

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
กิจกรรมการศึกษาดูงานของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ในโครงการบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักหอสมุดกลาง
ในวันที่ 15 ธันวาคม 2565
ณ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

1. หลักการและเหตุผล / เหตุผลความจำเป็น

สำนักหอสมุดกลาง มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่พึงประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น โดยมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรมีโอกาส พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนาขับเคลื่อนสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน

ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ได้จัดกิจกรรมศึกษาดูงาน ณ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ในวันที่ 15 ธันวาคม 2565 เวลา 08.00 - 16.00 น. ซึ่งเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีความทันสมัย ทรัพยากรทางด้านสังคมและมนุษยศาสตร์ที่ครบครัน และบุคลากรมีลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การได้ศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งนี้จึงได้มาซึ่งประโยชน์อย่างมากที่สามารถนำมาพัฒนาตนเอง พัฒนาการทำงาน รวมถึงเพื่อกระตุ้นเตือนให้บุคลากรมีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะค่านิยมเชิงพฤติกรรมตามที่กำหนด คือ การเต็มใจ และมุ่งมั่นต่อการให้บริการ
3. เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อสำนักหอสมุดกลาง

3. สถานที่ดำเนินการ

ณ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

4. เป้าหมายเพื่อดำเนินการ

1. บุคลากรนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาพัฒนาตนเอง
2. บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาปรับปรุงการปฏิบัติ
3. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อสำนักหอสมุดกลาง

5. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม

กิจกรรมการศึกษาดูงานของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ณ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ได้ดำเนินการเรียบร้อยสมบูรณ์

6. สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
เนื่องจากฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาของการศึกษาดูงาน จึงต้องเดินทางไปศึกษาดูงานช่วงปิดภาคการศึกษา เพื่อให้บุคลากรสามารถไปพร้อมกันทั้งหมด ทำให้มีเวลาเตรียมการค่อนข้างน้อย รวมถึงประสบปัญหาในการขอใช้รถของมหาวิทยาลัย เนื่องจากตรงกับวันรับปริญญา	เนื่องจากเวลาค่อนข้างจำกัด จึงมอบหมายให้บุคลากร แบ่งการทำงานเป็นทีม รับผิดชอบในการทำงานส่วนกลาง ได้แก่ การติดต่อประสานงาน สถานที่ศึกษาดูงาน การจัดซื้อของที่ระลึก เป็นต้น และแบ่งการทำงานเป็นทีมย่อยในการศึกษาดูงาน หัวข้อต่างๆ เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลของการศึกษาดูงานนำมาสรุปเป็นรายงานของฝ่ายบริการได้ครบถ้วน

7. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาดูงานของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ณ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ทั้งหมด 20 คน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ทำแบบประเมินแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม ท่านคิดว่าสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนางานของท่านได้อย่างไร การศึกษา ดูงาน ครั้งนี้เป็นประโยชน์กับท่านอย่างไร และหากมีการศึกษาดูงานครั้งต่อไป ท่านต้องการไปดูงานที่ไหน เพราะเหตุใด

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 72.2 % และมีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 27.8 %

2. ท่านคิดว่าสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนางานของท่านได้อย่างไร

จากการตอบแบบประเมินของผู้เข้าร่วมศึกษาดูงานนำมาจำแนกได้ดังนี้ สามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนากระบวนการทำงาน การบริการ การประชาสัมพันธ์ งบประมาณ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

พัฒนา	รายละเอียด
1. กระบวนการทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นแนวทาง แบบอย่างที่ดีในการนำไปปรับปรุงพัฒนางาน 2. ปรับปรุงกระบวนการคิดในการทำงาน 3. นำความรู้ที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการความคิด ไม่ว่าจะเป็นการหาแรงบันดาลใจ การสร้างแรงจูงใจ การจัดการกระบวนการงานหรือการจัดการอารมณ์ให้อยู่ในสถานะที่พร้อมให้บริการ 4. ได้รับประโยชน์ ในด้านความคิดสร้างสรรค์ วิธีจัดการของงาน 5. จะนำไปปรับปรุงกระบวนการให้มีมาตรฐานและเกิดประโยชน์กับผู้ให้บริการมากที่สุด 6. นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการวางแผนงานของสำนักหอสมุดกลางให้เชื่อมโยงกับกิจกรรมบริการที่ตรงกับความต้องการ
2. การบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการจองห้องมีลติมีเดีย 2. เรื่องสิทธิ์การยืมหนังสือควรมีการสำรวจจากผู้ช่วย 3. การให้บริการ ที่เข้าถึงผู้ใช้บริการ ให้ได้รับความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว 4. การบริการที่เกินความคาดหมาย รวดเร็ว เพื่อสร้างความประทับใจกับผู้ใช้บริการ 5. ทดลองปรับห้องสมุดจาก กฎ ระเบียบ ที่เคร่งครัด ยืดหยุ่นเข้ากับผู้ใช้บริการ 6. รับฟังเสียงผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานและพัฒนางานบริการ 7. บริการบอร์ดเกมที่เพิ่มขึ้น 8. การให้บริการที่เป็นระบบ ตึกจะดูเก่าแต่การออกแบบได้ดีมีมองดูไม่รก สบายตา
3. การประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ได้ 2. สามารถนำมาปรับใช้กับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดได้ 3. ได้แนวคิดใหม่ๆ การทำสื่อประชาสัมพันธ์ 4. งานประชาสัมพันธ์ ที่ต้องพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง 5. นำไปวางแผนกลยุทธ์ด้านงานประชาสัมพันธ์ ให้มีความชัดเจนขึ้น
4. งบประมาณ	<ol style="list-style-type: none"> 1. คิดว่าทุกอย่างอยู่ที่งบประมาณ และบางอย่างอยู่ที่ตัวบุคคลแก้ไขยาก

3. การศึกษา ดูงาน ครั้งนี้เป็นประโยชน์กับท่านอย่างไร

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

1. ได้เปิดโลกทัศน์ใหม่ การบริการในรูปแบบออนไลน์อาจจะนำไปใช้ประยุกต์ในการทำงานได้
2. ได้รับความรู้ เรียนรู้วิธีการทำงานของทีมอื่นเพื่อนำไปเป็นแบบอย่างการทำงานที่ดี

3. ได้ความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
4. เป็นประโยชน์มาก เพราะได้อะไรมากๆ ในการทำงาน เพิ่มพูนความรู้ในการจัดการความคิด อีกทั้งยังเห็นระบบการทำงานของหน่วยงานของธรรมศาสตร์แล้วยังนำมาปรับใช้กับทางประสานมิตรเป็นอย่างดี
5. ได้ดูมุมมองของ คนทำงาน ที่มีวิสัยทัศน์ มองคนในองค์กร เห็นความสำคัญ กับด้าน ค่าครองชีพ ความเป็นอยู่ การทำให้คนในองค์กรมีความสุข มาในอันดับต้นๆ
6. ได้รับความรู้ ทักษะคิด แรงบันดาลใจในการทำงานห้องสมุดมากขึ้น
7. นำไปพัฒนางานของตนเองต่อได้
8. ได้เห็นความสามารถ ใส่ใจ ทุ่มเทให้บริการอย่างจริงจังของเจ้าหน้าที่
9. ปรับปรุงกระบวนการงานให้เข้ากับยุคปัจจุบัน
10. ได้ความรู้บางอย่างที่มีประโยชน์ นำไปพัฒนางานได้
11. ได้เรียนรู้การทำงานด้านประชาสัมพันธ์ มาปรับใช้กับงานของตนเอง
12. การไปศึกษาดูงานครั้งนี้ได้ประสบการณ์โดยตรง จากหน่วยงานอื่นที่มีบุคลากร ทุ่มเทกับการทำงานอย่างมาก มีการพัฒนาการทำงานตลอดเวลา ทำให้ ประสิทธิภาพของงานออกมาดีมาก สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร ผลลัพธ์ที่องค์กรได้รับจะส่งผลมาถึงตัวเราด้วย คือเมื่อหน่วยงานเป็นที่ยอมรับ ก็สามารถเรียกร้องผลประโยชน์ต่างๆ ได้ จึงเกิดแรงบันดาลใจกับตนเองในการพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้นอีก และทุ่มเททำงานเท่าที่จะสามารถทำได้มากที่สุด
13. ทุกอย่างสามารถเอามาพัฒนาได้ถ้าได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจัง
14. เป็นการที่ได้รับความคิดเห็นแบบนอกรอบที่สามารถทำได้จริง
15. ได้รับความรู้ด้านการบริการ และการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ
16. เป็นประโยชน์มากในการนำมาปรับใช้กับงาน
17. ทำให้ทราบถึงวิธีการทำงานของหน่วยงานที่มีความเข้มแข็งด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์กรที่ดี เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของสำนักหอสมุดกลาง

จากการทำแบบประเมินครั้งนี้จะเห็นว่าบุคลากรมีแรงบันดาลใจในการจะพัฒนาตนเอง พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

4. หากมีการศึกษาดูงานครั้งต่อไป ท่านต้องการไปดูงานที่ห้องสมุดไหน เพราะเหตุใด

สถานที่ศึกษาดูงาน	เหตุผลที่ต้องการไปดูงาน
ห้องสมุดที่มีการบริการหลายรูปแบบ	เพื่อจะได้นำแนวทางการทำงานมาพัฒนาต่อยอดในการให้บริการ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รังสิต	- ไปดูระบบการบริการต่างๆ ดูงานต่อเนื่องจากทำพระจันทร์ - เพราะมีห้องมัลติมีเดีย ซึ่งน่าจะนำมาปรับใช้ การให้บริการศูนย์การเรียนรู้
มหาวิทยาลัยมหิดล	ไปดูการให้บริการที่มีความแตกต่างกันไป นำมาปรับปรุงพัฒนางาน
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	- เพราะห้องสมุดมีจัดการบริหารดี - เพราะไม่เคยไปดูงานมหาวิทยาลัย ในภาคเหนือเลย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	เพราะหลายคนบอกสวย ทันสมัย

สรุปสถานที่ที่ต้องการศึกษาดูงานครั้งต่อไป

1. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รังสิต และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 4 คน
2. มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 3 คน
3. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำนวน 2 คน
4. ที่ไหนก็ได้ จำนวน 2 คน

8. รายงานการใช้งบประมาณ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 งบเงินอุดหนุน แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ทั้งสิ้น 9,870.00 บาท (เก้าพันเจ็ดร้อยแปดสิบบาทถ้วน)

9. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินกิจกรรม

มีเวลาเตรียมการน้อย จึงใช้วิธีมอบหมายงานผ่านทางอีเมลและไลน์ และแบ่งกันทำงานตามกลุ่มย่อย ทำให้เกิดข้อสงสัยและความไม่ชัดเจนในการสรุปรายงาน แต่เมื่อได้รับการชี้แจงอย่างชัดเจนแล้ว แต่ละกลุ่มย่อยก็สามารถดำเนินงานต่อไปได้

10. ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาพัฒนาตนเอง พัฒนาการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุง Voice of customer ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

11. ภาพประกอบ



