

## การจัดการความรู้ การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์

Knowledge management, information searching online.

อภิชาติ จันทะเดช<sup>1</sup> วิชัย พัวรุ่งโรจน์<sup>1,3</sup> ปาริชาติ แสงระชะฎ<sup>1,2</sup> สุชาติ พรหมโคตร<sup>1,3,4</sup>

<sup>1</sup>สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

<sup>2</sup>สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

<sup>3</sup>สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

<sup>4</sup>สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

E-mail apirudee.jan@lru.ac.th

### บทคัดย่อ

การจัดการความรู้ การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เป็นอีกหนึ่งโครงการที่ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรนำความรู้และประสบการณ์มาจัดการอย่างเป็นระบบตามกระบวนการจัดการความรู้และนำความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนหรือหน่วยงานอื่นๆได้รับรู้และเนื่องด้วยขณะนี้ศูนย์วิทยบริการได้ขับเคลื่อนการให้บริการสารสนเทศในฐานะแหล่งการเรียนรู้ที่อยู่ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge base economy) ซึ่งเป็นยุคที่ทุกๆกิจกรรมดำเนินไปด้วยความรู้เป็นแกนหลักนั้นคือการผลิตและแพร่กระจายสินค้าและบริการโดยอาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก ในการสร้างความเติบโต ความมั่นคงและสร้างงานในทุกภาคเศรษฐกิจ ด้วยเหตุนี้สังคมและหน่วยงานต่างๆ จึงต้องปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นความรู้จึงเป็นอำนาจ (Knowledge power) เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่ผูกพันอยู่กับงานหรือกิจกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร และความรู้ที่ใช้ในการทำงานนั้นถูกสร้างขึ้นโดยผู้ปฏิบัติงาน หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง อาจสร้างขึ้นจากการเลือกเอาความรู้เชิงทฤษฎีหรือความรู้จากภายนอกมาปรับแต่งเพื่อการใช้งาน หรือสร้างขึ้นโดยตรงจากประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นการจัดการความรู้จึงถือเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร เนื่องจากความรู้ที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้นั้น ต้องพัฒนาจากข้อมูลระดับสารสนเทศ ระดับความรู้ภายใน (Tacit knowledge) ไปสู่ระดับปฏิบัติหรือผลสะท้อน จนกระทั่งถึงระดับปัญญา ทั้งนี้การจัดการความรู้ในองค์กรถือเป็นวิธีการพัฒนากระบวนการของนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องร่วมกับสมาชิกทุกคนภายในองค์กร

**คำสำคัญ:** การจัดการความรู้ องค์กรแห่งการเรียนรู้ ความรู้

## Abstract

Knowledge management, information searching online. The office of Academic Resources and Information Technology, Loei Rajabhat University. It is another project that the Information Technology and Service Center has organized to promote the knowledge and experience of the personnel to manage the system according to the knowledge management process and bring knowledge to exchange, learn and publish. Public relations or other agencies have been recognized and Nowadays The Academic center provide information service as a learning center with Knowledge base Economy. Which is every activities proceeding with the main knowledge are production, goods distribution and service by knowledge provide is the main for growing, stability and jobs in every part of economic. For this reason, the society and the organization must adaptation to organization of learning. So, the knowledge is a power. The knowledge as affiliate in work or activity with each person in organization and knowledge use for working create by worker or group worker. They are create with theoretical knowledge or external knowledge adapt for working, create by experience from working. So knowledge management is creating advantage competition in organization. Which is knowledge management can using by develop from data information with tacit knowledge to practice or reaction to talent. Knowledge management in organization is develop method for innovation continuous with all members in the organization.

**Keywords: Knowledge management Learning organization Knowledge**

## บทนำ

เศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge base economy) คือการผลิตและแพร่กระจายสินค้าและบริการโดยอาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักในการสร้างความเติบโต ความมั่นคงและสร้างงานในทุกภาคเศรษฐกิจ ส่งผลให้สังคมและหน่วยงานต่างๆต้องปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, ม.ป.ป., ออนไลน์) พร้อมทั้งยังส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เกิดการแข่งขันในการให้บริการค่อนข้างสูงด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ทำให้ความรู้ซึ่งถือเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่มีความสำคัญและแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่นๆ มีความสำคัญอย่างยิ่งในทุกกระบวนการการทำงาน (นลวัชร ชุนลา, และเกษราภรณ์ สุดตาพงศ์, 2558, น.131 – 141) หากทุกคนในองค์กรมีแนวทางการจัดการความรู้โดยมีการเรียนรู้ และมีการพัฒนาแนวความคิดตลอดจนพัฒนาความสามารถใหม่ๆ ของตนเองให้เกิดขึ้นและเคลื่อนไหวอยู่ในองค์กรตลอดเวลา จะส่งผลดีต่อองค์กรโดยรวม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องมีการจัดการความรู้ (Knowledge management: KM) ซึ่งเป็นกระบวนการรวบรวม จัดการ ความรู้

ความชำนาญ ไม่ว่าจะความรู้นั้นจะอยู่ในคอมพิวเตอร์ ในกระดาษ หรือในตัวบุคคล ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ในปัจเจกบุคคล องค์กรและชุมชน เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาคุณภาพงานบริการ กระบวนการจัดการความรู้มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดการให้บุคลากรได้รับความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิม โดยให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น การจัดการความรู้เป็น กระบวนการบริหารรูปแบบใหม่ที่เน้นในด้านการพัฒนากระบวนการงานควบคู่ไปกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยทุกกระบวนการงานจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ ที่เป็นผลมาจากการขยายวง และการประสานความรู้รวมถึงการฉลาดคิดไปตลอดทั่วทั้งองค์กรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเท่ากับว่า องค์กรที่มีการบริหารจัดการความรู้เป็นอย่างดีเป็นระบบ ก็จะเกิดเป็นโอกาสอันสำคัญต่อการพัฒนาให้เป็นองค์กรที่เปี่ยมไปด้วยการทำงานอย่างฉลาดคิดและสร้างสรรค์ในที่สุด ทำให้องค์กรนั้นสามารถเผชิญกับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ รูปแบบ และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหมดได้เป็นอย่างดี หน่วยงานจึงต้องมีการพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และปรับตัวให้ทันต่อสถานะของการแข่งขันที่เกิดขึ้นในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การจัดการความรู้ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านความรู้ ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่บุคลากรเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เป็นการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนอื่น ๆ ในองค์กร และนำความรู้ไปปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเป็นการพัฒนาคนและพัฒนาองค์กร

ด้วยความสำคัญของความรู้ซึ่งถือเป็นทรัพยากรหลักในกระบวนการพัฒนาให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยจึงมีโครงการ การจัดการความรู้ (Knowledge management) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรนำความรู้และประสบการณ์มาจัดการความรู้อย่างเป็นระบบตามกระบวนการจัดการความรู้และนำความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนหรือหน่วยงานอื่นๆได้รับรู้ และเพื่อให้บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management)
2. เพื่อถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. จัดประชุมกำหนดหัวข้อ โดยพิจารณาตามยุทธศาสตร์ และปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นั่นคือบุคลากรภายในองค์กรในบางส่วนยังคงขาดความรู้ด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จึงทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการตอบปัญหาและช่วยค้นคว้าสารสนเทศและด้วยบุคลากรที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ยังขาดความรู้ในเรื่องของฐานข้อมูลออนไลน์พร้อมทั้งเรื่องของเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจึงส่งผลให้การให้บริการมีความล่าช้า

2. ผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกันกำหนดแนวทางและกิจกรรมตาม วงจรการจัดการความรู้ (Change management process) (รังสรรค์ เนียมสนิท, 2552, ออนไลน์) ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ข้อดังนี้

2.1 ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Transition and behavior management) จัดบรรยากาศที่ทำงานให้มีบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเพิ่มมุมสำหรับนั่งพักผ่อนระหว่างการทำงาน เพื่อใช้เป็นพื้นที่ในการพูดคุยปรึกษาหารือในปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้ช่วยกันออกความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรหรือการให้บริการต่างๆ โดยการสนับสนุนและผลักดันของผู้บริหาร จากในอดีตบุคลากรแต่ละศูนย์มาทำงานในช่วงเช้าจะเข้านั่งประจำที่ก็มีมีการปรับเปลี่ยนมาเป็นการนั่งจับกาแฟหรือนั่งพูดคุยปรึกษาหารือในเรื่องของงานที่ผ่านว่ามีความบกพร่องในบริการด้านใดบ้างและจะแก้ไขอย่างไรในทุกๆเช้า

2.2 การสื่อสาร (Communication) การแลกเปลี่ยนข้อมูลของบุคลากรแต่ละศูนย์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอาศัยสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการสื่อสาร อาทิเช่น Facebook Line เป็นต้น ในการสื่อสารเบื้องต้น หรือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ

2.3 กระบวนการและเครื่องมือ ซึ่งกระบวนการหลักๆ ในการจัดการความรู้ มี 7 กระบวนการโดยจะกล่าวถึงรายละเอียดในกระบวนการจัดการความรู้ (KM process) ส่วนนี้เป็นแกนหลักของการจัดการความรู้ทั้งหมด และเปิดเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge forum) นั่นคือให้บุคลากรภายในองค์กรสืบเปลี่ยนหมุนเวียนขึ้นไปบรรยายและแนะนำเทคนิคต่างๆในการสืบค้นที่ตนเองมีความถนัดและเชี่ยวชาญ ดังภาพที่ 1

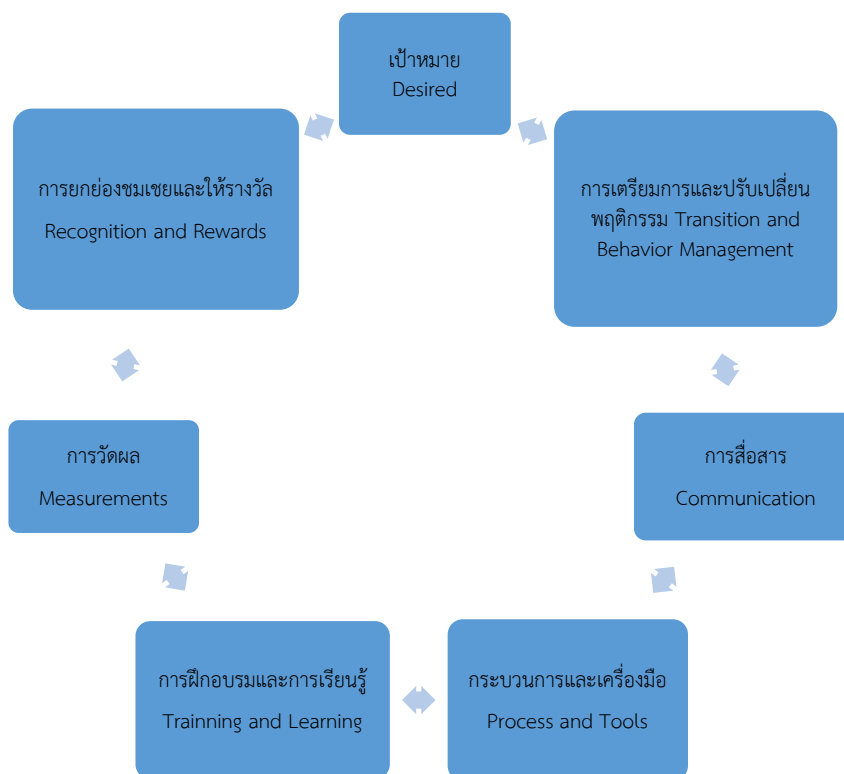


ภาพที่ 1 วิทยากรในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

2.4 การให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ (Training and learning) ให้กับคนในองค์กรไม่ว่าจะฝึกอบรม เอกสาร หรือ เทคโนโลยี อย่างไรก็ตามความเหมาะสมขององค์กรที่สำคัญคือพยายามสอดแทรกความรู้ด้านการจัดการความรู้เข้าไปบ่อยๆ ในทุกๆ รอบปีงบประมาณจะมีการโครงการอบรมเชิงปฏิบัติด้านการจัดการความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในศูนย์แต่ละศูนย์ โดยการนำเอาหัวข้อที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการมาเรียนรู้ร่วมกันตามความถนัดและเชี่ยวชาญของบุคลากรแต่ละศูนย์

2.5 การวัดผล (Measurement) การดำเนินการตามแผน ผลผลิตที่ได้และผลลัพธ์จากการจัดการความรู้ในช่วงแรกของการดำเนินการอาจจะวัดเพียงความก้าวหน้าตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดในแผน นั่นคือใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติ

2.6 การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นการจูงใจให้คนในองค์กรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ สนใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้กันมากขึ้น โดยผู้บริหารได้มีการกล่าวคำยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการด้านการสืบค้นฐานข้อมูล ได้แก่ บรรณารักษ์ และบุคลากรในศูนย์วิทยบริการ ที่ได้มีการพัฒนาทักษะและเทคนิคด้านการสืบค้นจากฐานข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะฐานข้อมูลที่เป็นภาษาต่างประเทศ



ภาพที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

### 3. กระบวนการจัดการความรู้ KM Process ซึ่งมี 7 ขั้นตอน คือ

3.1 บ่งชี้ความรู้เป็นการค้นหาว่า ความรู้ที่สำคัญ ต่อการบรรลุเป้าหมาย คืออะไร อยู่ที่ใคร ยังขาดความรู้อะไร ในขั้นตอนนี้ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยได้ใช้วิธีการระดมสมอง (Brainstorming) พบว่ายังขาดความเชี่ยวชาญในความรู้ด้านการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สืบเนื่องจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานมีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านที่แตกต่างกันทำให้มักจะเกิดปัญหาทุกครั้งที่มีผู้ใช้บริการมาขอใช้บริการตอบปัญหาและค้นคืนในเรื่องของการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และด้วยความเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกันนั้นจึงทำให้เกิดข้อจำกัดในการให้บริการที่ส่งผลให้ล่าช้า เพราะต้องสอบถามว่าใครมีความถนัดและเข้าใจในความรู้สาขาใดบ้างแล้วจึงจะให้บริการที่ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

3.2 การสร้างและแสวงหาความรู้เป็นการหาวิธีในการดึงเอาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ตัวบุคคล ผู้ให้บริการ ในกระบวนการนี้ได้นำเอากระบวนการในการสร้างความรู้ที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) คือเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากเอกสาร ตำรา ต่างๆ และความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) คือความรู้ที่ได้จากตัวบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 4 กระบวนการ (Nonaka & Takeuchi, 2012) คือ

3.2.1 Socialization คือการสร้างความรู้ด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำหรับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์ที่แต่ละคนมีความเชี่ยวชาญในแต่ละฐานข้อมูลให้แก่สมาชิกในองค์กรได้เรียนรู้ไปพร้อมๆกัน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำหรับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2.2 Externalization คือการนำความรู้ในตัวบุคคล แปลงเป็นความรู้ที่สามารถจับต้องได้หรือเป็นลายลักษณ์อักษร คือการจัดทำคู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 คู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์

3.2.3 Combination คือการผสมผสานความรู้ที่ขัดแย้งมารวมกัน นั่นคือการนำเอาความรู้ด้านเทคนิคการสืบค้นต่างๆ เทคนิคการใช้คำค้น เทคนิคการใช้สัญลักษณ์ต่างๆในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

3.2.4 Internalization คือการนำความรู้ที่ได้มาใหม่ไปใช้ปฏิบัติหรือลงมือทำจริงๆ นั่นคือนำเอาเล่มคู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ แยกแต่ละฐานข้อมูล และเขียนอธิบายรายละเอียดแต่ละขั้นตอนในการสืบค้นให้ชัดเจน เผยแพร่ใน Website Fan page Facebook เอกสารหนังสือเวียน

3.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อได้เนื้อหาความรู้มาแล้วต้องมีการแบ่งประเภทความรู้ จัดทำสารบัญเพื่อให้การเก็บรวบรวมและการค้นหาได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ในขั้นตอนนี้หลังจากจัดอบรมเชิงปฏิบัติแล้วนั้น ได้จัดทำเล่มคู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ขึ้นมา โดยรวบรวมเอาเทคนิคและวิธีการสืบค้นของทุกๆ คนที่ได้ร่วมกันถ่ายทอดในการอบรมเชิงปฏิบัติการ มาแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 กลุ่มด้วยกันคือ เทคนิคการสืบค้น ฐานข้อมูลภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลภาษาไทย การสืบค้นทรัพยากรภายในศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ฐานข้อมูล E - Clipping ฐานข้อมูล E - Book

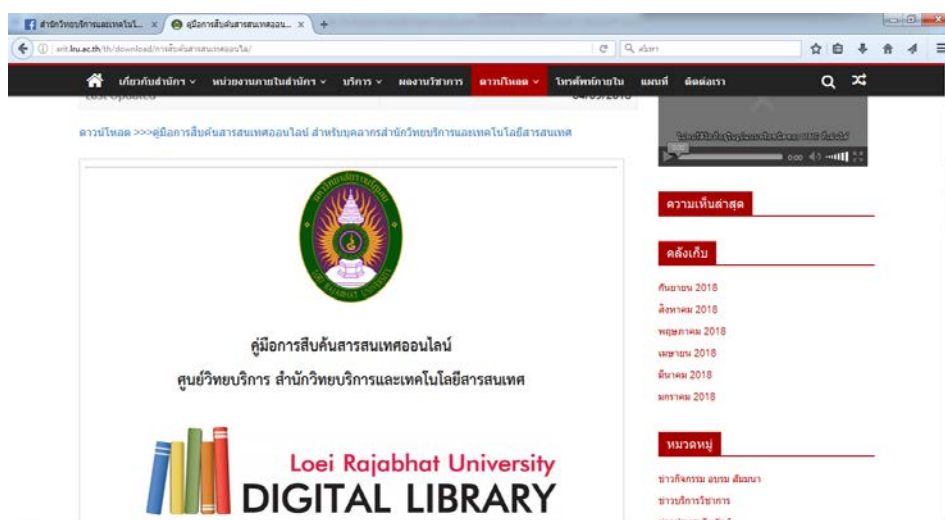
3.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ก่อนนำเข้าสู่ระบบจะต้องปรับปรุงเนื้อหา การใช้ ภาษาให้เป็นภาษาเดียวกัน เพื่อไม่ให้ผู้ที่นำความรู้ไปใช้สับสน รวมทั้งรูปแบบของข้อมูล เพื่อความสะดวกในการป้อนเข้าสู่ระบบ โดยการจัดประชุมและอภิปรายตรวจสอบเล่มความถูกต้องในการใช้คำ การจัดวางรูปแบบ และการใช้เทคนิคการสืบค้นต่างๆเสริมเข้าไปในแต่ละฐานข้อมูล ดังภาพที่ 5





ภาพที่ 5 กิจกรรมสรุปความรู้ที่ได้จากแข่งขันประสพการณ์ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำหรับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

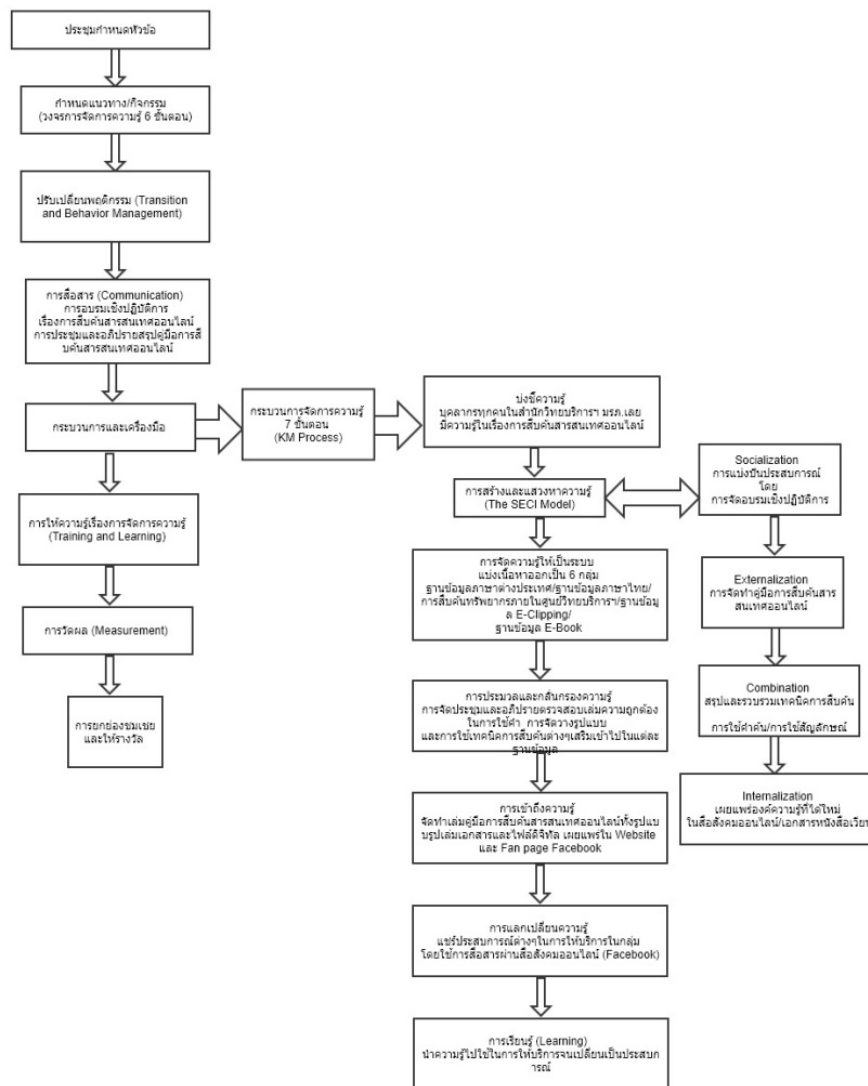
3.5 การเข้าถึงความรู้ กำหนดวิธีการกระจายความรู้สู่ผู้ใช้โดยการจัดทำเล่มคู่มือการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ทั้งรูปแบบรูปเล่มเอกสารและไฟล์ดิจิทัล เผยแพร่ใน Website และ Fan page Facebook ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 หน้าเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

3.6 การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นการจัดให้มีช่องทางการถ่ายทอดความรู้จากผู้รู้ เช่น ผู้รู้จัดทำเอกสารคู่มือ บันทึกประสบการณ์การปฏิบัติงานสำหรับผู้สนใจไว้ศึกษาเป็นต้น

3.7 การเรียนรู้ (Learning) เมื่อความรู้ขององค์กรมีการนำไปใช้จนเกิดการเรียนรู้และเกิดองค์ความรู้ใหม่กลับมาให้องค์กร โดยแลกเปลี่ยนแบ่งปันให้ผู้อื่น นำไปใช้อีก การเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดองค์ความรู้ขององค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งองค์กรจะมี วิธีการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ ในระยะเริ่มต้นของการทำโครงการการจัดการความรู้ควรให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยน พฤติกรรม การสื่อสารและการให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ก่อน เนื่องจากทั้ง 3 องค์ประกอบ นี้จะมีส่วนสำคัญในการปรับสภาพบรรยากาศขององค์กรให้ KM process เติบโตได้ในส่วนของการ สื่อสารและการให้ความรู้นั้น มีวิธีการมากมาย จะโดยการอบรม หนังสือเวียน ทาง web ก็แล้วแต่ ความเหมาะสม แต่ความยากมันอยู่ที่ว่า จะมีกิจกรรมอะไรบ้างที่จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยน พฤติกรรม บางครั้งพฤติกรรมที่พึงประสงค์อาจจะมีแฝงอยู่แล้ว การประชุมคิดหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ที่ประชุมจะต้องพยายามให้ช่วยกันคิดและแสดง ความคิดออกมาต่างๆ ความคิดของทุกคนจะถูกนำขึ้นบนจอ ถ้าบรรยากาศการประชุมแบบนี้เกิดขึ้น บ่อย ๆ พฤติกรรมการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนแบ่งปันจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานไปโดยไม่รู้ตัว เพราะทุกคนจะกล้า นำเสนอ แบ่งปันความรู้ของตัวเองออกมา คนที่ยังมีความรู้น้อย ก็จะเรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้เพื่อจะได้มีส่วนร่วมมากขึ้น



ภาพที่ 7 แผนภาพกระบวนการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**อภิปรายผล**

จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ สำหรับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการจัดกิจกรรมสองช่วงนั้นคือช่วงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และช่วงของการประมวลผลและกั้นกรงมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 39 คน ผลปรากฏว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.40 อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีผู้ร่วมกิจกรรมพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ 1) สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้งานได้จริง 2) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้เพิ่มมากขึ้น 3) สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดความรู้เดิมที่มีอยู่ได้ ซึ่งเป็น

ผลมาจากการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ โดยใช้วิธีการแบ่งปันประสบการณ์จากบุคลากรจากศูนย์วิทยบริการ และบรรยากาศในการจัดอบรมนั้นเป็นกันเองเนื่องเป็นบุคลากรภายในหน่วยงานเดียวกันซึ่งทำให้มีความผ่อนคลายในระหว่างการจัดอบรมผู้เข้าร่วมอบรมกล้าที่จะถามถึงข้อสงสัยในเทคนิคต่างๆในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะในแต่ละฐานข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำไปเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้นำไปศึกษาและเรียนรู้ถึงเทคนิคในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจด้านการจัดการความรู้และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันมากขึ้น โดยวิธีการสภากาแฟ
2. ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร โดยเพิ่มการสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้แก่บุคลากรมากขึ้น โดยการจัดโครงการเวทีสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์

### การนำไปใช้ประโยชน์

1. นำไปใช้ในการจัดบริการสารสนเทศที่เฉพาะและพร้อมใช้งานสำหรับผู้ให้บริการ
2. นำไปใช้ในการลดขั้นตอนและข้อจำกัดในการใช้บริการสารสนเทศโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศ และเผยแพร่องค์ความรู้สู่สาธารณชน

### รายการอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (ม.ป.ป.). *เศรษฐกิจฐานความรู้: ทางเลือกเชิงนโยบายว่าด้วยการพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้*. สืบค้นจาก <http://www.kriengsak.com>

นลวัชร ชุนลา, และเกษราภรณ์ สุตตาพงศ์. (2558, มกราคม - มิถุนายน). การจัดการความรู้สู่การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จ = Knowledge management for creating organizational success. *วารสารนักบริหาร*, 35(1), 133 - 141.

รังสรรค์ เนียมสนิท. (2552). *การจัดการความรู้ในฐานะเครื่องมือเพื่อการพัฒนาบุคคลที่ 3*. สืบค้นจาก <http://www.gotoknow.org/post/272464>

Nonaka, K., & Takeuchi, H. (2012). *The SECI model and knowledge conversion*.

Retrieved from <http://www.knowledge-management-tools.net/knowledge-conversion.html>