

การปรับกระบวนการทัศนการทำงานของบุคลากร สำนักวิทยบริการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย*

โดย ศ. ดร. จีระ หงส์ถาวรภักดิ์¹

บทคัดย่อ

เป็นบทความสรุปการบรรยายของ ศ. ดร. จีระ หงส์ถาวรภักดิ์ ที่บรรยายให้แก่บุคลากรสำนักวิทยบริการ เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2549 เนื้อหาเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย โดยใช้แนวความคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ทำงานห้องสมุดสามารถมีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือการมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยได้ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

หัวเรื่อง : ห้องสมุด -- การทำงาน -- ทัศนคติ ; ห้องสมุด -- บทบาทและหน้าที่ ; การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นับเป็นเกียรติอย่างยิ่งของสำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ ศ. ดร. จีระ หงส์ถาวรภักดิ์ เลขานุการมูลนิธิพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศและกรรมการสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้สละเวลาของท่านมาเป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับกระบวนการทัศนในการทำงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเฉพาะในช่วงนี้ที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารใหม่ ซึ่ง

กระบวนการทัศนในการทำงานของบุคลากรนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของการบรรลุวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร บทความนี้กองบรรณาธิการได้ถอดความและเรียบเรียงจากวิดิทัศน์ที่วิทยากรท่านได้บรรยายเรื่อง การปรับกระบวนการทัศนการทำงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2549 ณ ห้องประชุม 1 อาคาร 1 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

* เรียบเรียงจากการบรรยายเรื่อง การปรับกระบวนการทัศนการทำงานของบุคลากร สำนักวิทยบริการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2549 ณ ห้องประชุม 1 อาคาร 1 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดย สิริพร ทิวะสิงห์และ นานิกา เด็ดขุนทด

¹ เลขานุการมูลนิธิพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศ, กรรมการสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น [✉ chira@chiraacademy.com](mailto:chira@chiraacademy.com)

□ ทักษะเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์

ในทักษะของ ศ. ดร. จีระ หงส์ถาวรภักดิ์ เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์นั้น ท่านเห็นว่า

- “ทรัพยากรมนุษย์ไม่ใช่ต้นทุน แต่เป็นกำไร”
- “ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในปัจจุบัน ไม่ใช่เงิน สิ่งของ หรือเครื่องจักร...แต่เป็นคน”
- “การมองภาพทรัพยากรมนุษย์ต้องมองจากส่วนใหญ่ในวงกว้างสู่ส่วนย่อยในวงแคบ (Macro to Micro)”

□ การปรับกระบวนการทัศนการทำงาน

เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย

“...สวัสดิ์ครับ ผมมีความรู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มาเยี่ยมห้องสมุดของท่าน ในฐานะที่ผมเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อไปผมคงต้องมาเยี่ยมที่นี่อีกหลายครั้ง สำหรับวันนี้ค่อนข้างมีเวลาน้อย คงได้สักประมาณ 1 ชั่วโมง เพราะผมติดภารกิจที่ต้องไปเล่าเรื่องภาวะผู้นำให้กับกลุ่มที่เข้าอบรม Seven habit รุ่นที่ 3 ฟัง

วันนี้ไม่มีทฤษฎีอะไร ในห้องนี้ไม่ต้องมีคำว่า How to เพราะวันนี้เราจะพูดคุยกันถึงการทำงานเชิงกระบวนการทัศน ซึ่งทุกคนมีสิทธิที่จะถามคำถาม ผมเองเป็นคนชอบถามคำถาม หลังจากบรรยาย ผมหวังว่าคงจะมีคนในห้องนี้ร่วมถามคำถามสัก 10 คำถาม เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน ถ้าไม่มีคำถามคงต้องบรรยายกันต่อไป

ก่อนอื่น ผมต้องขอแสดงความยินดีกับท่านก่อนที่มีอาชีพที่ดี ได้ทำงานที่

ห้องสมุด ผมเองเป็นคนที่รักห้องสมุด ชีวิตผมได้ดีเพราะห้องสมุด ปัจจุบันผมมีห้องสมุดอยู่ 3 แห่ง แต่ห้องสมุดของผม ไม่ใช่มีแค่หนังสือ แต่ต้องมีบรรยากาศในการทำงานด้วย ไม่ชอบห้องสมุดที่โบราณ เซย ลำสมัย สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นนี้ เมื่อเดินเข้ามามีอินเตอร์เน็ต เป็น Digital Library ผมชอบนะ

ผมเองมีความตั้งใจจะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสถาบันแห่งนี้ ปีละ 20-30 ล้าน เพราะความรู้คือทรัพย์สินทางปัญญาอันยิ่งใหญ่ เวลาผมไปบรรยายที่ไหน ผมต้องการกระตุ้นให้คนอยากทำงานในแนวใหม่ การทำงานในแนวเก่าเหมือนภาษามือที่มีทิศทางเป็นเส้นตรง

ผมเองก็ไม่ได้เก่งกว่าคนในห้องสมุด แต่ผมได้เปรียบทุกคนในห้องนี้ เพราะผมมีความบ้าคลั่งและไม่กลัวอุปสรรค ที่จะเอามันสมองไปใช้ประโยชน์

เมื่อพูดถึงเรื่องมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย การวิจัยมูลค่าเพิ่มนี้ผมเคยมาพูดครั้งหนึ่งแล้วที่บัณฑิตวิทยาลัย ในการปรับกระบวนการทัศนเพื่อสร้างให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยนั้น ต้องตระหนักว่าการวิจัยไม่ใช่เป้าหมายเดียวของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แต่เป้าหมายหลักคือต้องการให้นุเคราะห์เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ หากมีเฉพาะการวิจัย แต่นุเคราะห์ไม่ชอบการเรียนรู้ ไม่อ่าน ไม่ชอบการประยุกต์ใช้ ไม่ปะทะสังสรรค์ทางวิชาการ ไม่ชอบติดตามข่าวสาร มีวิจัยอย่างเดียวก็ไม่พอ

ยกตัวอย่างเช่น Edward de Bono ตามคนในห้องนี้ว่ารู้จักไหม ถ้าท่านอยู่กับ สารสนเทศ ก็ควรจะรู้จัก Edward de Bono เป็นเจ้าพ่อที่ศึกษาเรื่อง Thinking Hat เป็นครู ที่สอนเกี่ยวกับวิธีการคิดจริงๆ แล้วเค้าเป็น หมอนะ แต่ไม่ชอบหมอน จึงไปเรียนจิตวิทยา ด้วย แล้วมาเป็นคนที่สอนวิธีการคิด ขณะนี้ เป็นหมายเลขหนึ่งของโลกไปแล้ว

การที่เราสอนให้คนคิดเป็น วิเคราะห์เป็น นับเป็นพื้นฐานอันแรกของการ ทำวิจัยเป็น นักศึกษาปริญญาโทที่ถูกบังคับ โดยหลักสูตรให้ทำวิทยานิพนธ์จบแล้ว บางคนยังคิดไม่เป็นเลย วิทยานิพนธ์อาจมี มูลค่าน้อย ถ้าสังคมไม่ใช่สังคมการเรียนรู้ เพราะหากเป็นสังคมการเรียนรู้แล้วเราจะ วิเคราะห์ได้ว่าเมื่อได้ความรู้มาจะสามารถ นำมาพัฒนาตนเอง นำสู่การพัฒนาสังคม และพัฒนาประเทศได้อย่างไร นั่นแหละคือ ความมีคุณค่าของวิทยานิพนธ์หรือผลงาน วิจัย

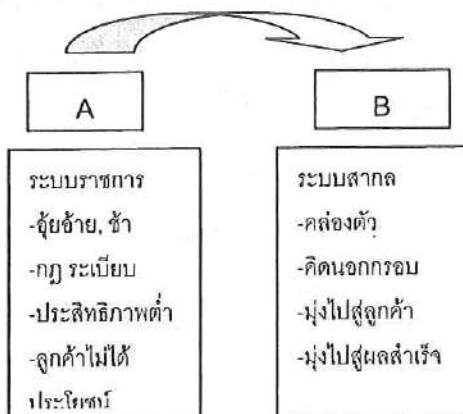
ดังนั้น ห้องสมุดที่ดีก็ต้องคิดในการ สร้างมูลค่าเพิ่มด้วย ต้องอิงวิสัยทัศน์ของ มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นเองนั้นมี หน้าที่เป็น S และ D S คือ Supply ส่วน D นั้นคือ Demand ในเรื่องของ Supply การ สนับสนุนเป็นหน้าที่หลักของห้องสมุด ห้องสมุดต้องจัดหาอินเทอร์เน็ต จัดให้บริการ แบบ Digital เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการ ศึกษาของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาจบไป เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ สามารถนำความรู้ ความสามารถไปพัฒนาประเทศได้มากที่สุด นั่นแหละคือว่าห้องสมุดบรรลุวัตถุประสงค์

ได้ โดยเฉพาะเมื่อบัณฑิตที่ประสบความสำเร็จแล้วได้กล่าวว่า ผมประสบความสำเร็จ ในวันนี้ได้ต้องขอขอบคุณห้องสมุดเป็นอย่างมาก

วันนี้ ผมสร้างองค์ความรู้ ถ้าผมทำ สำเร็จ บุคลากรของสำนักวิทยบริการจะเกิด ความกระตือรือร้น ห้องสมุดจะเป็นองค์กรที่ ทำให้ผู้ใช้บริการบ้างในการใช้ห้องสมุด เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับมหาวิทยาลัยในการ เป็นสังคมการเรียนรู้ เป็นพื้นฐานของ มหาวิทยาลัยวิจัย และก้าวสู่มหาวิทยาลัยวิจัย ที่แท้จริง ก่อนอื่นจะถามว่า องค์กรเราจะ สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของ มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้หรือยัง ไม่ต้อง โกรธกันนะถ้าจะบอกว่า ยัง เพราะเรายังมี โลกทัศน์แคบ เราจึงต้องปรับเปลี่ยนกระบวน ทัศน์และรักที่จะเรียนรู้

ในการสร้างสังคมการเรียนรู้ ผม สามารถบรรยายให้ฟังได้ ณ วันนี้ไม่ต้องมี คนซื้อจิปะก็ได้ แต่ในการนำไปสร้าง ประโยชน์สูงสุดนั้น อาจไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะ ความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับความรู้ นำไปสู่สังคมวิจัยและสังคมการเรียนรู้นั้น เป็นขั้นตอนที่ใหญ่โตมาก คำว่ากระบวน ทัศน์จึงเข้ามามีบทบาท ถ้าไม่ปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ การทำงานในระบบราชการก็ ทำงานไปเรื่อยๆ เวลาเราอยู่ที่เดิม ไม่มีใครมา กระตุ้น เราจะไปเรื่อยๆ แต่ถ้าเป็นการทำงาน ของสังคมแห่งการเรียนรู้ ต้องคิดและทำงาน อยู่นอกกรอบ Thinking & Doing, Thinking out of the Box

อย่างเช่นวันนี้ องค์กรของท่าน ประสบความสำเร็จในการเชิญผมมาบรรยาย มีหลายหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องการเชิญผมมาบรรยายเช่นเดียวกัน แต่ไม่สำเร็จเพราะคิดว่าผมมีงานเยอะ ผมมีตำแหน่งใหญ่ อาจไม่มีเวลาว่าง แต่ที่องค์กรของท่านทำสำเร็จ เพราะท่านอาจารย์สถาม ท่านตรวจสอบตารางเวลาการทำงานของผม และลองพยายามที่จะเชิญผมมา นั่นแหละคือการคิดและทำนอกกรอบ และผมก็ชอบนะที่ได้มาในวันนี้ ตกกลางคืนเป็นเครือข่ายกันแล้วนะอีกเรื่องตอนผมทำงานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผมไม่เคยกลับบ้านก่อน 5 โมง เย็นเลยนะ ผมบอกแล้วว่าผมบ้าคลั่งในการทำงาน ตอนนั้นถ้างบประมาณในการทำงานมีไม่เพียงพอ เราต้องหยุดทำงานหรือ แต่ผมไม่ เรามีวิธีหางบประมาณเยอะแยะไป อีกอย่างตอนนี้ผมชอบความทันสมัยของเทคโนโลยี ผมใช้ความเป็น Digital Office สามารถทำงานนอกสำนักงานได้มากขึ้น และงานยังคงมีประสิทธิภาพเช่นเดิม โดยผมใช้ E-mail ในการติดต่อ ประสานงาน สั่งการ ติดตาม และใช้เว็บในการติดตามข้อมูลข่าวสารจากทุกมุมโลก มันทำให้ผมได้เปรียบที่สำคัญผมสามารถวิเคราะห์และนำไปใช้ได้ตลอดเวลาที่ผมต้องการ



การทำงานในระบบราชการนั้นวัดจากตัวเองเป็นหลัก เราควรเน้นให้นักศึกษาหรือผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด หากเราอยากไปส่งเสริมการวิจัยในชุมชน เราต้องคิดว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่ได้มีหน้าที่เพียงแค่ผลิตบัณฑิตไปอนตลาตเท่านั้น แต่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความยากจนของอีสานด้วย ห้องสมุดก็จะมีมุมมองโดยวัดจากความคาดหวังของหน่วยงานหลักและชุมชน โดยไม่ได้มองจากตนเองว่า ณ ปัจจุบันมีบริการอะไรบ้าง แต่จะทำให้ห้องสมุดวางแผนได้ว่าเราต้องทำอะไรต่อไป เช่นเดียวกัน หากจะบอกว่าการรู้จักผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับฐานข้อมูลนั้น ไม่ใช่รู้เฉยๆ ต้องนำแนวคิดของเขาไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม

วิธีการคิดเป็นสังคมนาความรู้ เริ่มจาก Data สู่อินฟอร์เมชัน เป็น Knowledge ซึ่งเรื่องนี้พวกห้องสมุดคงรู้กันดี ปัจจุบันหนังสือมีความเป็นบูรณาการ หนังสือหนึ่งเล่มอาจไม่มีศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่งโดยเฉพาะ แต่ต้องข้ามศาสตร์ได้ คนของห้องสมุดต้องเปิดโลกทัศน์ว่าเราอยู่บนฐานข้อมูล ไม่ใช่ฐานข้อมูลที่นิ่ง แต่เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลอื่นๆ ดังนั้นในการทำงานและทักษะการทำงานตามโครงสร้าง (Function Skill) อย่างเดียวไม่พอ จำเป็นต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) เพิ่มเติมในการปฏิบัติงานด้วย

เพราะฉะนั้นอยากให้รู้ว่าการเป็นผู้ทำงานในกระบวนการแบบใหม่นั้น ต้อง 1) อย่าทำงานเป็นแบบเดิม การทำงานแบบเดิมนั้นทำได้ แต่ต้องตระหนักว่าเมื่อศาสตร์อื่นๆ

มีความเป็นบูรณาการ ห้องสมุดจะให้ศาสตร์อื่นๆ ทำอะไรร่วมกับห้องสมุด และ 2) มีความรู้เชิงการจัดการ ใช้การบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกในการได้รับประโยชน์สูงสุดในเวลาที่รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ

ผมอยากกระตุ้นให้ทุกคนมีทัศนคติที่กว้างขึ้น อยากให้ทุกคนคิดเป็นว่าจะทำอย่างไรให้งานที่คุณทำอยู่ดีขึ้น การทำงานเชิงกระบวนการทัศนนั้นต้องประกอบด้วย 1) Look 2) Prepare 3) Do และ 4) Overcome Difficulty

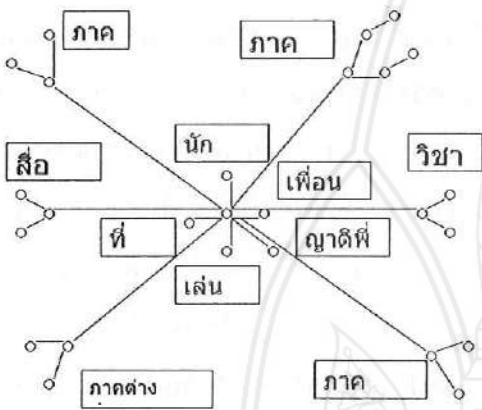
Look คือ มองโลกาภิวัตน์ว่าคืออะไร มองจุดแข็ง จุดอ่อน และเราจะฉกฉวยโอกาสและหลีกเลี่ยงความเสี่ยงอย่างไร ซึ่งการเรียนรู้จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้มองโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการเรียนรู้จะต้องใช้ทฤษฎี 4L'S คือ 1) Learning Methodology-เข้าใจวิธีการเรียนรู้ 2) Learning Environmental-สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ 3) Learning Opportunities-สร้างโอกาสในการเรียนรู้ 4) Learning Communities -สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้

อย่างเช่นถ้าท่านมีโลกทัศน์ที่กว้าง ท่านจะรู้ว่านักวิชาการนั้นนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยและสำคัญในการประชุมต่างๆ พวก Conference หรือ Proceeding นั้น สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้มากกว่าหนังสืออีกเมื่อเรามองสภาพปัจจุบันของห้องสมุด ดูว่าเซช เข้า อยู่ไปวันๆ ไม่บูรณาการ ไม่ทันสมัยจริงๆ แล้วขอบอกว่าพวกเราพร้อมนะ แต่ขาดการกระตุ้น อันดับแรกควรเริ่มที่ตนเอง

จากการเรียนรู้ก่อน แล้วค่อยพัฒนาความคิดนำไปสู่การจัดการความรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ต่อไป

Prepare คือ การเตรียมตัว เมื่อมองโลกาภิวัตน์ออกแล้ว เราก็ต้องเตรียมพร้อมในการเผชิญกับมัน โดยเราต้องสร้างให้ตัวเรามีทักษะความสามารถมากขึ้น หรือสร้างสมรรถนะ (Competency) เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับโลกมากขึ้น สมรรถนะ (Competency) ที่ควรจะมี คือ ทฤษฎี 8 K's ซึ่งได้แก่ 1) Human Capital-ทุนมนุษย์ ได้มาจากความรู้ขั้นพื้นฐานของการศึกษาเล่าเรียน ในสถานศึกษา 2) Intellectual Capital-ทุนทางปัญญา ต้องสามารถคิดเป็น วิเคราะห์เป็น มีการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปสร้างมูลค่าเพิ่มได้ 3) Ethical Capital-ทุนทางจริยธรรม คือ บุคคลที่มีความรู้ดี สติปัญญาดี แต่ถ้าไม่มีคุณธรรมก็ไม่สามารถพัฒนาองค์กรหรือประเทศได้อย่างดี ยิ่งถ้านำเอาความรู้ ความสามารถที่ได้รับไปใช้ในสิ่งที่ไม่ถูกต้องก็ย่อมสร้างปัญหาให้กับสังคมมากยิ่งขึ้น ฉะนั้น ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรปลูงฝังทุนทางจริยธรรมไว้ ตั้งแต่เบื่องแรก 4) Happiness Capital-ทุนแห่งความสุข การทำงานอย่างมีความสุข เราจะต้องรู้จักมุ่งหมายของงาน รู้ว่าผู้รับบริการต้องการอะไร รู้จักความสามารถของตนเอง เตรียมตัวดี มีทีมที่ดี มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความสามารถที่จะเรียนรู้ ต้องมีความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ไม่เครียด และเพิ่มคุณค่าให้ตัวเองในการทำงาน 5) Social Capital-

ทุนทางสังคม คือเครือข่ายรอบๆ ตัวเรา และเครือข่ายภายนอก เช่น เพื่อนสนิท เพื่อน นักวิจัยเก่า ญาติพี่น้อง ครอบครัวและอื่นๆ ยังมีเครือข่ายภายนอกที่ทุกคนควรจะสร้างขึ้นมา เช่น เครือข่ายภาครัฐ ภาควิชาการ ภาคธุรกิจ ภาคต่างประเทศและภาคสื่อมวลชน เป็นต้น ซึ่งการบริหารเครือข่ายเหล่านี้ให้ได้ เพราะเครือข่ายจะช่วยบอกต่อและต่อยอดช่วยให้การทำงานของเราระดับความสำเร็จดังรูป



6) Sustainability-ทุนแห่งความยั่งยืน จำเป็นอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ หากเราไม่พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนแล้ว เราก็จะไม่สามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ในโลกยุคไร้พรมแดน

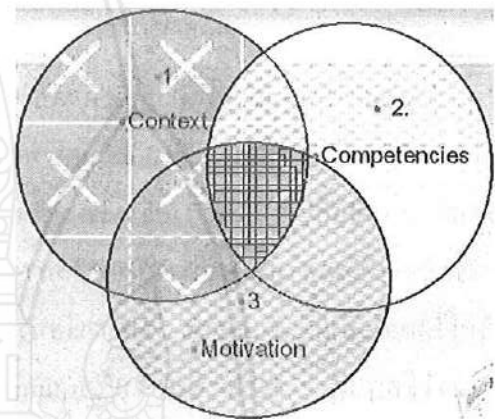
และทุนอีก 5 ข้อสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ ที่กล่าวไว้ใน หน่ย 5 K's ได้แก่

- 1. Innovation Capital - ทุนทางนวัตกรรม
- 2. Creativity Capital - ทุนแห่งการสร้างสรรค์
- 3. Knowledge Capital - ทุนทางความรู้
- 4. Cultural Capital - ทุนทางวัฒนธรรม
- 5. Emotional Capital - ทุนทางอารมณ์

7) Digital Capital-ทุนทางเทคโนโลยี เป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งข่าวสารและเทคโนโลยี จึงจำเป็นที่จะ

พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทางเทคโนโลยี เพื่อที่จะพัฒนาและแข่งขันกับนานาชาติของประเทศได้ 8) Talented Capital-ทุนทางความรู้ ทักษะและทัศนคติ (Knowledge, Skill, and Mindset) เป็นทุนที่สำคัญและขาดไม่ได้สำหรับทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้ เป็นทุนแห่งความรู้ ทักษะและทัศนคติ ที่ถูกต้องในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

DO คือ ต้องทำให้สำเร็จ โดยใช้ ทฤษฎี 3 วงกลม



ทฤษฎี 3 วงกลมนั้นประกอบด้วย

วงกลมที่ 1 Context หรือสภาพแวดล้อมในองค์กรว่าเอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยพิจารณาจากระบบโครงสร้างที่คล่องตัว การนำระบบ IT มาใช้ในการบริหารงาน กระบวนการ (Process) การนำ Data และ Knowledge มาสร้างมูลค่าเพิ่ม

วงกลมที่ 2 Competencies หรือสมรรถนะ ต้องมองคุณภาพจาก Gap Analysis ว่ามีทักษะและสมรรถนะอะไรบ้าง และขาดอะไร แล้วพยายามลดช่องว่างนั้น

วงกลมที่ 3 Motivation หรือ การจูงใจ ซึ่งจะทำอย่างไรให้การจูงใจมีประสิทธิภาพและเกิดผลจริงกับงาน

ถ้ามีสิ่งใดติดขัดต้องรีบแก้ไขโดยทันที ตรงกับทฤษฎี 2 R's คือ 1) ตรงกับความจริง (Reality) และ 2) ตรงประเด็น (Relevance) ซึ่งในทัศนะของผมคิดว่า การมองทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) นั้น ต้องมองให้ตรงกับทฤษฎีดังกล่าว

และการทำงานเชิงกระบวนการที่ ประเด็นที่ 4 คือ **Overcome Difficulty** คือ การเอาชนะอุปสรรค ซึ่งอุปสรรคสำคัญที่เกิดขึ้นในองค์กรต่างๆ ก็คือ 1) คนไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง คนไม่ชอบการเรียนรู้ การไม่เข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ฝังรากลึกลงมา และการบริหารในลักษณะที่เป็นทหาร (Command & Control) ในการเอาชนะอุปสรรคไม่มีคำถามว่า “ต้องทำอะไร” แต่จะใช้คำถามว่า “ทำอะไรให้สำเร็จ”

ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยวิจัยต้องตระหนักว่าเราเป็นคนที่สามารถส่งเสริมให้คนทำวิจัย แต่อย่าให้เป็นแค่ราคาคุย เพราะฉะนั้นต้องเริ่มที่ตัวเราเองก่อน โดยหาความรู้ใหม่ มองใหม่ เพราะ ณ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานในทิศทางใหม่

ผมอยากกระตุ้นให้คนมีทัศนคติที่กว้างขึ้น อยากให้ทุกคนคิดเป็น การจะเป็นทั้งหมดที่ผมพูดมาวันนี้ ยากไหมขอตอบว่า ยาก แม้ว่าจะยังทำไม่ได้ แต่ต้องตระหนักและเริ่มคิด ให้ความคิดซึมลึก ถ้าเห็นแนว

ทางทั้งหมด จับประเด็นได้ ก็สามารถปรับกระบวนการทัศนในการทำงานได้แน่นอน การทำงานต้องเป็นเชิงรุก ให้พวกเรากระโดดออกมาจากกล่อง ใช้ศักยภาพให้เต็มที่ ต้องเก่งแบบมีทีมและพันธมิตร อย่าเก่งคนเดียว คุณก็จะเป็นคนที่ทำให้องค์กรเป็นเลิศ และห้องสมุดก็จะเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยวิจัยที่มีคุณภาพ

สำหรับวันนี้ต้องขอขอบคุณที่ท่านทั้งหลายได้เชิญผมมาบรรยาย ผมคงได้รับเกียรติจากท่านอีกในโอกาสต่อไป หากท่านใดสนใจที่จะพูดคุยกับผม สามารถติดต่อผมได้ทาง E-mail ได้ที่ chira@chiraacademy.com ซึ่งผมมีความยินดีอย่างยิ่งที่จะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับท่านเสมอ