนังสือ
แจ้งซ่อมไปยังศูนย์ซ่อมบำรุงของ
มหาวิทยาลัย ภายใต้การดูแลของ
กองบริการอาคารสถานที่และ

ยานพาหนะ กองงานวิทยาเขต
พระราชวังสนามจันทร์

ลักษณะการแจ้งซ่อม เป็น
ดังนี้

๑. การแจ้งซ่อมภายในมหาวิทยาลัย ศิลปากร

กรณีหอสมุดประสงค์ให้ช่าง
กองบริการอาคารสถานที่ฯ มา
ดำเนินการซ่อม หรือขอความ
อนุเคราะห์ติดตั้งวัสดุครุภัณฑ์บาง
ประเภท เช่น ตัดต้นไม้ ทาสีโต๊ะ
ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ให้เขียนแบบ
ใบแจ้งซ่อม นำเสนอไปยังกองบริการ
อาคารสถานที่มหาวิทยาลัยฯ ตาม
ลักษณะงานที่แจ้งซ่อม (ผ่านความ

เห็นชอบจากหัวหน้างานธุรการ และหัวหน้าหอสมุดฯ ตามลำดับ) จากนั้นส่งเรื่อง (ตัวจริงและสำเนา) ไปสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง เพื่อออกเลขที่ และส่งออกไป

เมื่อช่างซ่อมประจำกองบริการงานอาคารสถานที่มหาวิทยาลัยมาที่หอสมุด จะต้องพาช่างไปยังจุดซ่อมดูแลและให้ความสะดวกจนกว่าการซ่อมจะเสร็จเรียบร้อย ตรวจสอบผลการซ่อมว่าใช้งานได้ตามปกติหรือยังมีปัญหาต้องปรับแก้ไข

๒. การแจ้งซ่อมภายนอกมหาวิทยาลัย ศิลปากร

ครุภัณฑ์ที่มีขนาดใหญ่โต เช่น ครุภัณฑ์สำนักงาน เครื่องสูบน้ำ (ปั้มน้ำ) พัดลม ครุภัณฑ์ยานพาหนะ และขนส่ง (รถจักรยานยนต์ที่ใช้ในราชการ) เป็นต้น เมื่อเกิดการชำรุดเสียหายและต้องการจัดซ่อมโดยช่างผู้มีความชำนาญทางด้านเทคนิคเฉพาะหรืออาจต้องการใช้เครื่องมือพิเศษในการจัดซ่อมไม่สามารถเดินทางมาจัดซ่อมที่หอสมุดได้ งานอาคารสถานที่หอสมุดจะให้ช่างนำครุภัณฑ์ออกไปซ่อมภายนอกหอสมุดที่บริษัท ห้าง ร้าน ที่รับซ่อมครุภัณฑ์แต่ละประเภทและยี่ห้อของครุภัณฑ์เหล่านั้น เช่น **ซ่อมเครื่องสูบน้ำ** เป็นงานเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการซ่อม

ทันทีเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในการใช้ห้องน้ำ การจ้างซ่อมใช้วิธีการจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา

๓. การแจ้งผู้รับจ้างเข้ามาดำเนินการ ซ่อมภายในมหาวิทยาลัย

ส่วนใหญ่เป็นการจ้างซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์กรณีช่างซ่อมของกองบริการงานอาคารสถานที่มหาวิทยาลัยฯ ไม่สามารถจัดซ่อมได้เนื่องจากครุภัณฑ์เหล่านั้น ต้องใช้ผู้ที่มีความชำนาญทางด้านเทคโนโลยีโดยเฉพาะ หรือเป็นครุภัณฑ์ที่มีจำนวนปริมาณงานมากเกินกว่าช่างซ่อมของงานอาคารสถานที่มหาวิทยาลัยฯ จะจัดซ่อมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือเป็นงานเร่งด่วนต้องดำเนินการจัดซ่อมทันทีเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ เช่น ลิฟท์โดยสาร ลิฟท์ส่งของ เครื่องปรับอากาศ เครื่องกำเนิดไฟฟ้า ตู้ควบคุมไฟฟ้าประจำอาคารและตู้ควบคุมการจ่ายไฟฟ้าตามชั้นต่างๆ ของหอสมุด

การจ้างผู้รับจ้างให้เข้ามาดำเนินการบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การจ้างบำรุงรักษาลิฟท์โดยสาร หรือการจ้างบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ ตามระยะเวลาที่กำหนดภายใน ๓ เดือน หรือ ๖ เดือน หรือ ๑๒ เดือน ถือเป็น การจ้างบำรุงรักษาแบบป้องกัน

การจัดซื้อวัสดุเพื่อการซ่อมบำรุง

จัดซื้อวัสดุตามลักษณะของงานซ่อมบำรุงแต่ละประเภท เพื่อให้ทันเวลา และประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุแต่ละครั้ง จะต้องดำเนินการสำรวจวัสดุคงเหลือที่เหลือจากงานซ่อมครั้งก่อนว่ามีวัสดุคงเหลือหรือไม่ และตรวจสอบว่าสามารถนำมาใช้ในการซ่อมได้หรือไม่ หรือต้องซื้อวัสดุเพิ่มเติม

ขณะที่ช่างมหาวิทยาลัยอยู่ระหว่างซ่อมและต้องการใช้วัสดุเร่งด่วนสามารถทำเรื่องขอยืมเงินเพื่อเบิกเงินทดรองจ่ายจากงานการเงินหอสมุด ไปจัดซื้อวัสดุดังกล่าวได้ตามที่จ่ายจริง

เมื่อซ่อมเสร็จเรียบร้อยแล้วตรวจสอบความถูกต้องของงานซ่อม โดย

เซ็นชื่อในใบแจ้งซ่อมว่า ได้ตรวจและรับงานซ่อมแล้วเมื่อวันที่เท่าไร ผลการซ่อม ใช้การได้หรือใช้การไม่ได้ เนื่องจากสาเหตุอะไร นำใบเสร็จรับเงินมาดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าวัสดุ ให้กรรมการตรวจรับวัสดุ เช่นตรวจรับในใบเสร็จรับเงิน

กรณีจำเป็นต้องจัดจ้างขอซ่อมเร่งด่วน เช่น เครื่องปรับอากาศ ถือเป็น การจ้างซ่อมวัสดุครุภัณฑ์ที่ชำรุดเสียหาย หรือการจ้างเหมาบริการที่มีราคาไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน หากดำเนินการตามปกติอาจไม่ทันและทำให้เกิดความเสียหายได้ ให้ใช้การจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคากรณีจำเป็นเร่งด่วน

การดำเนินการด้านการเงินและการพัสดุในระบบ MIS

MIS (Management Information System) เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยสำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานจากทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำเอกสารการจัดซื้อและเบิกจ่าย ต้องลงหลักฐานด้วยระบบออนไลน์ตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดหลักฐานที่ได้จากในระบบ MIS

สามารถใช้เป็นหลักฐานสำคัญการขออนุมัติและเบิกจ่าย



การขอใช้พื้นที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

๑. รับจองการขอใช้พื้นที่ของหอสมุดจัดนิทรรศการ (ผู้ขอใช้ : บุคลากรหอสมุดจากฝ่ายงานอื่น/ คณะวิชา/สถาบันจากทุกวิทยาเขต)

๒. จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการยืมใช้นอกสถานที่หรือเพื่อการจัดนิทรรศการ เช่น บอร์ด ประสานงานขอใช้เครื่องเสียง เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังรับผิดชอบดูแลการใช้ห้องประชุม การจัดสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกหอสมุดตลอด ๒๔ ชั่วโมง

งานดูแล บำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ



เครื่องปรับอากาศที่ติดตั้ง ณ อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ อาคารขนาด ๔ ชั้น ติดตั้งมานานกว่า ๑๐ ปี มีทั้งชนิดระบบระบายความร้อนด้วยน้ำ และแบบแยกส่วน (Split type) โดยเฉพาะเครื่องปรับอากาศระบบระบายความร้อนด้วยน้ำ ซึ่งวิธีการเปิด-ปิด มีขั้นตอนหลายขั้นตอน งานอาคารสถานที่ต้องมีหน้าที่ควบคุม ดูแล และบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ เพื่อให้วัสดุครุภัณฑ์ มีอายุการใช้งาน และมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น งานอาคารสถานที่ฯ จึงได้จัดทำคู่มือการเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศระบบระบายความร้อนด้วยน้ำ ซึ่งมีเครื่องซิลเลอร์ และปั้มน้ำควบคุมการทำงาน เพื่อ

ไม่ให้เกิดความผิดพลาด หรือการเปิด-ปิด ผิดขั้นตอน อาจจะทำให้เครื่องปรับอากาศเสียหายได้

การเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศระบบระบายความร้อนด้วยน้ำ มอบหมายให้ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว (ตามตารางปฏิบัติงาน) มีหน้าที่เปิด วันทำการ จันทร์-ศุกร์ เปิดเวลา ๑๐.๐๐ น. การปิดเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หน้าที่รับฝากของ ปิดเวลา ๒๑.๐๐ น. ก่อนปิดอาคารหอสมุดฯ ๑ ชั่วโมง วันเสาร์-อาทิตย์ เปิดเวลา ๑๐.๐๐ น. และปิดเวลา ๑๙.๐๐ น. ก่อนปิดอาคารหอสมุดฯ ๑ ชั่วโมง

เพื่อยืดอายุการทำงานของเครื่องปรับอากาศและมีการบำรุงรักษา จึงมีการมอบหมายให้นักการภารโรงมีหน้าที่ดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศระบบระบายความร้อนด้วยน้ำ และระบบแยกส่วน คนละ ๑ สัปดาห์ ถ้าผู้ใด

ลาพักผ่อน ลากิจ ให้หาผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ วันทำการ (มีหน้าที่ล้างถังคูปลิงทาวเวอร์ ล้างขังอ และล้างตะแกรงกรองฝุ่น (Filter) ให้ทำตามคู่มือ จัดทำโดยงานอาคารสถานที่หอสมุด)

งานยานพาหนะ



มีงานในหน้าที่หลักสำคัญ ๒ งานคือ

๑. งานดูแล บำรุงรักษารถจักรยานยนต์ที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ
๒. งานประสานงานเรื่องการขอใช้ยานพาหนะจากหน่วยงานอื่น

๑. งานดูแล บำรุงรักษารถจักรยานยนต์ในความรับผิดชอบ จำนวน ๒ คันสำหรับใช้ในงานราชการภายในจังหวัดนครปฐม ให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ได้แก่ รถจักรยานยนต์ยี่ห้อ Honda หมายเลขทะเบียน ฝ ๒๖๖๘ หมายเลขครุภัณฑ์ ร. ๓๙-๒๓๔๐-๐๐๓-๐๐๐๑-๑ และหมายเลขทะเบียน ขงว ๑๖๗ หมายเลขครุภัณฑ์ ๐๒๑๑๐๐-๑-๕๑-

๖๖๙๕-๑๒๔-๐๑๔๑ มอบหมายให้นักการภารโรง ซึ่งปฏิบัติงานในงานธุรการ ที่มีหน้าที่ส่งเรื่องของหอสมุด จำนวน ๒ คน ดูแลตรวจเช็คเครื่องให้พร้อมใช้งานทุกวัน และดูแลรักษาทำความสะอาดคนละ ๑ คัน ส่วนการใช้งาน ให้สลับกันใช้งานในการส่งเรื่องทุกวันเพื่อยืดอายุการใช้งานของรถ และเป็นการบำรุงรักษาเครื่องให้มีการทำงานอยู่เสมอ เมื่อจอดนาน

ดูแลการต่อทะเบียนและตรวจสภาพรถจักรยานยนต์เป็นประจำทุกปี ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม เมื่อชำระเงินค่าต่อภาษีทะเบียนรถจักรยานยนต์เสร็จเรียบร้อยแล้ว นำใบเสร็จรับเงินมาทำการเบิกจ่ายเงิน โดยเข้าระบบ MIS เพื่อส่งเจ้าหน้าที่การเงินหอสมุดดำเนินการต่อไป

ตรวจสอบค่าน้ำมันเชื้อเพลิงรถจักรยานยนต์ โดยลงนามตรวจรับในใบเสร็จค่าน้ำมันรถจักรยานยนต์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงินเบิกจ่ายต่อไป

๒. งานประสานงานการขอใช้ยานพาหนะจากหน่วยงานอื่น จะดำเนินการเมื่อบุคลากรฝ่ายงานต่างๆ ของหอสมุดแจ้งความจำนงขอให้จัดหารถยนต์สำหรับไปราชการ โดยครั้งแรกจะประสานงานไปยังงานยานพาหนะมหาวิทยาลัยกองบริการอาคารสถานที่พระราชวัง

สนามจันทร์ว่าในวันและเวลาที่ประสงค์จะไปราชการ สามารถจัดรถให้ได้หรือไม่ และบางกรณีจะขอใช้รถของสำนักงานเลขา สำนักหอสมุดกลาง

กรณีไม่สามารถจัดหารถให้ได้ตามคำขอ โดยได้รับแจ้งเหตุผลว่าในวันเวลาดังกล่าวยานพาหนะทุกคนมีผู้ขอใช้งานราชการทั้งหมด ไม่มีรถว่าง จะดำเนินการต่อโดยสอบถามผู้ขอใช้รถว่ายังประสงค์ขอใช้รถของราชการอีกหรือไม่ หากยังประสงค์ จะติดต่อขอจากหน่วยงานคณะวิชาต่อไป หากไม่ประสงค์อีกเพราะอาจสะดวกไปโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ก็ให้เป็นไปตามที่ประสงค์

เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบการขอใช้รถ ได้จัดทำตารางการขอใช้รถ ติดตั้งไว้บริเวณงานธุรการ ทุกคนสามารถตรวจสอบได้

งานที่พักรถบุคลากรของหอสมุด

เนื่องจากบุคลากรหอสมุดต้องอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ วันจันทร์-วันอาทิตย์ จำเป็นต้องมีที่พักค้างคืน โดยจัดทำบันทึกเป็นหลักการขอที่พักสำหรับผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ทุกเดือนไปยังกอง

บริการงานอาคารสถานที่และยานพาหนะมหาวิทยาลัย เพื่อให้มั่นใจว่ามีการจัดสรรที่พักให้แยกเป็นห้องสำหรับบุคลากรหญิงและบุคลากรชาย

งานสาธารณูปโภค

มีหน้าที่สำคัญๆ ดังนี้

๑. ควบคุม ดูแลการจัดหาน้ำดื่มสำหรับบริการแก่ผู้ใช้บริการ และบุคลากรหอสมุด พร้อมแก๊วน้ำ

๒. จัดเตรียมหลอดไฟฟ้าสำรองไว้สำหรับให้เปลี่ยนได้กรณีฉุกเฉิน

๓. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคลากรเวลาที่มีการจัดประชุม สัมมนา



+ + + + + + +

การบริหารงานบริการยืม-คืน หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์^๑

นัยนา สุคนธมณี^๒

หอสมุดพระราชวัง

สนามจันทร์ อาจเป็นหอสมุดแห่งเดียวในประเทศไทยที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ หรือตำแหน่งเดิมคือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ ๓-๖, และระดับ ๗ ทำหน้าที่ทั้งงานกึ่งวิชาชีพ บรรณารักษ์และงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เป็นตำแหน่งซึ่งปรับเปลี่ยนจากตำแหน่งพนักงานห้องสมุดผู้ที่มีวุฒิปริญญาตรี โดยมีภาระงานที่หลากหลายไปจากภาระงาน (Job Description) ในตำแหน่งพนักงานห้องสมุด ผู้เขียนภายหลังแม้ว่าจะมีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ แต่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนเป็นบรรณารักษ์ได้ ผู้บังคับบัญชาจึงมอบหมายภาระงานบริหารจัดการภายในฝ่าย และหัวหน้างานบริการยืม-คืนแทนบรรณารักษ์ซึ่งมีจำนวนน้อยและมีภาระงานทางวิชาชีพมากมาย



^๑สรุปย่อจากเอกสาร “คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายบริการหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์” ของ นางนัยนา สุคนธมณี

^๒เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้างานบริการยืม-คืน ฝ่ายบริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมลล์ snaiyana@su.ac.th

กล่าวได้ว่า งานบริการเยี่ยม-คืน เป็นงานส่วนหน้า เป็นงานหลักและสำคัญงานหนึ่งของหอสมุดที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างน้อย ๒ คน ตลอดเวลาที่เปิดทำการ งานบริการเยี่ยม-คืนมีงานที่เกี่ยวข้องมากมาย แต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างองค์ความรู้ไว้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานในแบบแผนเดียวกัน และเพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่ง ให้ผู้รับหรือผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ภาระงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

ผู้เขียนดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

ได้รับมอบหมายภาระงานทั้งภาระงานหลัก และงานพิเศษ ดังนี้

ภาระงานหลัก

๑. ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายบริการ และหัวหน้างานบริการเยี่ยม-คืน มีหน้าที่ดังนี้

๑.๑ งานบุคลากรหรืองานการเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริการ

๑.๒ งานธุรการ งานการเงิน งานพัสดุ-ครุภัณฑ์ของฝ่ายบริการ

๑.๓ งานบริหารจัดการงานบริการเยี่ยม-คืน

๒. ผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์บริการเยี่ยม-คืน ทุกวันทำการ (วันจันทร์-ศุกร์) วันละ ๔ ชั่วโมง ช่วงบ่ายระหว่างเวลา ๑๒.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ภาระงานพิเศษ

๑. กรรมการและเลขานุการงานสวัสดิการภายในบุคลากรหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

๒. กรรมการและเลขานุการกองทุนสวัสดิการสำนักหอสมุดกลางในส่วน ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

๓. กรรมการและเลขานุการ
โครงการงานนมัสการองค์พระปฐม
เจดีย์เป็นประจำทุกปี ปีละ ๙ วัน
๙ คืน

๔. กรรมการ “โครงการ
ห้องสมุดสัญจร” ให้กับนักเรียนระดับ
อนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาใน
จังหวัดนครปฐมและจังหวัดใกล้เคียง

๕. กรรมการ “โครงการ
ห้องสมุดมีชีวิตเพื่อชุมชน” โดย
เดินทางออกไปยังกลุ่มเป้าหมายตาม
ตลาดและชุมชนต่างๆ เพื่อสร้าง
โอกาสให้หนังสือไปถึงมือเด็กและ
ชุมชน เพื่อปลูกฝังให้เกิดความรักใน
การอ่านหนังสือ และให้เกิดการ
เรียนรู้ตลอดชีวิต

ขั้นตอนและวิธีการทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายบริการ

งานบุคลากรหรืองานการเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริการ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติ
ทุกวันทำการ (วันจันทร์-ศุกร์) ประมาณ ๒๓๐ วัน ก่อนเวลา ๐๘.๓๐ น. ยกเว้นที่
ไม่มาปฏิบัติราชการด้วยลาป่วยแต่ลาน้อยมาก ประมาณ ๑-๒ วัน จะโทรศัพท์
แจ้งให้ผู้ร่วมงานซึ่งจัดลำดับการปฏิบัติงานแทนดำเนินการให้มีขั้นตอนการ
ดำเนินการดังนี้

๑. ก่อนเวลา ๐๘.๓๐ น.
ตรวจสอบรายชื่อบุคลากรฝ่ายบริการ
จากแฟ้มลงชื่อมาปฏิบัติงานของ
บุคลากร จำนวน ๓ แฟ้ม แฟ้ม
สำหรับข้าราชการและพนักงานฯ
แฟ้มสำหรับลูกจ้างประจำ และ
แฟ้มสำหรับลูกจ้างชั่วคราว บุคลากร
ฝ่ายบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๒๑ คน
หมายรวมถึงหัวหน้าฝ่ายบริการด้วย
ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรฝ่ายบริการ
กระจายอยู่ตามชั้นต่างๆ ตามภาระ
งานประจำ ๒ อาคาร อาคารหอสมุด
พระราชวังสนามจันทร์ กับ อาคาร
หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

๒. กรณีพบว่า บุคลากร
ไม่มาปฏิบัติงานด้วยการลาป่วย ลา
กิจ ลาพักผ่อน ไปราชการ หรือต้อง
ปฏิบัติงานระดมตามคำสั่งของ
ผู้บังคับบัญชา จะต้องจัดบุคลากรใน
ฝ่ายบริการไปประจำงานแทนเฉพาะ
อย่างยิ่งจุดบริการหรือส่วนหน้าที่ต้อง
บริการผู้มาใช้บริการ ได้แก่ ประตู
ทางเข้า-ออก เคาน์เตอร์บริการ
ยืม-คืน การเก็บ-จัดชั้น การปิด
หน้าต่างเพื่อเปิดเครื่องปรับอากาศ
เปิดไฟ ดูแลเครื่องดูดความชื้น
(เสียบปลั๊ก เทน้ำ) เครื่องทำน้ำเย็น
(เสียบปลั๊ก เทน้ำ) กรวยแก้วน้ำดื่ม
ทั้งนี้ ทุกครั้งต้องติดตามตรวจสอบ

ผลการสั่งการด้วย เฉพาะอย่างยิ่ง จุดประตู่ทางเข้า-ออก หากเวลา ๐๘.๓๐ น. ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนยังมาไม่ถึงจะปฏิบัติแทนไปพลางก่อน ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ ๕-๑๐ นาที

๓. บุคลากรที่จัดปฏิบัติงานแทน กำหนดเป็นบุคลากรในฝ่ายบริการ ยกเว้นงานระดมตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา จึงจะขอความร่วมมือจากฝ่าย / งานอื่นๆ ภายในหอสมุด

๔. การติดตามและสั่งการปฏิบัติงานแทน ดำเนินการ ๒ วิธีคือ

๔.๑ สั่งการด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้ปฏิบัติงาน

๔.๒ สั่งการด้วยวาจาทางโทรศัพท์กับผู้ปฏิบัติงาน กรณีอยู่กระจายตามชั้นและอาคาร

ทั้งนี้จะแจ้งต่อหัวหน้างานบริการสารสนเทศ หรือ หัวหน้างานบริการวารสารเพื่อทราบด้วยทุกครั้ง



๕. การขอความร่วมมือบุคลากรจากฝ่าย / งาน ได้แก่ งานธุรการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากร จะโทรศัพท์ถึงหัวหน้าฝ่าย / งาน แจ้งชื่อบุคลากร ภาระงาน ช่วงเวลาปฏิบัติงาน

๖. กรณีบุคลากรลาป่วย เมื่อกลับมาปฏิบัติงานจะติดตามสอบถามการเขียนใบลาแนะนำเสนอหัวหน้าฝ่ายบริการ เพื่อเสนอต่อหัวหน้าหอสมุดต่อไป

งานธุรการของฝ่ายบริการ

งานธุรการ

งานธุรการของฝ่ายบริการ ประกอบด้วย งานสารบรรณ งานพัสดุ งานครุภัณฑ์ และงานการเงิน ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในหอสมุด และ

นอกหอสมุด เพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานบริการ ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ต่างๆ ดูแลการรับ-ส่งหนังสือเวียนในฝ่ายบริการ

งานพัสดุ

ทำหน้าที่เบิกวัสดุที่ต้องใช้มาไว้ในฝ่ายบริการและจ่ายแก่บุคลากรทุกคนของฝ่ายบริการเป็นประจำเดือนละ ๒ ครั้ง คือ วันที่ ๑ กับวันที่ ๑๖ ซึ่งเป็นวันทำการ



งานครุภัณฑ์

ทำหน้าที่รวบรวมครุภัณฑ์ที่ชำรุด ต้องซ่อมแซม แล้วแจ้งงานธุรการเพื่อดำเนินการซ่อม หรือพิจารณาแล้วแต่กรณี ครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของฝ่ายบริการ ส่วนใหญ่จะเป็นครุภัณฑ์ประเภท โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้รถเข็นหนังสือ พัดลม เครื่องดูดความชื้น เครื่องฟอกอากาศ ที่ต้องอยู่สภาพที่ดีต่อการบริการตลอดเวลา ดังนั้นถ้ามีการชำรุดเสียหาย ใช้งานไม่ได้ ต้องดำเนินการส่งซ่อมทันทีซึ่งมีขั้นตอนวิธีการดำเนินงานดังนี้

๑. จด “เลขครุภัณฑ์” ที่ชำรุด
๒. คัดแยกครุภัณฑ์ที่ชำรุดเพื่อเตรียมซ่อม
๓. ทำป้ายติดที่ครุภัณฑ์ “กำลังดำเนินการส่งซ่อม”
๔. ทำบันทึกแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ ที่ชำรุดต่องานธุรการ หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ ตรวจรับครุภัณฑ์หลังดำเนินการซ่อมเสร็จเรียบร้อยแล้ว
๕. ตรวจรับครุภัณฑ์หลังดำเนินการซ่อมเสร็จเรียบร้อยแล้ว

งานการเงิน

หมายถึง เงินที่ฝ่ายบริการได้รับจากการให้บริการต่างๆ ได้แก่ เงินค่าปรับหนังสือหาย ค่าปรับหนังสือชำรุด ค่าดำเนินการเทคนิคหนังสือหาย ค่าปรับบัตรสมาชิก

ค่าปรับบัตรรับฝากของหาย ค่าเคลือบบัตร ค่าสมาชิกบัตร PULINET ทำหน้าที่ดังนี้

๑. รวบรวมต้นข้าวใบเสรีจรับเงินทุกเล่ม ตรวจสอบหลักฐานข้อมูลจำนวนเงินกับเงินที่มีเขียนใบนำส่งเงิน ประสานงานกับงานธุรการนำส่งเงินแก่งานคลัง กองงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกวันทำการ (วันจันทร์- ศุกร์)

๒. เตรียมใบเสรีจรับเงินสำหรับใช้ในการบริการยืม-คืน ทุกวันทำการ

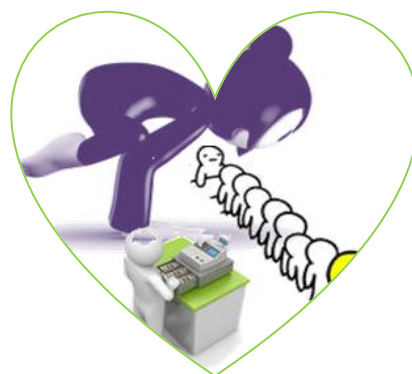
๓. เบิกสมุดใบเสรีจรับเงินจากงานพัสดุ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ทุก ๒ เดือน คราวละ ๒๐ เล่ม

๔. ทำบัญชีคุมยอดสมุดใบเสรีจรับเงิน และจ่ายแก่ฝ่าย / งานที่ต้องใช้ใบเสรีจรับเงิน ได้แก่ งานบริการสารนิเทศ และฝ่ายโสตทัศนศึกษา

๕. ส่งคืนต้นข้าวใบเสรีจรับเงินที่ใช้หมดเล่มแล้วแก่งานคลัง กองงานวิทยาเขต ผ่านงานพัสดุของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

๖. จัดทำบัญชีคุมยอดรายรับแต่ละวัน รวมเงินประจำเดือนเสนอต่อหัวหน้าหอสมุด ผ่านหัวหน้าฝ่ายบริการ

๗. ตรวจสอบและจัดเก็บต้นฉบับใบแทนใบเสรีจรับเงินค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งที่ใช้หมดแล้วเพื่อรอวันครบจำหน่ายออก



งานบริหารจัดการบริการยืม-คืน

๑. จัดทำแผนการปฏิบัติงาน
๒. จัดตารางการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายบริการ และตารางการลาพักผ่อน ลาป่วย และลากิจของบุคลากรฝ่ายบริการ
๓. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการ ก่อนเวลา ๐๘.๓๐ น.

๔. จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนในหน้าที่ที่สำคัญและเร่งด่วน เช่น ประตูทางเข้า-ออก อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ และอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล เคาน์เตอร์งานบริการยืม-คืน เมื่อบุคลากรลา หรือขาดงาน

๕. ดูแล ตรวจสอบความพร้อมเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน เคาน์เตอร์ติดต่อสอบถาม เคาน์เตอร์คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด (เคาน์เตอร์ OPAC) ประตูทางเข้า-ออก อาคารหอสมุด โต้ะเอกสารประชาสัมพันธ์

ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ เฉพาะอย่างยิ่งชั้นล่างอาคารหอสมุด ทุกวันทำการ (วันจันทร์-ศุกร์)



๖. ดูแลแบบฟอร์ม / แบบกรอกๆ ที่ใช้งานบริการยืม-คืน ได้แก่

๖.๑ บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำหรับบุคคลภายนอก

๖.๒ แบบกรอกขอใช้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต

๖.๓ คู่มือแนะนำการใช้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

๖.๔ บัตรแทนบัตรหาย

๖.๕ รายชื่อใช้บริการห้อง

บัณฑิตศึกษา (Graduate study room)

๖.๖ แบบกรอกส่งคืนหนังสือผ่านตู้รับคืน

๖.๗ แบบรับบริจาควัสดุการศึกษา

๖.๘ แบบแจ้งหนังสือหายหรือชำรุด

๖.๙ แบบขอใช้หนังสือจอง / อยู่ระหว่างดำเนินการ หยิบตัวเล่ม หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

๖.๑๐ แบบยืมหนังสือระบบมือ / ยืนยัน (Conform) ว่าได้ยืมไปจริง/ นำหนังสือออกโดยไม่ได้ยืม

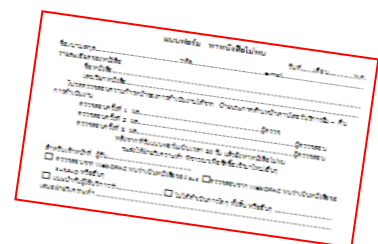
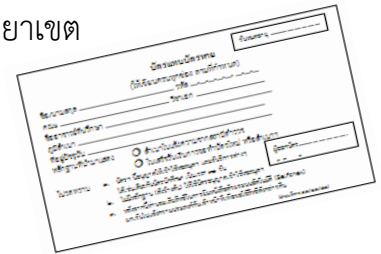
๖.๑๑ แบบฟอร์มหาหนังสือไม่พบ

๖.๑๒ บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

๖.๑๓ คำร้องทั่วไป

๖.๑๔ แบบรายงานการเก็บของได้ในหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

๖.๑๕ แบบแจ้งเพื่อขอให้หอสมุดฯ ตรวจสอบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด



๗. ตรวจสอบ CD ประกอบหนังสือ, CD-ROM วิทยานิพนธ์, CD-ROM ปรินต์ และชั้น CD-ROM

- ๗.๑ รับแผ่น CD-ROM ประกอบหนังสือจากฝ่ายโสตทัศนศึกษา และฝ่ายพัฒนาทรัพยากร
- ๗.๒ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและแผ่น CD-ROM ทุกแผ่น
- ๗.๓ เรียงแผ่น CD-ROM ตามหมวดหมู่บนชั้น
 - ๗.๓.๑ CD-ROM ประกอบหนังสือภาษาไทย
 - ๗.๓.๒ CD-ROM ประกอบหนังสือภาษาต่างประเทศ
 - ๗.๓.๓ CD-ROM วิทยานิพนธ์
 - ๗.๓.๔ CD-ROM ปรินต์
- ๗.๔ ตรวจสอบการเรียงแผ่น CD-ROM หลังการยืม-คืน ทุกวัน อังคาร, ศุกร์
- ๗.๕ รายงานผลการดำเนินการในสมุดรายงานผล เสนอหัวหน้าฝ่ายบริการ

งานในตำแหน่งผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

เป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติทุกวันทำการ (วันจันทร์-ศุกร์) ช่วงบ่ายเวลา ๑๒.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ดังนี้

บริการให้ยืม-คืน

๑. บริการให้ยืมด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โปรแกรม Millennium Circulation และตรวจสอบสัญญาณ ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสือสารอง หนังสือจอง วิทยานิพนธ์ หนังสือประกอบการสอน

๒. บริการยืมหนังสือด้วยระบบมือ ได้แก่ หนังสือภาษาจีน ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ที่ยังไม่ได้จัดหมวดหมู่ตาม

ระบบ L.C. และยังไม่ได้อัดบาร์โค้ดหนังสือ

๓. บริการรับคืนหนังสือ / สแกนเพื่อตรวจสอบซ้ำ / ตั้งสัญญาณ

๓.๑ แยกหนังสือตามหมวดหมู่ใส่รถเข็นก่อนส่งขึ้นลิฟท์

๓.๒ นำหนังสือขึ้นลิฟท์ส่งตามชั้นต่างๆ

๔. บริการรับคืนตัวเล่มหนังสือของหอสมุดสาขา วังท่าพระ (ผู้ใช้บริการส่งคืนด้วยตนเอง) โดยลงบันทึกไว้เป็นหลักฐานและทำ Intransit

๕. บริการรับคืนตัวเล่มหนังสือหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี (ผู้ใช้บริการส่งคืนด้วยตนเอง) โดยบันทึกไว้เป็นหลักฐานและทำ Intransit

๖. เก็บสถิติหนังสือรับคืน ส่งขึ้นเรียงบนชั้นหนังสือตามชั้นต่างๆ

บริการจองหนังสือ

เป็นการบริการรับจอง (Hold) หนังสือตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการจองและยกเลิกการจองในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

บริการสำรองหนังสือ

หนังสือสำรอง (Reserved Book) เป็นหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการให้ยืมตามความประสงค์ของอาจารย์ผู้สอนรายวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือ บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ยืม-คืน พิจารณาแล้วให้กำหนดเป็นหนังสือสำรอง เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้หนังสือนั้นๆ ได้อย่างทั่วถึงและกว้างขวาง เป็นการบริการให้ยืมหนังสือที่กำหนดระยะเวลาการยืมน้อยกว่าเวลาปกติ ๑-๓ วัน แล้วแต่การสั่งการของผู้สั่งให้สำรอง



บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกัน

เป็นบริการให้ยืม-รับคืนหนังสือที่จัดให้ผู้ใช้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันการศึกษาของรัฐอื่นๆ เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ผู้ใช้บริการยืมด้วยตนเอง ทั้งนี้ต้องทำบัตรสมาชิก PULINET ณ สถาบันของตนเอง และต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดสมาชิกข่ายงานแต่ละแห่งอย่างเคร่งครัด

บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เป็นการบริการให้ยืม-รับคืนหนังสือ ที่ไม่มีในหอสมุดของตนเองผ่านแบบกรอกการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) ที่ผู้ยืมนำมาขอยืมด้วยตนเอง

บริการยืมหนังสือระหว่างวิทยาเขต

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ประสงค์เดินทางมายืมหนังสือด้วยตนเอง แต่ประสงค์ให้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จัดส่งตัวเล่มไปให้ผู้ใช้บริการที่

อยู่ต่างวิทยาเขต ๔ แห่ง ได้แก่ หอสมุดสาขา วังท่าพระ หอสมุดสารสนเทศวิทยาเขตเพชรบุรี วิทยาลัยนานาชาติ ห้องสมุดเทคโนโลยีและการสื่อสาร (ICT) บางรัก

บริการแจ้งหนังสือหาย / หนังสือชำรุด

เป็นบริการรับแจ้งหนังสือหาย / ชำรุด จากผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มฯ ตามที่งานบริการยืม-คืนระบุ

บริการทำบัตรสมาชิก

เป็นบริการที่เน้นสำหรับข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของมหาวิทยาลัยศิลปากร และบุคคลภายนอก ได้แก่ บุคคลทั่วไป นักเรียน นักศึกษา ที่ไม่ได้สังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากร สำหรับนักศึกษา นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร มีบัตรประจำตัวนักศึกษาใช้เป็นบัตรสมาชิกได้เลย ผู้ให้บริการจะให้ผู้ใช้บริการบุคคลภายนอก กรอกแบบฟอร์มฯ รอรับรูปถ่าย รอรับบัตร



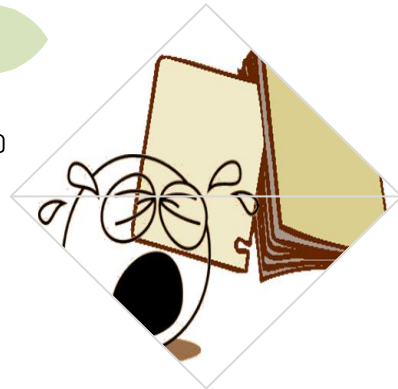
บริการหนังสือประกอบการสอน

หนังสือประกอบการสอน อาจารย์สามารถยืมได้ตลอดภาคการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการสอนเมื่อมี

ผู้ต้องการใช้ งานบริการยืม-คืน จะทำบันทึกขอเรียกหนังสือเล่มนั้น ทั้งนี้บางครั้งจะโทรศัพท์ติดตามก่อนด้วย

บริการเตรียมหนังสือซ่อม

เป็นบริการที่เมื่อตรวจชั้นหนังสือหรือพบตัวเล่มชำรุด / ขาด จะคัดแยกหนังสือดังกล่าวออกมาเพื่อพิจารณาดำเนินการส่งงานซ่อมต่อไป



บริการหนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ

เป็นบริการติดต่อและติดตามหนังสือใหม่ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรเพื่อการบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

หนังสือประเภทนี้จะปรากฏหน้าจอฐานข้อมูล Web OPAC ว่า In process หรือ Cataloging

บริการหยิบตัวเล่มหนังสือ



เป็นการบริการหนังสือซึ่งแสดง Location : Central Library แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่จะประสานงานกับสำนักงานเลขานุการสำนักหอสมุดกลางหยิบตัวเล่ม แล้วส่งมอบตัวเล่มให้กับงานบริการยืม-คืน เพื่อรอผู้ใช้บริการมารับตัวเล่มต่อไป

บริการเบื้องต้น ณ เคาน์เตอร์ตรวจทางเข้า-ออก

๑. ตอบคำถามเบื้องต้น
๒. ตรวจสอบการเข้าใช้บริการ (บัตรสมาชิกหอสมุดฯ)
 - ๒.๑. แลกบัตรสมาชิกรายวันบุคคลภายนอก
 - ๒.๒ แลกบัตรสมาชิกรายปีบุคคลภายนอก
๓. แนะนำวิธีการใช้ OPAC แก่ผู้มาใช้บริการ

บริการตรวจสอบพันธะหนี้สิน

เป็นบริการการตรวจสอบข้อพันธะผูกพันของผู้ใช้บริการตามความต้องการของบัณฑิตวิทยาลัย กองการเจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัย ศิลปากร เนื่องจากนักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง จบการศึกษาใน

แต่ละภาคการศึกษา หรือลาออก / โอนย้าย / ลาศึกษาต่อ

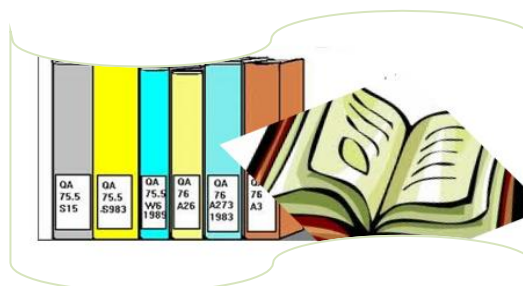
บริการรับคืนหนังสือจากตู้รับคืนหนังสือ

เป็นบริการรับคืน ที่นำมาจากตู้รับคืนหนังสือชั่วคราวซึ่งตั้งบริการ ณ หน้าอาคารหอสมุดฯ หน้าไปรษณีย์ คณะศึกษาศาสตร์ และ

อาคารเรียน A๒ จะดำเนินการภายหลังว่างเว้นจากการบริการให้ยืม-รับคืน ณ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนปกติ

บริการแผ่น CD ROM ประกอบหนังสือ

เป็นการบริการให้ยืม-รับคืน แผ่น CD-ROM ประเภทต่างๆ อาทิเช่น CD-ROM ประกอบหนังสือภาษาไทย CD-ROM ประกอบหนังสือภาษาต่างประเทศ CD-ROM วิทยานิพนธ์ และ CD-ROM ปริญญานิพนธ์ จัดเรียงตามหมวดหมู่เลขเรียก



การศึกษาเพื่อหาแนวทางการทำบัตรสมาชิก สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากรด้วยคอมพิวเตอร์ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์^๑

บรรจง รุ่งแผน^๒

ฝ่ายบริการ หอสมุด
พระราชวังสนามจันทร์ มีภาระหน้าที่
ในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์
บริการสารสนเทศ สำหรับการ
ทำบัตรสมาชิกหอสมุดนั้น เป็นงานหนึ่ง
ภายใต้งานบริการยืม-คืน โดยที่
เป็นงานหนึ่งในความรับผิดชอบ
ของผู้เขียน

เมื่อถึงยุคที่ต้องนำระบบ
คอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ช่วยงาน
ดังที่เคยปฏิบัติด้วยระบบมือแล้ว
ผู้เขียนซึ่งมิใช่ผู้สันทัดการใช้เครื่อง
คอมพิวเตอร์ จึงเสนอความเห็น
ว่าหากต้องนำระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ
เข้ามาช่วยการทำงาน ก็ควรเป็นระบบ

ที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำ
ด้วยตนเองได้โดยสะดวก
หรือแก้ปัญหาด้วยตนเอง
ได้ โปรแกรมที่ใช้ควรเป็น
โปรแกรมที่ไม่มีโครงสร้าง
ซับซ้อนนัก ด้วยเหตุนี้จึงมี
การหารือ ศึกษา และหา
แนวทางเพื่อการปรับเปลี่ยน
ทำบัตรสมาชิกสำหรับ
บุคลากรมหาวิทยาลัย
ศิลปากรด้วยคอมพิวเตอร์
ซึ่งสามารถลำดับขั้นตอนการ
ดำเนินการทำบัตรสมาชิก
แบบเดิมดังนี้

^๑สรุปย่อจากเอกสาร “การศึกษาเพื่อหาแนวทางการทำบัตรสมาชิกบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากรด้วยคอมพิวเตอร์ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์” ของ บรรจง รุ่งแผน

^๒เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สังกัดงานบริการยืม-คืน ฝ่ายบริการ หอสมุด
พระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมลล์ banjong@su.ac.th

๑. ทดลองนำโปรแกรม Microsoft Excel สำหรับใช้กำหนด เลขบาร์โค้ด และเก็บข้อมูลสำคัญไว้ในรูปดิจิทัล เกี่ยวกับสมาชิกหอสมุด ได้แก่ เลขบาร์โค้ด ชื่อ นามสกุล หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาสัญญา จ้าง ตำแหน่ง เป็นต้น

๒. ตามด้วยการทดลองนำโปรแกรม Microsoft Power Point เพื่อสร้างรูปแบบบัตรสมาชิกหอสมุด

๓. เรียนรู้การใช้โปรแกรม Labels Unlimited เพื่อสร้างบาร์โค้ด

๔. และเรียนรู้วิธีการสแกนภาพ เพื่อจัดเก็บไฟล์ภาพสมาชิก

๕. จากนั้นนำข้อมูลหรือผลที่ได้ข้อ ๒ - ๔ มาตัด - ตัดปะที่บัตรสมาชิกหอสมุดฯ ที่ออกแบบไว้แล้ว



ข้อความข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การทำบัตรสมาชิกที่ผ่านมาหรือแบบเดิมสำหรับ ๑ คน ผู้ปฏิบัติงานต้องเปิดใช้โปรแกรมถึง ๓ โปรแกรม รวมถึงการสแกนภาพ แต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลาอย่างมาก ทั้งยังไม่สามารถพัฒนาเชื่อมต่อข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีได้

เมื่อหน่วยงานประสงค์ให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปรับปรุงและพัฒนางานของตนเอง หรือสร้างเป็นนวัตกรรม โดยกำหนดไว้ในเกณฑ์ตัวชี้วัดรายบุคคล ผู้เขียนได้ปรึกษาหารือกับนางสมpong มีสสิตะ อดีตหัวหน้าฝ่ายบริการ และนายสมเกียรติ ฉัตรชื่นยศ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ โดยความเห็นชอบของ นางกาญจนา สุขคนธมณี หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ถึงความประสงค์ที่ต้องการจะรวมโปรแกรมการเก็บข้อมูลและทำบัตรสมาชิกหอสมุดสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากร ให้คงมีเพียงหนึ่งโปรแกรมหรือน้อยที่สุด และสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาต่อไปได้ด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ๓ ประการคือ

๑. เพื่อหาแนวทางการทำบัตรสมาชิกที่ทำให้ลดกระบวนการทำงาน ลดเวลาการทำงาน ลดความยุ่งยาก ลดความเสี่ยง ลดความผิดพลาด ลดค่าใช้จ่าย
๒. เพื่อสร้างระบบการทำบัตรสมาชิกที่สามารถพัฒนาให้ต่อเนื่องได้
๓. เพื่อสามารถพัฒนาให้เชื่อมต่อกับระบบการทำงานอื่นๆ ได้อีก เช่น ระบบประตูทางเข้า เป็นต้น

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการดำเนินการศึกษา มีลำดับวิธีการดำเนินการดังนี้

๑. เก็บรวบรวม คัดแยกกลุ่มข้อมูลสมาชิกบุคลากรของมหาวิทยาลัย ศิลปากรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 ๒. ลำดับกระบวนการทำข้อมูลสมาชิก (เดิม)
 ๓. วิเคราะห์ / ร่างกระบวนการทำข้อมูลสมาชิก (ใหม่)
 ๔. ปรึกษากับนางสมปอง มิสสิตะ อดีตหัวหน้าฝ่ายบริการ และนายสมเกียรติ ฉัตรชัยยศ ถึงความต้องการของตนเองเพื่อสร้างโปรแกรมระบบการทำบัตรสมาชิก ได้แก่ รูปแบบข้อมูลสมาชิก รูปภาพบาร์โค้ด การตรวจสอบ การแก้ไข การปรับปรุงข้อมูล และการลงข้อมูล
 ๕. จัดทำข้อมูลเพื่อนำส่งให้นายสมเกียรติ ฉัตรชัยยศ โดยการ
- ๕.๑ ทำ Review File ข้อมูลสมาชิก โดยแยกประเภทของสมาชิกจากระบบยืม-คืน (Millennium Circulation)
 - ๕.๒ พิมพ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิก เช่น ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด
 - ๕.๓ แปลงข้อมูลที่ได้เป็นโปรแกรม Microsoft Excel
 - ๕.๔ ตรวจสอบข้อมูล คัดเลือกหาสิ่งที่ต้องการ



๖. ทดลอง/ทดสอบการใช้งานแต่ละส่วนงาน เป็นการทำงานร่วมกับนายสมเกียรติ ฉัตรชัยยศ โดยมีการแก้ไขเป็นระยะๆ เพื่อการใช้ภาษาที่เข้าใจตรงกัน และได้ข้อมูลที่ต้องการตรงกัน

๗. นำโปรแกรมที่ผ่านการออกแบบเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป มาทดลองและทดสอบการใช้งาน โดยมีนางสาวยุพดี จารุทรัพย์ หัวหน้าฝ่ายบริการ ร่วมตรวจสอบผลการทดสอบ ซึ่งพบว่า โปรแกรมการทำบัตรสมาชิกสามารถทำงานได้สมบูรณ์ตามที่ต้องการ พบข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้ว

ผลลัพธ์ที่ได้

ผลจากการปฏิบัติจริงของระบบการทำบัตรสมาชิก ประมาณ ๒ เดือน (ตุลาคม - พฤศจิกายน ๒๕๕๔) พบว่า

๑. ระบบสามารถทำงานได้ตามความต้องการที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์

๒. ระบบสามารถพัฒนาข้อมูลสมาชิกให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

๓. ระบบสามารถนำไปเชื่อมต่อกับระบบการทำงานอื่นๆ ในอนาคตได้ เช่น ใช้งานร่วมกับกล้องถ่ายภาพ การส่งข้อมูลสมาชิกในระบบ

File ข้อมูล (ข้อมูลสมาชิกและรูปภาพ) ให้กับบุคลากรสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง ผู้รับผิดชอบนำลงฐานข้อมูลที่จัดเก็บเพื่อใช้งานกับการตรวจประตูทางเข้าเป็นต้น

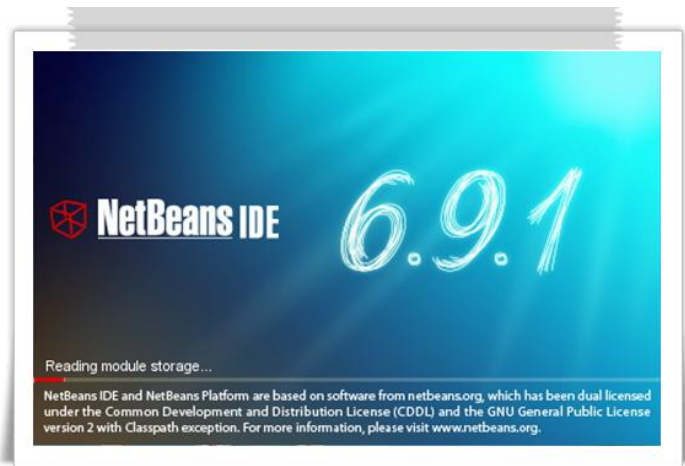
๔. ระบบทำบัตรสมาชิกเป็นงานที่สามารถมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนได้



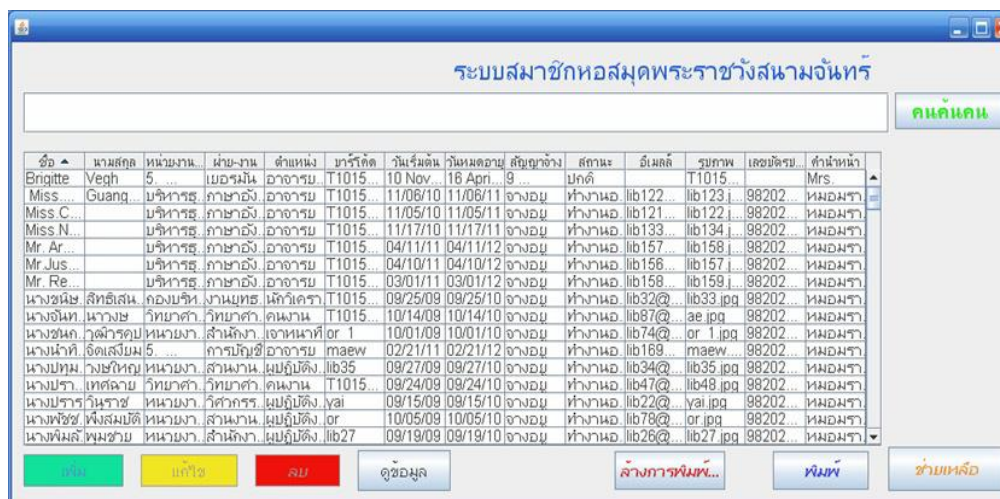
ผลผลิตที่ได้

ขั้นตอนและวิธีการทำบัตรสมาชิกด้วยคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยศิลปากร

๑. ติดตั้งโปรแกรม Net Beans IDE 6.9.1 เพื่อการทำงานระบบบัตรสมาชิก



๒. จะปรากฏหน้าต่าง Open Project และหน้าต่าง Library_Member ตามลำดับ



หน้าจอดังกล่าว จะมีปุ่มการทำงานสำคัญๆ ได้แก่ ปุ่ม



ปุ่มที่มีความสำคัญและมีการใช้งานมาก ได้แก่ ทางเลือกต่อไปนี้

เพิ่ม

หมายถึง การเปิดแผ่นงานเปล่าสำหรับใส่ข้อมูลใหม่

ข้อมูลที่กำหนดให้จัดเก็บ ได้แก่ คำนำหน้า ชื่อ นามสกุล หน่วยงานที่สังกัด ฝ่าย/ภาควิชา ตำแหน่ง สถานะ วันเริ่มต้น วันสิ้นสุด หมายเลขบัตรประชาชน บาร์โค้ด ระยะเวลาสัญญาจ้าง และรูปภาพ

ฟอร์มเปล่า
สำหรับ
ใส่ข้อมูลใหม่

ตัวอย่าง
ข้อมูลที่
จัดเก็บ
ในระบบ

ล้างการพิมพ์

หมายถึง ให้ลบข้อมูลพิมพ์เดิมออกก่อนสั่งพิมพ์ของใหม่

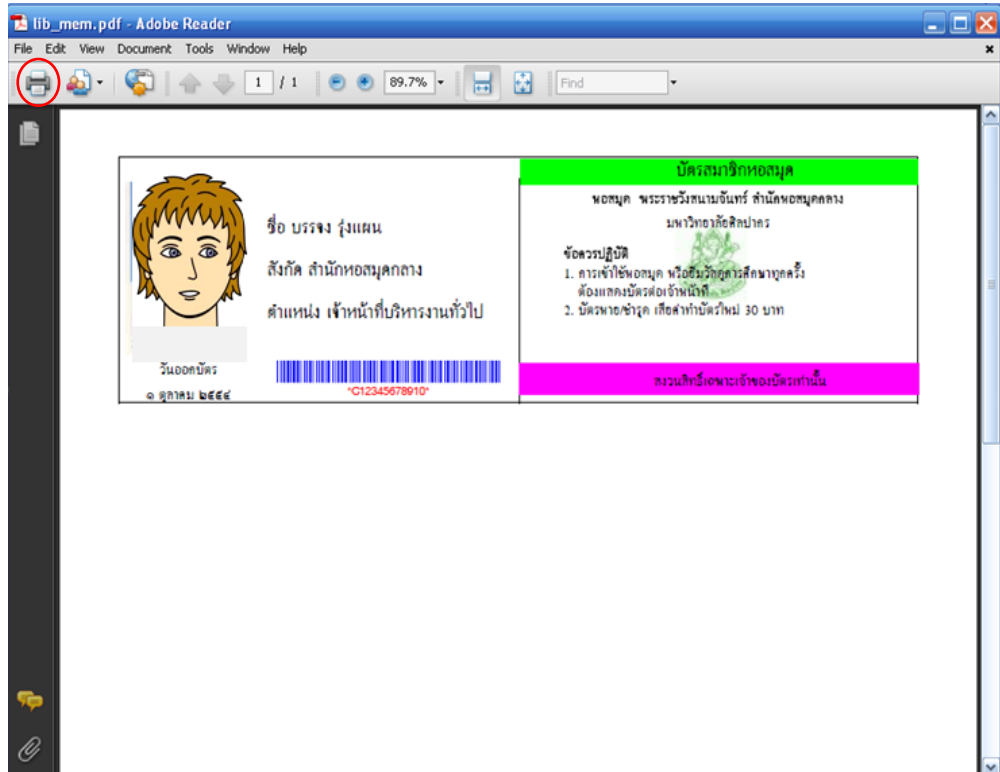
เลือกไว้พิมพ์

หมายถึง การกำหนดรายชื่อผู้ใช้บริการที่ต้องการสั่งพิมพ์

พิมพ์

หมายถึง การแจ้งความจำนงให้ระบบพิมพ์ผล (Print) โดยระบบจะแสดงหน้าจอรูปแบบบัตร ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ข้อมูล ก่อนสั่งพิมพ์ผล (Print)

ต้องการพิมพ์ผล ให้คลิกที่สัญลักษณ์รูปเครื่องพิมพ์ จะได้ข้อมูลดังแสดง
(พิมพ์ด้วยกระดาษสี เมื่อพับ ข้อมูลจะแสดงสองด้าน)



กรณีศึกษา : งานบริการยืม-คืนหนังสือ

บรรจง รุ่งแผน^๑

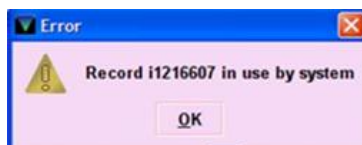


กรณีศึกษาที่น่าเสนอในบทความนี้ เกิดจากการสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการยืม-คืน และได้พยายามหาแนวทางแก้ไข โดยได้รับความเห็นชอบและร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอจากกรณีศึกษาในบทความนี้ ได้คัดสรรมาเสนอรวม ๑๖ ประเด็นพร้อมแนวทางแก้ไข เช่น เรื่องระเบียบค่าง ข้อมูลค่างในระบบ ระบบขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ความผิดพลาดเรื่องค่าปรับ เป็นต้น

๑. ระเบียบค่าง (Inuse by system)

กรณีที่ระเบียบทุกประเภท ทั้งหนังสือ (bibliographic, item) และผู้ใช้บริการ (Patron) ถูกล็อคหรือค่าง หน้าจอจะปรากฏข้อความดังนี้



^๑เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สังกัดงานบริการยืม-คืน ฝ่ายบริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมลล์ banjong@su.ac.th

วิธีการแก้ปัญหากระดาษเขียนค้ำ

๑. ก่อนปิดหน้าจอ

ให้จดหมายเลขเขียน ได้แก่

i.....

หรือ b.....

หรือ p..... ที่ถูกบล็อก

๒. ติดต่อให้ผู้มีสิทธิปลดล็อคกระดาษเขียน (Free records In Use)

ผู้มีสิทธิปลดล็อค ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริการ หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา
หัวหน้างานบริการยืม-คืน

๓. รอให้การปลดล็อคเรียบร้อย จึงจะปฏิบัติงานต่อไปได้

๔. หากผู้มีสิทธิไม่อยู่หรือติดราชการให้กรอกแบบฟอร์มยืมนอกระบบไปก่อนโดย
ตรวจสอบให้ถูกต้องและจดหมายเลขเขียนไว้ด้วย

๕. ส่งแบบฟอร์มยืมให้เจ้าหน้าที่ประจำหรือปะติดไว้ที่เคาน์เตอร์ เพื่อดำเนินการ
แก้ไขและทำยืมในระบบต่อไป

๒. ระบบขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ

วิธีการแก้ปัญหากรณีระบบ
ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ มีวิธีการปฏิบัติดังนี้

๑. ให้ลงรายละเอียดไว้ในสมุด
ปกน้ำเงิน คือ วัน/เวลา/สาเหตุ เพื่อเป็น
หลักฐานการตรวจสอบเมื่อประสบปัญหา
เช่นผู้ใช้งานแจ้งว่าคืนแล้วตอนไฟดับ

๒. ถ้าเปิดให้บริการยืม ต้องงด
ยืมต่อ เนื่องจากมีบริการจองหนังสือและ
ให้เขียนแบบฟอร์มยืมนอกระบบ หรือ
กรณีระบบขัดข้อง สามารถทำหลักฐาน
ยืมในระบบ Microsoft Word ได้
เมื่อระบบยืม-คืนใช้ได้ปกติแล้ว จึงทำการ
ถ่ายเทข้อมูล

๓. การรับคืน ต้องเก็บตัวเล่ม
ไว้คืนในระบบ

๔. กรณีไฟฟ้าดับต้องมีเจ้าหน้าที่
ตรวจที่ทางออก ตรงประตูอัตโนมัติ



๓. ปัญหาจากใบกำหนดส่ง

กรณีผู้ใช้บริการนำหนังสือมายืมพบว่าใบกำหนดส่งถูกใช้เต็ม ไม่มีช่องสำหรับให้ประทับตราวันที่กำหนดส่ง สามารถแก้ปัญหโดยให้เปลี่ยนใบกำหนดส่งใหม่ทันที

อย่าเลือกใช้วิธีที่พยายามหาช่องว่างประทับวันที่หรือพับครึ่งโดยใช้ด้านหลัง

๔. ข้อมูลคงค้างในระบบ

วิธีการแก้ปัญหกรณีรับคืนตัวเล่มแล้ว แต่ข้อมูลหนังสือยังคงค้างในระบบ มีวิธีการปฏิบัติดังนี้

๑. ให้ตรวจสอบวันกำหนดส่ง ถ้ายังไม่เกินกำหนดส่งให้ทำรับคืนปกติ แต่ถ้าเกินวันกำหนดส่งต้องกำหนดวันรับคืนใหม่ (Back Date)

๒. กรณีผู้ยืมนำหนังสือมาคืนด้วยตัวเอง เมื่อทำคืนเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่ควรต้องกล่าวคำขอโทษกับผู้ใช้บริการ แม้ว่าไม่ใช่ตนเองที่กระทำผิดพลาดก็ตาม

๓. หากตรวจสอบได้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ท่านใด ควรบอกเจ้าตัว เพื่อจะได้เพิ่มความระมัดระวังยิ่งขึ้น

๔. การรับคืนหนังสือ ก่อนส่งตัวเล่มขึ้นชั้น ควรจะต้องสแกนคืนซ้ำอีกครั้ง



๕. หนังสือคงค้างและเกินกำหนดส่ง

วิธีการแก้ปัญหกรณีมีหนังสือคงค้างและเป็นหนังสือที่เกินกำหนดส่ง แถบ **Checked-Out Items** เป็นสีแดง มีวิธีการปฏิบัติดังนี้

แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ เฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการประเภท อาจารย์ และ บุคลากร ซึ่งกรณีนี้ถือว่าเป็นบริการทางวิธีหนึ่ง

๖. หนังสือไม่ถูกยืมในระบบ

เมื่อผู้ใช้นำหนังสือมาคืน จะปรากฏข้อความ



แก้ปัญหาโดยให้เน้นย้ำเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการทุกคน และในการดำเนินการยืมทุกครั้ง ให้ตรวจสอบหน้าจอทุกครั้งทุกเล่มว่าทำยืมในระบบครบจำนวนเล่มแล้วหรือยัง

๗. การรับและส่งเงินค่าบริการ

การทำงานบริการยืม-คืน สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้คือ การรับและส่งเงินค่าบริการต่างๆ ให้ครบถ้วนตามจริง เพราะจะมีเงินค่าปรับต่างๆ หมุนเวียนในแต่ละวัน ผู้ให้บริการจึงควรต้องระมัดระวังในการปฏิบัติงาน โดย

๑. ก่อนรับ ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน ให้ตรวจสอบความถูกต้อง เช่น ใบเสร็จ คุปองแทนใบเสร็จ จำนวนเงินค่าบริการตามใบเสร็จ และจำนวนเงินทอน ให้ครบและตรงกัน

๒. หลัง หรือ ระหว่าง การปฏิบัติงาน ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของใบเสร็จ คุปอง จำนวนเงินค่าบริการ ตามใบเสร็จและจำนวนเงินทอน **อีกครั้ง**

๓. หากมีการตรวจสอบภายหลัง พบว่าจำนวนเงินค่าบริการต่างๆ ไม่ตรงกับใบเสร็จ ผู้ให้บริการในแต่ละช่วงเวลาต้องรับผิดชอบ

๘. การผิดพลาดเรื่องค่าปรับ

เมื่อผู้ใช้บริการส่งคืนหนังสือตามวันกำหนดส่งที่ตัวเล่มหนังสือ แต่ยังมีค่าปรับเกิดขึ้น อาจเกิดจากสาเหตุต่างๆ ดังนี้

๑. ระบบคำนวณวันกำหนดส่งถูกต้อง แต่เจ้าหน้าที่ประทับวันกำหนดส่งผิด เช่น หนังสือวิทยานิพนธ์ ระบบคำนวณให้ยืมได้ ๗ วัน แต่เจ้าหน้าที่ประทับวันกำหนดส่งให้เป็น ๑๕ วัน เมื่อผู้ใช้บริการนำหนังสือในวันที่ระบุที่ตัวเล่มมาคืนจะทำให้มีค่าปรับ

๒. เกิดจากกรณีผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ขอยืมต่อ เจ้าหน้าที่อาจจะทำการยืม

ต่อไม่ครบทุกรายการตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรือบางรายการระบบจะไม่อนุญาตให้ยืมต่อ เช่น เมื่อยืมครบ ๓ ครั้ง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่อาจไม่ทันสังเกตเห็นข้อความที่ระบบแจ้งให้ทราบ จึงแจ้งให้ผู้ใช้ทราบการยืมต่อและประทับวันกำหนดส่งใหม่ที่ตัวเล่มเรียบร้อย เมื่อผู้ใช้นำหนังสือมาคืน จึงมีค่าปรับเกิดขึ้น

ปัญหาดังกล่าว แก้ไขได้ดังนี้

๑. ให้ทำคืนและกำหนดวันรับคืนใหม่ (Back Date)

๒. การยืม ให้ตรวจสอบวันกำหนดส่งหรืออ่านข้อความที่ปรากฏที่หน้าจอทุกครั้งว่า จะต้องทำหรือระบบได้ตอบอะไรบ้าง ก่อนที่จะประทับวันกำหนดส่งที่ตัวเล่มหนังสือ

๙. หนังสือจองไม่อยู่ที่ชั้นจอง

ปกติหนังสือจอง (Reserve Book) เมื่อดำเนินการรับคืนตาม ขั้นตอนแล้ว ต้องดึงใบจองสอด ตัวเล่มและนำไปไว้ที่ชั้นจอง โดยเรียงตามเลขเรียกหนังสือ และแยกภาษาไทย ภาษา ต่างประเทศ

ส่วนปัญหาที่พบว่า หนังสือจองไม่อยู่ที่ชั้นจอง สามารถแก้ปัญหาได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ ต้อง ตรวจสอบใบจองและในระบบที่ หน้าจอ ผู้ยืม หรือ หน้าจอ Search/ Hold ตรวจสอบดูว่า เป็นการผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ เองหรือไม่ที่หนังสือมาแล้ว แต่ ไม่ได้เก็บแยกไว้ให้ และส่งขึ้น ชั้นบริการปกติ

๒. เมื่อค้นหาจากชั้นหนังสือทั่วไป หาไม่พบ อาจเป็นไปได้ว่าหนังสือเล่มดังกล่าวไปแทรกอยู่บนชั้น หนังสือกลุ่มอื่นๆ (Other Collection) หรือเป็นเล่มที่อยู่ ระหว่างรับคืนระหว่างวิทยาเขต ต้องรอกการตรวจสอบ และแจ้งสาเหตุให้ผู้ใช้บริการทราบ

๓. และหรืออาจใช้วิธีการตรวจสอบรายการ หนังสือฉบับอื่น (กรณีมีมากกว่า ๑ ฉบับ) ที่สามารถ ทำจองทดแทนได้

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนควรต้องมีความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ให้เกิด การผิดพลาดได้

๕. สำหรับหนังสือจองที่ยังหาตัวเล่มไม่พบ เฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนอกเวลาราชการให้ดึงใบจอง ปะติดไว้ที่เคาน์เตอร์ เพื่อเจ้าหน้าที่ประจำพิจารณา ดำเนินการหาตัวเล่มต่อไป



๑๐. ผู้ใช้บริการแจ้งว่าไม่ได้ยืม

เมื่อมีการทวงถามรายการหนังสือที่ไม่นำมาส่งคืนหอสมุด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยืม-คืนมักได้รับแจ้งข้อมูลจากผู้ใช้บริการว่า หนังสือ เล่มที่ปรากฏในบัตรของตนเองนั้น ไม่ใช่รายการที่ตนเองยืม

กรณีที่เกิดขึ้นนี้ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์จะไม่รับผิดชอบ แต่จะช่วยตรวจสอบให้ว่าหนังสือเล่มดังกล่าวอยู่ในหอสมุดหรือไม่ (อาจมีการ นำมาส่งคืนแล้ว แต่ตัวเล่มยังค้างในระบบ) หรือช่วยหาสาเหตุให้ว่าเป็นอย่างไร แต่ถึงที่สุด แล้ว เจ้าของบัตรต้องเป็นผู้รับผิดชอบเอง



๑๑. ผู้ใช้บริการแจ้งว่าส่งคืนแล้ว

อีกกรณีหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ามีการแจ้งจากผู้ใช้บริการว่า ได้ส่งคืนหนังสือดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

กรณีดังกล่าว เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบหนังสือเล่มดังกล่าวว่าอยู่ในชั้นหนังสือหรือไม่ ถ้าพบที่ชั้นหนังสือต้องตรวจสอบต่อไปด้วยว่าผ่านขั้นตอนการรับคืนครบหรือยัง เช่น ประทับตรารับคืน

ที่ตัวเล่ม ตั้งสัญญาณแม่เหล็ก แต่ถ้าไม่มีที่ชั้นในหอสมุดฯ ต้องให้ผู้ใช้บริการไปตรวจสอบดูว่าตนเองไปลืมไว้ที่ไหนหรือไม่ หรือยืมให้เพื่อน และจะแจ้งหาขโมยไว้ก่อนก็ได้ แล้วไปตามหาตัวเล่ม แล้วกลับมาพบเจ้าหน้าที่อีกครั้ง เพื่อดำเนินการต่อไปถ้าไม่พบหนังสือจริงๆ

๑๒. หนังสือเกินกำหนดส่งถูกวางทิ้ง

บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตรวจสอบพบว่า มีผู้ใช้บริการนำหนังสือที่เกินกำหนดส่งมาวางทิ้งไว้บริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน อาจวางทิ้งไว้บริเวณรถเข็นสำหรับเตรียมแยกชั้นชั้นพัก

กรณีดังกล่าว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรับคืนหนังสือและทำค่าปรับไว้ในระบบเพื่อเก็บเงินค่าปรับในภายหลัง โดยต้องเขียนบันทึกเป็นหลักฐานไว้ในสมุดแจ้งปัญหาบริการยืม-คืน

๑๓. หนังสือที่ยืมต่อ แต่ยังมีค่าปรับ

กรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งว่าได้ทำการยืมต่อด้วยตนเองแล้วผ่านระบบ Web OPAC แต่ทำไมยังมีเงินค่าปรับค้างในระบบ

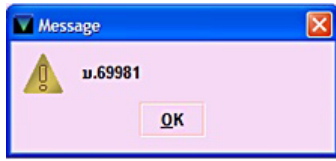
แสดงว่าผู้ใช้บริการทำการยืมต่อเองไม่สำเร็จ ต้องชี้แจงและแนะนำวิธีการยืมต่อที่ถูกต้องให้ผู้ใช้บริการรับทราบ เช่น ยืมต่อทาง Web OPAC สามารถทำได้เพียง ๒ ครั้งเท่านั้น และหนังสือที่พบว่าเป็นหนังสือที่เกินกำหนดส่งหรือเป็นหนังสือที่มีคนจองนั้น ผู้ใช้บริการจะทำการยืมต่อไม่ได้ และต้องเก็บค่าปรับไปตามระบบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

๑๔. หนังสือบนชั้น ยืมออกไม่ได้

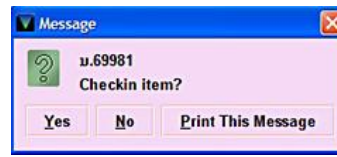
หนังสือที่ผู้ใช้บริการนำมายืม บางเล่มไม่สามารถทำการยืมออกได้ เนื่องจากหนังสือ

ยังทำไม่เสร็จสิ้นกระบวนการทำในระบบและได้นำออกไปให้บริการที่ชั้น เช่น ตัวเล่มมีเลขบาร์โค้ด แต่ในระบบไม่มีบาร์โค้ด ฉะนั้นจึงต้องแจ้งผู้ใช้บริการให้รอสักครู่แล้วส่งตัวเล่มไปให้ฝ่ายวิเคราะห์ เพื่อจัดการหนังสือดังกล่าวให้เรียบร้อย

ปัญหาดังกล่าว จะมีข้อความที่แจ้งในระบบดังแสดงในตัวอย่าง



ให้คลิก OK
ทำยืมได้ปกติ



ปัญหาเกิดจากการลงโค้ดที่ข้อมูลหนังสือ (Item) ผิดพลาด เช่นมีการคีย์ตัวอักษรจากตัวเอ็กซ์เป็นตัวอักษรเอ็ม เป็นต้น ต้องแจ้งให้ฝ่ายวิเคราะห์ฯ เป็นผู้พิจารณาแก้ไข

๑๕. หนังสือไม่พบบนชั้น

เมื่อผู้ใช้บริการตรวจสอบข้อมูลผ่านหน้าจอ OPAC แล้วไปหาหนังสือบนชั้น แต่หาไม่พบ ผู้รับเรื่องแจ้งจากผู้ใช้บริการมักเป็นเจ้าหน้าที่ที่อยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน

กรณีนี้ ให้ปฏิบัติดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการต้องเริ่มการตรวจสอบจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติก่อนเพื่อตรวจสอบดูว่าเป็นหนังสือแบบไหน เช่น เป็นหนังสือของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์หรือไม่ มีการยืมออกไปหรือไม่

๒. ให้รับแจ้งการหาหนังสือไม่พบ โดยให้ผู้ใช้บริการเขียนรายละเอียดในแบบฟอร์มที่เคาน์เตอร์และจะมีเจ้าหน้าที่ช่วยตรวจดูให้

๑๖. อุปกรณ์ปฏิบัติงานสูญหาย

เนื่องจากบริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืนเป็นบริเวณที่บุคลากรหอสมุดพบปะกันในตอนเช้าก่อนเปิดบริการ ช่วงพัก ช่วงรอยต่อการเปิดบริการนอกเวลาราชการ จึงเป็นบริเวณที่มีการหยิบอุปกรณ์ปฏิบัติงานไปใช้บริเวณอื่นบ่อยๆ ทำให้อุปกรณ์ที่ต้องใช้งานประจำเกิดการสูญหาย วัสดุอุปกรณ์ที่มักหายบ่อยๆ เช่น ปากกา กรรไกร กาว แม็ก เป็นต้น



อาจเพราะ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน เป็นบริเวณที่บุคลากรห้องสมุดทุกคนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย จึงระบุดสาเหตุการหายที่แน่นอนไม่ได้ ทำได้เพียงสอบถามหรือแจ้งขอความร่วมมือให้นำไปเก็บที่เดิม เมื่อใช้งานเสร็จสิ้นแล้ว เพราะถ้าไม่เตรียมอุปกรณ์ในการทำงานให้พร้อม จะทำให้การทำงานไม่สะดวกไม่รวดเร็ว การบริการอาจสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้

เล่าสู่กันฟัง

จากประสบการณ์งานที่ได้รับมอบหมาย

บุญตา กิจหว่าง^๑

จากที่เกริ่นนำในบทความก่อนหน้านี้ว่าผู้เขียนได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ที่เป็นงานไม่คุ้นเคยมาก่อน และในปี พ.ศ. ๒๕๔๙ ต้องมารับงานที่ไม่คาดคิดว่าจะต้องทำอีก สืบเนื่องจากอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๓ เป็นต้นมานั้น พบว่าวัสดุ สิ่งก่อสร้าง มีการเสื่อมสภาพ ชำรุด สึกหรอ ได้แก่ พื้นชั้นล่างอาคารหอสมุด กระเบื้องมุงหลังคาซึ่งใช้งานมานาน แตกกร้าว ชำรุด ทำให้มีน้ำฝนรั่วซึมลงมาจากฝ้าเพดานชั้น ๔ ลงมายังห้องอ่านและห้องอื่นๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นต้นมา ผู้เขียนในฐานะผู้รับผิดชอบงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ จึงดำเนินการประสานงานแจ้งซ่อมไปยังกองบริการอาคารสถานที่และยาน

พาหนะ พระราชวังสนามจันทร์ เพื่อให้ช่างมาตรวจสอบและจัดซ่อมต่อเนื่องมาโดยตลอด งานดังกล่าวถือเป็นงานท้าทายและเมื่อบรรลุผล ได้พบสัจธรรมที่ว่า “**ทุกงาน ถ้าพยายามย่อมทำได้**”

ดังกล่าวข้างต้น ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ หอสมุด ได้รับงบประมาณซ่อมบำรุงอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ดังนั้นหอสมุดจึงขอปรับภูมิทัศน์ตกแต่งภายใน ชั้น ๑ ต่อเนื่องทันที โดยได้รับความอนุเคราะห์ออกแบบจากอาจารย์สมบัติ วงศ์อัศวนฤมล อาจารย์ประจำภาควิชาออกแบบตกแต่งภายใน คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

^๑ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สังกัดงานธุรการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมลล์ boonta@su.ac.th

๖๖ | เล่าสู่กันฟัง จากประสบการณ์งานที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อออกแบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว หน้าที่ที่ผู้เขียนต้องดำเนินการต่อคือ การจ้างปรับปรุงและตกแต่ง มีขั้นตอนต่อไปนี้

๑. การขออนุมัติจัดจ้าง

ทำหนังสือเรียน ร้องอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์ เลขที่ ศธ ๐๕๒๐.๒๐๙ (นฐ) / ๐๐๔๐๑๖ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๔๙ เรื่อง ขออนุมัติใช้เงินรายได้สะสมปี ๒๕๓๘ - ๒๕๔๙ ของสำนักหอสมุดกลาง เพื่อเป็นค่าจ้างปรับปรุงและตกแต่งชั้น ๑ อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

๒. การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดจ้าง

สำนักหอสมุดกลาง โดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง อนุมัติจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ และตรวจการจ้าง หมายรวมถึงเห็นชอบให้มีคำสั่งแต่งตั้งกรรมการจัดจ้างโดยวิธีพิเศษและคณะกรรมการตรวจการจ้าง

๓. การรับใบเสนอราคา

ตรวจสอบรายละเอียดและความถูกต้องในใบเสนอราคาขอรับจ้างจากผู้รับจ้างงานปรับปรุงและตกแต่งภายใน

๔. การรายงานผลการจ้าง

ดำเนินการจัดทำบันทึกเพื่อรายงานผลการจ้างตกแต่งภายในอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และสั่งดำเนินการจ้าง

๕. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ว่าจ้าง (หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์) ตกลงจ้างและรับจ้างทำงานโดยให้ผู้รับจ้างมาทำสัญญาตามสัญญากับมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามสัญญาเลขที่ ๘/๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๑๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ระหว่างมหาวิทยาลัยศิลปากร โดย อาจารย์

ดร.สุวัฒน์ ทาสุนทร ร่องอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์ ณ ขณะนั้น เป็นผู้ได้รับมอบอำนาจลงนามกับบริษัทออคเนย์การช่าง จำกัด เมื่อผู้รับจ้างได้ทำสัญญาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้รับจ้างต้องเริ่มทำงานที่รับจ้างภายในวันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ และจะต้องทำงานให้แล้วเสร็จบริบูรณ์ภายในวันที่ ๑๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๐

๖. การส่งมอบงานและตรวจการจ้างงาน

เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตกแต่งภายในอาคารหอสมุดฯ แล้วเสร็จ ตามสัญญางวดที่ ๑ ผู้เขียนต้องดำเนินการดังนี้

- ๖.๑ จัดทำหนังสือราชการเพื่อแจ้งกำหนดวัน เวลาตรวจการจ้าง งวดที่ ๑ ในวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๔๙ ต่อผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบสังคมและความมั่นคง (ฝ่ายตรวจสอบผลงาน) เพื่อทราบ
- ๖.๒ จัดทำใบตรวจการจ้างเพื่อให้คณะกรรมการพร้อมกันตรวจการจ้างเพื่อรับมอบงานจากบริษัทฯ เพื่อจ่ายเงินและลงนามในใบตรวจการจ้าง
- ๖.๓ จัดทำใบรายงานผู้มีอำนาจสั่งจ้าง เพื่อให้คณะกรรมการตรวจการจ้างลงนามอีก ๑ ฉบับ
- ๖.๔ รับใบแจ้งหนี้จากผู้รับจ้างเพื่อขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน

๗. การเบิกจ่ายเงินให้กับผู้รับจ้างงานตกแต่งภายใน

- ๗.๑ จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- ๗.๒ ภายหลังผู้อำนวยการสำนัก หอสมุดกลางอนุมัติแล้ว จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน งวดที่ ๑

เมื่อผู้รับจ้างได้ทำงานตามสัญญางวดที่ ๒ และงวดสุดท้าย แล้วเสร็จ จะเป็นขั้นตอนการแจ้งคณะกรรมการเพื่อรับมอบงานและดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง (ลักษณะเดียวกับการเบิกจ่ายเงินงวดที่ ๑)



จากการปฏิบัติงานด้านการติดต่อประสานงานกับช่าง/ผู้รับจ้าง ผู้เขียนขอสรุปขั้นตอนและวิธีการกำกับดูแลการปรับปรุงและตกแต่งอาคารหอสมุดฯ ดังนี้

ในสิ่งที่ไม่เข้าใจเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน

๑. ศึกษารายละเอียดข้อมูลที่ต้องปรับปรุงจากเอกสารที่ขออนุมัติ ดำเนินการหรือเอกสารที่บันทึกตกลงทำสัญญาระหว่างหอสมุดฯ กับผู้รับจ้าง

๒. ศึกษาข้อมูลและสอบถามผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ

๓. กำกับดูแลการทำงานของช่างคู่ขนานไปกับหัวหน้าช่างของบริษัทฯ โดยตั้งอยู่บนหลักการการอำนวยความสะดวก การประสานงาน การติดตามงาน การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลการทำงาน

การอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้การทำงานในหน่วยงานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี และเกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น ในการเข้ามาดำเนินงานปรับปรุงและตกแต่งอาคารหอสมุดฯ ของผู้รับจ้าง จึงเป็นด่านแรก que ผู้ว่าจ้างจะต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้ช่างเป็นอันดับแรกตั้งแต่วันแรกที่ช่างเริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน เช่น ในการนำวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เข้ามาภายในอาคารได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และรวดเร็ว

หลังจากนั้นระหว่างดำเนินงาน ผู้เขียนต้องอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง เมื่อช่างแจ้งความประสงค์ที่จะเข้าปฏิบัติงานในจุดต่างๆ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ตลอดระยะเวลาที่ช่างเข้ามาดำเนินงานจนแล้วเสร็จ

การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะต้องจัดเตรียมพร้อมไว้เพื่อให้การบริการของหอสมุดฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในทุกวันทำการที่หอสมุดฯ

เปิดทำการ หรืออำนวยความสะดวกให้
ช่างของมหาวิทยาลัยฯ และช่างจาก
ภายนอกที่เข้ามาจัดซ่อมวัสดุ ครุภัณฑ์ที่
ชำรุดให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ให้

ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และ
เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน
ของราชการ

การประสานงาน

ในการดำเนินงานปรับปรุงและ
ตกแต่งอาคารหอสมุดฯ ผู้เขียนได้รับ
มอบหมายจากหัวหน้าหอสมุด
พระราชวังสนามจันทร์ (นางกาญจนา
สุคนธมณี) ให้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน
ของช่างที่เข้ามาปฏิบัติงานและบุคคลที่
ต้องเข้าร่วมดำเนินงานเพื่อให้งานบรรลุ
วัตถุประสงค์ ได้แก่ ผู้ออกแบบ
สถาปนิก วิศวกร ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง
ทั้งด้านโครงสร้าง และด้าน
สาธารณูปโภค ตลอดจนวิศวกรของ
บริษัทผู้รับจ้าง เพื่อให้การดำเนินงาน
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ราบรื่น
รวดเร็ว ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน
ดังนั้น หน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคคล
ผู้ทำหน้าที่ประสานงานที่มีลักษณะ
เฉพาะตัวอันเหมาะสมในการที่จะช่วย
ประสานงานให้เป็นไปด้วยดี ซึ่งผู้ที่จะ
ประสานงานได้ดีนั้นต้องเป็นผู้มีความ
รับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์และการ
ติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งสำคัญในการ

ติดต่อประสานงาน ถ้าการสื่อสารเป็นที่
ไม่เข้าใจกัน อาจเกิดจากภาษา การ
ถ่ายทอดที่ไม่ครบถ้วน หรือตีความได้
เป็นหลายความหมาย หรือรับข้อมูลที่ได้
ไม่ถึงผู้รับตามกำหนดเวลา สิ่งเหล่านี้จะ
เป็นอุปสรรคทำให้การประสานงานเกิด
ความล้มเหลวได้ หรือผู้ประสานงานไม่
ใส่ใจจริงจังกับการประสานงาน

ถ้าผู้ประสานงาน ทำงาน
เป็นไปด้วยดี ก็จะช่วยให้การทำงานของ
องค์กรเป็นไปด้วยดีตามที่กำหนดไว้



การติดตามงาน

นอกจากการประสานงานกับบุคคลทุกฝ่ายแล้ว การทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะต้องมีการติดตามงานเพื่อดูความคืบหน้าของงาน อาจกล่าวได้ว่า การติดตามงานนับว่าเป็นเรื่องของหลักการบริหารและเป็นเรื่องของจิตวิทยาที่เริ่มตั้งแต่การสื่อสารที่ถูกต้อง เหมาะสม เป็นเรื่องของการรายงานความคืบหน้าของงานและที่สำคัญก็คือเรื่องของการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ติดตามงาน) กับหัวหน้าช่างแต่ละงาน

อย่างไรก็ตามการทำงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องมีการติดตามงานและประสานงานควบคู่กันไปเป็นระยะๆ เพื่อดูความคืบหน้าของงาน แต่ไม่ควรติดตามงานถี่เกินไป เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ ขณะเดียวกันไม่ควรปล่อยปละละเลยโดยไม่ติดตามงานเลยงานอาจเสียหายได้

ทั้งนี้ งานจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย อย่างไรก็ตามคนทำงานทุกคนไม่ว่าระดับใด ต้องทำงานอย่างไม่มีข้อผิดพลาด เพื่อองค์กรจะได้ประสบความสำเร็จตามบรรลุประสงค์

การแก้ปัญหาการทำงาน

ขณะมีการทำงานของช่าง หรือระหว่างการดำเนินงานของช่าง และหลังการทำงานเสร็จสิ้นของแต่ละวัน เมื่อมีปัญหาและปัญหาที่พบจะเป็นเรื่องของวัสดุไม่พร้อม ต้องรอวัสดุ ช่างจะประสานงานกับผู้เขียน เพื่อให้รายงานปัญหาต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ออกแบบ สถาปนิก ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและแล้วเสร็จตามกำหนด และหลังการทำงานเสร็จสิ้น คณะกรรมการตรวจการจ้างดำเนินการตรวจการจ้าง ปัญหาที่พบ งานบางส่วนยังไม่เรียบร้อย เช่น งานไม้ งานไฟฟ้า งานสแตนเลส งานกระจก ผู้เขียนได้ติดตามและประสานงานกับหัวหน้าช่างเพื่อให้ติดตามช่างแต่ละงานมาดำเนินการให้งานแล้วเสร็จสมบูรณ์



การรายงานผลการทำงาน

เป็นรายงานด้วยวาจาต่อหัวหน้าหอสมุดฯ ระหว่างการดำเนินงานปรับปรุง ตกแต่งอาคารหอสมุดฯ และ รายงานด้วยลายลักษณ์อักษร



เมื่อย้อนกลับมาดูผลการปฏิบัติงานในปี พ.ศ. ๒๕๔๙ พบว่าจากการบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ทำให้ง่ายต่อการทบทวนเรื่องราวและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำ ณ ขณะนั้น และกลายเป็นความภูมิใจในเวลาต่อมาที่พบว่าตนเองสามารถทำงานที่สูงกว่าองค์ความรู้และภาระที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี เป็นที่วางใจและพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา จึงประสงค์แสดงตัวอย่างการบันทึกที่มีการรายงานผลในแบบรายงานการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแบบฟอร์มที่นางกาญจนา สุคนธมณี บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ออกแบบมา เพื่อให้บุคลากรทุกระดับ ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ต้องรายงานเป็นรายวัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ ๑) ผู้บังคับบัญชาทราบผลการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติงานใดบ้าง งานใดที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติงานมากหรือน้อย งานที่ใช้เวลาทำหลายวัน นั้นเป็นงานหลักหรืองาน ๒) ผู้ปฏิบัติงานมีหลักฐานสำหรับผู้บังคับบัญชาตรวจสอบย้อนหลังได้ ๓) ผู้ใต้บังคับบัญชามีหลักฐานสำหรับทบทวนผลการทำงานของตนเองได้ พร้อมสถิติการปฏิบัติงาน และ ๔) การบันทึกข้อมูลที่ละเอียด สามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงจดหมายเหตุต่อไป



ผล การทบทวนพบว่า ในการปรับปรุงทั้งส่วนหลังคาและการปรับปรุง ตกแต่งภายในอาคาร ต้องทำงานประสานงานกับช่างที่เข้ามา ปฏิบัติงานตลอดเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานของช่าง ดังนั้นในแต่ละวัน (เริ่มปฏิบัติงานวันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ จนถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๙) จึงมีหน้าที่ต้องติดตาม ดูแลการเข้ามาทำงานของช่าง พร้อมทั้งดูแลความเรียบร้อยของสถานที่จุดอื่นๆ อีกด้วย

เบื้องหลังการบอกเล่า

การทำหน้าที่ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ (เดิม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ ๖) มีภาระหน้าที่ในงานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ ส่วนหอสมุด พระราชวัง สนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่ามีงานที่ต้องรับผิดชอบหลากหลาย และต้องพร้อมตลอดเวลาทั้งในและนอกเวลาราชการ แม้ว่างานเบื้องหลังเป็นเพียงงานสนับสนุนการบริการของหอสมุดฯ แต่งานใดที่ทำให้ผู้เขียนได้มีส่วนร่วมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการแล้ว นับเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง งานที่ทำเป็นงานที่ต้องการความเอาใจใส่ ความละเอียดรอบคอบ รวดเร็ว และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที และเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงาน

ผู้เขียนได้รับโอกาสจาก หัวหน้าหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ (นางกาญจนา สุขคนธมณี) ซึ่งเป็นหนึ่งใน

คณะกรรมการตรวจการจ้างงานปรับปรุง และตกแต่งอาคารหอสมุด พระราชวัง สนามจันทร์ ให้กำกับดูแลติดตามการปรับปรุงและตกแต่งภายในอาคาร หอสมุดฯ เพื่อให้งานแล้วเสร็จภายใน กำหนดเวลาและเปิดบริการได้เร็วที่สุด *กำชับให้ผู้เขียนจัดบันทึกการทำงาน ทุกขั้นตอนอย่างละเอียด กำหนดให้ รายงานผลเป็นระยะ ทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร พบเห็นข้อผิดพลาด ต้องแจ้งแก้ไขได้ในทันที*

เมื่อเริ่มแรกจากที่ไม่เคยมีความรู้เรื่องงานของช่างแต่ละงาน จนเสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน งานทุกงานแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ทำให้ผู้เขียนมีความรู้ความเข้าใจในงานทุกงาน ผู้เขียนคิดว่าความรู้ที่ได้รับเป็นประสบการณ์ตรงที่ไม่ได้เรียน ไม่มีการสอน ไม่มีตำรา เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการศึกษา สอบถามผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ แต่ละเรื่อง เป็นการทำงานลุล่วงไปด้วยดี

เพื่อให้สิ่งที่รู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์ ผู้เขียนได้รับคำสั่งจากหัวหน้าหอสมุดฯ ให้แบ่งปัน ถ่ายทอดความรู้เป็นลายลักษณ์อักษรสู่สาธารณชน เฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานรุ่นต่อไป ไว้ศึกษา เรียนรู้

จากรายงานการปฏิบัติงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานกับช่างที่มาปฏิบัติงานครั้งนี้ เมื่อประมวลโดยภาพรวมแล้ว พบว่า ในระยะเวลาเพียง ๘ เดือน ต้องพบปะเรียนรู้กับช่างต่างๆ จำนวน ๑๐ ประเภท ได้แก่ ช่างปูน ช่างปูพื้น ช่างฝ้า ช่างไฟ ช่างเชื่อม ช่างสี ช่างแอร์ ช่างเหล็ก ช่างไม้

ช่างสแตนเลส นอกจากนี้ยังต้องประสานกับบุคลากรฝ่าย/งานอื่นๆ อีก เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน เช่น การย้ายตู้ที่ตั้งบริเวณก่อสร้าง/ซ่อมแซม เป็นต้น

แบบฟอร์มที่ใช้กรอกรายงานการปฏิบัติประจำวัน มีลักษณะเป็นช่องตาราง ประกอบด้วยช่องต่างๆ รวม ๔ ช่องคือ วันเดือนปี งานที่ปฏิบัติ หมายเหตุ และผู้ตรวจสอบ (หัวหน้าฝ่ายและ หัวหน้างาน) ดังตัวอย่าง

รายงานการปฏิบัติงานประจำวัน ของ นาง บุญตา กิจหว่าง งานธุรการ			
วัน เดือน ปี	งานที่ปฏิบัติ	หมายเหตุ	ผู้ตรวจสอบ (หน.ฝ่าย/งาน)

- วัน เดือน ปี ใส่ วันเดือนปีที่ปฏิบัติงาน หรือวันเดือนปีที่ต้องการบันทึกข้อมูลเพื่อไว้เตือนความทรงจำ
- งานที่ปฏิบัติ ใส่รายละเอียดภาระงานที่มีการปฏิบัติจริงในวันดังกล่าว
- หมายเหตุ ใส่ข้อมูลสถิติ หรือข้อมูลอื่นๆ
- ผู้ตรวจสอบ สำหรับผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้างานและหัวหน้าฝ่าย ลงนามรับทราบรายงานผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ผู้เขียนคัดลอกนำมาเสนอไว้ในบทความนี้ คัดลอกข้อมูลมาเพียง ๒ ช่องคือ
วันเดือนปี และงานที่ปฏิบัติ

อังคารที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๕๙

๑. ช่างไฟฟ้าของบริษัทผู้รับจ้างจำนวน ๖ คน เริ่มปฏิบัติงานเวลา ๐๘.๓๐ น. และมาเพิ่มในช่วงบ่ายอีก ๕ คน ช่างเข้ามาดำเนินการดังนี้
 - ๑.๑ ถอดรีโอคอมไฟ จำนวน ๓๐ โคม ได้ขนย้ายไปไว้ห้องเครื่องปรับอากาศ AHU ชั้น ๒ อาคารห่มอมหลวงปิ่น มาลากุล
 - ๑.๒ ถอดหลอดไฟฟ้าที่มีสภาพใช้งานได้เพื่อเก็บสำรองไว้ใช้ที่อาคารหอสมุด
 - ๑.๓ เดินท่อสายไฟใหม่ที่ฝ้าเพดานห้องโถงชั้น ๒
๒. ช่างไฟฟ้างานอาคารสถานที่ฯ (กองงานวิทยาเขต) มาประสานงานกับช่างของบริษัทฯ จำนวน ๓ คน (นายนิรันดร์ แสงพุ่ม, นายชาคริต สายอุดม นายกิตติศักดิ์ เสมอสุข)
๓. ช่างไฟฟ้าของบริษัทแจ้งขออนุญาตปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ช่วงเวลา ๑๖.๓๐ - ๑๘.๓๐ น. ระเบียบของมหาวิทยาลัยกำหนดให้มีผู้อยู่ดูแลช่างนอกเวลาราชการเพื่อดูแลเรื่องทรัพย์สินภายในอาคารและการอำนวยความสะดวกเรื่องต่างๆ แก่ช่าง ทั้งนี้ผู้เขียนรับอาสาดูแล ได้อำนวยความสะดวกด้วยการขนย้ายวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือของ ช่าง มาจัดเก็บไว้ในอาคารขอความร่วมมือช่างของบริษัทฯ ให้นำวัสดุที่ได้ทำการรื้อถอนออกแล้ว นำไปเก็บยังสถานที่ที่กำหนดสำหรับไว้พิจารณาใช้ในงานอื่นต่อไป
๔. ในการปฏิบัติงานจริง ทำถึงเวลา ๑๗.๒๐ น. เป็นการเลิกทำก่อนเวลา เนื่องจากบริเวณที่ปฏิบัติงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอและไม่มีไฟฟ้าสำรอง จึงไม่สามารถทำงานต่อได้
๕. ตรวจสอบความเรียบร้อยและปิดประตูอาคารหอสมุด นำกุญแจ ส่งศูนย์รักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย

วันพุธที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๙

บริษัทฯ ไม่ได้ส่งช่างเข้ามาปฏิบัติงาน

วันพฤหัสบดีที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๙

๑. ช่างไฟฟ้าของบริษัทเริ่มงานเวลา ๐๘.๓๐ น. ปฏิบัติงานเดินท่อสายไฟฟ้า ฝ้าเพดานชั้น ๑ (ต่อ)
๒. มีช่างชุดก่อสร้างเข้ามาทำงาน เวลา ๐๘.๓๐ น. เช่นกัน จำนวน ๑๐ คน และได้แจ้งว่าจะเข้ามาดำเนินการสกัดพื้นชั้น ๑ ตั้งแต่วันนี้ ช่างแจ้ง ว่าได้ประสานงานกับวิศวกรก่อสร้างแล้ว และสัญญาได้ทำการอนุมัติ เสร็จเรียบร้อยแล้ว หอสมุดฯ โดยผู้เขียนยืนยันว่าให้รอเพราะต้อง ประสานงานกับวิศวกร (นายพุฒิชัย แก้วมณี) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมงาน ก่อสร้างและประสานงานกับงานพัสดุเพื่อขอดูสัญญาว่าเซ็นอนุมัติ เรียบร้อยหรือยัง ซึ่งงานพัสดุได้ส่งโทรสารสัญญามาให้หอสมุดฯ ปรากฏว่างานพื้นชั้น ๑ เป็นงานงวดที่ ๓ ช่วงเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙ ผู้เขียนจึงขอให้ช่างทำงานตามสัญญา ช่างจึงยอมตกลงและขอไปดู งานที่ชั้น ๔ เพื่อขอดูหน้างานว่าจะทำส่วนที่ชุดงานของตนเอง รับผิดชอบ คือ จะอุดรอยร้าวของผนังอาคาร และรื้อฝ้าห้องทำงาน ของฝ่ายวิเคราะห์ฯ ก่อน และจะเข้ามาทำงานอีกครั้งในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙ ช่างได้กลับไปเวลา ๐๙.๕๕ น.
๓. ประสานงานกับสถาปนิก ของมหาวิทยาลัย (นายชัยโรจน์ เจนดำรง) และสถาปนิกได้แนะนำว่าตามหลักการแล้วให้ยึดตาม สัญญา โดยทำจากชั้นที่ ๑ ก่อน ขณะนี้ยังไม่เห็นบริษัทฯ นำเอกสาร เกี่ยวกับการทำสัญญามาให้ดู ขอให้ช่างชุดก่อสร้างรอไปพลางๆ ก่อน และสถาปนิกแนะนำให้ติดต่อวิศวกร (นายพุฒิชัย แก้วมณี) เพื่อสอบถาม รายละเอียดและให้ติดตามนายสมหมาย ต้นธวัชปฐม ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง มาประสานงานกับช่างชุดก่อสร้างด้วย
๔. หัวหน้าช่างก่อสร้างของบริษัท ดูรูปแบบแปลนชั้น ๔ เพื่อจะดูว่าจะ ทำงานส่วนใดบ้าง ซึ่งสถาปนิกแจ้งว่า ณ วันนี้ บริษัทฯ ยังไม่ได้ส่งเอกสารที่จะปรับปรุง หลังคามาก็ให้ แต่งวดที่ ๑ จะต้องทำสัญญาแล้ว ในสัญญาเริ่ม ๑ เมษายน ๒๕๕๙
๕. ช่างปูนมาสกัดพื้นชั้น ๑ และขนเศษวัสดุต่างๆ ออกไปกองนอกอาคาร อยู่ปฏิบัติงานร่วมกับช่างปูน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในที่นี้ เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการการกำกับ ดูแล ติดตามงานปรับปรุงและตกแต่งอาคารหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ ที่ผ่านมา อาจต้องรับผิดชอบงานเฉกเช่นเดียวกับผู้เขียนด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ด้านการสื่อสาร

ในการดำเนินงานปรับปรุงและตกแต่งอาคารหอสมุดฯ นั้น การสื่อสารนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงและถูกต้องตามรูปแบบ เนื่องจากผู้เขียนต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ผู้ออกแบบ สถาปนิก วิศวกรผู้ควบคุมงานก่อสร้าง ตลอดจนช่างงานต่างๆ ที่เข้ามาปฏิบัติงานในแต่ละวัน และหัวหน้าหอสมุดฯ เพื่อรายงานผลในการดำเนินงานของช่าง เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานของช่าง ถ้าผู้เขียนไม่มีความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร งานที่ออกมาจะไม่ถูกต้อง และเกิดความผิดพลาดได้

ดังนั้น ผู้เขียนจึงต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารเฉพาะอย่างยิ่ง การพูด การฟัง กับผู้ที่จะติดต่อสื่อสารด้วยให้เข้าใจ เช่น ช่างที่มาปฏิบัติงาน ผู้เขียนต้องฟังให้เข้าใจ และตัวผู้พูดเองก็ต้องใช้คำพูดหรือการซักถามให้ช่างเข้าใจ เพื่อจะได้คำตอบที่ถูกต้องและที่สำคัญต้องจดจำให้ได้ เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่จะตามมา

จากการที่ผู้เขียนได้พูดและซักถามช่างในเรื่องต่างๆ โดยใช้คำพูดและภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และแสดงกิริยาสุภาพ และน้ำเสียงที่น่าฟัง เป็นกันเองกับผู้พูดด้วย จะเป็นการสร้างความไว้วางใจกับผู้ติดต่อด้วย การแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจึงดำเนินไปได้เป็นอย่างดีและประสบผลสำเร็จยิ่ง

๒. ด้านมนุษยสัมพันธ์

ปัจจัยหนึ่งในการทำงานร่วมกันให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยดีนั้น คือ ทุกคนต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงจะช่วยให้การทำงาน

สำเร็จได้ สำหรับผู้เขียนมีความคิดเห็นว่าการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง และจำเป็นมากอันเป็นผลให้บรรยากาศการทำงาน

เต็มไปด้วยความสุข โดยเฉพาะผู้เขียน ซึ่งต้องมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของช่างหลายๆ ช่างและมีจำนวนมากซึ่งผลัดเปลี่ยนกันเข้ามาทำงาน ตลอดจนผู้บริหารที่มาติดต่อหรือผู้ที่ทำงานร่วมกัน

ทุกระดับ ผู้เขียนต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนแสดงสัมมาคารวะ เพื่อให้ได้มาซึ่งความยอมรับนับถือ ความไว้วางใจ

๓. ด้านความอดทน

นับตั้งแต่เริ่มต้นงานปรับปรุง และตกแต่งอาคารหอสมุดฯ จนงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ผู้เขียนได้กำกับดูแลในการเข้ามาปฏิบัติงานของช่างตั้งแต่วันแรกจนงานแล้วเสร็จ ซึ่งในบางวันช่างทำงานทั้งในเวลาราชการและเลยไปจนถึงนอกเวลาราชการ บางวันมีช่างมาหลายช่างพร้อมๆ กัน แม้ว่าจะมีปัญหาในการทำงานบางช่วง ผู้เขียนต้องติดตามงานและติดต่อประสานงานกับ

บริษัทฯ และช่าง และผู้เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลา (ต้องใช้ความอดทนทุกอย่าง) ซึ่งในเวลาราชการต้องทำงานประจำควบคู่กันไป แต่ผู้เขียนต้องใช้ความอดทน อดกลั้น ไม่เคยท้อ ระวังอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่ดีต่างๆ ความอดทนจะเป็นพลังของความสำเร็จ หากผู้เขียนรักงานที่ทำ ก็จะมีความสุขกับงานที่ทำ และได้รับความก้าวหน้า และความสำเร็จในชีวิตการทำงานและองค์กร

๔. ด้านความขยัน เอาใจใส่

ในการทำงาน ผู้เขียนต้องมีความขยัน มีความตั้งใจเพียรพยายาม หน้าที่การงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ไม่ปล่อยปละละเลย ไม่เกียจคร้าน และมีความเอาใจใส่ต่องาน

สำหรับผู้เขียน ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของช่างในการปรับปรุงและตกแต่งอาคารหอสมุดฯ ได้ให้ความเอาใจใส่ ติดตามงาน ติดตามช่าง และติดต่อประสานงานกับผู้ควบคุมงาน ก่อสร้าง สถาปนิก ตลอดจนผู้ออกแบบ

อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เมื่อพบปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการค้าดำเนินงานของช่าง ไม่ปล่อยปละละเลย ทำให้งานเกิดการผิดพลาด เกิดความเสียหายแก่ราชการ

อาจกล่าวได้ว่า ผู้เขียนมีความขยัน มานะ อดทน จึงทำให้รู้จักรับผิดชอบงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย รู้จักการครองตน ครองคน ครองงาน จนทำให้เป็นที่ยอมรับของทุกคนทั่วไป

๕. ด้านความเสียสละ

ในการทำงานราชการต้องมีจิตสำนึกรักในการบริการ ทำงานเป็นผู้ให้บริการอย่างจริงใจและจริงจัง รู้จักการเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวก และต้องตระหนักเสมอว่า เมื่อทำงานให้ราชการแล้ว ต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อุทิศตน อุทิศเวลา อุทิศเรื่องส่วนตัวให้แก่หน่วยงานของตนอย่างเต็มที่โดยไม่มีข้อแม้ สำหรับผู้เขียน มุ่งมั่นในการ

ทำงานด้วยความเสียสละ และทุ่มเทด้วยความภาคภูมิใจ โดยเฉพาะงานที่มอบหมายให้กำกับ ดูแล งานปรับปรุง และตกแต่งอาคารหอสมุดฯ ซึ่งต้องอำนวยความสะดวกให้ช่างในเรื่องต่างๆ ตลอดการทำงาน แม้กระทั่งนอกเวลาราชการ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแล้วเสร็จทันกำหนดเวลา เพื่อความสำเร็จของงานและองค์กร

๖. ด้านความใฝ่รู้ ใฝ่ศึกษา

การใฝ่รู้ ใฝ่เรียน เป็นประโยชน์ต่อผู้เขียนเป็นอย่างมาก การเรียนรู้เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เขียนได้จากประสบการณ์จริง ทำให้เป็นคนช่างสังเกตสิ่งรอบข้าง ใส่ใจในสิ่งที่ไม่เคยรู้ และติดตามสิ่งที่รู้ดีอยู่แล้วอย่างต่อเนื่อง ต้องมีความสามารถในการฟัง ดู สังเกต และจดบันทึก สิ่งที่เป็นประโยชน์และ

นำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ดังเช่น ในการที่ผู้เขียนได้กำกับดูแลงานปรับปรุงอาคารหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ ผู้เขียนได้ซักถามพร้อมทั้งจดบันทึกข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า

วัฒนธรรมต่างสี : การสร้างประสิทธิภาพงาน

ธนวรรณ ขาวบาง^๑



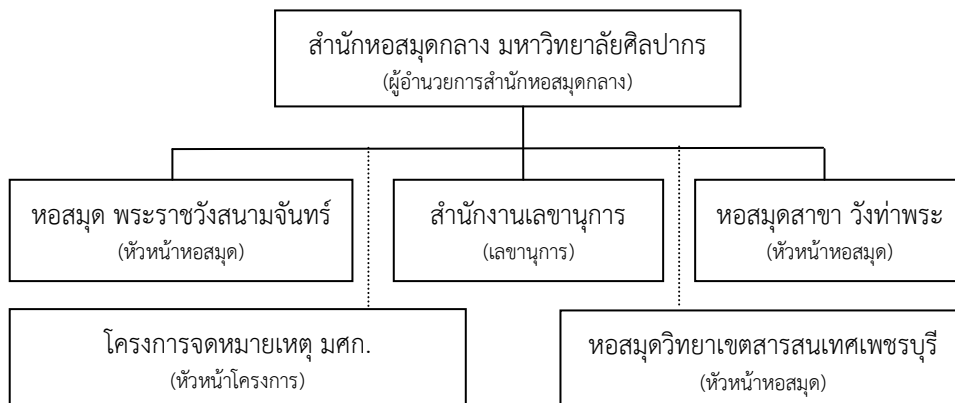
ครั้งแรกที่ได้ยินคำว่า วัฒนธรรมต่างสี ก็เริ่มแปลความเอาเองว่า คงเป็น เรื่องเกี่ยวกับอาเซียน เพราะยุคนี้ใครๆ ไม่ว่าจะหันหน้าไปทางไหน มักได้ยินคำถามว่า มีการเตรียมการก้าวสู่อาเซียน

(Go to ASEAN) แล้วหรือยัง เมื่อมีโอกาสได้เข้าร่วมสัมมนาในหัวข้อดังกล่าว จึงเข้าใจที่มาของหัวข้อสัมมนาครั้งนี้ เป็นหัวข้อสัมมนาที่จัดโดยคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันศุกร์ที่ ๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๕ จัด ณ ห้องประชุมใหญ่ ชั้น ๕ อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม โดยจะมีการจัดสัมมนาในลักษณะนี้ปีละ ๑ ครั้ง เพื่อ รวบรวมคน ๓ จังหวัด ให้ได้มีโอกาสพบปะ เห็นหน้ากัน มีโอกาสได้รู้จักบุคลากรที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วยหน่วยงานย่อยตามวิทยาเขตต่างๆ ทั้ง ๓ วิทยาเขตด้วยกัน คือ ๑. วิทยาเขตวังท่าพระ ประกอบด้วย หอสมุดสาขา วังท่าพระ และ สำนักงานเลขานุการ ๒. วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ประกอบด้วย หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ โครงการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

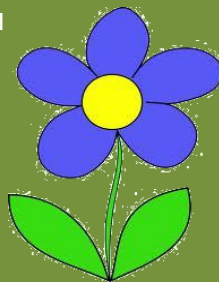
^๑เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สังกัดงานบริการสารสนเทศ ฝ่ายบริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมลล์ ningka17@gmail.com

และสำนักงานเลขานุการ และ ๓. วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ประกอบด้วย หอสมุด วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี หน่วยงานย่อยแต่ละหน่วยงานดังที่กล่าวมาแล้วนั้นล้วนมีความแตกต่างกันในหลายด้านด้วยกัน เช่น สถานที่ตั้ง สภาพบรรยากาศ สภาพการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สภาพผู้ใช้บริการ และที่สำคัญยังมีวิถีคิด ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอีกด้วย แต่มีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกัน คือ การที่ทุกคนมีเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งเปรียบได้กับแมว ไม่ว่าแมวตัวนั้นจะมาจากที่ไหน สายพันธุ์อะไรหรือสีอะไรก็ตาม แต่แมวทุกตัวก็ต้องจับหนูเป็น เช่นเดียวกันกับภาระหน้าที่ในงานห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานทุกคนไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ตำแหน่งอะไร มีความแตกต่างกันอย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนก็ต้องยึดเป้าหมายเดียวกันในการให้บริการคือ *ความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ* ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนจะต้องเรียนรู้ความแตกต่างของกันและกัน ตลอดจนการปรับตัวเข้าหากันเพื่อสร้างความ สำเร็จของงาน โดยยึดเป้าหมายเดียวกัน นั่นก็คือปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน



วัฒนธรรมต่างสี

ในที่นี้จึงหมายถึง ๑) ฐานที่มั่น แต่ละวิทยาเขตมีสภาพแวดล้อมและสภาพชัดเจน ๒) ความรู้ทางวิชาการ วังท่าพระ เป็นด้านศิลปะ สนามจันทร์ มีคณะวิชาการศึกษา และวิทยาศาสตร์ ทำงานของแต่ละที่มีความแตกต่างกันทั้งทางกายภาพและแนวความคิด แต่ในการทำงานหอสมุดทุกแห่งสามารถทำงานประสานร่วมกันได้อย่างดี ทำงานแบบพี่แบบน้องที่จริงใจและเอื้อเฟื้อต่อกันตลอดเวลา



๓) ฐานที่มั่น แต่ละวิทยาเขตมีบรรยากาศที่แตกต่างกันอย่างที่แตกต่างกัน อาทิ วิทยาเขต ขณะที่วิทยาเขตพระราชวังครอบคลุมทั้งด้านมนุษยศาสตร์ ทำให้ ๓) สภาพบรรยากาศการแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามแม้จะ

วิทยาการที่ให้เกิดริเริ่มให้ความรู้
ดร.ธีรยุทธ วรรณพิณิจ
ได้กล่าวถึงลักษณะการ
แล้วสำหรับการทำงานแบบ
วันแมนโชว์” จะเห็นได้ว่า
การทำงานร่วมกันมากกว่า (Team Work)
คนเดียวมากกว่า ไม่ถนัดกับรูปแบบการทำงานเป็นทีม แต่เมื่อต้องมาทำงานเป็น
ทีมก็จะพบกับอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากตนเองเป็นคนที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นที่
ไม่ค่อยดีนัก มีพฤติกรรมที่ไม่สามารถปรับให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่ายนัก เป็นต้น ซึ่งเราต้อง
ยอมรับว่าการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ มนุษย์
ทุกชาติ/ศาสนา/ภาษา/เพศ ล้วนแล้วแต่มีความต้องการเหมือนกัน คือ ความ
ต้องการการยอมรับ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้กัน มีอัธยาศัยที่ดีต่อกัน มีความเป็นมิตร มีความ
สะดวกสบายและที่สำคัญคือ ความถูกต้อง ดังนั้น เราควรฝึกฝนให้สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นใน
ตนเอง เราก็จะสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี การยอมรับและการให้ความร่วมมือจากบุคคล
อื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นและจะตามมาด้วยผลสัมฤทธิ์ของงานที่น่าพึงพอใจ



กับชาวหอสมุดศิลปากรในครั้งนี้คือ
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านทรัพยากรมนุษย์
ทำงานในปัจจุบันว่า คงหมดสมัย
“ข้ามาคนเดียว ศิลปินเดี่ยว หรือ
การทำงานในปัจจุบันมีลักษณะของ
ซึ่งบางคนอาจจะถนัดกับการทำงาน
คนเดียวมากกว่า ไม่ถนัดกับรูปแบบการทำงานเป็นทีม แต่เมื่อต้องมาทำงานเป็น
ทีมก็จะพบกับอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากตนเองเป็นคนที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นที่
ไม่ค่อยดีนัก มีพฤติกรรมที่ไม่สามารถปรับให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่ายนัก เป็นต้น ซึ่งเราต้อง
ยอมรับว่าการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ มนุษย์
ทุกชาติ/ศาสนา/ภาษา/เพศ ล้วนแล้วแต่มีความต้องการเหมือนกัน คือ ความ
ต้องการการยอมรับ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้กัน มีอัธยาศัยที่ดีต่อกัน มีความเป็นมิตร มีความ
สะดวกสบายและที่สำคัญคือ ความถูกต้อง ดังนั้น เราควรฝึกฝนให้สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นใน
ตนเอง เราก็จะสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี การยอมรับและการให้ความร่วมมือจากบุคคล
อื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นและจะตามมาด้วยผลสัมฤทธิ์ของงานที่น่าพึงพอใจ

ในการทำงานร่วมกันหรือการ
ทำงานเป็นทีม นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่
ทุกคนจะต้องมีคุณธรรมในการทำงาน
ร่วมกันคือ การมีวินัยในการทำงาน และ
การมีจริยธรรมพื้นฐานในการทำงาน
ไม่จำเป็นว่าสิ่งเหล่านี้จะมีอยู่เฉพาะในผู้ที่
ปฏิบัติงานในตำแหน่งสูงหรือผู้ที่มี
การศึกษาสูงเท่านั้น แต่จะต้องมีอยู่ใน
ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กร ใน
โครงสร้างขององค์กรหนึ่งๆ จะประกอบ
ไปด้วยผู้ปฏิบัติงานหลายระดับ เช่น
ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและ
ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งจะมีทั้งผู้ที่
อยู่ระดับสูงกว่าเรา ระดับเดียวกับเรา
และผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าเรา ซึ่งใน

แต่ละระดับก็จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบ
ที่แตกต่างกันออกไป ในแต่ละหน้าที่นั้น
ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญอย่างยิ่ง
ทุกหน้าที่มีคุณค่าและมีความสำคัญพอๆ
กันทั้งสิ้น อีกทั้งใน**ทุกๆ องค์กร การ
ทำงานจะต้องมีระบบอาวุโส คือ การ
เคารพซึ่งกันและกัน มาก่อนให้เป็นพี่
มาทีหลังให้เป็นน้อง มาพร้อมๆ กัน
ให้เป็นเพื่อน** การเป็นพี่ที่ดีต้องรักน้อง
การเป็นน้องที่ดีต้องรักพี่เช่นกัน และหาก
เป็นเพื่อนกันก็ต้องรักกันและพร้อมที่จะ
ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากอยู่
ร่วมกันแต่ไม่ช่วยเหลือกันงานก็ไม่อาจ
บรรลุผลสำเร็จไปได้

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี และ

การที่สมาชิกในทีมจะอยู่ร่วมกันแบบเข้าอกเข้าใจ จำเป็นจะต้องเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยยึดหลักการปรับตัวและการปฏิบัติตนดังนี้

หลักในการปรับตัวเพื่อการทำงานอย่างมีความสุข

๑. ทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด คือ การทำความรู้จักหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท้ โดยการศึกษา ทบทวนหน้าที่ของตำแหน่งงานของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ของหน่วยงานตนเอง เช่น ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของหน่วยงาน เป็นต้น

๒. รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด เช่น การเอาใจใส่ กระตือรือร้น มุ่งมั่นกับงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างจริงจัง เป็นต้น

๓. รู้จักประนีประนอมผ่อนคลาย ความตึงเครียดในการทำงาน รู้จักการ

ปรองดอง อะลุ่มอล่วยแก่กัน การผ่อนหนักให้เป็นเบา และในยามว่างจากงาน ควรหากิจกรรมสันทนาการเพื่อให้สมองและจิตใจได้รู้สึกผ่อนคลาย

๔. พยายามช่วยเหลือผู้อื่นบ้าง หากมีโอกาส ช่วยเหลือทุกคนด้วยความเต็มอกเต็มใจ มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน ไม่ใช่ทำเพราะเป็นหน้าที่หรือถูกบังคับ

๕. ศึกษาลักษณะงานและสิ่งแวดล้อม รู้จักรอบรู้ เอาใจใส่งาน ศึกษาลักษณะงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมก็ตาม

หลักในการปฏิบัติตนเพื่อให้ผู้อื่นยอมรับ

๑. ให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ (น้ำซุ่นไวโน น้ำใสไว้นอก)
๒. ไวต่อความรู้สึก
๓. นึกคิดเอื้ออาทร (การคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน)
๔. ให้อภัยและพร้อมให้ความช่วยเหลือ
๕. จุนเจืออารมณ์ขัน



นอกจากนี้ ดร.ธีรยุทธ วระพินิจ ยังให้ข้อคิดสำหรับการทำงานร่วมกันอีกหลายประเด็น ขอยกตัวอย่างเพิ่มเติมเพียงบางประเด็นดังนี้

หลัก ๕ ส. ในการทำงานให้มีความสุข

- ส. สิ่งแวดล้อม
- ส. สามัคคี
- ส. สนุกกับงานที่ทำ
- ส. สันติสุข
- ส. สร้างทีมงาน



การปฏิบัติตนให้ผู้อื่นยอมรับ

๑. รู้จักให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงจัง บุคคลนั้นอาจอยู่ในฐานะของหัวหน้า เพื่อน น้อง หรือผู้มารับบริการ
๒. ไวต่อความรู้สึก หัดฟังผู้อื่น ดูสีหน้าความรู้สึกของผู้อื่นบ้าง มิใช่เอาแต่ใจตนเป็นที่ตั้ง
๓. คิดนึกเอื้ออาทร มีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและช่วยเหลือตามควร
๔. ยิ้มให้ก่อน รอยยิ้มเป็นสิ่งที่ไม่ต้องซื้อหา แต่ได้มาด้วยใจแห่งมิตรภาพ
๕. คิดอภัยและช่วยเหลือ โลกจะสันติสุข บรรยากาศปราศจากมลพิษ
๖. จุนเจืออารมณ์ขัน

หากดำเนินได้ตามแนวคิดดังกล่าว จะทำให้วิถีชีวิตการปฏิบัติตนลดหรือขจัดความขัดแย้ง ๓ ประการได้ คือ ความเห็นแก่ตัว ความโกรธ และความหลงใหล (มีสติในการทำงานว่าขณะนี้เราเป็นใคร และใครที่อยู่ล้อมรอบตัวเราบ้าง อย่าหลงจนหัวปรักหัวปรำ) เช่นนี้เราจะสามารถพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมในตน ๓ ประการคือ เกิดปัญญา (รู้ว่าทุกสิ่งอย่างในโลกนี้ล้วนต้องอาศัยซึ่งกันและกัน) สุทธิ (ความบริสุทธิ์ใจ ปราศจากโลภ) และกรุณา (เห็นอกเห็นใจกัน)

เพื่อสนับสนุนคำว่า **วัฒนธรรมต่างสี** ซึ่งเป็นความแตกต่างเฉพาะแนวคิด แต่ในการทำงานทุกด้าน บุคลากรจากทุกวิทยาเขตสามารถทำงานประสานได้อย่างดี ในตอนท้ายของการสัมมนาวิทยากรจึงแบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งมีมากกว่า หลัก ๑๐๐ ให้มีโอกาสทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน การรวมกลุ่มครั้งนี้จึงเป็นการรวมบุคลากรจากทุกวัย ทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ทุกวิทยาเขต ทำงานร่วมกัน ทำให้กิจกรรมในวันนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นการทำบรรยากาศที่เต็มไปด้วยรอยยิ้ม



ทีมที่ ๑ อยากเป็น**นกเพนกวิน** เพราะสมาชิกในกลุ่มน่ารักทุกคน ถึงแม้ว่านกเพนกวินจะบินไม่ได้เพราะปีกเล็กมาก แต่สามารถทำจุดด้อยให้กลายเป็นจุดเด่นด้วยการยืนได้ด้วยขาของตนเอง สามารถปรับตัวให้อยู่ได้ทุกสถานการณ์ ทั้งบนบกและในน้ำ และชอบอยู่รวมกันเป็นฝูง ทำอะไรก็ทำตามๆ กัน เป็นสัตว์ที่รักพวกพ้อง

แต่ทีมที่ ๒ อยากเป็น**นกยูง** เพราะนกยูงเป็นสัตว์ที่มองอะไรได้รอบด้าน และตนเองก็เป็นผู้วางตนดี มีบุคลิกภาพดี ลักษณะเด่นของนกยูงคือ มีแพนหางที่สวยงาม มีจิตใจงดงาม รักความสะอาด มีแนวความคิดที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามลักษณะเพศ และการเลี้ยงดู



วิทยากรมอบหมายให้แต่ละกลุ่มเลือกประธาน เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม ซึ่งกำหนดให้แต่ละกลุ่มตั้งชื่อทีมเป็นชื่อสัตว์ทีมละ ๑ ชื่อ พร้อมวาดภาพประกอบ จากนั้นก็เปิดโอกาสให้แต่ละทีมนำเสนอผลงาน เหตุผลการตั้งชื่อทีมของตนเอง ลักษณะดี ลักษณะเด่นของสัตว์ที่ตนเลือก

ทีมงานทั้ง ๑๒ กลุ่มต่างให้เหตุผลเพื่อสนับสนุนให้เห็นจุดเด่นที่ตนเลือกสัตว์ชนิดนั้นๆ พอสรุปได้ดังนี้



ขยันขันแข็ง
ยังเป็นสัตว์
บุคคลที่ (คำขวัญของการไฟฟ้าฝ้ายผลิต)

ทีมที่ ๓ อยากเป็นช้าง เพราะคนในกลุ่มส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร เป็นผู้รู้จักวางตัวให้ผู้อื่นเกิดความเชื่อถือศรัทธา เป็นคนมั่นใจตนเองเพราะเป็นผู้สั่งสมองค์ความรู้ที่มีในตัว รักพวก รักพ้อง ทำงานทุกอย่างด้วยความอดทน สุขุม ซื่อสัตย์ นอกจากนี้ช้างอายุยืน ผู้ที่มีลักษณะเหมือนช้างจึงเป็นรักองค์กร มุ่งงานเลิศ เทิดคุณธรรม

ส่วนทีมกระต่าย (กลุ่ม ๔) มองว่า ทีมของตนชอบทำประโยชน์ให้ผู้อื่น เพราะกระต่ายเป็นสัตว์เลี้ยงง่าย ขยายพันธุ์ง่าย และเมื่อเป็นอาหารก็เป็นเนื้อที่กินอร่อย เมื่อต้องมาทำหน้าที่บริการ จึงเป็นผู้ที่มีความน่ารักอยู่ในตนเอง และชักจูงให้ผู้อื่นอยากเข้ามาใช้บริการ



ทีมที่ ๕ เหมาะสำหรับทำหน้าที่ให้บริการ เพราะกระรอกเป็นสัตว์ที่ว่องไว บุคลิกดี รู้จักกาลเทศะ ขยันขันแข็ง เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี สิ่งสำคัญคือเป็นสัตว์ถือศีลกินเจ ชอบกินพืชผักเป็นชีวิตจิตใจ

ทีมหมู (กลุ่ม ๖) เหมาะสมเป็นผู้ให้บริการเช่นกัน เพราะเป็นกลุ่มที่กินง่ายอยู่ง่าย สามารถปรับตัวให้อยู่ได้ ใส่ใจการให้บริการ เป็นบริการที่ใช้แรง มีจิตใจเข้ามา ยอมทนยอมแหวดล้อมที่เป็น ชอบทำร่วมงาน



ทุกสภาพ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส คนแข็งแรง เหมาะกับงาน เข้มแข็ง ทนต่อสิ่งเร้าที่แบกรับตนเองต่อสภาพตนเป็นประโยชน์ต่อเพื่อน



ทีมหนู (กลุ่ม ๗) เพราะหนูเป็นสัตว์ที่นักวิชาการมองว่าเป็น สัตว์ทำประโยชน์ จึงมักกลายเป็นหนูทดลองยา ในการ ทำงานต้องทำตัวให้ว่องไวเหมือนหนู ทำตัวให้น่ารักเหมือนหนู แสม บริการผู้ใช้ด้วยมิตรไมตรี กอปรกับได้รับยกย่องให้ เป็นพาหนะของพระพิฆเนศ จึงเชื่อมั่น ได้ว่าหนูเป็นสัตว์จิตใจดี พุดจาไพเราะ มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการในทุกกรณี



ส่วนทีมที่ ๘ ขอเลือกเป็นนกแก้ว เพราะการเป็นผู้ให้ บริการ ต้องทำตัวให้ดูดี สวยงาม (ทั้งภายนอกและ ภายใน) แต่ดูท่าที่น่าเกรงขาม สนใจใฝ่รู้ ฉลาด รู้จัก ปรับความคิด การพุดจาให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ อย่างมีกรอบ กติกา เป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน

ทีมที่ ๙ อยากเป็นแมว เพราะแมวเป็นสัตว์ที่ว่องไว การทำงานบริการก็เป็นงานที่ ต้องการความรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการยืนรอนาน หรือรอเก้อ ต้องรู้จัก ประจบเอาใจ นำสิ่งดีๆ ของเพื่อนมาปรับใช้ให้เหมาะกับงาน ต้องมีหูตาที่ว่องไว มี กริยาสุขุมนุ่มนวล และมีระเบียบวินัย



ทีมที่ ๑๐ ทีมปูบอกว่าเป็นปูดีกว่า เพราะปูมีกระดองใหญ่ ที่เปรียบได้กับองค์กร หอสมุดที่มีขนาดใหญ่ คอยสอดส่องดูแลการ บุคลากรทุกคนที่ต้อง จะไปทางไหนก็ไป แต่ก็รักใคร่สามัคคี ในน้ำและบนบก



มั่นคง ก้าวไปเสมือนผู้บริหารที่ ทำงานของลูกทีม ชาวปู คือ ก้าวเดินไปข้างหน้าได้ ด้วยกัน ถึงจะมีขาเก ปรองดองและอยู่ได้ทั้ง

กลุ่มที่ ๑๑ อยากเป็นสัตว์ที่คนส่วนใหญ่ไม่ชอบเป็น กลุ่มนี้จึงอยากบอกเพื่อน ร่วมกันว่า แท้จริงแล้ว **วรนุช** เป็นสัตว์แข็งแรง อดทน ไม่เกียจ งาน ทำได้ทั้งงานหนักงานเบา ขอเพียงให้พูด ดีๆ สามารถอยู่ได้ทุกสภาพ เลี้ยงง่าย กิน อาหารได้ทุกชนิด ลักษณะดูเหมือนน่ากลัว แต่เป็นสัตว์ที่ไม่ทำร้ายใคร ไม่เป็นพิษเป็นภัยกับ ใคร เหมาะจะเป็นเพื่อนคู่คิด นอกจากนี้ยังรัก ความสงบ มีกตিকা มารยาท



ส่วนทีม**มังกร** (กลุ่มที่ ๑๒) มองว่า ปีนี้ตรงกับปีมังกร ชาวจีนถือเป็นสัตว์นำโชค รักคุณธรรม มีธรรมะประจำใจ การทำงานที่ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิผลสูง



ต้องทำด้วยความซื่อสัตย์ ตั้งใจ รู้จักสร้างบารมี ให้เกิดในตนเองด้วยการใฝ่รู้ใฝ่เรียน สร้างกำลังใจ ให้ตนเอง รู้จักบทบาทของตนเอง นำพลังอำนาจ บริหารจัดการให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและ บุคลากรในองค์กร กล่าวคือมีกลยุทธ์ในการปกป้อง ตนเอง และองค์กร รู้จักแก้ปัญหาเป็น ต้องรู้จัก ฉลาดคิด ฉลาดทำ ฉลาดพูด แต่ทั้งมวลที่กล่าว มานั้นต้องเป็นการกระทำที่สร้างสรรค์และเป็น ประโยชน์ต่อองค์กรอย่างแท้จริง

วิทยากรได้กล่าวสรุปปิดท้ายกิจกรรมครั้งนี้ด้วยการฉายภาพบางตอนของ เปาบุ้นจิ้น วีรบุรุษที่ทำงานราชการด้วยความซื่อสัตย์ รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีสติ ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม ยึดหลักการทำงานเป็นทีม ถือคติธรรมหลักการทำงานที่ดีและเชื่อในเรื่องของกรรมว่า *ฟ้ามีตา ทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว*



เกี่ยวกับผู้เขียน



อุทัย ดุลยเกษม

อธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร

กาญจนา สุคนธมณี

บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ

หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร



สมปอง มีสสิตะ

บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

นัยนา สุคนธมณี

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้างานบริการยืม-คืน ฝ่ายบริการ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร



บรรจง รุ่งแพน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

งานบริการยืม-คืน ฝ่ายบริการ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

บุญตา กิจหว่าง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานธุรการ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร




ธนวรรณ ชาวบาง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

งานบริการสารสนเทศ ฝ่ายบริการ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร



หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
๖ ถนนราชมรรคาใน ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๔๒๕-๔๐๙๒