

สรุปรายงานการฝึกอบรมหลักสูตร การบริหารจัดการห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศเพื่อเข้าสู่องค์กรสมรรถนะสูง
สถานที่ ณ ห้องสามศรและห้องสุโขทัย อาคารอนเนกนิทัศน์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วัน เดือน ปี ระหว่างวันที่ 6 – 10 มกราคม 2558
ดำเนินการจัดอบรมโดย สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
จำนวนผู้เข้าร่วมฝึกอบรม 19 สถาบัน จำนวน 60 คน (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ผู้เข้าร่วมอบรมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

1. ผศ.ดร.ปกรณ์ ดิษฐกิจ
2. นายปรีชา รัมย์
3. นายพิชัยยุทธ สุวิทยารัตน์

สรุปประเด็นสาระสำคัญจากการฝึกอบรม

วันอังคารที่ 6 มกราคม 2558

ช่วงเช้า

พิธีเปิดการอบรม โดย นางวรรณุช สุนทรวินิต ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศกล่าวรายงานความเป็นมาของโครงการ และกล่าวเปิดการฝึกอบรมโดย อาจารย์ ดร.พฐา สุวรรณรัตน์ ประธานคณะกรรมการอำนวยการช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยภูมิภาคและได้ให้ข้อคิดเห็นถึงความสำคัญของการสร้างเครือข่าย การทำงานร่วมกันเพื่อการพัฒนาบริการต่างๆ ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ตลอดจนส่งผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการนั่นเอง โดยได้ยกวลีเด็ด คือ “No man is an island : ไม่มีใครสามารถทำงานสำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว”

เริ่มการอบรม

Section 1 : เครือข่ายสัมพันธ์เพื่อช่างงานยั่งยืน วิทยากรโดย นายสัมพันธ์ เย็นสำราญ

วิทยากรใช้กิจกรรมละลายพฤติกรรมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ทำความรู้จักกันได้ดียิ่งขึ้น (จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม 60 คน จาก 19 สถาบัน) โดยการเล่นเกมส์เพื่อรู้จักชื่อและสถาบันต้นสังกัด และบรรยายความสำคัญของการมีเครือข่าย การทำงานร่วมกัน หลังจากกิจกรรมและการบรรยายดังกล่าวเสร็จสิ้นลง ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้รู้จักกันและมีความเป็นกันเองมากขึ้น และพร้อมที่จะทำกิจกรรมร่วมกันในวันต่อไป

Section 2 : ภาพลักษณ์และบุคลิกภาพบุคลากรเพื่องานบริการห้องสมุด วิทยากรโดยนางสาวจิตติมา รักนาค

วิทยากรได้บรรยายให้เข้าใจความหมายของบุคลิกภาพเฉพาะบุคคลและความสำคัญของการสร้างบุคลิกภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสม ซึ่งสามารถแบ่งได้ 4 ประเภท ได้แก่ บุคลิกภาพทางกาย ทางอารมณ์ ทางสังคม และทางสติปัญญา โดยวิทยากรได้เน้นความสำคัญของบุคลิกภาพว่าเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละคนมีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัว ซึ่งสามารถแสดงออกทางความคิด การกระทำ กริยามารยาท ลักษณะนิสัย พฤติกรรม และตลอดจนอารมณ์ เหล่านี้สามารถสร้างกันได้เพื่อให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ช่วงบ่าย

Section 3 : การบริหารโครงการ (Project Management) วิทยากรโดย รศ.ดร.นายแพทย์ชัยเลิศ พิชิตพรชัย

วิทยากรได้อธิบายความหมายและหลักการบริหารโครงการ (Project Management) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือแผนงานที่วางไว้ ต้องมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ โดยนำหลักของการบริหารอย่างมีคุณภาพแบบ PDCA (Plan Do Check Action) มาเป็นฐาน

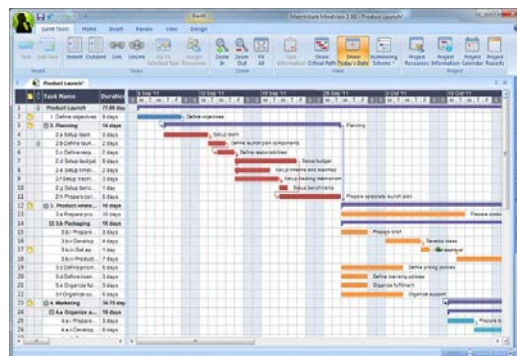


การบริหารโครงการ (Project Management) นอกจากใช้หลักการบริหารแบบ PDCA มาปรับใช้แล้วจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่นด้วย

1. ผลงานหรือผลลัพธ์ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ของโครงการ (Requirement/Objective) โดยกำหนดสิ่งที่จะต้องทำเพื่อให้โครงการสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งอาจจะมีเครื่องมือช่วยในการบริหารโครงการ เช่น **แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart)** มีลักษณะเป็นตารางการทำงานที่แสดงถึงปริมาณงานหลักและงานรองหรืองานย่อยที่ต้องดำเนินการภายใต้ช่วงเวลาที่กำหนดไว้ซึ่งต้องวางแผนประมาณการไว้ล่วงหน้า

2. การกำหนดงบประมาณหรือทุนในการดำเนินโครงการ (Cost)

3. การกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของโครงการ (Time) ให้กำหนดช่วงเวลาในการดำเนินโครงการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ให้รวมถึงการคำนวณชั่วโมงการทำงานของแต่ละคน (Man-hour) และชั่วโมงการทำงานต่อวัน (Man-day)



How do you eat an elephant ?

นอกจากนี้วิทยากรได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการบริหารโครงการ โดยให้โจทย์ว่า “How do you eat an elephant ? : จะกินช้างทั้งตัวได้อย่างไร ? ” ทั้งนี้ ให้สมมุติว่าการบริหารโครงการ 1 โครงการ ก็เปรียบเสมือนการกินช้าง 1 ตัว ซึ่งเราไม่สามารถกินได้หมดโดยคนเดียว ในคำเดียวหรือในวันเดียวได้ เราจำเป็นต้องหั่นเป็นส่วน ๆ และตัดแบ่งเป็นชิ้นเล็กๆ ให้พอดีคำ รวมถึงค่อยๆ กินทีละคำไปเรื่อยๆ จนหมด ซึ่งเปรียบเสมือนว่าการทำงานโครงการนั้นจำเป็นต้องหาคนมาช่วยทำงานด้วยเช่นกัน โดยยึดหลัก “Put the right man in the right job”

7 Habits of Highly Effective People

วิทยากรได้บรรยายรายละเอียดของลักษณะอุปนิสัย 7 ประการ ของการพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งนอกจากจะสามารถบริหารโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นแล้วยังสามารถแสดงถึงความเป็นผู้นำในระดับต่างๆ ของพนักงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายซึ่งพนักงานทุกคนขององค์กรต้องมีความเป็นผู้นำตามบทบาทที่ได้รับ รวมถึงการสร้างนิสัยทางบวก การคิดบวกอันจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรเข้มแข็งและสามารถนำองค์กรสู่เป้าหมาย / แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน อุปนิสัย 7 ประการ ได้แก่

1. Be Proactive *คิดเชิงรุก* คิดอย่างสร้างสรรค์ เป็นการคิดล่วงหน้าในสิ่งที่จะเกิดขึ้น บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ ซึ่งเป็นการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนบุคคล

2. Being with the End in Mind *การเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายภายในใจ* เป็นการสร้างภาพความสำเร็จให้เกิดขึ้นภายในจิตใจเราก่อน ตั้งแต่การเริ่มต้นและภาพความสำเร็จของโครงการ ซึ่งถือเป็นหลักจิตวิทยาในการดำเนินงาน เป็นการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในสมองก่อนที่จะทำงานจริงให้สำเร็จตามไปด้วย

3. Put First Things First *ทำสิ่งที่สำคัญก่อน* โดยให้พิจารณาแบ่งงานหรือสิ่งที่ต้องทำในแต่ละโครงการ ออกเป็น 3 ระดับ คือ สำคัญมากและเร่งด่วน, สำคัญมากแต่ไม่เร่งด่วน และไม่สำคัญแต่เร่งด่วน แล้วทำตามลำดับความสำคัญนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. Think Win-Win – (Win) *คิดแบบ ชนะ – ชนะ* ให้คิดแบบได้รับผลประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย ไม่มีผู้แพ้หรือเสียเปรียบ คนทำงานก็ได้ คนรอบข้าง ผู้ร่วมงานหรือคู่กรณีก็ได้ รวมถึงองค์กรและผู้รับประโยชน์อื่นก็มีส่วนร่วมได้ในสิ่งที่เราทำด้วยนั่นเอง ให้รวมถึงองค์กรหรือผู้ใช้บริการก็เป็นผู้ชนะร่วมด้วย ได้รับผลประโยชน์ด้วย ซึ่งถือเป็นชัยชนะอีกอย่างหนึ่ง ฉะนั้น จึงขอเพิ่ม win อีกตัวหนึ่ง เป็น Think Win – Win – Win

5. Seek First to Understand, Then to be Understood *การเข้าใจคนอื่นก่อน ก่อนที่จะให้คนอื่นเข้าใจเรา* และจะทำให้เราก็ตอบใจตัวเองดีขึ้นด้วย การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเรียนรู้ในสิ่งที่เขาต้องการสื่อสารออกมาอย่างตั้งใจ ทำความเข้าใจกับมุมมองหรือความคิดเห็นต่างๆ ด้วยความเป็นกลางไม่ลำเอียงหรือยึดความคิดเราเอง

6. Synergize *ผนึก/ประสานพลังความต่างเพื่อสรรค์สร้างสิ่งใหม่* เมื่อมีความเข้าใจตนเองและเปิดใจยอมรับความคิดเห็นต่างของบุคคลอื่น ก็จะมองเห็นคุณค่า (สิ่งดีๆ) ในความแตกต่างเหล่านั้น แล้วสามารถแยกแยะหรือหยิบยกความโดดเด่นของแต่ละความคิดมาประสานเพื่อให้เกิดเป็นสิ่งที่ทุกคนมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดความร่วมมือกัน (Synergy)

7. Sharpen the Saw *ลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ* เป็นการฝึกฝนอุปนิสัยทั้ง 6 ดังกล่าวมาแล้วอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนเกิดความชำนาญ อุปมาเหมือนการลับคมเลื่อยไว้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา



วันพุธที่ 7 มกราคม 2558

ช่วงเช้า

หัวใจหลักของการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิทยากรโดย ผศ.เชิญโชค ศรขวัญ

วิทยากรได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ปรัชญาและค่านิยมของหน่วยงานที่กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของบุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ โดยได้ถามผู้เข้าร่วมอบรมว่าใครจำวิสัยทัศน์หรือค่านิยมของหน่วยงานตนเองได้บ้าง ผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่จำไม่ได้ “ติดบอร์ดสวยหรู ได้แค่ดู แต่จำไม่ได้” วิทยากรจึงให้ความเห็นว่าหน่วยงานจำเป็นต้องทำให้บุคลากรได้ตระหนักและรับรู้ถึงพันธกิจเหล่านั้น รวมถึง การสร้างค่านิยมองค์กรที่พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างขึ้นมากำหนดไว้เพื่อ “...เป็นแนวปฏิบัติ จัดอบรม เป็นนิสัยและนำไปใช้ได้ในทุกพันธกิจ...” ด้วยนั่นเอง

การประเมินสมรรถนะองค์กรจะพิจารณา 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีความเป็นมืออาชีพอย่างแท้จริง การที่จะทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายจำเป็นต้องมีทักษะความรู้เฉพาะทางด้านนั้นๆ โดยเฉพาะ เป็นพื้นฐาน

2. ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถหรือความชำนาญในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการใช้อวัยวะของร่างกายและการใช้ทักษะการคิดทางสมอง

3. คุณลักษณะ (Attributes) หมายถึง บุคคลต้องมีลักษณะอย่างไรจึงจะทำให้การทำงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ตัวอย่างคุณลักษณะที่บุคลากรควรมี เช่น

- แรงจูงใจ คือ สิ่งที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคลากรอยากทำงาน
- อุปนิสัย คือ ลักษณะทางกายภาพที่มีการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระทบหรือสิ่งแวดล้อม
- อัธมโนทัศน์ คือ ทศนคติ ค่านิยม หรือ จินตภาพส่วนบุคคล

การเสริมสร้างค่านิยมที่เป็นเลิศด้วยกระบวนการจิตตปัญญาศึกษา

วิทยากรได้อธิบายความหมายของ จิตตปัญญาศึกษา ซึ่งหมายถึงกระบวนการเรียนรู้ด้วยใจอย่างใคร่ครวญ เป็นการศึกษาที่เน้นการพัฒนาจิตใจ การสำรวจภายใน คือ การสร้างความสงบภายในจิตใจเราเองและการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรง เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริงโดยปราศจากอคติ ความลำเอียง เป็นการรับฟังด้วยใจที่เปิดกว้าง มีความรัก ความเมตตา เคารพในความเป็นมนุษย์และยอมรับในความแตกต่างๆ ส่วนบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่การตระหนักรู้ การหยั่งรู้ ความเปิดกว้างทางมุมมองและความคิด และสามารถเชื่อมโยงความต่างให้เป็นประโยชน์ได้อย่างสมดุลต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตนั่นเอง

ขั้นตอนการฝึกการสร้างค่านิยมด้วยจิตตปัญญาศึกษา

แบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 การทำความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นการเตรียมความพร้อมด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง สนุกสนาน ผ่อนคลาย และพร้อมเปิดใจเข้าสู่การเรียนรู้ในลำดับต่อไป

ช่วงที่ 2 การตรวจสอบพลังของกลุ่มเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการการมีส่วนร่วม การวางแผน การเป็นผู้นำและการคิดแก้ปัญหา รวมถึงการทบทวนประสบการณ์ที่ได้รับและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สู่การสรุปเพื่อปูพื้นฐานให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจความสำคัญของการทำงานเป็นที่ให้ประสบความสำเร็จ



ช่วงที่ 3 การลงลึกถึงปัจจัยต่างๆ การทำงานด้วยพลังของกลุ่ม การเสริมสร้างสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เน้นให้เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจ/ไม่ไว้วางใจกันภายในทีม/กลุ่ม อันจะส่งผลให้การทำงานร่วมกันประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ

ช่วงบ่าย

กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้การสร้างค่านิยมด้วยกระบวนการจิตตปัญญาศึกษา

กิจกรรมที่ 1 : เกมสเปิดเจ้าปัญหา (ลูกเปิดหาบ้าน)

กระบวนการ (หมายถึง คณะทำงานผู้ดำเนินกิจกรรม) จะอธิบายกติกาการเล่นและแจกแผ่นยางขนาดกระดาษ A4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนละ 1 แผ่นโดยให้ทุกคนยืนบนแผ่นยางนั้น ซึ่งเปรียบเสมือนบ้านตนเองและให้วางแผ่นยางไว้ 1 แผ่นหมายถึงบ้านว่าง โดยจะมีลูกเปิด 1 ตัว จะออกเดินตามหาและเข้าไปอยู่บ้านว่างนั้นให้สมาชิกภายในกลุ่มวางแผนกันว่าจะป้องกันไม่ให้ลูกเปิดเดินไปเข้าบ้านว่างนั้นได้อย่างไร

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเล่นเกมสเปิดเจ้าปัญหา

- การทำงานเป็นทีม, ความสามัคคี, การมีสติ
- การเสียสละ การให้อภัย
- การวางแผนและวิเคราะห์ปัญหา , การให้ความร่วมมือ
- การมีเป้าหมายร่วมกัน, การเรียนรู้และแก้ไขปัญหา
- ภาวะผู้นำและการยอมรับ, การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น



กิจกรรมที่ 2 : การนับเลข (แบบมีเงื่อนไข)

รูปแบบกิจกรรม ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนยืนล้อมเป็นวงกลมและกำหนด 1 คน เริ่มนับ 1 และนับต่อไปเรื่อยๆ จนถึง 100 โดยมีเงื่อนไขว่าคนที่นับเลขถึงเลข 3 หรือ 13, 23, 33... และเลข 7, 17, 27 ... ไม่ต้องออกเสียงนับเลขนั้นๆ แต่ให้กระโดด 1 ครั้ง และคนถัดไปก็นับต่อวนไปเรื่อยๆ จนถึง 100 หากมีใครทำผิดกติกาให้เริ่มนับใหม่จากจุดๆ นั้นใหม่ จนสามารถนับได้ครบ 100

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

- การมีสติทุกขณะ ทั้งการทำงานและดำเนินชีวิต
- การใส่ใจสิ่งรอบข้างและเพื่อนร่วมงาน
- การทำงานเป็นทีม ฯลฯ



กิจกรรมที่ 3 : ระบายนิ้ว

วิธีเล่น ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจับคู่ 2 คน และยืนหันหน้าเข้าหากัน โดยใช้นิ้วชี้แตะกัน 1 คนหลับตาและให้อีกคนที่สัมผัสตาคนหลับตาเดินไปไหนก็ได้ภายในห้อง (พื้นที่ที่กำหนดไว้) โดยไม่ให้ไปชนกับสิ่งของหรือผู้ร่วมเล่นกิจกรรมคู่อื่นๆ ใช้เวลาในการเล่นกิจกรรมประมาณ 5 นาที แล้วสลับกันสัมผัสตา

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

- การทำงานร่วมกันเป็นทีม
- ความไว้วางใจกันและกัน
- การกำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงาน
- ภาวะความเป็นผู้นำ-ผู้ตามที่ดี ฯลฯ



กิจกรรมที่ 4 : ผู้นำสี่ทิศ -- สัตว์ 4 ประเภท

แผ่นป้ายบอกลักษณะนิสัยของสัตว์ 4 ประเภท ได้แก่

- กระต๊อ : ทิศเหนือ (ธาตุไฟ) มีลักษณะนิสัย (จุดที่ควรปรับปรุง) ใจร้อน ขาดความรอบคอบ แข่งขัน เอาชนะ ถีตตนเป็นใหญ่ หงุดหงิดง่าย ใช้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผล โต้แย้งและปกป้องตนเองเมื่อถูกวิจารณ์ ชอบผลักดันให้มีการตัดสินใจก่อน



- เขี้ยว : ทิศตะวันออก (ธาตุดิน) มีลักษณะนิสัย (จุดที่ควรปรับปรุง) เบื่อง่าย คิดมากแต่ไม่ค่อยทำ ไม่จริงจัง สมานิสัย ขาดความอดทนรอบคอบ รู้ไม่ลึก ไม่อยู่กับปัจจุบัน ไม่ลงรายละเอียด ให้ความสำคัญกับความคิดมากกว่าข้อมูล ช่วงแรกจะกระตือรือร้น แต่ช่วงหลังหมดไฟ เพื่อนๆ ตามความคิดไม่ค่อยทัน



- หู : ทิศใต้ (ธาตุน้ำ) มีลักษณะนิสัย (จุดที่ควรปรับปรุง) ขี้เกรงใจ ไม่ค่อยกล้าตัดสินใจ ไม่ยืนยันสิทธิของตน ไม่กล้าปฏิเสธหรือขัดแย้งเมื่อมีความเห็นที่แตกต่าง ลังเล วิตกกังวล ลำบากใจเมื่อต้องอยู่ท่ามกลางความขัดแย้ง ไม่มั่นใจในตนเอง ไม่ชอบนำ เก็บกด อ่อนไหว ไวใจคนง่าย

- หมี : ทิศตะวันตก (ธาตุดิน) มีลักษณะนิสัย (จุดที่ควรปรับปรุง) คือ เอาแต่เหตุผลของตนเอง เชื่อหรือยอมรับผู้อื่นยาก ไม่ยืดหยุ่น ปรับตัวยาก ยึดติดในหลักการสูง คิดในกรอบ ตัดสินใจช้า เย็นชา เก็บตัวไม่ยุ่งกับใคร มองข้ามเรื่องความรู้สึก คาดหวังสูง กลัวความผิดพลาด



วิธีการเล่น ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคนเลือกสัตว์ 1 ชนิด ที่ลักษณะนิสัยตรงกับตัวเรามากที่สุด แล้วรวมกลุ่มพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในลักษณะนิสัยดังกล่าวของตนเองในเชิงสร้างสรรค์และสุนทรียภาพ เมื่อได้เวลาพอสมควรก็มารวมกลุ่มใหญ่แล้วส่งตัวแทนกลุ่มสัตว์แต่ละชนิดมาเล่าลักษณะนิสัยโดยรวมของกลุ่มย่อย ให้กลุ่มใหญ่ได้รับทราบโดยทั่วกัน

เมื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ลักษณะนิสัยระหว่างกลุ่มเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทำให้เกิดความเข้าใจของกันและกันแล้ว วิทยากรให้แบ่งกลุ่มใหม่เป็น 10 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน โดยให้แต่ละกลุ่มมีคนที่มีลักษณะนิสัยของสัตว์ทั้ง 4 ชนิดรวมอยู่ด้วยกัน และให้ร่วมกันเล่นกิจกรรมการต่อเลโก้เป็นรูปตามที่โจทย์กำหนด

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

- การเข้าใจลักษณะนิสัยและพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน
- การอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันอย่างเข้าอกเข้าใจกัน
- การเลือกคนให้เหมาะกับงาน
- เคารพสิทธิ์และรับฟังเหตุผลผู้อื่นอย่างตั้งใจและเข้าใจ

ฯลฯ



วันพฤหัสบดีที่ 8 มกราคม 2558 เสริมสร้างประสบการณ์ – เรียนรู้จากการศึกษาดูงานนอกสถานที่

ช่วงเช้า : เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สมเด็จพระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า ณ พระตำหนักใหญ่ วังสระปทุม

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระราชดำริว่า วังสระปทุม เป็นสถานที่สำคัญแห่งพระราชวงศ์ และแห่งชาติ ด้วยเป็นพระตำหนักที่ประทับของสมเด็จพระศรีสวรินทิรา บรมราชเทวี พระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า ตั้งแต่ พ.ศ. 2459 ตราบจนเสด็จสวรรคต เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2498 และได้เป็นที่ประทับสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีในเวลาต่อมา สมควรที่จะจัดเป็นพิพิธภัณฑ์เฉลิมพระเกียรติ แสดงพระราชกรณียกิจอันเป็นแบบอย่างอันดีงามแห่งการดำรงชีวิตที่อำนวยการประโยชน์สุขแก่คนหมู่มาก...



สิ่งที่ได้รับจากการเยี่ยมชม

- รูปแบบการจัดเก็บและให้บริการทรัพย์สินที่มีค่าของชาติ เพื่อให้อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษา
- รูปแบบการจัดนิทรรศการที่น่าสนใจ
- ทราบพระประวัติ และพระกรณียกิจของพระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า
- ทราบความเป็นมาของเชื้อพระวงศ์พระมหากษัตริย์ไทย เป็นต้น

ช่วงบ่าย : เยี่ยมชม บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ประสบการณ์และสิ่งที่ได้รับการเยี่ยมชม บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด คือ การต้อนรับ เอกสารการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และฟังการบรรยายในหัวข้อ การบริหารจัดการองค์กรและการพัฒนาบุคลากรเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดย คุณประภัสสร คูศิริรัตน์ หัวหน้าส่วนส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและตอบรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ เมื่อแยกมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)



วันศุกร์ที่ 9 มกราคม 2558

ช่วงเช้า

Section 1 : แผนยุทธศาสตร์ : เข้มทิศสู่ความสำเร็จองค์กรคุณภาพ *วิทยากรโดย ผ.ศ.เชิญโชค ศรีขวัญ*

วิทยากรได้บรรยายให้ทราบรายละเอียดวิธีการการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยอ้างอิงหลักวิชาการเพียงเล็กน้อย และให้ความรู้การบริหารจัดการองค์กร การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรผ่านกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งจะสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

- การวางแผนดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นเสมอ
- การกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน จะมีความสำคัญมาก สำหรับบริษัทที่จะต้องมีความแข็งแกร่งและหวังผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวางแผนให้รอบคอบรัดกุม



- ก่อนการตัดสินใจดำเนินการต่างๆ จำเป็นต้องพิจารณา ในหลายๆ ทางเลือกให้ดีที่สุด

- ความเสี่ยงและกลยุทธ์ต้องทำไปพร้อมๆ กัน หรือเมื่อทำกลยุทธ์เสร็จก็ต้องพิจารณาความเสี่ยงประกอบด้วย เพื่อให้สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย/และสำเร็จตามกลยุทธ์ที่วางไว้

- การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง (SWOT) ควรจะมีข้อมูล ครบถ้วน รวมถึงข้อมูลจากลูกค้าภายในและภายนอกด้วย อาจจะใช้แบบสอบถามหรือจากการพูดคุยไม่เป็นทางการก็ได้ โดยให้คำนึงว่า คำติ คำแนะนำ คือจุดอ่อนที่ควรปรับปรุง และคำชมคือจุดแข็งที่ต้องรักษาและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ต้องไม่ลืมเก็บข้อมูลจากบุคลากรในองค์กรด้วย

- การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ต้องสำรวจความพร้อมและวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง (SWOT) ขององค์กรด้วย เช่น กำหนดวิสัยทัศน์ว่า จะพัฒนาสู่สากล ดังนั้น สิ่งจำเป็นพื้นฐานที่จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษให้ดีเสียก่อน หากบุคลากรยังไม่มีความสามารถเพียงพอซึ่งจะถือว่าเป็นจุดอ่อน ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะภาษาอังกฤษให้ดีกว่า



ช่วงบ่าย

Section 2 การจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ วิทยากรโดย ผ.ศ.เชิญโชค ศรชวัญ

วิทยากรยังคงให้เรียนรู้การจัดการองค์กรผ่านการเล่นเกมอีกเช่นเดิมโดยในครั้งนี้รายละเอียดกิจกรรม คือ ให้แบ่งกลุ่ม 10 กลุ่ม เหมือนภาคเช้า และกำหนดโจทย์ให้คนที่ 1 มีหน้าที่รับคำสั่ง (Order) หรือนโยบายการผลิตจากบริษัทใหญ่ คนที่ 2 มีหน้าที่จัดเตรียมวัสดุเพื่อการผลิต คนที่ 3 มีหน้านำวัสดุ ที่ส่งมอบมาจากคนที่ 2 มาผลิตตามคำสั่ง (Order) คนที่ 4 แพ็คเกิดสินค้า คนที่ 5 รับสินค้าและทยอยลูกค้าให้ได้หมายเลขตามที่โจทย์กำหนด (เลข 5) ให้ทยอยลูกค้าไปเรื่อยๆ จนได้เลขที่กำหนด และคนที่ 6 มีหน้าที่จับเวลาเริ่มต้นกระบวนการผลิต (รับ Order) จนถึงเวลาคนที่ 5 ทยอยลูกค้าได้เลขที่ต้องการและส่งมอบสินค้าให้กับตนเอง ถือเป็น การสิ้นสุดเวลาในการผลิต และจดบันทึกเวลาไว้

วิทยากรให้ทดลองเล่นเกมหลายรอบ โดยเปลี่ยนเงื่อนไขและลดขั้นตอนการผลิต รวมทั้งให้เวลาในการวางแผนการผลิต แนะนำให้ลองการทำงานไปพร้อมๆ กันในแต่ละแผนก เพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

- หากมีการวางแผนที่ดี เวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้า/ชิ้นงานจะลดลงและสามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น
- หากทุกคนในองค์กรมีเข้าใจกระบวนการงานโดยภาพรวมทั้งหมดรวมกันและเข้าใจบทบาทหน้าที่ ที่ตนเองมีความรับผิดชอบก็จะสามารถผลิตชิ้นงานนั้น ๆ ได้ดียิ่งขึ้น
- การทำงานเป็นทีม การประสานงานที่ดีจะสามารถทำงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- การออกแบบและจัดการกระบวนการทำงานสู่ความเป็นเลิศนั้น กลยุทธ์ ความเสี่ยงและกระบวนการ จำเป็นจะต้องมีความสอดคล้องและดำเนินไปพร้อมๆ กัน



วิทยากรได้บรรยาย หลักการจัดการกระบวนการ โดยมุ่งเน้นที่ความคล่องตัว การลดต้นทุนและเวลาในการดำเนินงาน ซึ่งองค์กรควรมีการจัดการกระบวนการที่สามารถปรับตัวหรือมีความยืดหยุ่นที่มีประสิทธิภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงหรือความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย แต่ยังคงเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กรด้วยเช่นกัน

การควบคุมกระบวนการ (Process Control)

วิทยากรได้อธิบายให้เห็นความสำคัญถึงการควบคุมกระบวนการทำงาน กระบวนการผลิตและการให้บริการ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการกำหนดขั้นตอน รายละเอียดการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการควบคุมกระบวนการนั้นเป็นการควบคุมโดยรวมทั่วทั้งองค์กร เริ่มตั้งแต่ผู้ส่งมอบ (Supplier) บุคลากร ปัจจัยนำเข้า วิธีการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานด้วยเช่นกัน

การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements Determination)

วิทยากรได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของการระบุข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements) ในแต่ละกระบวนการ โดยองค์กรจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Requirements) ที่มีต่อสินค้าและบริการนั้นๆ แล้วจึงนำข้อมูลความต้องการเหล่านั้นมาจัดทำเป็นข้อกำหนดของกระบวนการ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ (output) ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

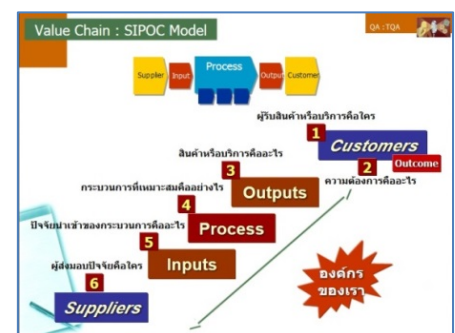
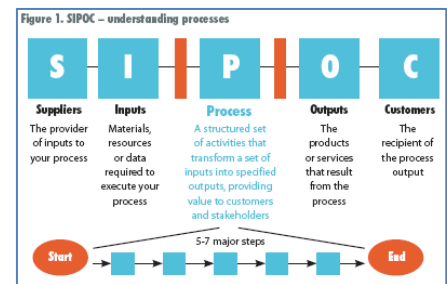
- กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ
- สืบหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วน

ได้ส่วนเสีย อาจใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจ หรือข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบายของผู้บริหารองค์กร

- เปลี่ยนความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็น Output Specification หรือข้อกำหนดของกระบวนการ โดยคำนึงองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ คุณภาพ ต้นทุน และระยะเวลาส่งมอบ

- ยืนยันความถูกต้องของข้อกำหนดของกระบวนการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังหรือไม่

วิทยากรได้แนะนำเครื่องมือการวิเคราะห์กระบวนการที่เป็นผลงานของกลุ่มคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ซึ่งมีชื่อว่า “SIPOC Model” มีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดของกระบวนการทำงานต่างๆ ของงานห้องสมุดอย่างครบคลุมและละเอียดมากที่สุดอันหนึ่ง



วันเสาร์ที่ 10 มกราคม 2558

ช่วงเช้า

Section 1 : การสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ *วิทยากรโดยนางสาวจิตติมา รักนาค*

เบื้องต้นวิทยากรให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในงานบริการ จำนวน 12 ข้อ เพื่อทดสอบว่าแต่ละคนมีความเข้าใจในงานบริการมากน้อยแค่ไหน โดยแบบทดสอบดังกล่าวเป็นคำถามพื้นฐานของการให้บริการ เช่น เห็นด้วยหรือไม่ว่าคุณภาพสินค้าเยี่ยมสำคัญเหนือกว่าลูกค้า หรือ การตรงต่อเวลามีความหมายและสำคัญกว่าการทักทาย ซึ่งข้าพเจ้าได้ 7 คะแนน จาก 12 คะแนน วิทยากรได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า จากแบบทดสอบเดียวกันนี้ บางหน่วยงานที่ไปบรรยายหัวหน้าหน่วยงานทำได้แค่ 2 คะแนน ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานบริการจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ แบบทดสอบดังกล่าวไม่ได้สะท้อนความเป็นจริงว่า “คนที่ทำได้คะแนนสูง จะเป็นผู้ให้บริการที่ดีที่สุดเสมอไป” เพราะเงื่อนไขการให้บริการมีมากมาย และแบบทดสอบนี้ก็เป็นเพียงตรรกะ ความเป็นเหตุ เป็นผล ซึ่งในทางปฏิบัติจริงอาจจะมีรายละเอียดหรือองค์ประกอบอื่นๆ รวมทั้งข้อจำกัดที่แตกต่างกันออกไปตามสภาวะการณ์

การสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

วิทยากรตระหนักในเรื่องการสร้างความประทับใจของการให้บริการและการสื่อสารที่ดีกับผู้มาใช้บริการ การสร้างบุคลิกภาพ การแต่งกายให้เหมาะกับสถานที่ เวลา และโอกาส การควบคุมอารมณ์ การวางตัวทางสังคม การสร้างทัศนคติที่ดี มีความคิด ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่อวิชาชีพและผู้ร่วมสนทนา การเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี รวมถึงทักษะในการสื่อสาร และอธิบายให้ความเข้าใจในงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ

วิทยากรได้บรรยายให้ทราบรายละเอียดความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่องานบริการต่างๆ เช่น ลูกค้าต้องการสินค้าที่ดีที่สุด มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ต้องการการบริการที่สุภาพ อ่อนโยน การกล่าวคำทักทายการต้อนรับ ความเป็นกันเอง ความเป็นมิตร ความเข้าใจ การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจนและไพเราะ ให้ความรู้สึกว่าคุณเองเป็นบุคคลสำคัญเหล่านี้เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานที่ให้บริการก็ควรมีการประเมินและปรับปรุงโดยยึดหลักว่า “คนคือตัวแปรสำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ” นั่นเอง

ช่วงบ่าย

Section 2 : คุณค่าจากการอบรม : สัมพันธภาพและประสิทธิภาพทีมงาน *วิทยากรโดย ผศ.เชิญโชค ศรีขวัญ*

วิทยากรได้กล่าวสรุปถึงรายละเอียดของเนื้อหาทั้งหมดจากการอบรมทั้ง 5 วันที่ผ่านมาโดยเน้นเรื่อง “การเป็นเลิศจากใจกลาง ไม่ใช่แค่เปลือก” กล่าวคือ การที่จะทำให้การบริหารจัดการห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศเพื่อก้าวสู่องค์กรสมรรถนะสูง ตามหัวข้อหลักสูตรการอบรมได้นั้น จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญกับคนในองค์กรเป็นอันดับแรก มีการพัฒนาด้านทักษะความสามารถด้านวิชาชีพ การเข้าใจวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรร่วมกันอย่างชัดเจน เข้าใจบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเข้าใจสภาพแวดล้อมว่าทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลง ต้องยอมรับและปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น องค์กรต้องทำให้บุคลากรทุกคนมองเห็นจุดหมายเดียวกัน โดยองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรในด้านต่างๆ รวมถึงสวัสดิการ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยความเป็นเลิศขององค์กรไม่ใช่อยู่ที่การมียุทธศาสตร์เป็นลายลักษณ์อักษรที่ดีเลิศ แต่อยู่ที่ความสำเร็จของผลงานโดยผ่านบุคลากรที่มีความรัก ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสำคัญ นั่นเอง สุดท้ายวิทยากรได้ยกวลีเด็ดของอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ ไว้ดังนี้

“Insanity is doing the same thing over and over again and expecting different results”

“มีแต่คนบ้าเท่านั้น ที่จะทำสิ่งเดิมซ้ำๆ แต่กลับคาดหวังผลลัพธ์ที่แตกต่าง..”

***ปิดการอบรม : พิธีมอบประกาศนียบัตรและเข็มที่ระลึก PULINET