

1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา** : การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานห้องสมุด สถาบันราชานุกูล (The Development of Standard Operation Procedures (SOP) Rajanukul Institute's Library)
2. **คำสำคัญ** : มาตรฐานการปฏิบัติงาน, ห้องสมุด
3. **สรุปผลงานโดยย่อ** : การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ห้องสมุด ของสถาบันราชานุกูล ทำให้เกิดแนวทางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีประสิทธิภาพมากขึ้นครอบคลุมมิติทั้งในด้านการบริหารจัดการ งานวิชาการ และการให้บริการ
4. **ชื่อหน่วยงาน/ทีม** : กลุ่มงานวิจัยพัฒนา

5. **สมาชิกทีม** :

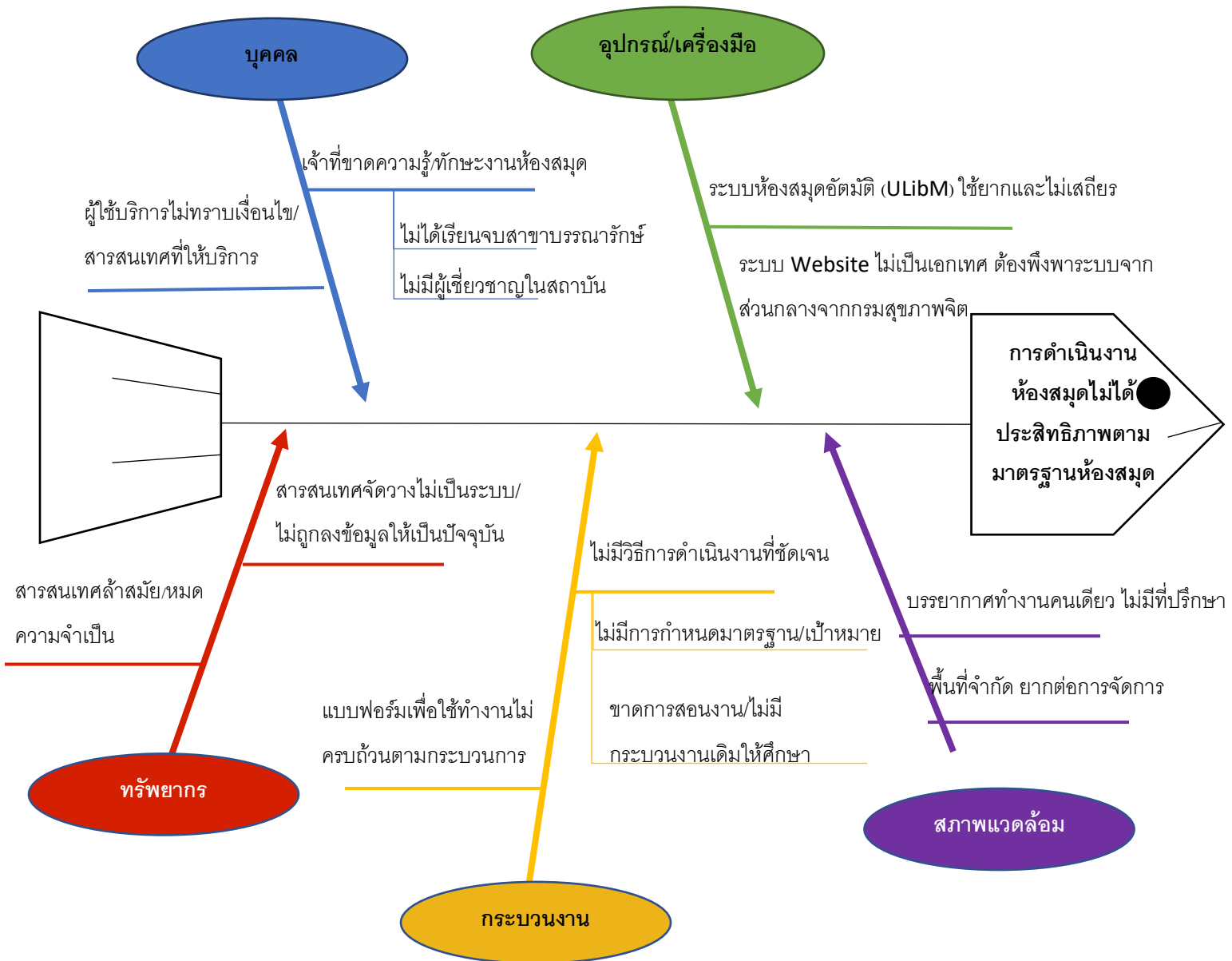
นางขจีณา เมธีวรกุลกิจ	ที่ปรึกษา
นางสาวจันทน์ มุ่งเขตกลาง	หัวหน้าทีม
นางสาวสุชาร์ตน์ ลิ้มปะนพรัตน์	สมาชิก
นางสาวรัชนิกร ชาริพร	สมาชิก
นางสาวศิริกัญญา เทพขุน	สมาชิก
นายชินดนัย ไชยเสนา	สมาชิก

6. **เป้าหมาย** : เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานห้องสมุดของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในปีงบประมาณ 2563

7. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ** :

ห้องสมุด สถาบันราชานุกูล นับได้ว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ ซึ่งให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้และทักษะแก่บุคลากรของสถาบัน บุคลากรที่มาฝึกปฏิบัติงาน/ศึกษาดูงาน รวมถึงประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ ณ สถาบัน อย่างไรก็ตาม ในช่วงเปลี่ยนผ่านปีงบประมาณจากปี 2560 ไปปี 2561 งานห้องสมุดขาดผู้รับผิดชอบดูแลห้องสมุดอย่างเป็นกิจจะลักษณะ ซึ่งทำให้ในปีงบประมาณ 2561 ต้องปิดให้บริการชั่วคราวตลอดทั้งปีงบประมาณ ต่อมาในปีงบประมาณ 2562 ได้มีเจ้าหน้าที่ใหม่เพื่อมาประจำห้องสมุดอีกครั้ง แต่เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวไม่มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้บริการห้องสมุด ดังนั้น จึงจำเป็นต้องดำเนินงานตามความเข้าใจก่อนพร้อมทั้งศึกษาด้วยตนเองเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจกับงานห้องสมุด ทำให้เกิดปัญหาหลัก คือ การดำเนินงานห้องสมุดไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและไม่ครอบคลุมตามมาตรฐานการให้บริการห้องสมุด เช่น ขาดการคัดเลือกและจัดหาสื่อสารสนเทศใหม่ ไม่สามารถออกเลขหมวดหมู่หนังสือใหม่หรือหนังสือที่ยังไม่รับการออกเลขหมวดหมู่ได้ตามหลักวิชาชีพบรรณารักษ์ ฯลฯ ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย ดังนี้

แผนภูมิแก๊งปลาตามหลัก 4M1E แสดงสาเหตุของการดำเนินงานห้องสมุดที่ไม่ได้ประสิทธิภาพตามมาตรฐานห้องสมุด



ผลของการดำเนินงานห้องสมุดที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้สื่อสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดไม่ได้รับใช้งานอย่างเต็มที่ ผู้มาใช้งานห้องสมุดไม่ได้รับการบริการที่ครบถ้วนและตรงตามความต้องการ ส่งผลกระทบต่องานด้านวิชาการและทักษะการเรียนรู้ของบุคลากรในสถาบัน รวมถึงตัวเจ้าหน้าที่ที่ผิดชอบมีความกังวลและทำงานได้ลำบากเนื่องจากไม่มีทรัพยากรหรือหลักปฏิบัติที่ชัดเจนในการทำงาน

ดังนั้น กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา จึงมีแนวความคิดที่ในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedures : SOP) ห้องสมุดขึ้น เพื่อเป็นหลักในการจัดทำรายละเอียดของงานห้องสมุดให้เป็นระบบและครบถ้วนตาม

มาตรฐานการให้บริการห้องสมุดและตามความเฉพาะของห้องสมุดสถาบันราชานุกูล ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ให้ปฏิบัติงานให้ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด รวมถึงเป็นแนวปฏิบัติของผู้มาใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานห้องสมุดนับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2563 เป็นต้นไป มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการและพันธกิจของสถาบัน ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ประหยัดเวลา ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานแทนกันได้ ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และทำให้การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความครอบคลุมมากขึ้น

8. การเปลี่ยนแปลง :

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedures : SOP) คือ การจัดเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เขียนขึ้นอย่างละเอียด เป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และได้ผลออกมาอย่างน่าเชื่อถือ ได้ผลงานอย่างมีคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานโดยผู้ใด (ชินินทร์ เลิศคณาวินชกุล, 2553) โดยในปัจจุบันมีหลายหน่วยงานด้านการให้บริการสารสนเทศที่มีการจัดทำและใช้ SOP เช่น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2560) ห้องสมุด กระทรวงแรงงาน (ม.ป.ป.) ซึ่งที่ผ่านมา ห้องสมุดสถาบันราชานุกูลยังไม่เคยมีมาตรฐานการปฏิบัติงานห้องสมุด รวมทั้งในกรมสุขภาพจิตเองก็ยังไม่มีการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานด้านห้องสมุดมาก่อน

แหล่งอ้างอิง

ชินินทร์ เลิศคณาวินชกุล. (2553). มาเขียน SOP ของห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ทดสอบเพื่อการบริการที่มีคุณภาพกันเถอะ. *วารสารกรมวิทยาศาสตร์บริการ*. 58(182), 21.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2560). *คู่มือปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://library.tru.ac.th/>

ห้องสมุด กระทรวงแรงงาน. (ม.ป.ป.) *มาตรฐานการปฏิบัติงาน: งานบริการสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงแรงงาน*. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://lib.mol.go.th/>

ทั้งนี้ การจัดทำคู่มือ SOP งานห้องสมุด สถาบันราชานุกูลนั้น ได้มีการเพิ่มและปรับปรุงวิธีการทำงานห้องสมุดเพื่อแก้ปัญหาตามสาเหตุย่อย ดังนี้

ด้านบุคคล

- ปรีกษาและขอคำแนะนำการบริหารจัดการงานห้องสมุดจากผู้เชี่ยวชาญในเครือข่ายงานห้องสมุด กรมสุขภาพจิต
- ส่งบุคลากรเข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนางานห้องสมุดในยุคดิจิทัล
- จัดทำข้อปฏิบัติในการใช้งานบริการสารสนเทศของห้องสมุด ทุกคนที่ปฏิบัติงานห้องสมุดมีหลักในการปฏิบัติงานเดียวกัน

ด้านเครื่องมือ

- สร้างแบบฟอร์มใน Excel เพื่อใช้เป็นระบบเก็บข้อมูลสำรองแทน ULibM ในเรื่องการยืม-คืน การให้บริการสืบค้น และฐานข้อมูลบรรณานุกรมของสารสนเทศในห้องสมุด
- เพิ่มเนื้อหาแนะนำการใช้งาน ULibM ชั้นพื้นฐานเท่าที่ห้องสมุดใช้งานจริงในปัจจุบัน

ด้านทรัพยากร

- สร้างแนวทางการคัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ในห้องสมุดให้ตรงตามพันธกิจของสถาบันและความต้องการของผู้ใช้บริการ
- พิจารณาและดำเนินการจำหน่ายสารสนเทศที่ล้าสมัยหมดความจำเป็นออกจากห้องสมุด
- จัดเรียงสารสนเทศในชั้นบริการใหม่ตามหมวดหมู่ที่วางแผนไว้

ด้านกระบวนการ

- สร้าง flow chart และวิธีปฏิบัติงานอย่างละเอียดของแต่ละกระบวนการย่อย ทั้งในด้านระยะเวลาและคุณภาพที่ต้องปฏิบัติให้ถึง
- สร้างแบบฟอร์มเอกสารและตัวอย่างหนังสือราชการทั้งหมดที่จำเป็นในแต่ละกระบวนการย่อย
- กำหนดเป้าหมายและวิธีการวัดคุณภาพของงานห้องสมุด ตามประกาศมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549

ด้านสภาพแวดล้อม

- กำหนดข้อปฏิบัติในการจัดสถานที่และทำความสะอาดห้องสมุด และปฏิบัติจริงอย่างน้อยเดือนละครั้ง
- เพิ่มบรรยากาศการทำงานเพื่อการดำเนินงานห้องสมุด โดยมอบหมายให้บุคลากร 3 คน สลับกันปฏิบัติงานสมุด และให้ความช่วยเหลือ/สอนงานกันเมื่อเจอปัญหาหน้างานในการให้บริการ

โดยสรุปคู่มือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ห้องสมุด สถาบันราชานุกูล ที่พัฒนาขึ้นมีจำนวนทั้งสิ้น 128 หน้า ประกอบไปด้วยเนื้อหาครอบคลุมโครงสร้างงานห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานเทคนิค สารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารงานคุณภาพ

แผนดำเนินการ

กิจกรรม	ก.พ. 63	มี.ค 63	เม.ย 63	พ.ค 63	มิ.ย 62	ก.ค. 63	ส.ค. 63
1. ประชุมเพื่อวางแผนการพัฒนา SOP							
2. สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับ SOP และการดำเนินงานห้องสมุด							
3. จัดทำ SOP ฉบับร่าง							
4. ทดลองใช้ SOP ฉบับร่าง							
5. ปรับปรุงแก้ไข SOP ให้เหมาะสม							
6. ทดลองใช้ SOP ฉบับปรับปรุง							

กิจกรรม	ก.พ. 63	มี.ค 63	เม.ย 63	พ.ค 63	มิ.ย 62	ก.ค. 63	ส.ค. 63
7. จัดพิมพ์ SOP ฉบับสมบูรณ์ สรุปและประเมินผล							

9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :

การวัดผลการเปลี่ยนแปลง

สิ่งที่วัดผล : ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานห้องสมุดที่เปลี่ยนแปลงไปโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานห้องสมุด
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานห้องสมุด

กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรของกลุ่มงานวิจัยและพัฒนา จำนวน 4 คน แบ่งเป็น

1. ผู้ที่เคยปฏิบัติงานห้องสมุดจำนวน 3 คน
2. ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องจำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้

1. แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานห้องสมุด สถาบันราชานุกูล (แบบทดสอบปรนัย จำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้และความเข้าใจพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในห้องสมุดของสถาบัน)
2. แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานห้องสมุดของเจ้าหน้าที่ เป็นแบบประเมินตนเอง rating scale (1 = น้อยที่สุด; 5 =มากที่สุด) จำนวน ข้อ แยกตามกระบวนการย่อยทั้งสี่โครงสร้างงานห้องสมุดที่อยู่ในคู่มือ SOP

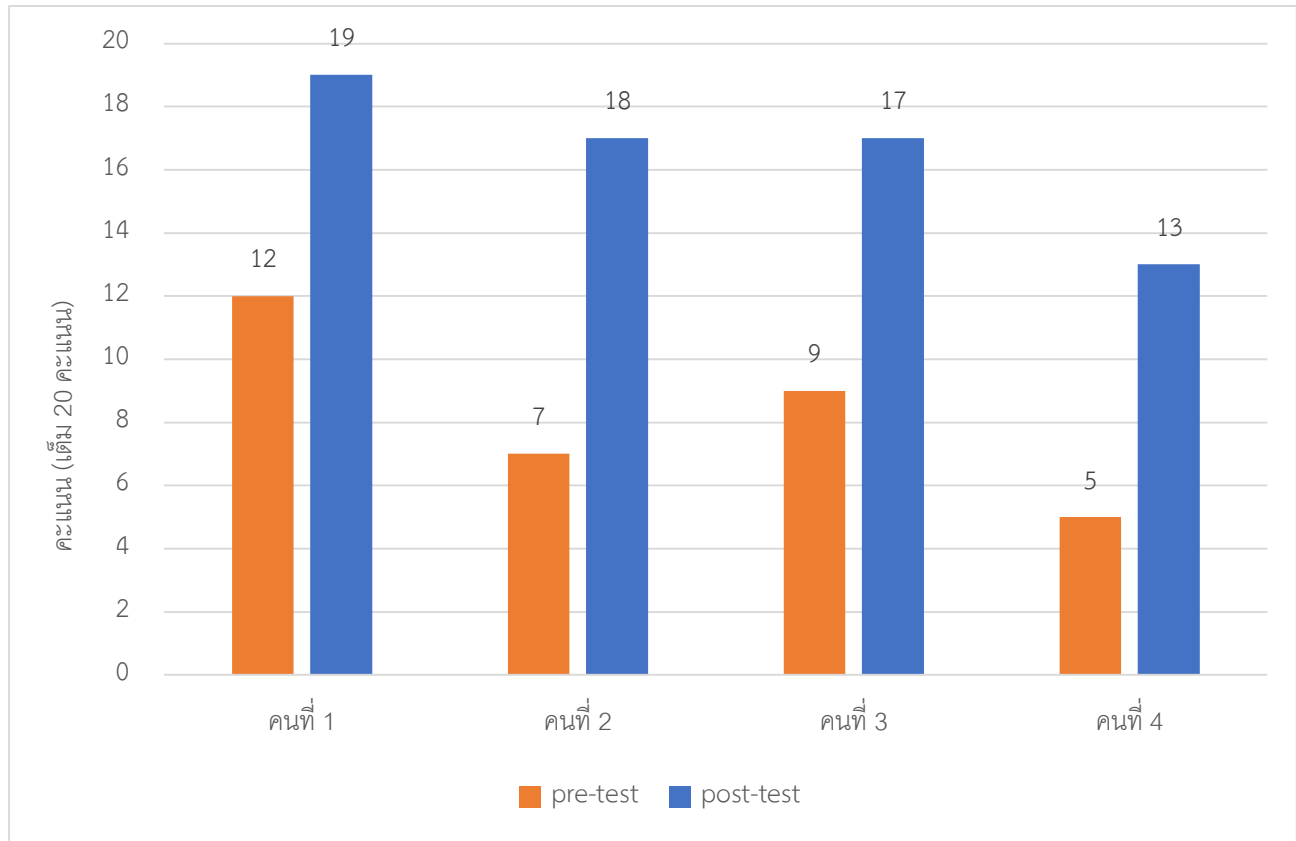
วิธีการวัดผล

1. ผู้ที่เคยปฏิบัติงานห้องสมุดจำนวน 3 คน
 - 1.1. ทำแบบทดสอบฯ และแบบประเมินฯ เพื่อวัดความรู้และทักษะเดิมก่อนการใช้ SOP
 - 1.2. สลับกันปฏิบัติงานห้องสมุด โดยดำเนินงานตามคู่มือ SOP ที่สร้างขึ้นเป็นระยะเวลา 3 เดือน (19 เมษายน - 10 กรกฎาคม 2563)
 - 1.3. ทำแบบทดสอบฯ และแบบประเมินฯ อีกครั้งเพื่อวัดความรู้และทักษะที่เปลี่ยนแปลงไปหลังการใช้คู่มือ SOP
2. ปรับปรุงแก้ไขคู่มือ SOP ตามข้อสังเกตที่พบจากการทดลองใช้
3. ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดจำนวน 1 คน
 - 3.1 ทำแบบทดสอบฯ เพื่อวัดความรู้และทักษะเดิมก่อนการใช้ SOP กรณีหากมีผู้ปฏิบัติงานใหม่ที่ได้รับมอบหมายงานห้องสมุดในอนาคต

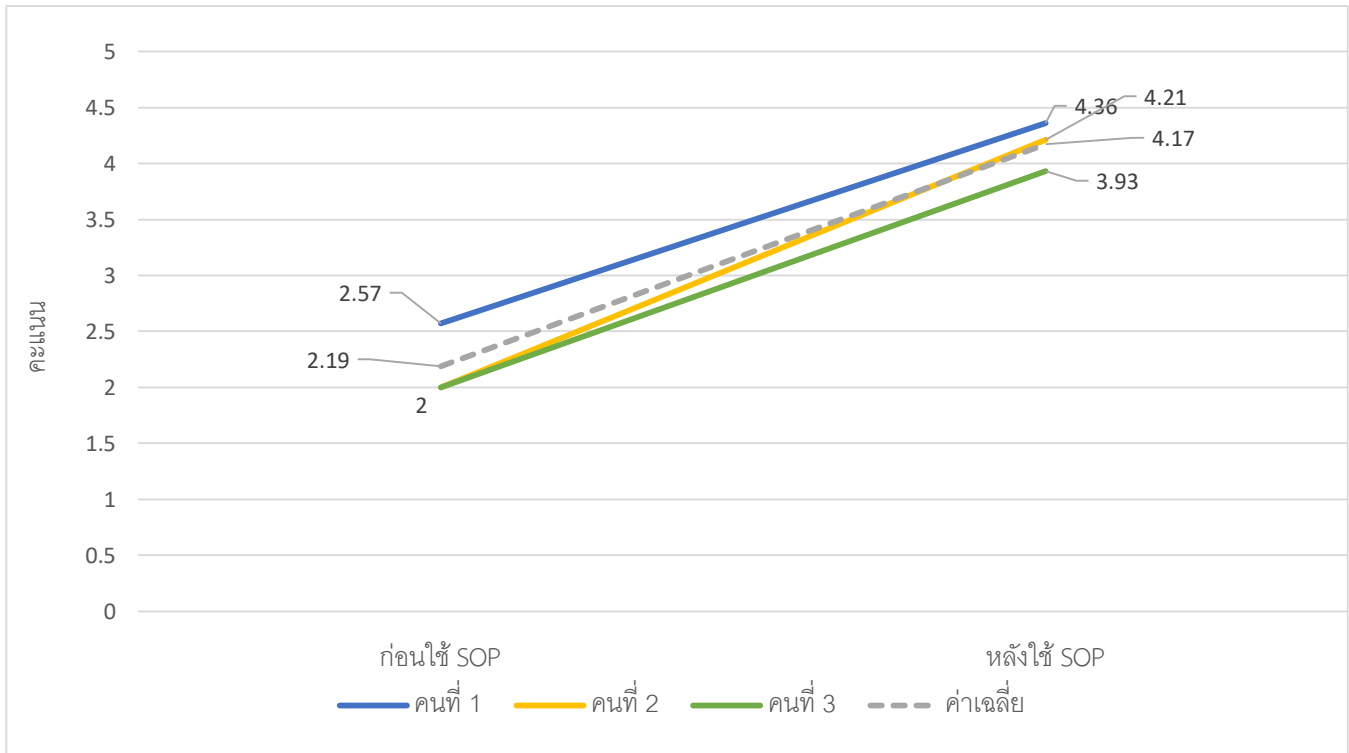
- 3.2 ฝึกปฏิบัติงานห้องสมุดตามคู่มือ SOP ใน 3 กระบวนการย่อย ได้แก่ การลงข้อมูลบรรณานุกรม การให้บริการยืม-คืนและการสมัครสมาชิก เป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ ช่วงบ่าย (24 สิงหาคม – 28 สิงหาคม 2563)
- 3.3 ทำแบบทดสอบฯ เพื่อวัดความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปหลังการใช้คู่มือ SOP

ผลของการเปลี่ยนแปลง

แผนภูมิแท่งแสดงคะแนนความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานห้องสมุด สถาบันราชานุกูล



จากแผนภูมิจะเห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีคะแนนความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น
 ภายหลังการทดลองใช้คู่มือ SOP ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานจริง โดยมีคะแนนเฉลี่ยความรู้ก่อนใช้ SOP (pre-test) อยู่ที่
 8.25 คะแนน และภายหลังใช้ SOP (post-test) อยู่ที่ 16.75 คะแนน



กราฟเส้นแสดงคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานห้องสมุดของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เฉพาะคนที่ 1-3)

ตารางแสดงคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานห้องสมุดของเจ้าหน้าที่ (แยกตามกระบวนการย่อย)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คะแนนความสามารถในการปฏิบัติงาน (1 = น้อยสุด 2= น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5=มากที่สุด)					
	คนที่ 1		คนที่ 2		คนที่ 3	
	ก่อนใช้	หลังใช้	ก่อนใช้	หลังใช้	ก่อนใช้	หลังใช้
งานเทคนิคสารสนเทศ						
1. การคัดเลือกและจัดสรรสารสนเทศ	2	3	1	3	2	4
2. การจัดการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3	4	2	3	2	2
3. การวิเคราะห์และลงรายการบรรณานุกรม	1	4	1	4	2	3
4. การทำปกสารสนเทศใหม่	2	5	3	5	1	5
5. การซ่อมแซมสารสนเทศเก่า	3	5	2	5	1	4
6. การนำสารสนเทศใหม่ขึ้นชั้นบริการ	4	5	2	5	1	5
คะแนนเฉลี่ย	2.5	4.32	1.82	4.17	1.5	3.83
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ						
7. การจัดการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	2	4	1	3	1	4
8. การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ	3	5	1	5	2	5

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คะแนนความสามารถในการปฏิบัติงาน (1 = น้อยสุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด)					
	คนที่ 1		คนที่ 2		ที่คนที่ 3	
	ก่อนใช้	หลังใช้	ก่อนใช้	หลังใช้	ก่อนใช้	หลังใช้
9. การสมัครสมาชิกห้องสมุด	3	5	2	5	3	5
คะแนนเฉลี่ย	2.67	4.67	1.33	4.33	2	4.67
งานบริการสารสนเทศ						
10. การบริการยืมสารสนเทศ	3	5	3	4	4	5
11. การบริการคืนสารสนเทศ	3	5	2	5	3	4
12. การบริการและให้คำแนะนำการใช้งานสืบค้นอินเทอร์เน็ต	2	5	4	5	1	4
คะแนนเฉลี่ย	2.67	5	3	4.67	2.67	4.3
การบริหารงานคุณภาพ						
13. การประเมินตามตัวชี้วัด	2	3	3	4	2	2
14. การประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	3	1	3	3	3
คะแนนเฉลี่ย	2.5	3	2	3.5	2.5	2.5
คะแนนเฉลี่ยทุกด้านรายบุคคล	2.57	4.36	2	4.21	2	3.93
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม	ก่อนใช้ SOP			หลังใช้ SOP		
	2.19			4.17		

จากกราฟจะเห็นได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานทุกคนประเมินตนเองว่าสามารถปฏิบัติงานห้องสมุดได้ดีขึ้นในทุกด้านภายหลังการใช้งานคู่มือ SOP เป็นระยะเวลา 3 เดือน โดยเฉลี่ยจากเดิมที่ประเมินตนเองอยู่ในระดับน้อย (2.19 คะแนน) เพิ่มขึ้นเป็นระดับมาก (4.17 คะแนน)

นอกจากนี้หากดูจากข้อมูลในตารางเมื่อแยกย่อยตามกระบวนการย่อยแล้วจะพบว่า ด้านที่เห็นการเปลี่ยนแปลงคือปฏิบัติงานได้ดีขึ้นสุด ได้แก่ ด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเดิมเป็นงานที่ต้องทำประจำแต่มีความยากเพราะต้องอาศัยความรู้เรื่อง ULibM ซึ่งเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่มีความซับซ้อน ไม่เสถียร และมีผู้ปฏิบัติงานที่ใช้งานเป็นเพียงคนเดียว แต่เมื่อใช้คู่มือ SOP ซึ่งมีการชี้แจงรายละเอียดการใช้ ULibM อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานจึงมีความมั่นใจและสามารถใช้งานระบบนี้ได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามจะสังเกตได้ว่าด้านที่เปลี่ยนแปลงน้อยสุดคือคือด้านบริหารงานคุณภาพ เนื่องจากเป็นงานที่เพิ่มเข้ามาใหม่จากกระบวนการเดิม ไม่ใช่งานที่ทำประจำทุกวันแต่เป็นการประเมินและติดตามผลเป็นช่วง ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์น้อย ซึ่งในอนาคตการใช้งาน SOP ประกอบการปฏิบัติงานไปเรื่อย ๆ จะช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เก็บและประเมินข้อมูลเชิงคุณภาพมากขึ้น นำไปสู่การเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานด้านนี้

การเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพอื่น ๆ ที่สังเกตพบ

- เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น สามารถตัดสินใจในการดำเนินงานได้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสม โดยไม่ต้องรอการพิจารณาจากหัวหน้างาน เช่น การพิจารณาหนังสือที่หมดความจำเป็นออกจากห้องสมุด
- ห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง แม้ในช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดไม่อยู่อย่างช่วงเวลา Work from Home เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงานสามารถให้บริการแทนได้ในเบื้องต้น เช่น บริการยืม-คืน บริการสมัครสมาชิกห้องสมุด
- บริเวณให้บริการนั่งและชั้นวางหนังสือ มีความสะอาด เป็นระเบียบ และใช้งานง่ายมากขึ้น เนื่องจากการมีเลือกคัดหนังสือที่หมดสภาพและความจำเป็นออก มีการจัดเรียงหนังสือตามหมวดหมู่ใหม่
- งานห้องสมุดมีการแนวทางการปฏิบัติงานครบถ้วนทุกกระบวนการตามมาตรฐานงานห้องสมุดพึงมี และมีแบบฟอร์มรองรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนนั้น
- ข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือที่ไม่ถูกจัดเก็บในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ถูกจัดเก็บใน excel และทยอยนำเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทำให้ฐานข้อมูลห้องสมุดมีความครอบคลุมตามความเป็นจริงมากขึ้น

อุปสรรค/ปัญหาที่พบ

- ไม่มีผู้เชี่ยวชาญในสถาบันด้านงานห้องสมุด ทีมงานมีประสบการณ์และความรู้ด้านงานห้องสมุดจำกัด จึงต้องเรียนรู้การดำเนินงานในช่วงต้น
- ข้อมูลและสารสนเทศเดิมของห้องสมุดมีจำนวนมากและลงไว้ไม่เป็นระบบ ทำให้ต้องเสียเวลาในการวางแผนและลงมือเพื่อจัดการข้อมูลพื้นฐานนั้น

10. บทเรียนที่ได้รับ :

10.1. สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ CQI ครั้งนี้

- การมีที่ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญจากเครือข่ายงานที่ให้ความช่วยเหลือและข้อแนะนำ จะทำให้การวางแผนงานที่เราขาดความรู้และประสบการณ์มีประสิทธิภาพและง่ายมากขึ้น
- การทำงานเป็นทีม ช่วยส่งเสริมให้การเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน แก้ไขกันในจุดที่ต่างฝ่ายต่างผิดพลาด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีบรรยากาศการทำงานที่ดีขึ้นและพัฒนาทักษะของตนเองได้
- การวางมาตรฐานคุณภาพงานไว้ตั้งแต่ต้น จะช่วยให้เราสามารถปฏิบัติ ติดตาม และพัฒนางานนั้น ๆ ได้ดีกว่าเดิม

10.2. ข้อเสนอแนะ

- ควรวัดความเปลี่ยนแปลงของความรู้/ทักษะการจัดการงานห้องสมุดทุกเดือน : เพื่อให้เห็นแนวโน้มของการพัฒนาได้ชัดเจน และสามารถวางแผนเพิ่มเติมในส่วนที่ควรปรับปรุงได้เท่าทันต่อสถานการณ์มากขึ้น

- วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เพื่อวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากมุมมองอื่นนอกเหนือไปจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น ผู้มาใช้บริการห้องสมุด หน่วยงานอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกับห้องสมุด
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด : ให้มีผู้มาใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น เพิ่มโอกาสให้เจ้าหน้าที่ฝึกปฏิบัติงานอย่างเป็นประจำ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้นมาได้ถูกใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า

11. การติดต่อกับทีมงาน :

ชื่อ นางสาวสุชารัตน์ ลิ้มปะนพรัตน์

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

หน่วยงาน กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา กลุ่มภารกิจพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

เบอร์โทรศัพท์ 02 248 8900 ต่อ 70326

Email researchrajanukul@gmail.com