การถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The lesson Learned for Repairs book of the Academic Resource Center Suan Sunandha Rajabhat University

ชนิดา ชิราพฤกษ์ [1], ดร.ศุภรา เจริญภูมิ [2]

[1] นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

[2] อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์ (1)เพื่อถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2) เพื่อจัดทำคู่มือการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2558 – 31 ธันวาคม 2558 จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ที่บรรณารักษ์ จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน รวมเป็น 5 คน แล้วนำเนื้อหามาวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นจึงจัดประชุมระดมสมองและนำไปจัดทำคู่มือการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ แล้วจัดประชุมกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อประเมินความเหมาะสม โดยใช้เครื่องมือคุณภาพในการการถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือและเก็บรวบรวมข้อมูลพัฒนาขึ้นมาจากการดัดแปลงเอกสารแบบสอบถามโครงการห้องสมุดมีชีวิต โดยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างแบบเฉพาะเจาะจง(Purposive Sampling)

ผลการวิจัยพบว่า

การถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้เทคนิค ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามประเด็นการถอดบทเรียน 5 ประเด็นความรู้ประกอบด้วย

ความรู้ที่ 1) การซ่อมบำรุงรักษาหนังสือจัดทำเพื่อให้หนังสือมีอายุการใช้งานมากขึ้นอาจเป็นการบำรุงรักษาหนังสือให้มีสภาพที่สามารถใช้งานได้ ทำให้หนังสือที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีสภาพสมบูรณ์

ความรู้ที่ 2 การซ่อมบำรุงรักษาหนังสือมีวิธีการซ่อม 2 วิธีประกอบด้วย

1) การปรับปรุงหนังสือใหม่เป็นวิธีการปรับปรุงหนังสือที่ซื้อเข้ามาใหม่ให้มีสถาพคงทนต่อการใช้งาน

2)การซ่อมบำรุงหนังสือเก่า คือการนำหนังสือเก่าที่ชำรุดมาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์เหมือนเดิม

ความรู้ที่ 3 ขั้นตอนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือประกอบด้วย การเตรียมเล่มหนังสือ การเตรียมปกหนังสือการเข้าปก

ความรู้ที่ 4 เทคนิคการบำรุงรักษาหนังสือเป็นการจัดให้หนังสืออยู่ในสภาพเรียบร้อย สมบูรณ์มีความแน่นหนา คงทน มีอายุการใช้งานหลักสำคัญมี 2 ประการ 1. การป้องกัน 2. การซ่อมแซม

ความรู้ที่ 5 การซ่อมแซมปรับปรุงหนังสือมีหลักสำคัญอยู่ 4 ประการ เรียกเรียกว่าหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1. ประสิทธิภาพ 2. ประหยัด 3. ประณีต 4. ประโยชน์ ได้คู่มืองานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำสำคัญ : การถอดบทเรียน / การซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ / ศูนย์วิทยบริการ

Abstract

The objectives of this research were for 1. Learning lesson of how to maintenance and repair books in Academic Resource Center at Suan Sunandha Rajabhat University 2. Making up book maintenance and repair manual for Academic Resource Center at Suan Sunandha Rajabhat University. The processes were done by interviewed 4 librarians and 1 library's staff during 1st October 2014 – 31st September 2015 then, analyzed the data. Later, book maintenance and repair manual has been written by brainstorming. After that, meeting has been arranged again for the manual evaluation. The quality tool using in lesson learned process of book maintenance and repair, and data collection were adapted from Living Library Project's questionnaire, transformed into a structure interview using purposive sampling. Techniques and knowledge have been found as results of the research as follows;

Knowledge no. 1: The book maintenance and repair were for long lasting of books, this helped books being in good condition, ready for service.

Knowledge no. 2: There were two types of book maintenance and repair

1. New books, it was the way to strengthen the new books recently bought in to library, for last long using.

2. Old books, it was the way to repair them, trying to fix them to be in good condition and ready for giving service to next reader.

Knowledge no. 3: The steps of book maintenance were; book preparation, cover preparation and covering process.

Knowledge no. 4: The important technique for keeping books in good condition and long lasting were 1. Book prevention 2. Book repair

Knowledge no. 5: The main key factors for book maintenance and repair were 1. Efficiency 2. Economy 3. Exquisiteness 4. Benefit Book maintenance and repair manual for Academic Resource Center at Suan Sunandha Rajabhat University.

Keywords: Lesson learned / Book maintenance and repair / Academic Resource Center

บทนำ

การถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือจากการให้บริการยืม-คืนหนังสือของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบปัญหาการชำรุดเสียหายของหนังสืออันเกิดจาก การเสื่อมสภาพตามกาลเวลา การไม่ดูแลรักษาหนังสือของผู้ยืม วัสดุกระดาษในการนำมาทำเล่มหนังสือบอบบาง จากปัญหาการชำรุดเสียหายของหนังสือ ผู้วิจัยจึงได้เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนครั้งของการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือจากการยืม-คืนหนังสือ ย้อนหลังตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 พบว่า สถิติจำนวนเล่มของการส่งซ่อมบำรุงรักษาหนังสือจากการยืม-คืนหนังสือของสำนักวิทยบริการ เช่น หนังสือปกแข็ง หนังสือปกอ่อน ที่มีสภาพชำรุดจากการยืม-คืน จำนวนหนังสือส่งซ่อมมีทั้งหมด 1,914 เล่ม

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือบางคนยังขาดทักษะการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือปกแข็ง ทำให้หนังสือซ่อมออกมาล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและ ในอนาคตจะมีการเกษียณอายุราชการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดซึ่งมีความรู้ มีทักษะ มีความชำนาญในการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือจากประสบการณ์และการปฏิบัติงานจริง เมื่อเกษียณอายุราชการความรู้ฝังลึกที่สำคัญต่าง ๆ ในการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือยังคงติดตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีคู่มือการซ่อมรักษาหนังสือที่นำมาใช้และก่อให้เกิดประโยชน์และสร้างความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานห้องสมุด หากศูนย์วิทย

บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ เพื่อป้องกันความรู้ที่มีอยู่สูญหายไปกับผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องหาแนวทางจัดเก็บความรู้ที่ได้จากผู้ปฏิบัติงานจริงฝ่ายงานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือมาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อรักษาระดับคุณภาพและเป็นวิธีการสร้างความรู้ใหม่รูปแบบหนึ่งในการจัดการความรู้สำหรับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรของศูนย์วิทยบริการที่จะนำความรู้ เทคนิคต่าง ๆ จากคู่มือการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการจัดทำคู่มือการซ่อมรักษาหนังสือ

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากระบวนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ โดยการถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ จากผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ เพื่อเป็นมาตรฐาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อได้บทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อจัดทำคู่มืองานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับการถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) มุ่งเน้นเทคนิควิธีการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ โดยการถอดบทเรียน ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

2.1 ด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

2.1.1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการ จำนวน 5 คน ประกอบด้วยบรรณารักษ์ จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน

2.1.2 ทีมงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ ฝ่ายงานบริการสิ่งพิมพ์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 5 คน ทำหน้าที่ ประชุมระดมสมอง จัดทำคู่มือปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ

3. ขอบเขตด้านเวลา ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 – เดือนกันยายน พ.ศ.2558
4. ขอบเขตด้านสถานที่ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการถอดบทเรียน

สำหรับการทบทวนเอกสารและแนวคิดการถอดบทเรียนนี้ ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงความหมาย ความเป็นมา รูปแบบ และขั้นตอนของการถอดบทเรียน ดังนี้

ความหมายของการถอดบทเรียน

การถอดบทเรียน หมายถึง การสกัดความรู้จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานจริง ในการจัดทำการโครงการจัดเตรียมรูปเล่มและซ่อมหนังสือโดยสิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นในระหว่างการถอดบทเรียนคือกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในทีมเป็นการสร้างความรู้ใหม่ ๆ โดยนำบทเรียนที่ได้มาบันทึกรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดทำเป็นคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานและพัฒนาองค์กร

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2547) ให้ความหมายการถอดบทเรียน คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับปฏิบัติการที่เสร็จสิ้นแล้ว เพื่อหาแนวทางรักษาจุดแข็งของการปฏิบัติไว้ เป็นการศึกษาแนวทางที่เป็นนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมให้มีการนำแนวทางปฏิบัติที่ดีนั้นไปประยุกต์อย่างต่อเนื่อง เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดซ้ำรอย

แนวคิดเกี่ยวกับการบำรุงรักษาหนังสือ

ความหมายของการบำรุงรักษาหนังสือ คลอบคลุมตั้งแต่การระวังรักษาหนังสือใหม่ ให้คงทนถาวรใช้ประโยชน์ได้นาน และเมื่อใช้แล้วเกิดชำรุดฉีกขาด ก็ต้องซ่อมแซมให้ใช้ต่อได้อย่างคุ้มค่าจริง ๆ

พูลสุข เอกไทยเจริญ (2535) ได้กล่าวถึง การบำรุงรักษาหนังสือของห้องสมุด หมายถึง การดูแลรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพเรียนร้อย แข็งแรง สะอาดทนทาน ไม่ฉีกขาดหรือชำรุด เสียหายเร็วเกินไป ตลอดจนการซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดแล้ว ให้มีสภาพดีแข็งแรง เพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

การเล่าเรื่อง

การเล่าเรื่อง เป็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและใช้กันมาตั้งแต่ยุคโบราณ เพื่อถ่ายทอดความเชื่อหรือศรัทธา การถ่ายทอดค่านิยม หรือวัฒนธรรม หรือ การสืบทอดตำนานต่าง ๆ ในปัจจุบันได้มีการนำเอาวิธีการเล่าเรื่องมาใช้ในหลายมิติมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาผู้นำและองค์กร เนื่องจากการเล่าเรื่อง

เป็นวิธีที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้ ช่วยสร้างความเข้าใจในเรื่องยากซับซ้อนและสร้างจินตนาการได้ดี โดยเฉพาะในโลกแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารหรือการโน้มน้าวด้วยข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องถือเป็นสิ่งสำคัญ แต่มักจะพบว่าแม้จะให้ข้อมูลมากมายเพียงใดก็ไม่สามารถทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ เท่ากับฟังคำบอกเล่าปากต่อปากหรือความเชื่อถือในประสบการณ์ของคนที่เรารู้จัก ดังนั้น การสร้างแรงบันดาลใจภายในจากเรื่องเล่า จึงเป็นวิธีการที่ดีและเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน เพื่อให้การสื่อสารของเรามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2547)

เครื่องมือการจัดการคุณภาพ

1. เครื่องมือคุณภาพที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์มีหลายลักษณะ เช่น การสัมภาษณ์รายบุคคล และสัมภาษณ์กลุ่ม การสัมภาษณ์อาจต้องทำหลายรอบ เพื่อให้มั่นใจว่าได้ประเด็นต่าง ๆ ของบทเรียนให้ครบถ้วน แต่เนื่องจากการสัมภาษณ์นั้นต้องใช้เวลา และเจ้าของบทเรียนอาจไม่ว่างพอที่จะให้ผู้ถอดบทเรียนเข้าพบ หรือหากเป็นการสัมภาษณ์กลุ่ม สมาชิกกลุ่มอาจว่างไม่ตรงกัน วิธีการจะช่วยให้พบปะกันเร็วขึ้นแต่ยังคงได้สาระตรงประเด็น

1.2 การจัดเวทีเสวนา เพื่อให้การถอดบทเรียนได้ผลดี ผู้ถอดบทเรียนควรปรึกษาหารือผู้บริหารองค์กร และจัดการประชุมเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เมื่องานเสร็จ กิจกรรม หรือ โครงการ ผู้เข้าร่วมเสวนาประกอบด้วย เจ้าของบทเรียนที่จะถอด

2. เครื่องมือคุณภาพที่ใช้ในการถอดบทเรียนงานซ่อมหนังสือ ได้แก่

2.1 แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) เป็นแบบฟอร์มที่ได้รับการออกแบบไว้เพื่อบันทึกข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์

2.2 ตารางบันทึกข้อมูลกระบวนการ (Voice of the Process Table) เป็นเครื่องมือที่ออกแบบมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้โดยการสัมภาษณ์และใช้เทคนิค 5W1H

2.3 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure) เป็นแผนผังที่พนักงานระดับปฏิบัติการใช้ในการวางแผนการทำงานประจำวันให้แต่ละหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2544, 159)

2.4 ผังงานแสดงกระบวนการโดยละเอียด (Process Flow Chart) เป็นภาพขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการ มีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานครบถ้วน รวมทั้งระบุทางเลือกที่จะต้องตัดสินใจและเงื่อนไขในการตัดสินใจไว้ได้ด้วย ช่วยให้เข้าใจกระบวนการที่ซับซ้อนและเงื่อนไขในการตัดสินใจ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2547, หน้า 65)

2.5 การระดมสมอง (Brainstorming) คือ เทคนิคเพื่อทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ จากการประชุมโดยให้ผู้ร่วมประชุมเสนอ ความคิดเห็นให้มากที่สุดในเรื่องที่กำหนดไว้ ภายในเวลาอันจำกัด (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542, หน้า 86)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการจัดทำคู่มือกระบวนการจากคู่มือคุณภาพ ISO 9001:2008 (Leadership 2010) เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงานซ่อมและบำรุงรักษาหนังสือ ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งประกอบด้วย

1. รูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

มาตรฐาน ISO 9001:2008 ได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำเอกสารเพื่อทำให้การบริหารงานเป็นไปได้สะดวก เข้าใจง่าย และพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งรูปแบบของเอกสารเป็น 4 ระดับ (Leadership2010) ดังนี้

1.1 คู่มือคุณภาพ (Quality /System Manual) เป็นเอกสารระดับสูงสุดในระบบคุณภาพ ภาพรวมของระบบและการจัดการคุณภาพทั้งหมดขององค์กร จัดทำโดยคณะทำงาน ทบทวนโดยผู้จัดการคุณภาพ อนุมัติโดยผู้บริหารสูงสุดขององค์กรหรือในขอบเขตระบบ

1.2 ขั้นตอนการทำงาน (Documented Procedures) เป็นเอกสารอธิบายขั้นตอนการดำเนินการแต่ละกระบวนการหลักที่ได้ชี้บ่งไว้ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นกระบวนการจนสิ้นสุดกระบวนการนั้น

1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) โดยระบุถึง โคร(ผู้ปฏิบัติ) ทำอะไร (ขั้นตอนที่ต้องทำ หรือความรับผิดชอบ) เมื่อไหร่ (เวลา ระยะเวลา ความถี่) ที่ไหน (สถานที่)อย่างไร (รายละเอียดวิธีหรือเทคนิคที่ทำ เช่นเอกสารที่ใช้ บันทึกที่ทำ เครื่องมือที่ต้องใช้)

1.4 เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents) เช่น บันทึก : เป็นคำรวมที่ใช้เรียกเอกสารซึ่งเป็นผลการปฏิบัติงานบันทึกอาจมีรูปแบบฉัดเจน เช่นแบบฟอร์มที่มีข้อมูลแล้วหรือไม่มีรูปแบบชัดเจน เช่น รายงาน ภาพถ่ายการทำงาน เทปบันทึกเสียง วีดีทัศน์เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ว่า

กรมการพัฒนาชุมชน (2550) ถอดบทเรียนเรื่อง โครงการพัฒนาชุมชนจากกลุ่มบุคคลที่เคยร่วมปฏิบัติงานชุมชนผลการศึกษาพบว่า เป็นการถอดบทเรียนโดยเริ่มตั้งแต่ความหมาย ความเป็นมาของการจัดการความรู้ ความเป็นมาของการถอดบทเรียนโครงการฯ วัตถุประสงค์ของการถอดบทเรียนเพื่ออธิบายแนวคิดการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับคู่มือการปฏิบัติงานและขั้นตอนวิธีการถอดบทเรียนอย่างละเอียด เพื่อให้เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการถอดบทเรียนโครงการพัฒนาชุมชนได้อย่างถูกต้อง

เซนนินเกน (Seningen, 2005) ศึกษาเรื่อง การเรียนรู้คุณค่าของการถอดบทเรียนเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นระบบ โดยใช้วิธีบันทึกการถอดบทเรียนลงในเอกสารเพื่อใช้เป็นลายลักษณ์อักษร และเพิ่มความมั่นใจว่าการติดต่อสื่อสารในทีมมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และป้องการการเกิดข้อผู้พลาดซ้ำ เช่น ความล่าช้าของโครงการ งบประมาณที่เกิน และความไม่ถึงพอใจของผู้รับบริการ และหากมีการปรับเปลี่ยน หรือลาออกของบุคลากร ความรู้อาจจะติดตัวคนไปด้วย ดังนั้นจึงควรที่จะทำการจัดเก็บความรู้ไว้ในรูปแบบของเอกสาร ที่เป็นลายลักษณ์อักษรด้วยการถอดบทเรียนเอาไว้เพื่อประโยชน์ต่อการทำงานในภายหน้า วิธีการอาจทำได้ด้วยการประชุมรายสัปดาห์หรือสองสัปดาห์ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ดีสำหรับการแบ่งปันข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ทุกคนที่ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์ จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

2.1 **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

2.1.1 การสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์รายบุคคล ซึ่งอาจต้องใช้การสัมภาษณ์อาจต้องทำหลายรอบ เพื่อให้มั่นใจว่าได้ประเด็นต่าง ๆ ของงานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือให้ครบถ้วน

2.1.2 แบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือของศูนย์ วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.2 เครื่องมือคุณภาพที่ใช้ในการถอดบทเรียนงานซ่อมหนังสือและบำรุงรักษาหนังสือ

2.2.1 แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) เป็นแบบบันทึกความถี่ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สาเหตุของปัญหาการจัดลำดับความสำคัญที่ต้องแก้ไข

2.2.2 ตารางบันทึกข้อมูลกระบวนการ (Voice of the Process Table) เป็นเครื่องมือที่ออกแบบมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้โดยการสัมภาษณ์และใช้เทคนิค 5W1H

2.2.3 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เป็นผังที่ใช้อธิบาย ลำดับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของกิจกรรมการทำงานหลาย ๆ กิจกรรม อันประกอบกันขึ้นเป็นกระบวนการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการที่อยู่ในผังกระบวนการธุรกิจ

2.2.4 ผังงานแสดงกระบวนการโดยละเอียด (Process Flow Chart) เป็นภาพขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการ มีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานครบถ้วน รวมทั้งระบุทางเลือกที่จะต้องตัดสินใจและเงื่อนไขในการตัดสินใจไว้ได้ด้วย ช่วยให้เข้าใจกระบวนการที่ซับซ้อนและเงื่อนไขในการตัดสินใจ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2547, หน้า 65)

2.2.5 การระดมสมอง เป็นกระบวนการที่มีแบบแผนที่ใช้เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาหรือข้อเสนอแนะ จำนวนมากในเวลารวดเร็ว เป็นวิธีการที่ดีในการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และเกิดการมีส่วนร่วมของทีมงานมากที่สุด โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้สำหรับการจัดประชุมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการถอดบทเรียนงานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การเตรียมการถอด บทเรียน ทราบปัญหาจากการเก็บข้อมูลหนังสือชำรุดย้อนหลัง 1 ปี เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ได้แนวทางและเทค นิคในการถอดบทเรียนงานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือที่มีคุณภาพ

2) การดำเนินการถอดบทเรียน ได้ทราบข้อสรุปแนวปฏิบัติที่ดีของกระ บวนการงานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ

3) การเขียนรายงานการถอดบทเรียน วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสรุปความถูกต้องของกระบวน การงานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ และได้คู่มือที่มีความเหมาะสมนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงได้

ผลการวิจัย

การถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้เทคนิค ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามประเด็นการถอดบทเรียน 5 ประเด็นความรู้ประกอบด้วย

ความรู้ที่ 1) การซ่อมบำรุงรักษาหนังสือจัดทำเพื่อให้หนังสือมีอายุการใช้งานมากขึ้นอาจเป็นการบำรุงรักษาหนังสือให้มีสภาพที่สามารถใช้งานได้ ทำให้หนังสือที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีสภาพสมบูรณ์

ความรู้ที่ 2 การซ่อมบำรุงรักษาหนังสือมีวิธีการซ่อม 2 วิธีประกอบด้วย

1) การปรับปรุงหนังสือใหม่เป็นวิธีการปรับปรุงหนังสือที่ซื้อเข้ามาใหม่ให้มีสถาพคงทนต่อการใช้งาน

2)การซ่อมบำรุงหนังสือเก่า คือการนำหนังสือเก่าที่ชำรุดมาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์เหมือนเดิม

ความรู้ที่ 3 ขั้นตอนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือประกอบด้วย การเตรียมเล่มหนังสือ การเตรียมปกหนังสือการเข้าปก

ความรู้ที่ 4 เทคนิคการบำรุงรักษาหนังสือเป็นการจัดให้หนังสืออยู่ในสภาพเรียบร้อย สมบูรณ์มีความแน่นหนา คงทน มีอายุการใช้งานหลักสำคัญมี 2 ประการ 1. การป้องกัน 2. การซ่อมแซม

ความรู้ที่ 5 การซ่อมแซมปรับปรุงหนังสือมีหลักสำคัญอยู่ 4 ประการ เรียกว่าหลัก 4 ประการได้แก่ 1. ประสิทธิภาพ 2. ประหยัด 3. ประณีต 4. ประโยชน์ ได้คู่มืองานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยนำองค์ความรู้ทั้ง 5 องค์ความรู้ที่ได้จากการถอดบทเรียน มาจัดทำเป็นคู่มืองานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ผลการถอดบทเรียนการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ พบว่า ได้องค์ความรู้ 5 องค์ ในการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือที่สามารถนำมาพัฒนาจัดทำเป็นคู่มืองานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของของเซนนินเกน (Seningen, 2005) ที่ศึกษาเรื่อง การเรียนรู้คุณค่าของการถอดบทเรียนเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นระบบ โดยใช้วิธีบันทึกการถอดบทเรียนลงในเอกสารเพื่อใช้เป็นลายลักษณ์อักษร การถอดบทเรียนเอาไว้เพื่อประโยชน์ต่อการทำงานในภายหน้า วิธีการอาจทำได้ด้วยการประชุมรายสัปดาห์หรือสองสัปดาห์ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ดีสำหรับการแบ่งปันข้อมูล และยังสอดคล้องกับการศึกษาของกรมการพัฒนาชุมชน (2550) ถอดบทเรียนเรื่อง โครงการพัฒนาชุมชนจากกลุ่มบุคคลที่เคยร่วมปฏิบัติงานชุมชนผล

การศึกษาพบว่า เป็นการถอดบทเรียนโดยเริ่มตั้งแต่ความหมาย ความเป็นมาของการจัดการความรู้ ความเป็นมาของการถอดบทเรียนโครงการฯ วัตถุประสงค์ของการถอดบทเรียนเพื่ออธิบายแนวคิดการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับคู่มือการปฏิบัติงานและขั้นตอนวิธีการถอดบทเรียนอย่างละเอียด เพื่อให้เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการถอดบทเรียนโครงการพัฒนาชุมชนได้อย่างถูกต้อง

ผลการจัดทำคู่มืองานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า บุคลากรของศูนย์วิทยบริการนำความรู้ เทคนิคต่าง ๆ จากองค์ความรู้ 5 องค์ที่ได้จากการถอดบทเรียนมาสร้างเป็นคู่มือการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือและนำไปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ สามารถลดระยะเวลา ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำเอกสารเพื่อทำให้การบริหารงานเป็นไปได้สะดวก เข้าใจง่าย และพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งรูปแบบของเอกสารเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. คู่มือคุณภาพ (Quality /System Manual) เป็นเอกสารระดับสูงสุดในระบบคุณภาพ ภาพรวมของระบบและการจัดการคุณภาพทั้งหมดขององค์กร จัดทำโดยคณะทำงาน ทบทวนโดยผู้จัดการคุณภาพ อนุมัติโดยผู้บริหารสูงสุดขององค์กรหรือในขอบเขตระบบ

2. ขั้นตอนการทำงาน (Documented Procedures) เป็นเอกสารอธิบายขั้นตอนการดำเนินการแต่ละกระบวนการหลักที่ได้ชี้บ่งไว้ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นกระบวนการจนสิ้นสุดกระบวนการนั้น

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) โดยระบุถึง โคร(ผู้ปฏิบัติ) ทำอะไร (ขั้นตอนที่ต้องทำ หรือความรับผิดชอบ) เมื่อไหร่ (เวลา ระยะเวลา ความถี่) ที่ไหน (สถานที่)อย่างไร (รายละเอียดวิธีหรือเทคนิคที่ทำ เช่น เอกสารที่ใช้ บันทึกที่ทำ เครื่องมือที่ต้องใช้)

4. เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents) เช่น บันทึก : เป็นคำรวมที่ใช้เรียกเอกสารซึ่งเป็นผลการปฏิบัติงานบันทึกอาจมีรูปแบบฉัดเจน เช่นแบบฟอร์มที่มีข้อมูลแล้วหรือไม่มีรูปแบบชัดเจน เช่นรายงาน ภาพถ่ายการทำงาน เทปบันทึกเสียง วีดีทัศน์เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

   1.1 ควรมีการพัฒนาปรับปรุงคู่มืองานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือให้มีความทันสมัยตลอดเวลา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

   2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคู่มืองานซ่อมบำรุงรักษาหนังสือกับหน่อยงานอื่นที่จัดทำคู่มือ

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน. (2550). **แนวคิดการจัดการความรู้ของผ่านคู่มือการปฏิบัติงานของกรมการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์.(2547). **เรื่องเล่า เขย่าคิด.** บริษัท ซัคเซส มีเดีย จำกัด.

เนาวรัตน์ พลายน้อย. (2547). **การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ในการถอดบทเรียนด้วยเครื่องมือการวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ (After Action Review)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พูลสุข เอกไทยเจริญ. (2535). **การบำรุงรักษาหนังสือ**. กรุงเทพฯ: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). **TQM วิถีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บีพีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2544). **TQM living handbook ภาคห้า : การบริหารกระบวนการอย่างมีคุณภาพ.** กรุงเทพฯ: บีพีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2547). **การจัดการความรู้ เพื่อคุณภาพที่สมดุล Knowledge Management for Balance of Quality.** นนทบุรี**:** สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (พรพ) ชั้น 2 อาคารกรมการแพทย์ 6 กระทรวงสาธารณสุข.

Seningen Scott.PMP.(2005). **Learn the Value of Lessons-Learned**. สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 2555.