

การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



นางสาวเสาวภา หลิมวิจิตร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN STATE ACADEMIC LIBRARIES



Miss Saowapha Limwichitr

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Library and Information Science

Department of Library Science

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2008

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โดย

นางสาวเสาวภา หลิมวิจิตร

สาขาวิชา

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์


อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

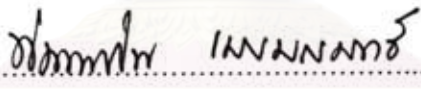
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรรมสมิทธิ์

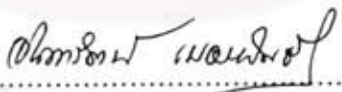
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต


..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ อิศววิรุฬหาร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพนมพิมล กุลบุญ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรรมสมิทธิ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดารัตน์ เบอรพันธุ์)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล)

เสาวภา หลิมวิจิตร : การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.

(KNOWLEDGE MANAGEMENT IN STATE ACADEMIC LIBRARIES)

อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผศ.ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรรมสมิทธิ์, 152 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา กระบวนการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้ รวมถึงปัญหาในการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารห้องสมุดที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หัวหน้าห้องสมุด หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในสำนักหอสมุด หรือหอสมุดกลางของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ รวมทั้งสิ้น 75 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 71 ชุด (ร้อยละ 94.76)

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม และแสวงหาความรู้จากการศึกษาดูงาน มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสิ่งพิมพ์โดยจัดเก็บใส่แฟ้ม และรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยจัดเก็บบนเว็บไซต์ห้องสมุด และมีการใช้ความรู้ในการพัฒนาบุคลากร พัฒนางานห้องสมุด และพัฒนาองค์กร สำหรับปัญหาในการจัดการความรู้พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาทุกด้านในระดับปานกลางและระดับน้อย โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์.....

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2551.....

ลายมือชื่อนิสิต เสาวภา หลิมวิจิตร

ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก *พิมพ์วิภา ไพ ปรรมสมิทธิ์*

4980221422 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEYWORDS : KNOWLEDGE MANAGEMENT / STATE ACADEMIC LIBRARIES

SAOWAPHA LIMWICHITR : KNOWLEDGE MANAGEMENT IN STATE

ACADEMIC LIBRARIES. ADVISOR : ASST.PROF.PIMRUMPAI PREMSMIT, D.A.,

152 pp.

The objectives of this research were 1) to study knowledge management processes, in terms of, knowledge Identification, knowledge creation and acquisition, knowledge storage, knowledge access and knowledge utilization. 2) to investigate problems in knowledge management in state academic libraries.

This study was a survey research in which data was collected from questionnaires distributed to 75 state academic library directors. There were 71 questionnaires returned. (94.76 %).

The results indicate that most state academic libraries require that staff having knowledge on library administration and information technology. The majority of state academic libraries create knowledge through training programmes, and acquire knowledge through visiting other libraries. Knowledge in those libraries is stored in printed form by document filing, and in electronics form on the library websites. The knowledge is utilized for staff, work and organization development. The problems in knowledge management faced by most libraries are at moderate and less level. The problem having the highest arithmetic mean is library staff do not have time in knowledge management.

Department : Library Science.....

Field of Study : Library and Information Science.....

Academic Year : 2008.....

Student's Signature : เสาวภา หลิมวิชิตร์

Advisor's Signature ปัทมาพร แสนงาม

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพวิภา ไพ เปรมสมิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ รวมทั้งกำลังใจในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์อย่างดียิ่งมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณพิมล กุลบุญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดาวิรัตน์ เบนรพันธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการทดสอบเครื่องมือวิจัย และขอขอบคุณผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย นอกจากนี้ กราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคุณครูทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้ผู้วิจัย และเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว และญาติทุกคนที่ให้การสนับสนุนทางการศึกษา และเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งมาโดยตลอด รวมถึงขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคนที่ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และความห่วงใยมาโดยตลอด จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ เสร็จสมบูรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.6 วิธีดำเนินการวิจัย.....	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 ปรัชญาของนวัตกรรมการเรียนรู้.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	9
ความหมายของความรู้.....	9
ความหมายของการจัดการความรู้.....	11
กระบวนการจัดการความรู้.....	13
2.2 การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	18
กระบวนการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	19
ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	33
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 40
3.1	การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... 40
3.2	การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย..... 40
3.3	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 44
3.4	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 45
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 46
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย..... 47
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 49
4.1	ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด..... 49
4.2	ตอนที่ 2 การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ..... 51
4.3	ตอนที่ 3 ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ..... 78
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 95
5.1	สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล..... 96
5.2	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 121
5.3	ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ..... 122
5.4	แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต..... 123
	รายการอ้างอิง..... 124
	ภาคผนวก..... 135
	ภาคผนวก ก..... 136
	ภาคผนวก ข..... 138
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... 152

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	41
2	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน.....	47
3	ระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้.....	50
4	บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้.....	52
5	ความรู้ที่กำหนดให้เรียนรู้.....	56
6	วิธีการสร้างความรู้.....	59
7	วิธีการแสวงหาความรู้.....	61
8	การกลั่นกรองความรู้.....	63
9	ความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ.....	65
10	รูปแบบการจัดเก็บความรู้.....	67
11	การกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้.....	70
12	ช่องทางในการเข้าถึงความรู้.....	72
13	การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้.....	73
14	วิธีการการเผยแพร่ความรู้.....	75
15	การใช้ความรู้.....	77
16	ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.....	79
17	ปัญหาด้านการกำหนดความรู้.....	81
18	ปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้.....	83
19	ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้.....	85
20	ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้.....	87
21	ปัญหาด้านการใช้ความรู้.....	90
22	ปัญหาด้านอื่นๆ.....	93

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สังคมในปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่กระแสความเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมความรู้ (Knowledge Society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) ซึ่งใช้ความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ความรู้ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง พัฒนาสังคม และประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า (Al-Hawamdeh 2003: 1-2) อีกทั้งความรู้ยังเป็นทรัพยากรที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่นกว่าทรัพยากรอื่น ในขณะที่ทรัพยากรอื่นๆ ยิ่งใช้มากก็จะลดน้อยลง แต่ความรู้กลับเป็นทรัพยากรที่ยิ่งใช้มากก็จะมีเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กรมากขึ้น (จำเริญ จิตรหลัง 2549: 202) ดังนั้น ความรู้จึงกลายเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญสำหรับองค์กร ความได้เปรียบขององค์กรไม่ได้อยู่ที่ตัวเงินหรือสินทรัพย์มีค่าที่จับต้องได้ หากแต่อยู่ที่ความรู้ ดังคำกล่าวที่ว่า ความรู้คืออำนาจ (Abell and Oxbrow 2001: 4-9)

ความรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์และความชำนาญ ความรู้เหล่านี้จะอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล โดยยังไม่ได้จัดการให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้อื่นสามารถนำไปใช้ได้ และความรู้ที่ปรากฏชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร สามารถรวบรวมและถ่ายทอดได้ง่าย ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้หากมีการจัดการอย่างเหมาะสม จะกลายเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Nonaka and Takeuchi 1995: 8-9) ดังนั้น จึงมีการนำแนวคิดการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในองค์กรต่างๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการกับความรู้ภายในองค์กร

นับตั้งแต่แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้เริ่มแพร่หลาย นักวิชาการในสาขาวิชาต่างๆ ต่างมีความพยายามให้คำนิยามของการจัดการความรู้ ซึ่งกล่าวโดยสรุปว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ทั้งในตัวบุคคลและเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบในลักษณะของแหล่งความรู้ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง

แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ง่าย เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาใช้ในการพัฒนาตนเองและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Turban and others 2004: 451)

จากการสังเคราะห์แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก (Marquardt 1996; Trap 1999; Probst, Raub and Romhardt 2000; Kucza 2001; Turban and others 2004) ได้แก่ การกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้ โดยเริ่มต้นจากการกำหนดความรู้ที่บุคลากรต้องเรียนรู้ให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร จากนั้นจึงสร้างและแสวงหาความรู้เพื่อรวบรวมความรู้ต่างๆ ตามความต้องการ และนำความรู้เหล่านั้นมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะความรู้ที่จะช่วยพัฒนาการทำงาน เช่น กรณีศึกษา แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี ประสบการณ์หรือบทเรียนที่ผ่านมา เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้และและการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

ในการจัดการความรู้ให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบหลัก 4 ประการที่ต้องพิจารณา ได้แก่ (O'dell, Grayson, and Essaides 1998: 24-25)

1. การมีวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการจัดการความรู้ เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการเป็นแบบอย่างที่ดี การสร้างบรรยากาศให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทำ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีบรรยากาศของการเปิดเผยและไว้วางใจกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร เป็นต้น
2. การมีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ เช่น มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ และมีการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจน เป็นต้น
3. การมีเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ทำได้สะดวกรวดเร็ว
4. การมีระบบการวัดผลการจัดการความรู้ ซึ่งจะช่วยบอกสถานะของการจัดการความรู้ในองค์กร ผลจากการวัดจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถทบทวนแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ให้ดียิ่งขึ้น

สถาบันอุดมศึกษาถือเป็นองค์กรหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคนให้มีความรู้ และรู้จักวิธีการแสวงหาความรู้ได้อย่างเหมาะสม การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพนอกจากจะต้องรู้จักวิธีแสวงหาความรู้และวิธีนำความรู้ไปใช้ประโยชน์แล้ว สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศซึ่งเป็น

คลังความรู้ที่มีคุณภาพ มีแหล่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในแต่ละสาขา มีการจัดเก็บสื่อความรู้ในทุกรูปแบบอย่างครบถ้วน และมีเครื่องมือในการจัดเก็บและเข้าถึงความรู้เหล่านั้นได้อย่างรวดเร็ว ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงถือเป็นตัวอย่างขององค์กรที่ดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้มาเป็นเวลานาน โดยจัดหาความรู้แต่ละสาขาที่มีการบันทึกไว้ในสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีระบบการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและการค้นหา (น้ำทิพย์ วิภาวิน 2547: 91) ซึ่งกระบวนการในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์มีความสอดคล้องกับกระบวนการของการจัดการความรู้หลายประการ อาทิ การจัดหา การคัดเลือก การจัดระบบ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ ดังนั้น กระบวนการจัดการความรู้จึงไม่ได้เป็นเรื่องใหม่สำหรับห้องสมุด แต่ในงานห้องสมุดความรู้ส่วนใหญ่เป็นความรู้ในลักษณะที่มีการบันทึกไว้ในสื่อต่างๆ ซึ่งถือเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจนมากกว่าความรู้โดยนัยหรือความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Choo 2000: 397-399)

อย่างไรก็ตาม เมื่อก้าวถึงการจัดการความรู้ในวงการห้องสมุดกลับพบว่าบรรณารักษ์ยังมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ (Loughridge 1999: 248-249) ดังปรากฏในผลงานวิจัยของ Sarrafzadeh (2006) ที่ศึกษาเรื่องนักวิชาชีพสารสนเทศกับการจัดการความรู้ ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ส่วนหนึ่งเห็นว่าการจัดการความรู้เป็นเพียงคำใหม่ที่ใช้เรียกงานที่บรรณารักษ์ทำอยู่ และเห็นว่ายากที่จะระบุความแตกต่างระหว่างการจัดการสารสนเทศกับการจัดการความรู้ ซึ่งกล่าวโดยสรุป การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้มีความแตกต่างกัน คือ การจัดการสารสนเทศเป็นเพียงความพยายามการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ให้เป็นระบบ ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อช่วยพัฒนาการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ในขณะที่การจัดการความรู้ให้ความสำคัญกับการจัดการกับความรู้ภายในห้องสมุด โดยพยายามรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ ทั้งความรู้ที่ปรากฏชัดเจนในรูปของเอกสารต่างๆ และความรู้โดยนัย เช่น เทคนิคการทำงานซึ่งอยู่ในตัวบุคลากรมาพัฒนาให้เป็นระบบ โดยให้ความสำคัญแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรห้องสมุดสามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในองค์กรเท่านั้น

นอกจากนั้น ผลงานวิจัยของ Jain (2006) และงานวิจัยของ Maponya (2004) ที่ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทวีปแอฟริกา ยังพบว่า ปัญหาอีกประการหนึ่งในการดำเนินงานจัดการความรู้ที่ห้องสมุดประสบ คือ ห้องสมุดยังขาดการดำเนินการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีกำหนดสิ่งที่ห้องสมุดต้องเรียนรู้ การถ่ายทอดความรู้ และการจัดเก็บความรู้ของบุคลากรอย่างเป็นระบบ รวมถึงยังไม่มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ในการจัดการความรู้

สำหรับประเทศไทย การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ โดยในมาตราที่ 11ระบุว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนดให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดในการประเมินหน่วยราชการ (วิจารณ์ พานิช 2550) ส่งผลให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหันมาให้ความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้มากขึ้น โดยในปี 2548 สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยได้จัดให้มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปี และการประชุมวิชาการว่าด้วยเรื่องยุทธศาสตร์การจัดการองค์ความรู้ในห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ให้แก่บรรณารักษ์ บุคลากรที่ทำงานในห้องสมุด และผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ในสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับความรู้เรื่องการจัดการความรู้ เทคนิคการจัดการความรู้ และนำความรู้ที่ได้ไปดำเนินการจัดการความรู้ในห้องสมุด (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 2548: 1-2) และในปี 2550 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมคณะกรรมการเครือข่ายความร่วมมือออนไลน์ระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในภูมิภาคอาเซียน ครั้งที่ 4 (The ASEAN University Network Inter-Library Online - AUNILO Committee) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความก้าวหน้าของการดำเนินงาน รวมทั้งแลกเปลี่ยนความรู้ ทัศนคติและประสบการณ์ในเรื่องการจัดการความรู้และสารนิเทศของห้องสมุดสมาชิกในภูมิภาคอาเซียน (AUNILO 2007: 7)

จากที่กล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์และนักวิชาชีพสารนิเทศในวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่จะต้องมีการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐยังถือว่าอยู่ในระยะเริ่มต้น และยังประสบปัญหาหลายประการ อาทิ บุคลากรมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนในแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ ไม่ทราบว่าให้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในห้องสมุดได้อย่างไร และห้องสมุดยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการความรู้ (จิรัชมา วิเชียรปัญญา 2547: 1-2) อีกทั้งยังไม่มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้ รวมทั้งปัญหาในการจัดการความรู้ในห้องสมุด ผลของงานวิจัยจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารห้องสมุดในการนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารห้องสมุดในการวางแผนการดำเนินงาน และปรับปรุงการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษา

1. กระบวนการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้
2. ปัญหาในการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

สมมติฐานการวิจัย

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้โดยการฝึกอบรม และการประชุมของหน่วยงาน มีการจัดเก็บความรู้ในเครือข่ายภายในห้องสมุด และใช้ความรู้ในการพัฒนาระบบการทำงาน
2. ปัญหาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบในระดับมาก คือ บุคลากรห้องสมุดไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ในองค์กร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. กระบวนการจัดการความรู้
 - 1.1 การกำหนดความรู้
 - 1.1.1 บุคลากรผู้รับผิดชอบ
 - 1.1.2 ความรู้ที่กำหนดให้เรียนรู้อ
 - 1.2 การสร้างและแสวงหาความรู้
 - 1.2.1 บุคลากรผู้รับผิดชอบ
 - 1.2.2 การสร้างความรู้
 - 1.2.3 การแสวงหาความรู้
 - 1.3 การจัดเก็บความรู้
 - 1.3.1 บุคลากรผู้รับผิดชอบ
 - 1.3.2 การกลั่นกรองความรู้
 - 1.3.3 ความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ
 - 1.3.4 รูปแบบความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ
 - 1.4 การเข้าถึงความรู้
 - 1.4.1 ระดับของการเข้าถึง
 - 1.4.2 ช่องทางในการเข้าถึงความรู้
 - 1.4.3 การเผยแพร่ความรู้
 - 1.5 การใช้ความรู้
 - 1.5.1 การพัฒนาบุคลากร
 - 1.5.2 การพัฒนางานห้องสมุด
 - 1.5.3 การพัฒนาองค์กร
2. ปัญหาในการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 2.1 ปัญหาด้านการกำหนดความรู้
 - 2.2 ปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้
 - 2.3 ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้
 - 2.4 ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้
 - 2.5 ปัญหาด้านการใช้ความรู้
 - 2.6 ปัญหาด้านอื่น ๆ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย มหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 75 แห่ง

ประชากรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดที่ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการ หัวหน้าห้องสมุด หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในสำนักหอสมุด / หอสมุดกลางของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ รวมทั้งสิ้น 75 คน ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 26 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 40 คน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้จากหนังสือ วารสาร บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยเนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด
 - ตอนที่ 2 การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาและสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้
 - ตอนที่ 3 ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุด
3. ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษาจริง คือ ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 5 แห่ง รวม 5 คน
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
5. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ทางไปรษณีย์

6. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล
7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารห้องสมุดในการวางแผนการดำเนินงานและปรับปรุงการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรม

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทนี้ ประกอบด้วยเนื้อหาซึ่งครอบคลุมแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ปัจจุบัน ในโลกยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ความรู้ได้กลายเป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญในทุกด้าน องค์กรจะอยู่รอดและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้ หากมีการใช้ความรู้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในการทำงาน รวมถึงพัฒนาการผลิตสินค้าและบริการให้มีลักษณะแตกต่างจากคู่แข่ง (Al-Hawamdeh 2003: 1-2) ดังนั้น ความรู้จึงกลายเป็นทรัพย์สินที่สำคัญ และส่งผลให้องค์กรต่างๆ เริ่มมีการศึกษาและนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (Abell and Oxbrow 2001: 4-9) ในการศึกษาแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ควรเริ่มต้นจากการศึกษาความหมายของความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานความเข้าใจต่อไป (Gandhi 2004: 369)

1.1 ความหมายของความรู้

ความรู้เป็นสิ่งที่พัฒนาอย่างเป็นลำดับขั้นจากข้อมูลและสารสนเทศ (Gandhi 2004: 369-370) โดยความรู้ คือ ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับการประมวลผล กลั่นกรอง วิเคราะห์สังเคราะห์ และผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ หรือเชื่อมโยงกับประสบการณ์ สิ่งที่ยอมรับหรือสั่งสมมาในอดีต รวมถึงความคิดความเชื่อของแต่ละบุคคล จนเกิดเป็นความเข้าใจ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานได้ (Townley 2001: 46-47)

Davenport และ Prusak (1998: 5) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า เป็นกรอบของการผสมระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท และความรู้แจ้ง ซึ่งเป็นกรอบสำหรับการประเมินค่า และการนำประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ๆ มาผสมรวมเข้าด้วยกัน ส่วน Davenport,

DeLong และ Beers (1998) กล่าวว่า ความรู้ คือ สารนิเทศที่ผสมผสานกับประสบการณ์ บริบท การตีความ จึงเป็นสารนิเทศที่มีคุณค่า และพร้อมที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ O'Dell, Grayson และ Essaiades (1998) ที่ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า คือ สารนิเทศที่มีคุณค่า ซึ่งมีการนำประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ ความคิด ค่านิยม และปัญญาของมนุษย์มาวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ในการสนับสนุนการทำงาน หรือใช้ในการแก้ปัญหา

Turban และคณະ (2004: 17) กล่าวว่า ความรู้ประกอบด้วยข้อมูลหรือสารนิเทศที่ได้รับการจัดระบบ การประมวล เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจ ประสบการณ์ การสังเคราะห์เรียนรู้ และความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถนำไปใช้สำหรับการแก้ปัญหาหรือการดำเนินงานในปัจจุบันได้ นอกจากนี้ Lucas (2000: 31) ได้อธิบายว่า สารนิเทศเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ประโยชน์ แต่จะต้องเข้าใจวิธีการที่ดีที่สุดในการใช้สารนิเทศเหล่านั้น ดังนั้น จึงต้องมีการนำสารนิเทศผนวกเข้ากับเทคนิคหรือวิธีการทำงานในการทำงานของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นความรู้เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงการผลิตสินค้าหรือบริการ

ความรู้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ (Nonaka and Takeuchi 1995: 8-9) ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคลซึ่งเกิดจากการสังสมประสบการณ์ ความคิดความเชื่อ ทักษะ การเรียนรู้ หรือการลองผิดลองถูกจนได้วิธีการที่เหมาะสม ความรู้ประเภทนี้สื่อสารหรือถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้ยาก แต่ถือเป็นความรู้ที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรได้ และความรู้ที่ปรากฏชัดเจน (Explicit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและอาจมีการรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร และรายงาน จึงสามารถสื่อสารหรือเผยแพร่ได้ง่าย ทำให้คนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงและนำไปใช้งานได้

ความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่เป็นความรู้โดยนัยที่เกิดจากการสังสมประสบการณ์ซึ่งได้มาโดยวิธีการต่างๆ เช่น การสังเกต การสนทนา หรือการฝึกอบรม จนกระทั่งเกิดเป็นความรู้เรื่องวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงาน ความรู้ประเภทนี้จึงถือเป็นความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และการเผยแพร่ความรู้จะต้องมีการถ่ายทอดและบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน และจัดเก็บในรูปแบบต่างๆ ให้คนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงและใช้งานร่วมกันได้ (Choo 2000: 395-396) อย่างไรก็ตาม การถ่ายทอดความรู้โดยนัยซึ่งเป็นประสบการณ์ ความคิด ความเชื่อ พรสวรรค์ และสัญชาตญาณส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก และต้องอาศัยทักษะในการ

การพูดหรือการเขียน รวมถึงต้องใช้เวลาและความระมัดระวังจึงถือเป็นอุปสรรคในการถ่ายทอดความรู้ บุคคลส่วนใหญ่จึงมีความรู้มากกว่าสิ่งที่ตนเองถ่ายทอดออกไป (McAdam, Mason and McCrory 2007: 47) ดังนั้น องค์กรต่างๆ จึงได้มีการนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อพยายามถ่ายทอด บันทึก และจัดเก็บความรู้ในรูปแบบต่างๆ ให้คนในองค์กรส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงและนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้งานร่วมกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (Foo and Others 2002: 2-3)

1.2 ความหมายของการจัดการความรู้

คำว่า การจัดการความรู้ ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ดังนี้

Henrie และ Hedgepeth (2003) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นแนวคิดการจัดการสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร ทั้งความรู้ที่ปรากฏชัดเจนและความรู้โดยนัยซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ โดยให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในฐานะที่เป็นกระบวนการซึ่งจะช่วยองค์กรในการจำแนก ตรวจสอบ จัดเก็บความรู้ กลั่นกรองความรู้ และเข้าถึงความรู้

Turban และคณะ (2004: 451) อธิบายว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการระบุ คัดเลือก จัดระบบ เผยแพร่ และถ่ายโอนสารสนเทศและความเชี่ยวชาญที่สำคัญ

Nonaka และ Takeuchi (2004) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า เป็นกระบวนการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง และเผยแพร่ความรู้นั้นไปอย่างกว้างขวางทั่วทั้งองค์กร เพื่อนำไปใช้ เป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

Bennet และ Bennet (2004: 2) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการสร้าง รักษา และสนับสนุนให้องค์กรมีการใช้ความรู้ของบุคคล และความรู้ของส่วนรวมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามพันธกิจขององค์กร

วิจารณ์ พานิช (2549: 3) อธิบายว่า การจัดการความรู้เป็นความพยายามที่จะยกระดับความรู้ขององค์กรด้วยการรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยอำนวยความสะดวก นอกจากนั้น ยังได้

อธิบายว่า การจัดการความรู้จะต้องอาศัยกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หากไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2551) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ทั้งความรู้โดยนัยซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลและความรู้ที่ปรากฏชัดเจนในรูปของเอกสารต่างๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบในการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ทั้งความรู้โดยนัยซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลและความรู้ที่ปรากฏชัดเจนในรูปของเอกสารต่างๆ โดยให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดความรู้โดยนัยของบุคคลให้อยู่ในรูปความรู้ที่ปรากฏชัดเจนแล้วนำมาจัดเก็บให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึง แบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้กัน และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวก และมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการจัดการความรู้

สำหรับประโยชน์ของการจัดการความรู้ O'Dell และ Grayson (1998: 5) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ Skyrme (2000: 61) ยังได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ว่า การจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร ทั้งยังช่วยให้มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีและบทเรียนขององค์กรมาจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายเมื่อต้องการใช้ จึงช่วยแก้ไขปัญหา ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน หรือการตัดสินใจได้

1.3 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้เป็นกรอบแนวคิดที่แสดงให้เห็นขั้นตอนในการจัดการความรู้ภายในองค์กร ซึ่งได้มีผู้เชี่ยวชาญจำแนกกระบวนการในการจัดการความรู้ไว้หลายลักษณะ ดังนี้

1. กระบวนการจัดการความรู้ของ Marquardt

Marquardt (1996) กล่าวถึงการจัดการความรู้ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญซึ่งจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจำแนกกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) และการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization)

กระบวนการจัดการความรู้ของ Marquardt เริ่มต้นจากการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้เพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ของบุคลากร ปรับปรุงการดำเนินงาน และสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ นอกจากนี้องค์กรจะต้องมีการสร้างความรู้ ซึ่งเป็นการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จนเกิดความเข้าใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลึกซึ้ง และเมื่อมีการแสวงหาและสร้างความรู้แล้วจะต้องมีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการถ่ายทอดความรู้ไปทั่วทั้งองค์กร และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในปรับปรุงและพัฒนาการทำงานต่อไป

2. กระบวนการจัดการความรู้ของ Trapp

Trapp (1999) ได้เสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้ (Components of a Holistic Approach to Knowledge Management) ซึ่งจำแนกกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 9 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายความรู้ (Knowledge Goals) การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification) การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition) การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) การเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Preservation) การเคลื่อนย้ายและกระจายความรู้ (Knowledge Transfer and Distribution) การใช้ความรู้ (Knowledge Usage) การประเมินและทบทวนความรู้ (Knowledge Evaluation and Review) และการควบคุมความรู้ (Knowledge Controlling)

กระบวนการจัดการความรู้ของ Trapp เริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมายความรู้ และการกำหนดความรู้ ซึ่งเป็นการระบุถึงเป้าหมายของการจัดการความรู้และการกำหนดความรู้ที่ต้องการ ก่อนที่จะดำเนินการจัดการความรู้ด้วยการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ และนำความรู้ที่ได้มา บูรณาการกับความรู้ที่มีอยู่เพื่อพัฒนาความรู้ขององค์กร จากนั้นจึงนำความรู้มาเก็บรักษา เคลื่อนย้าย และกระจายความรู้เพื่อเผยแพร่ความรู้ไปทั่วทั้งองค์กร ให้นุคลากรทุกคนสามารถนำ ความรู้ไปใช้ประโยชน์ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนั้น แนวคิดของ Trapp ยังให้ความสำคัญกับการประเมินและทบทวนความรู้ และการควบคุมความรู้เมื่อสิ้นสุดกระบวนการ โดยการประเมินและทบทวนความรู้เป็นการวัด ความก้าวหน้า คุณค่าของสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร และทรัพย์สินทางปัญญาที่เพิ่มขึ้น ส่วนการ ควบคุมความรู้เป็นการติดตามความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการจัดการความรู้ เพื่อสร้าง แรงจูงใจ แรงกระตุ้น และปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร

3. กระบวนการจัดการความรู้ของ Probst, Raub และ Romhardt

Probst, Raub และ Romhardt (2000: 27-38) ได้จำแนกกระบวนการจัดการความรู้ ออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification) การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition) การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) การแบ่งปันและ กระจายความรู้ (knowledge Sharing and Distribution) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) และการใช้ความรู้ (Knowledge Utilization)

กระบวนการจัดการความรู้ของ Probst, Raub และ Romhardt เริ่มต้นจากการกำหนด ความรู้ที่ต้องการใช้เพื่อการปฏิบัติงาน จากนั้นจึงจัดหาตามความต้องการของบุคลากร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาความรู้ที่มีอยู่ และสร้างความรู้ใหม่ แล้วจึงนำความรู้มาจัดเก็บในรูปแบบ ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดการแบ่งปันและกระจายความรู้ และนำความรู้ไปใช้ในการ ปฏิบัติงาน

4. กระบวนการจัดการความรู้ของ Kucza

Kucza (2001) ได้เสนอกระบวนการจัดการความรู้ในทางปฏิบัติ (Knowledge Management Operational Processes) ซึ่งจำแนกกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดความต้องการความรู้ (Identification of Need for Knowledge) การสร้างความรู้ (Creation of Knowledge) การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ (Knowledge Collection and Storage) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Pull) การส่งมอบความรู้ (Knowledge Push) และการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย (Knowledge Update)

กระบวนการจัดการความรู้ของ Kucza เริ่มต้นจากการกำหนดความต้องการความรู้ เพื่อระบุถึงความต้องการความรู้ของบุคลากร จากนั้นจึงมีการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาบูรณาการความรู้ที่มีอยู่เดิมเพื่อสร้างความรู้ใหม่ และนำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ Kucza ยังให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ความรู้ โดยจำแนกการเผยแพร่ความรู้ ออกเป็น 2 รูปแบบย่อย คือ การแบ่งปันความรู้ให้กับผู้ที่ต้องการซึ่งจะต้องมีการสร้างเกณฑ์เพื่อกำหนดให้ผู้มีคุณสมบัติตามเกณฑ์เท่านั้นที่จะเข้าถึงความรู้ได้ และการส่งมอบความรู้ซึ่งเป็นการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในโอกาสต่างๆ โดยไม่ต้องมีการร้องขอ เช่น การแจ้งหรือประกาศให้ทราบ อีกทั้ง Kucza ยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและความต้องการที่ไม่หยุดนิ่งของผู้ใช้ความรู้

5. กระบวนการจัดการความรู้ของ Turban และคณะ

Turban และคณะ (2004: 9-12) ได้เสนอวงจรของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Cycle) โดยจำแนกกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ การสร้างความรู้ (Create) การจับและเก็บความรู้ (Capture and Store) การกลั่นกรองความรู้ (Refine) การกระจายความรู้ (Distribute) การใช้ความรู้ (Use) และการติดตามและตรวจสอบ (Monitor)

กระบวนการจัดการความรู้ของ Turban และคณะ เริ่มต้นจากการสร้างความรู้ การจับและเก็บความรู้ซึ่งเป็นการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในสภาพกระจัดกระจายเพื่อมาจัดเก็บให้เป็นระบบ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการกลั่นกรองความรู้ โดยระบุว่าก่อนที่จะนำความรู้มาจัดเก็บ จะต้องมีการกลั่นกรองความรู้ เพื่อจำแนกแยกแยะและคัดเลือกความรู้ที่มีประโยชน์จากความรู้

ทั้งหมด และเมื่อมีการนำความรู้มาจัดเก็บจะต้องมีการกระจายเพื่อเผยแพร่ความรู้ที่มีประโยชน์ ไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อและการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมให้มีการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน การแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจต่างๆ และจะต้องมีการติดตามและตรวจสอบผลการใช้ความรู้เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการนำความรู้ไปใช้อย่างเหมาะสม

6. กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สำหรับประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) ได้ร่วมกับ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติในการเผยแพร่แนวคิดการจัดการความรู้ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ และจัดทำเป็นคู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในคู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ได้จำแนกกระบวนการความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการและ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2548: 5) ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) การจัดระบบความรู้ (Knowledge Organization) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) และการเรียนรู้ (Learning)

กระบวนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเริ่มต้นจากการบ่งชี้ความรู้ ซึ่งเป็นขั้นตอนในการค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ที่ใคร ในรูปแบบใด ความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี และขาดความรู้อะไรบ้าง ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถระบุความรู้ที่ต้องการและนำมาใช้ในการวางแผนการจัดการความรู้ขององค์กร จากนั้นจึงดำเนินการสร้างและแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรตามที่กำหนดไว้ในกระบวนการบ่งชี้ความรู้ และนำความรู้ที่ได้มาจัดเก็บซึ่งจะต้องมีการวางแผนโครงสร้าง เพื่อจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ

แนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติยังให้ความสำคัญกับการกลั่นกรองความรู้ โดยระบุว่าก่อนที่จะนำความรู้ไปจัดเก็บจะต้องมีการประมวลและกลั่นกรองความรู้เพื่อปรับปรุงรูปแบบความรู้ให้อยู่ในมาตรฐาน

เดียวกัน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รวมถึงปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

นอกจากนั้น แนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติยังระบุว่า เมื่อมีการจัดเก็บความรู้ จะต้องมีการอำนวยความสะดวกให้ผู้มีความรู้สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว รวมถึงมีการแบ่งปันความรู้เพื่อเผยแพร่และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดทำเป็นเอกสาร จัดทำฐานความรู้ การใช้ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ หรือจัดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ และเมื่อมีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร จะทำให้เกิดการเรียนรู้ การสร้างความรู้ใหม่ และเพิ่มพูนความรู้ขององค์กรให้เพิ่มขึ้นต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมและวิเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญข้างต้นพบว่า การจำแนกกระบวนการจัดการความรู้แต่ละแนวคิดมีทั้งความสอดคล้องและแตกต่างกัน สำหรับความสอดคล้องของการจำแนกกระบวนการจัดการความรู้ จะเห็นได้ว่า แม้จะมีการใช้ชื่อเรียกที่แตกต่างกัน แต่โดยภาพรวมกระบวนการจัดการความรู้แต่ละแนวคิดมีหลักสำคัญอยู่ที่การกำหนดความรู้ที่ต้องการ การสร้างความรู้และการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อรวบรวมความรู้ จากนั้นจึงนำความรู้เหล่านั้นมารวบรวมและจัดเก็บให้เป็นระบบเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงเพื่อนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เกิดเป็นกระบวนการสร้างความรู้ใหม่ในองค์กรต่อไป

ส่วนความแตกต่างของการจำแนกกระบวนการจัดการความรู้ จะเห็นได้ว่า กระบวนการจัดการความรู้ของ Trapp ให้ความสำคัญกับการประเมินและทบทวนความรู้เพื่อวัดความก้าวหน้า คุณค่าของสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร และทรัพย์สินทางปัญญาที่เพิ่มขึ้น และการควบคุมความรู้ ซึ่งเป็นการติดตามความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการจัดการความรู้ ในขณะที่แนวคิดของ Turban ให้ความสำคัญกับการติดตามตรวจสอบผลการใช้ความรู้เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการนำความรู้ไปใช้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ แนวคิดของ Turban และคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติยังให้ความสำคัญกับการกลั่นกรองความรู้เพื่อคัดเลือก และประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ส่วนแนวคิดของ Kucza ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 5 ขั้นตอนหลัก ซึ่งจะใช้เป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้

2. การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด มีพันธกิจหลักในการเป็นแหล่งความรู้ เพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการแก่ประชาคม จากอดีตถึงปัจจุบันสถานะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานภายใต้สภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Oosterlink and Leuven 2002) โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงจากสังคมสารสนเทศซึ่งให้ความสำคัญกับการใช้สารสนเทศรูปแบบต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินชีวิตหรือการปฏิบัติงาน ไปสู่สังคมความรู้ซึ่งให้ความสำคัญกับการใช้ความรู้ของบุคลากร (Gupta, Iyer and Aronson 2000)

การดำเนินงานของห้องสมุดในสังคมสารสนเทศเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย การคัดเลือก การจัดหา การวิเคราะห์หมวดหมู่ การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ และการให้บริการ โดยห้องสมุดได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและพัฒนาวิธีการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการสารสนเทศให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศสารสนเทศที่มีคุณค่า ทันสมัย และตรงกับความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Neelameghan 2008: 201) แต่ในปัจจุบันโลกกำลังก้าวเข้าสู่กระแสความเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมความรู้ เกิดแนวความคิดการจัดการความรู้ที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการจัดการกับความรู้ของบุคลากรห้องสมุด เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนและนำไปใช้พัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Wen 2005) ดังนั้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาท พัฒนาความรู้ความสามารถให้ทันกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง และขยายขอบเขตจากการจัดการสารสนเทศมาสู่การจัดการความรู้ (Huy Chuong and Thanh Ly 2007: 1)

สำหรับประเทศไทย ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ให้ความสำคัญและมีการนำแนวคิด การจัดการความรู้เข้ามาใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการความรู้เป็นแนวคิดที่จะช่วยให้ ห้องสมุดสามารถนำสินทรัพย์ความรู้ที่มีอยู่มาใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน และพัฒนาศักยภาพ การให้บริการของห้องสมุด (วันเพ็ญ ตันจันทรกุล 2549: 84) นอกจากนี้ ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษายังมีการจัดการความรู้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (พิเชษฐ บัญญัติ 2550: 2) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ก่อนที่จะมีการนำแนวคิดการจัดการความรู้เข้ามาใช้ การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีความสอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้หลายประการ เช่น การจัดหา การคัดเลือก การ จัดระบบ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ แต่ความรู้ส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจนซึ่งมีการ บันทึกไว้ในสื่อต่างๆ มากกว่าความรู้โดยนัย อีกทั้งห้องสมุดยังขาดการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ และไม่ได้มีการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายและนโยบายการ ดำเนินงาน การจัดทำแผนการจัดการความรู้ และการจัดตั้งคณะทำงานหรือการกำหนดบุคลากร ผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ (จิรัชฌา วิเชียรปัญญา 2547: 1-2) จึงอาจกล่าวได้ว่า การ ดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ส่งผลให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหันมา ให้ความสนใจ ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ และเริ่มมีการดำเนินงานด้านการ จัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2.1 กระบวนการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ ความรู้มาประยุกต์ในการจัดการความรู้ของห้องสมุดได้ดังนี้

1. การกำหนดความรู้ คือ การระบุความรู้ที่ห้องสมุดต้องเรียนรู้ หรือต้องการให้บุคลากร ทราบ เพื่อที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลตามนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของห้องสมุด ดังนั้น ความรู้ที่ห้องสมุดกำหนดจึงต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ และสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่ห้องสมุดกำหนดไว้

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปจะมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนด้านการเรียน การสอน การวิจัยของประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคม โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปของสื่อต่างๆ ทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศและแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2551) ความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจดังกล่าว สามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้เฉพาะสาขา (Hawkins, Larson and Caton 2003: 779-781; Maponya 2004: 3-4; Tripany, Patra and Pani 2007: 66)

1. ความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและการวางแผน การจัดองค์กร การจัดการบุคลากร การจัดการงบประมาณ มาตรฐานห้องสมุด การประกันคุณภาพ และความร่วมมือระหว่างห้องสมุด การวิจัย และการประกอบการ

2. ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การจัดการเอกสารและจดหมายเหตุ และการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ

3. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ และห้องสมุดดิจิทัล

4. ความรู้เฉพาะสาขา นอกจากความรู้ที่กล่าวข้างต้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งอาจมีการกำหนดให้ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการความรู้ในสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ความรู้ในสาขามนุษยศาสตร์ ความรู้ในสาขาสังคมศาสตร์ รวมถึงความรู้พื้นถิ่นซึ่งเป็นความรู้ในท้องถิ่น จังหวัด และภูมิภาคต่างๆ เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้และพัฒนาท้องถิ่น (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 2551; สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 2551; สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2551)

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานของบุคลากรห้องสมุด โดยนำความรู้มาพัฒนาเป็นแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการสร้างและแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์ด้วยวิธีการต่างๆ จากภายในและภายนอกห้องสมุด ดังนี้

2.1 การสร้างความรู้

โดยทั่วไปห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะมีการสร้างความรู้ด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติ การเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน และการเปิดโอกาสการเรียนรู้จากประสบการณ์และความสำเร็จของห้องสมุด ดังนี้ (พัต วุฒิมรงค์ 2549: 19-21; Shanhong 2000)

1. การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้ ความชำนาญทางวิชาชีพหรือวิชาการทั่วไป ซึ่งจะส่งเสริมให้กับบุคลากรมีการสร้างความรู้ กิจกรรมที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการจัดขึ้นเป็นประจำ ได้แก่ การฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา และการประชุมปฏิบัติการ เป็นต้น

2. การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติ รวมถึงการจัดให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การใช้ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีเรียนรู้จากลงมือปฏิบัติงานจริง

3. การเปิดโอกาสการเรียนรู้จากประสบการณ์และความสำเร็จของห้องสมุดด้วยการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices Exchange) การจัดทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) ซึ่งเป็นการจัดทำแผนผังรวบรวมความรู้ที่องค์กรมีอยู่ และการสร้างห้องสมุดเสมือนจะช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่

4. การนำบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกันซึ่งจะทำให้เกิดการสร้างความรู้จากการสังเกต การระดมสมอง การอภิปราย การสนทนา การประชุมในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการสร้างชุมชนนักปฏิบัติซึ่งเป็นการจัดพื้นที่สำหรับกลุ่มคนที่มีความสนใจตรงกัน มารวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อพบปะ พูดคุย หรือใช้ช่องทางเทคโนโลยีเพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้กันในเรื่องที่สนใจ

สำหรับการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ ได้เริ่มต้นขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเมื่อมีการนำแนวคิดการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในห้องสมุด โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน มารวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือชุมชนเพื่อการทำงานร่วมกัน การระดมสมอง และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่สำหรับการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างของการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติโดยจำแนกออกเป็น 6 กลุ่ม ตามฝ่ายหรือกลุ่มงานต่างๆ ในห้องสมุด และในแต่ละชุมชนจะมีการกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อเป็นเป้าหมายในการจัดการความรู้ร่วมกันของชุมชน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการมีวิสัยทัศน์ คือ เป็นผู้ให้บริการที่ดี งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศมีวิสัยทัศน์ คือ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศมีวิสัยทัศน์ คือ บริการดีมีน้ำใจ ผู้ใช้บริการมีความสุข งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีวิสัยทัศน์ คือ บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี กลุ่มผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ คือ สมรรถนะหลักของบุคลากรห้องสมุด และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มีวิสัยทัศน์ คือ ก้าวไกล ใฝ่รู้ สู่ E-learning โดยในแต่ละชุมชนจะจัดให้มีการประชุม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างความรู้ในการพัฒนางาน และจะมีการนำเสนอผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการจัดการความรู้ พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ในหัวข้อ KM Corner (กรกมล งามบุตร 2549: 92-93)

2.2 การแสวงหาความรู้

ในขณะที่การสร้างความรู้เป็นการเสริมสร้างให้เกิดความรู้ใหม่ การแสวงหาความรู้เป็นเรื่องของการนำความรู้ที่ได้จากการแสวงหามาปรับใช้ (Marquardt 1996: 133) ซึ่งห้องสมุดสามารถแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์ด้วยวิธีการต่างๆ จากภายในและภายนอกห้องสมุด ดังนี้ (Probst, Raub and Romhardt 2000; Huy Chuong and Thanh Ly 2007: 3)

1. การซื้อความรู้ที่ต้องการ เช่น การจัดซื้อหนังสือ คู่มือการปฏิบัติงาน หรือการบอกรับฐานข้อมูลซึ่งจะช่วยพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากร
2. การศึกษาดูงานและนำความรู้มาปรับใช้ในองค์กร
3. การจ้างผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้
4. การจ้างที่ปรึกษาภายนอก

5. การให้ทุนบุคลากรภายในหรือภายนอกในองค์กรในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ
6. การให้ทุนสนับสนุนการศึกษาแก่บุคลากร
7. การจ้างบุคลากรใหม่ที่มีความรู้ที่ต้องการ
8. การสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อแสวงหาความรู้

3. การจัดเก็บความรู้ คือ การนำความรู้ที่ได้จากการสร้างและแสวงหาความรู้มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นและนำไปใช้งาน ในการจัดเก็บความรู้ห้องสมุดจะต้องกำหนดเนื้อหาความรู้และรูปแบบที่จะจัดเก็บ และควรมีกระบวนการกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำความรู้เหล่านั้นไปจัดเก็บในคลังความรู้ของห้องสมุด ดังนี้

3.1 ความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ

สำหรับความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บควรเป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของห้องสมุดในอนาคต และควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น ความรู้ที่จัดเก็บในระบบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะแตกต่างกัน (Kim 2003: 67) สำหรับความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บมีดังนี้ (Mphidi and Snyman 2004: 397; Kwanchadil Phisalpong 2007: 2; Natarajan 2008: 8-9)

1. นโยบายห้องสมุดซึ่งจะเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
2. คู่มือการปฏิบัติงานซึ่งรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
3. รายงานต่างๆ เช่น รายงานการประชุม การสัมมนา รายงานการวิจัยของห้องสมุด หรือข้อมูลป้อนกลับจากการจัดกิจกรรมห้องสมุด เป็นต้น
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรมซึ่งบันทึกความรู้ที่วิทยากรถ่ายทอดสู่บุคลากรห้องสมุดที่เข้ารับการฝึกอบรม
5. ข้อตกลงหรือสัญญาตามกฎหมายที่ห้องสมุดจัดทำกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งบุคลากรห้องสมุดควรรับทราบเพื่อป้องกันการละเมิดข้อตกลงหรือทำผิดสัญญา

6. ประกาศ คำสั่ง และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประกาศ คำสั่ง และป้องกันการกระทำผิดกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ

7. บทเรียนที่ห้องสมุดได้รับเป็นการรวบรวมข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นพร้อมแนวทางการแก้ไข เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

8. แนวปฏิบัติที่ดีซึ่งรวบรวมเทคนิคและวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

9. รายนามผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา

10. สถิติที่สำคัญซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจ วางแผนการดำเนินงาน และกำหนดนโยบายต่างๆ ของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

11. แผนที่ความรู้ซึ่งรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุด

3.2 การกลั่นกรองความรู้

การกลั่นกรองความรู้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่บุคลากรซึ่งมีความต้องการใช้ความรู้นั้นๆ สามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้ได้สะดวก (Davenport and Prusak 1998: 111) โดยก่อนที่จะมีการจัดเก็บความรู้ ห้องสมุดจะต้องมีการกลั่นกรองความรู้ ดังนี้ (สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ 2548: 49-50; Srikantiah and Koenig 2007: 333)

1. การวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ที่เกี่ยวข้อง มีประโยชน์ และตรงตามความต้องการในการใช้งานบุคลากรห้องสมุด

2. การตรวจสอบความรู้เพื่อให้มั่นใจว่าความรู้เหล่านั้นเป็นความรู้ที่มีคุณภาพ ถูกต้องตรงตามหลักวิชาการ เชื่อถือได้ และมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งหากความรู้ที่จัดเก็บมีเนื้อหาที่ไม่ถูกต้องตามหลักความเป็นจริง หรือขาดความครบถ้วนสมบูรณ์ เมื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอาจมีข้อบกพร่อง หรือทำให้เกิดความผิดพลาดได้

3. การประมวลความรู้ด้วยการเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงให้อยู่ในรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน และใช้ภาษาซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั่วทั้งห้องสมุด

4. การจัดหมวดหมู่ความรู้ เป็นการวางโครงสร้างความรู้และจัดเก็บความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้

5. การปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากความรู้บางอย่างอาจไม่ใช่ข้อเท็จจริงตายตัว แต่เป็นมติหรือข้อสรุปของผู้เชี่ยวชาญ ณ เวลาหนึ่ง และเมื่อมีการค้นคว้าวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ข้อสรุปหรือมติที่เคยมีอยู่ ณ เวลานั้นอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องมีการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงรวมทั้งความต้องการที่ไม่หยุดนิ่งของบุคลากร

3.3 รูปแบบการจัดเก็บความรู้

เมื่อได้ความรู้ที่ผ่านการกลั่นกรองด้วยการคัดเลือก ตรวจสอบ ประมวล และจัดหมวดหมู่แล้ว ขั้นตอนถัดไป คือ การนำความรู้ที่นำมาจัดเก็บในระบบของห้องสมุดซึ่งสามารถจัดเก็บได้ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ (สุประภาดา ไซติมณี 2551: 102-104)

1. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของกระดาษ (Hard Copy) เช่น นำเอกสารมารวบรวมเพื่อจัดทำเป็นตัวเล่มหนังสือ บรรจุเอกสารใส่แฟ้ม จัดทำเป็นจุลสาร แผ่นพับ เป็นต้น

2. สื่อโสตทัศน์ การบันทึกความรู้ที่เป็นไฟล์ภาพเคลื่อนไหวหรือเสียง เช่น บันทึกการนำเสนอผลงาน การสอนงาน การบรรยาย หรือบอกเล่าประสบการณ์ต่างๆ บันทึกการสาธิตวิธีการใช้งานระบบห้องสมุด เป็นต้น สำหรับการบันทึกความรู้ที่อยู่ในรูปของเสียง สามารถจัดเก็บได้โดยการบันทึกลงในเทปบันทึกเสียง หรือแผ่นบันทึกเสียง ส่วนความรู้ในรูปแบบภาพเคลื่อนไหวสามารถจัดเก็บลงในเทปบันทึกภาพ หรือ แผ่นบันทึกภาพ (DVD , VCD)

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การจัดเก็บความรู้ที่อยู่ในรูปของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ หรือไฟล์คอมพิวเตอร์ การจัดเก็บความรู้ในรูปแบบนี้ สามารถทำได้โดย การสร้างเว็บไซต์ หรือเว็บท่า (Web Portal) เพื่อจัดเก็บความรู้ การจัดเก็บความรู้ในระบบเครือข่ายภายในของห้องสมุด และการจัดเก็บความรู้ลงในซีดีรอม

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพบว่า ในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการจัดเก็บความรู้ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กัน โดยนอกจากจะมีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบเอกสาร ห้องสมุดยังมีการแปลงความรู้ให้อยู่ในรูปแบบแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดเก็บไว้ในเว็บไซต์ห้องสมุด หรือในระบบเครือข่ายภายในของห้องสมุด ตัวอย่างของห้องสมุดที่มีการจัดเก็บความรู้ในเว็บไซต์ ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดลมีการจัดเก็บความรู้ไว้ในเว็บไซต์ โดยจำแนกหมวดหมู่ความรู้ที่จัดเก็บออกเป็น ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความรู้สำหรับบุคลากร เช่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ความรู้จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เป็นต้น รายงาน เอกสารการบรรยาย การประชุม การอบรม หรือการสัมมนาของสำนักหอสมุด และแบบฟอร์มต่างๆ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล 2551) ในขณะที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการสร้างคลังความรู้จากการดำเนินงานจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด โดยได้เผยแพร่บนเว็บไซต์ในหัวข้อ KM Corner ซึ่งประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมา คณะกรรมการจัดการความรู้ ความเคลื่อนไหวของการดำเนินงาน การเผยแพร่ผลการดำเนินงานของชุมชนนักปฏิบัติ การรวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้อง ภาพข่าวและกิจกรรม รวมถึงจุดเชื่อมโยง (Links) ไปยังความรู้ของหน่วยงานต่างๆ (กรกมล รามบุตร 2549: 94)

สำหรับตัวอย่างของห้องสมุดที่มีการจัดเก็บความรู้ในเครือข่ายภายใน ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการจัดเก็บความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามหมวดหมู่ เช่น หนังสือเวียน ระเบียบที่นำรู้และร่างพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แผนที่กลยุทธ์สถาบัน เอกสารในระบบคุณภาพ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนคุณภาพ ตัวชี้วัดของสถาบัน รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์หรือฝ่ายงานต่างๆ ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและ 5 ส. เป็นต้น (วราวรรณ วีร์วรงค์, สัมภาษณ์) ส่วนสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาจะมีการจัดเก็บความรู้ โดยจำแนกตามหมวดหมู่ ได้แก่ หมวดหนังสือเวียน ประกอบด้วย เรื่องแจ้งเพื่อทราบ ขอความอนุเคราะห์ และประกาศต่างๆ หมวดการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย เรื่องนำรู้ มุมพักผ่อน เรื่องขำขัน และเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ หมวดคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย สำหรับผู้ดูแลระบบ ผู้สนใจ และผู้ใช้ทั่วไป และหมวดงานวิชาการ ประกอบด้วย เอกสารการประชุมสัมมนา เอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับกลุ่มงานบริหารจัดการ งานเทคนิค งานวิจัยสถาบัน งานการเงินและบัญชี และงานบริการ (Kwanchadil Phisalpong 2007: 1-4)

4. การเข้าถึงความรู้ คือ การกำหนดรูปแบบหรือวิธีการที่จะช่วยให้ผู้ใช้ความรู้สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการ สำหรับการจัดเก็บความรู้มุ่งเน้นการนำความรู้มารวบรวมและจัดเก็บให้เป็นระบบ แต่การเข้าถึงความรู้จะเน้นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้น สามารถเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว (Davenport and Prusak 1998: 223) โดยห้องสมุดจะต้องสร้างช่องทางเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บในระบบ รวมถึงควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงช่องทางและวิธีการค้นหาความรู้เหล่านั้น เพื่อให้บุคลากรห้องสมุดสามารถเข้าถึงและใช้ความรู้ที่ต้องการได้ (พริธิตา วิเชียรปัญญา 2547: 47)

4.1 ช่องทางการเข้าถึงความรู้

ช่องทางการเข้าถึงความรู้เป็นช่องทางที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เผยแพร่ความรู้ และเข้าถึงความรู้ที่ต้องการ (Mpidi and Snyman 2004: 395) ในปัจจุบันมีการพัฒนาช่องทางหลากหลายประเภทเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ ได้แก่ (Gamble and Blackwell 2001: 180; Townley 2001: 49-50; Arlante 2007: 4-5)

1. เอกสารสิ่งพิมพ์ เช่น บันทึกรายชื่อ หนังสือเวียน รายงาน ข่าวประกาศ เป็นช่องทางที่ห้องสมุดมีการใช้งานมาเป็นเวลานาน เพื่อเผยแพร่ความรู้ ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุด

2. เว็บไซต์ ห้องสมุดอาจมีการจัดทำเว็บเพจการจัดการความรู้โดยเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ การจัดเก็บและการเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุด

3. เครือข่ายภายในห้องสมุด (Intranet) เป็นระบบที่เชื่อมโยงการสื่อสารภายในห้องสมุดเข้าด้วยกันในลักษณะเครือข่ายคล้ายกับระบบอินเทอร์เน็ต แต่ระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดจะจำกัดการเข้าถึงจากภายนอก จึงช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยน เข้าถึง และใช้ความรู้ร่วมกัน

4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นช่องทางในการเข้าถึงและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีลักษณะคล้ายการส่งจดหมายแต่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ส่งสามารถแทรกข้อมูลภาพและเสียงได้ รวมทั้งยังทำงานได้รวดเร็วกว่าจดหมายธรรมดา

5. การประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (Video Conferencing) เป็นการประชุมร่วมกันผ่านระบบโทรคมนาคม ซึ่งสามารถใช้เป็นช่องทางในการเข้าถึงและเผยแพร่ความรู้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ห่างไกล เช่น ห้องสมุดในภูมิภาคต่างๆ หรือห้องสมุดสาขา เป็นต้น

6. กระดานสนทนา (Web Board) เป็นช่องทางในการเข้าถึงและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในลักษณะของการตั้งกระทู้ โดยผู้ตั้งกระทู้จะพิมพ์ข้อความไว้ และผู้พบข้อความดังกล่าวจะสามารถพิมพ์ข้อความตอบกลับเพื่อแสดงความคิดเห็นในหัวข้อนั้น

7. โปรแกรมสนทนา (Chat) คือ โปรแกรมที่สนับสนุนการเข้าถึงและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยให้ผู้ใช้สามารถส่งผ่านข้อความตัวอักษรเพื่อสนทนาตอบโต้กันได้แบบเรียลไทม์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ช่องทางการเข้าถึงความรู้ที่ใช้ในห้องสมุดมีหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นช่องทางที่มีการใช้งานอยู่แล้วซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารผ่านบันทึก หนังสือเวียน รายงาน หรือข่าวประกาศ และการใช้ช่องทางที่สร้างขึ้นใหม่เมื่อมีการดำเนินงานจัดการความรู้ เช่น การสร้างเว็บไซต์ของโครงการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้แก่บุคลากร (บุญดี บุญญา กิจ และคณะ 2547: 71) โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงความรู้ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถสื่อสารกันได้อย่างอิสระ และสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็วจากทุกที่และทุกเวลา (วีรวิฑูร มาฆะศิริรานนท์ 2549: 288-289) ห้องสมุดจึงควรเลือกใช้ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการทำงาน และสอดคล้องกับค่านิยมของห้องสมุด

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการสร้างช่องทางในการเข้าถึงความรู้ 2 รูปแบบ คือ การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การจัดทำบันทึก หนังสือเวียน รายงาน ข่าวประกาศส่งไปยังบุคลากร และการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครือข่ายภายในห้องสมุด จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ โปรแกรมสนทนา หรือกระดานสนทนาในการเข้าถึงความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน สำหรับช่องทางการเข้าถึงความรู้บางอย่างได้ถูกสร้างขึ้นใหม่ตามแนวคิดการจัดการความรู้ ตัวอย่างเช่น การใช้บล็อก (Blog) หรือเว็บบล็อก (Weblog) ซึ่งเป็นการบันทึกเรื่องราวประจำวันลงบนเว็บเพจ คล้ายการเขียนบันทึกลงในสมุดบันทึก โดยผู้เขียนจะมีการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด มุมมอง ประสบการณ์ และความรู้ในเรื่องต่างๆ ซึ่งผู้ใช้ความรู้จะสามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและ

สะดวกรวดเร็วเช่นเดียวกับการใช้เว็บไซต์ ในปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งเริ่มสนับสนุนให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านช่องทางนี้ โดยเว็บบล็อกที่มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก คือ Gotoknow.org ซึ่งได้รับการสนับสนุนด้านทุนพัฒนาและวิจัยจากสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (วันเพ็ญ ตันจันทรกุล 2549: 87)

4.2 การกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้

ความรู้ที่จัดเก็บในห้องสมุดบางส่วนถือเป็นความรู้พื้นฐานสำหรับการทำงานซึ่งบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ในขณะที่ความรู้บางส่วนเป็นความรู้ที่มีความสำคัญต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ หรือเป็นข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จะต้องรักษาเป็นความลับ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดสิทธิ์ให้เข้าถึงความรู้ได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง (Debowski 2006: 176) ดังนั้น เมื่อมีการสร้างช่องทางในการเข้าถึงความรู้ ห้องสมุดจึงควรมีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้ ซึ่งสามารถทำได้ใน 2 รูปแบบ คือ การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ และกำหนดรูปแบบการนำส่งหรือการกระจายความรู้ไปสู่ผู้ใช้ ดังนี้ (บุญดี บุญญาภิจ และคณะ 2547: 56-57; Kucza 2001; Seng, Zannes and Pace 2002: 143)

1. การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ ห้องสมุดอาจมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ตามระดับตำแหน่ง โดยบุคลากรจะเข้าถึงได้เฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และอาจมีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับบุคลากรในการเข้าถึงฐานข้อมูลที่จัดเก็บความรู้สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. การนำส่งความรู้ให้ผู้ใช้ มี 2 รูปแบบ คือ

– การป้อนความรู้ (Knowledge Push) หมายถึง การส่งมอบความรู้ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องมีการร้องขอ เช่น การแจ้งหรือประกาศให้ทราบถึงความรู้ การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรม ข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับบริการใหม่

– การให้โอกาสเลือกความรู้ (Knowledge Pull) หมายถึง การนำส่งความรู้โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเลือกรับเฉพาะความรู้ที่ต้องการใช้งาน และเข้าถึงเฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถร้องขอหรือกรอกแบบฟอร์มเพื่อแสดงความจำนงเมื่อต้องการใช้ความรู้

ห้องสมุดควรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการนำส่งความรู้ทั้ง 2 รูปแบบเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ความรู้ แต่หากไม่มีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้ ย่อมหมายความว่า บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกอย่างตามที่ต้องการ

4.3 การเผยแพร่ความรู้

การเข้าถึงความรู้เป็นการนำความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ภายในห้องสมุดทั้งที่อยู่ในตัวบุคลากรและฝ่ายงานต่างๆ มาจัดเก็บเพื่อทำให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ แต่ความรู้ที่ได้มานั้นจะมีค่ายิ่งขึ้น หากสามารถนำไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้นำไปใช้ประโยชน์ด้วย (O'dell and Grayson 1998: 7) ดังนั้น การเผยแพร่ความรู้จากบุคลากรคนหนึ่งไปสู่คนอื่นๆ จึงถือเป็นขั้นตอนสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งของการจัดการความรู้ ห้องสมุดควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ความรู้เหล่านั้นมีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร (Probst, Raul and Romhardt 2000: 164) สำหรับการเผยแพร่ความรู้แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การเผยแพร่ความรู้อย่างเป็นทางการ และการเผยแพร่ความรู้อย่างไม่เป็นทางการ (จิรัชมา วิเชียรปัญญา 2549: 59; 2550: 32-33; พรพิมล หรรษาภิรมย์โชค 2550: 304; Fresnido 2007: 3-5; Arlante 2007: 13)

1. การเผยแพร่ความรู้อย่างเป็นทางการ เป็นการเผยแพร่ความรู้ที่เป็นไปโดยตั้งใจ โดยผู้เผยแพร่มีเจตนาที่จะเผยแพร่ความรู้เหล่านั้นไปสู่ผู้อื่น ได้แก่ การสื่อสารด้วยการเขียน การจัดบรรยาย ฝึกอบรม สัมมนา การจัดประชุม การจัดนิทรรศการ การจัดตั้งศูนย์ความรู้ หรือ มุมความรู้ (KM corner) การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ และการสอนงานในระบบพี่เลี้ยง

2. การเผยแพร่ความรู้อย่างไม่เป็นทางการ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจ ไม่รู้ตัว หรืออาจเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ทำอยู่เป็นประจำอย่างไม่มีแบบแผน ได้แก่ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การสนทนาเพื่อบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ การทำงานร่วมกันภายในทีม และการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีการเผยแพร่ความรู้โดยการจัดการกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมที่มีชื่อว่า อวสานวิทยบริการ ในขณะที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการจัดกิจกรรมที่มีชื่อว่า

พุทธสุนทรียเสวนา และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีการจัดกิจกรรมที่มีชื่อว่า พุทธสุนทรียเสวนาประสบการณ์ ซึ่งทั้ง 3 กิจกรรมเป็นการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรจากงานต่างๆ ได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งภายหลังการจัดกิจกรรมจะมีการจัดทำเอกสารการทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review - AAR) เพื่อประมวลความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา และจะมีการบันทึกการจัดกิจกรรมไว้ในรูปวิดีโอ และนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ (วารารวรรณ วีรวรรค์, สัมภาษณ์; สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2551; สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 2551) ส่วนสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์การดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาที่ห้องสมุดประสบ ได้แก่ การสำรวจหนังสือ (Inventory) การนำส่งหนังสือ (Book Delivery) ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งได้มีการจัดตั้งกลุ่มพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน และจัดทำเอกสารแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องดังกล่าวเพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานต่อไป (สุกัญญา มกุฎอรดี, สัมภาษณ์)

นอกจากนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ยังมีโครงการวันจัดการความรู้ (KM Day) เพื่อเป็นเวทีนำเสนอผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ในรอบ 1 ปี ของสำนักหอสมุด เสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดการความรู้ รวมทั้งให้มีการเผยแพร่การดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดต่อประชาคมมหาวิทยาลัย และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ เพื่อสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานจัดการความรู้ในระดับหน่วยงานต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ยังจัดให้มีกิจกรรม นิทรรศการ การเสวนา การรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานของชุมชนแนวปฏิบัติ และฝ่ายงานต่างๆ รวมถึงการมอบรางวัลและประกาศเกียรติคุณแก่ชุมชนแนวปฏิบัติของสำนักหอสมุดที่มีผลงานและเป็นตัวอย่างที่ดี (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2551; สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 2551)

5. การใช้ความรู้ คือ การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหลักของการจัดการความรู้ ความสำเร็จในการจัดการความรู้ของห้องสมุดขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ หากห้องสมุดไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ได้อย่างเหมาะสม การจัดการความรู้ก็อาจไม่บังเกิดผลใดๆ (Katsirikou 2003: 339) ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้บุคลากรมีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งในการพัฒนา

ตนเอง การพัฒนางานห้องสมุด ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้ (วิจารณ์ พานิช 2549: 3-5; Jantz 2001: 35; Maponya 2004: 16)

1. การพัฒนาบุคลากร การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะ ความสามารถ และความชำนาญ โดยการจัดการความรู้จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งบุคลากรสามารถใช้ความรู้เหล่านั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และเสร็จทันเป้าหมายที่กำหนด อีกทั้งการจัดการความรู้ยังทำให้มีการจัดเก็บบทเรียนของห้องสมุด ซึ่งหากบุคลากรมีการนำความรู้เหล่านั้นไปใช้จะช่วยป้องกันข้อผิดพลาดในการทำงานซึ่งจะเกิดขึ้นในอนาคต ส่งผลให้บุคลากรทำงานความผิดพลาดน้อยลง นอกจากนี้ บุคลากรยังสามารถใช้ความรู้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ซึ่งหากบุคลากรมีความรู้ที่เพียงพอจะช่วยให้บุคลากรสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2. การพัฒนางานห้องสมุด นอกจากการนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาตนเอง บุคลากรยังสามารถนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน และบริการใหม่ๆ โดยการจัดการความรู้จะช่วยให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดหลักและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี มีการปฏิบัติงานในมาตรฐานเดียวกัน ทั้งยังช่วยลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดการใช้ทรัพยากร และลดค่าใช้จ่ายซึ่งเกิดจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จึงถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในดำเนินงาน นอกจากนี้ บุคลากรยังสามารถนำความรู้ไปใช้เพื่อสร้างบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนพัฒนาบริการที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3. การพัฒนาองค์กร หากบุคลากรมีการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางานย่อมจะส่งผลให้มีการพัฒนาห้องสมุด และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การจัดทำคลังความรู้จะช่วยรวบรวมสินทรัพย์ความรู้ที่สำคัญที่มีอยู่ภายในห้องสมุด และจะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาห้องสมุดให้สามารถดำเนินงานตามแผนงานและนโยบายที่วางไว้ ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับความสามารถของห้องสมุดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ ทำให้ห้องสมุดบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นห้องสมุดชั้นนำ ที่เพียบพร้อมไปด้วยองค์ความรู้ในทุกสาขา เป็นที่ยอมรับของประชาคมและสังคม และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2.2 ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. **ห้องสมุดยังขาดการดำเนินการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ** ความสำเร็จของการจัดการความรู้ต้องอยู่บนพื้นฐานของกระบวนการที่เป็นระบบ แต่ในปัจจุบัน พบว่า การจัดการความรู้ในห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีดำเนินการอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ อาทิ การกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น (Jantz 2001: 35)

2. **ห้องสมุดขาดบุคลากรผู้รับผิดชอบในกระบวนการจัดการความรู้** ในการจัดการความรู้ที่ดีควรมีการกำหนดบุคลากรเพื่อรับผิดชอบในการดำเนินงาน เช่น การกำหนดนโยบาย การจัดทำแผนการดำเนินงาน การประสานงาน การติดตามความก้าวหน้า และประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งหากไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบย่อหมายถึงการขาดบุคลากรที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการจัดการความรู้เป็นรูปธรรม (Ou and Davison 2007: 5)

3. **ห้องสมุดขาดเทคโนโลยีสารสนเทศ** ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถแสวงหาความรู้ที่ต้องการ จัดทำคลังความรู้ เข้าถึงความรู้ และเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ห้องสมุดควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ (Marquardt 2002: 30) โดยจะต้องมั่นใจว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถเชื่อมต่อและบูรณาการเข้ากับระบบเดิมที่องค์กรมีอยู่ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถใช้งานได้ง่าย (บุญดี บุญญากิจ และคณะ 2547: 60-61)

4. **ผู้บริหารห้องสมุดขาดภาวะผู้นำในการสนับสนุนเรื่องการจัดการความรู้** การจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จอย่างรวดเร็วถ้าปราศจากการสนับสนุนจากผู้บริหาร ดังนั้น หากผู้บริหารไม่เข้าใจแนวคิดและไม่ตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้ ย่อมไม่มีการสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในห้องสมุด (Babu and Gopalakrishnan 2008: 23)

5. **ห้องสมุดขาดบรรยากาศและวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้** ด้วยการสร้างบรรยากาศของการเปิดเผยและไว้วางใจกัน การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน การสร้างความร่วมมือ การทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมถึงการยกย่องชมเชยและการให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจและผลักดันให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งถือเป็นอุปสรรคสำคัญในการจัดการความรู้ คือ ทัศนคติที่เชื่อว่าความรู้คืออำนาจซึ่งจะช่วยตนเองให้มีความสำคัญมากกว่าผู้อื่น ส่งผลให้บุคลากรไม่ยอมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน ทัศนคติเหล่านี้หากเกิดขึ้นเป็นเวลานานย่อมแปรเปลี่ยนเป็นวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการจัดการความรู้ ห้องสมุดจึงควรทำความเข้าใจและพยายามหาวิธีการกำจัดอุปสรรคเหล่านั้นออกไป (Sheng and Sun 2006: 41)

6. **ห้องสมุดขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงานจัดการความรู้** โดยเฉพาะสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัดจำนวนจำกัด นอกจากนี้ การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่มีการจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรเพื่อดำเนินงานการจัดการความรู้ (Zyngier 2002: 925)

7. **บุคลากรมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการความรู้** ปัญหาของการดำเนินงานจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุสำคัญ คือ ความสับสน และไม่เข้าใจแนวคิดของการจัดการความรู้ รวมถึงไม่สามารถระบุความแตกต่างระหว่างการจัดการสารสนเทศซึ่งเป็นงานเดิมของห้องสมุดกับการจัดการความรู้ของบุคลากร บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มักเข้าใจว่าการจัดการความรู้ คือ การจัดหมวดหมู่และทำรายการ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเป็นเพียงการจัดการสารสนเทศเท่านั้น นอกจากนี้ บรรณารักษ์บางคนยังเข้าใจว่าฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของระบบฐานความรู้ ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ผิด (Gandhi 2004: 377)

8. **บุคลากรขาดทักษะที่สำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ** ทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ในขั้นตอนต่างๆ เช่น ทักษะการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และความสามารถในการนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ รวมถึงขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ จึงไม่สามารถใช้เครื่องมือ

ในการจัดการความรู้ที่มีอยู่ และไม่สามารถดำเนินงานจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Maponya 2004: 18)

9. บุคลากรไม่ให้ความสนใจต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ที่ห้องสมุดจัดขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบผู้บริหารทั้งการจัดตั้งคณะทำงาน การจัดทำนโยบาย กลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน โดยบุคลากรส่วนใหญ่ในห้องสมุดไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง จึงไม่คำนึงถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ (Babu and Gopalakrishnan 2008: 22)

10. บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ เนื่องจากภาระงานประจำมีปริมาณมากซึ่งในความเป็นจริงแล้วการจัดการความรู้ที่ถูกต้องควรจะสอดคล้องกับการปฏิบัติงานประจำของบุคลากรห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดควรปรับเปลี่ยนการดำเนินงานจัดการความรู้โดยคำนึงถึงวิธีการที่จะทำให้การจัดการความรู้เชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานของบุคลากร (จิรัชฌา วิเชียรปัญญา 2547: 4)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่มีงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของห้องสมุดโดยตรง มีเพียงงานวิจัยต่างประเทศ ดังนี้

Maponya (2004) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้กรณีศึกษาจากมหาวิทยาลัย Natal ในทวีปแอฟริกาใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานจัดการความรู้ในด้านกระบวนการจัดการความรู้ ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุด และทักษะที่ต้องการในการจัดการความรู้ ผลการศึกษพบว่า ด้านกระบวนการจัดการความรู้ บุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่มีการแสวงหาความรู้ด้วยการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นๆ และมีการแบ่งปันความรู้ด้วยการจัดทำเป็นเอกสาร เช่น จดหมายข่าว และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านปัญหาในการจัดการความรู้ พบว่า ห้องสมุดยังไม่มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ ยังไม่มีการถ่ายทอดความรู้โดยนัยของบุคลากรเพื่อนำมาเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และบุคลากรห้องสมุดไม่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ที่ห้องสมุดจัดขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรห้องสมุดยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้

สำหรับทักษะในการจัดการความรู้ บุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่ระบุว่า ทักษะที่สำคัญซึ่งผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้จะต้องมี คือ ความสามารถในการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและนอกห้องสมุด การจัดระบบความรู้บนเว็บไซต์หรือเว็บท่าความรู้ และการศึกษาความต้องการสารสนเทศและความรู้ของผู้ใช้บริการ

White (2004) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการจัดการความรู้ ความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินงานของห้องสมุด และทักษะที่บุคลากรมีต่อการแบ่งปันความรู้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัย Oxford ประเทศอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่า ด้านทักษะที่มีต่อการจัดการความรู้ บุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการจัดการความรู้จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถใช้ความรู้ของบุคลากร โดยเป็นการจัดการกับคนและความรู้ในตัวคนซึ่งส่วนใหญ่จะสูญหายไปพร้อมกับการลาออก จึงต้องมีการจัดการกับความรู้เหล่านั้น สำหรับความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินงานของห้องสมุด คือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาเว็บไซต์ การจัดการบุคลากร และความรู้ด้านกฎหมาย ตามลำดับ ส่วนทักษะที่บุคลากรมีต่อการแบ่งปันความรู้พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการความรู้ และมีความเต็มใจที่จะแบ่งปันสิ่งที่ตนรู้แก่เพื่อนร่วมงาน เนื่องจากทราบว่าจะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุด

Jain (2006) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทวีปแอฟริกา ตะวันออกและตะวันตก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 20 แห่ง ในด้านกระบวนการจัดการความรู้ การจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ ไม่มีการกำหนดความรู้ด้วยการระบุความเชี่ยวชาญ ช่องว่างความรู้ และความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของห้องสมุดในอีก 5 ปีข้างหน้า ไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อการจัดเก็บความรู้ของห้องสมุด และยังไม่มีการรวบรวมการถ่ายทอดความรู้โดยนัยของบุคลากร มีเพียงความพยายามในการสร้างความร่วมมือเพื่อแบ่งปันความรู้ และการปรับปรุงความรู้ที่มีอยู่ เช่น นโยบาย คู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ทันสมัย ด้านปัจจัยสนับสนุนในการจัดการความรู้ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์การจัดการความรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ และไม่มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้

Parirokh, Daneshgar และ Fattahi (2007) ศึกษาเรื่องความต้องการกระบวนการแบ่งปันความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแบ่งปันความรู้ และปัญหาในการแบ่งปันความรู้ของบรรณารักษ์บริการอ้างอิงในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีการแสวงหาความรู้จากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด และการปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน มีการจัดทำคลังความรู้ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เพื่อการจัดเก็บสถิติการใช้ และข้อมูลของผู้ใช้บริการ คู่มือการฝึกอบรม และรายงานการวิจัยของห้องสมุด และมีการแบ่งปันความรู้ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนา เว็บไซต์ห้องสมุด โทรศัพท์ และเครือข่ายภายในห้องสมุด ตามลำดับ สำหรับปัญหาในการจัดการความรู้ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มี การจัดทำนโยบาย แผนการดำเนินงาน และไม่มีกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ สำหรับห้องสมุดที่ระบุว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบ พบว่า ผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ คือ ผู้บริหารห้องสมุด

Hamid และ Nayan (2007) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ในห้องสมุด โดยใช้กรณีศึกษาจากหอสมุดแห่งชาติประเทศมาเลเซีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ที่มีการดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน และปัจจัยสนับสนุนการจัดการความรู้ของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อการจัดการความรู้ บุคลากรห้องสมุดมีการศึกษาแนวคิดการจัดการความรู้ผ่านการอ่านวรรณกรรม การฝึกอบรม และการสนทนากับเพื่อนร่วมงาน โดยส่วนใหญ่มีความเข้าใจแนวคิดการจัดการความรู้และเห็นว่าเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ห้องสมุดมีกระบวนการแสวงหาความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายภายในห้องสมุด เว็บไซต์ และสถิติ ตามลำดับ โดยมีการแบ่งปันความรู้ผ่านการทำงานร่วมกันเป็นทีมในแผนกและฝ่ายงานต่างๆ และการจัดทำเป็นเอกสารเพื่อถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับปัจจัยสนับสนุนการจัดการความรู้ พบว่า ห้องสมุดมีความเห็นว่าการจัดทำนโยบายการจัดการความรู้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างแผนกและฝ่ายงานต่างๆ ในห้องสมุด และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแสวงหา การจัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้จะเป็นปัจจัยที่จะสนับสนุนให้การจัดการความรู้ของห้องสมุดประสบความสำเร็จ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 5 เรื่องดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1. บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้

ผลการวิจัยของ Parirokh, Daneshgar และ Fattahi (2007) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ สำหรับห้องสมุดที่ระบุว่ามีกำหนดผู้รับผิดชอบ พบว่า ผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ คือ ผู้บริหารห้องสมุด นอกจากนี้ผลการวิจัยของ Maponya (2004) พบว่า ทักษะที่สำคัญที่บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้จะต้องมี คือ ความสามารถในการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและนอกห้องสมุด การจัดระบบความรู้บนเว็บไซต์หรือเว็บท่าความรู้ และการศึกษาความต้องการสารสนเทศและความรู้ของผู้ใช้บริการ

2. การกำหนดความรู้

ผลการวิจัยของ White (2004) มีการศึกษาเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดความรู้ ซึ่งบุคลากรห้องสมุดระบุว่าความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาเว็บไซต์ การจัดการบุคลากร และความรู้ด้านกฎหมายเป็นความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินงาน

3. การแสวงหาความรู้

ผลการวิจัยของ Maponya (2004) พบว่า ห้องสมุดมีการแสวงหาความรู้โดยส่วนใหญ่มีการแสวงหาความรู้ด้วยการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นๆ ในขณะที่ผลการวิจัยของ Hamid และ Nayan (2007) พบว่าห้องสมุดมีการแสวงหาความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายภายในห้องสมุด เว็บท่า และสถิติ ตามลำดับ ส่วนงานวิจัยของ Parirokh, Daneshgar และ Fattahi (2007) พบว่า ห้องสมุดมีการแสวงหาความรู้จากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด และการปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน

4. การจัดเก็บความรู้

ผลการวิจัยของ Parirokh, Daneshgar และ Fattahi (2007) พบว่า ห้องสมุดมีการจัดทำคลังความรู้เพื่อจัดเก็บสถิติ คู่มือการฝึกอบรม และรายงานการวิจัย

5. การแบ่งปันความรู้

ผลการวิจัยของ Maponya (2004) พบว่า ห้องสมุดมีแบ่งปันเพื่อเผยแพร่ความรู้ไปสู่ผู้อื่นด้วยการจัดทำเป็นเอกสาร เช่น จดหมายข่าว และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hamid และ Nayan (2007) ที่ระบุว่า ห้องสมุดมีแบ่งปันความรู้ด้วยการจัดทำเอกสารแนวปฏิบัติที่ดี และการทำงานร่วมกันเป็นทีมในแผนกและฝ่ายงานต่างๆ ส่วนงานวิจัยของ Parirokh, Daneshgar และ Fattahi (2007) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการแบ่งปันความรู้ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนา เว็บไซต์ห้องสมุด โทรศัพท์ และเครือข่ายภายในห้องสมุด

6. ปัญหาในการจัดการความรู้

ผลการวิจัยของ Maponya (2004) พบว่า ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุด คือ ไม่มีการถ่ายทอดความรู้โดยนัยของบุคลากรเพื่อนำมาเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน บุคลากรห้องสมุดไม่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ที่ห้องสมุดจัดขึ้น และไม่มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jain (2006) และ Parirokh, Daneshgar และ Fattahi (2007) ที่พบว่า ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุด คือ ไม่มีการจัดทำนโยบาย และแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ Jain (2006) ยังพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีการประเมินการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ ไม่มีการกำหนดความรู้ด้วยการระบุนิยามความเชี่ยวชาญ ช่องว่างความรู้ และความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของห้องสมุดในอีก 5 ปีข้างหน้า ไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อการจัดเก็บความรู้ของห้องสมุด และยังไม่มีการประเมินการถ่ายทอดความรู้โดยนัยของบุคลากร นอกจากนี้ ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังขาดเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ และไม่มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ สำหรับผลการวิจัยของ Parirokh, Daneshgar และ Fattahi (2007) ยังพบว่า ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุด คือ ไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ใน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย

1. การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องด้วยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการ
ความรู้ และปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จากหนังสือ วารสาร
บทความวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสืบค้นสารนิเทศ
จากอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลออนไลน์

2. การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดที่ดำรงตำแหน่ง
ผู้อำนวยการ หัวหน้าห้องสมุด หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในสำนักหอสมุด / หอสมุดกลางของ
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ รวมทั้งสิ้น 75 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
(สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 26 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 40 คน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคล จำนวน 9 คน ดังนี้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	ผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม)	
หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	1
ศูนย์บรรณสารสนเทศและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	1
หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล	1
กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	1
ศูนย์บรรณสารสนเทศและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	1
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	1
ศูนย์บรรณสารสนเทศและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1
สำนักหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	1
หอสมุดสาขาวังท่าพระ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ	1
ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	1
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	1
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	1
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	1
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	1
สำนักบรรณสารสนเทศการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1
รวม	26

ตารางที่ 1 จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ต่อ)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	ผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนดิรินทร์	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	1

ตารางที่ 1 จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ต่อ)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	ผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	1
รวม	40
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	1
รวม	9
รวมทั้งสิ้น	75

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่สร้าง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของห้องสมุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ชื่อห้องสมุด ชื่อสถาบันการศึกษา และระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุด ลักษณะคำถามในตอนนี้เป็นแบบกำหนดให้ตอบและคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 14 ข้อ โดยจำแนกคำถามออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การกำหนดความรู้ ประกอบด้วยคำถามรวมทั้งสิ้น 2 ข้อ เป็นคำถามเพื่อศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ และความรู้ที่กำหนดให้บุคลากรห้องสมุดต้องเรียนรู้ ลักษณะคำถามเป็นแบบกำหนดให้ตอบและคำถามปลายเปิด

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ ประกอบด้วยคำถามรวมทั้งสิ้น 3 ข้อ เป็นคำถามเพื่อศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ วิธีการสร้างความรู้ และวิธีการแสวงหาความรู้ ลักษณะคำถามเป็นแบบกำหนดให้ตอบและคำถามปลายเปิด

3. การจัดเก็บความรู้ ประกอบด้วยคำถามรวมทั้งสิ้น 4 ข้อ เป็นคำถามเพื่อศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บความรู้ กระบวนการกลั่นกรองความรู้ ความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ และรูปแบบความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ ลักษณะคำถามเป็นแบบกำหนดให้ตอบและคำถามปลายเปิด

4. การเข้าถึงความรู้ ประกอบด้วยคำถามรวมทั้งสิ้น 5 ข้อ เป็นคำถามเพื่อศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรผู้รับผิดชอบในการเข้าถึงความรู้ การกำหนดระดับของการเข้าถึงความรู้ ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ และวิธีการเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุด ลักษณะคำถามเป็นแบบกำหนดให้ตอบและคำถามปลายเปิด

5. การใช้ความรู้ ประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อ เพื่อศึกษาการนำความรู้ไปใช้โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ การใช้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร การใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานห้องสมุด และ การใช้ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบกำหนดให้ตอบ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาในการจัดการความรู้ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการกำหนดความรู้ ปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ ปัญหาด้านการใช้ความรู้ และปัญหาด้านอื่นๆ โดยลักษณะของคำถามในส่วนของปัญหาเป็นแบบมาตราประมาณค่า โดยกำหนดระดับของปัญหาออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับมาก
3	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับน้อย
1	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้บริหารห้องสมุดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการจัดการความรู้

4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
3. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
5. ส่วนหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

จากการทดสอบแบบสอบถาม พบว่า มีข้อบกพร่อง คือ คำถามตอนที่ 2 ข้อ 2, 9, 11 และ 15 คำสั่ง “กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้” ซึ่งให้ผู้ตอบเลือกตอบคำถามทั้งข้อใหญ่และข้อย่อย ยังมีความไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ตอบบางส่วนตอบคำถามไม่ครบ บางส่วนเลือกตอบเพียงข้อใหญ่ และบางส่วนเลือกตอบเพียงข้อย่อย ดังนั้น จึงแก้ไขเพิ่มข้อความ “ทั้งข้อใหญ่และข้อย่อย” เป็น ~~กรุณาทำเครื่องหมาย~~ ลงในช่อง ทั้งข้อใหญ่และข้อย่อย และพิมพ์ตัวหนาสำหรับหัวข้อใหญ่ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นชัดเจนยิ่งขึ้น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว (ภาคผนวก ข) พร้อมด้วยสำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากคณะอักษรศาสตร์ ให้กับผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 75 แห่งทางไปรษณีย์ ในวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2551 โดยกำหนดวันส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2551 ปรากฏว่า เมื่อครบกำหนดได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 44 ชุด คิดเป็นร้อยละ 58.67 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไป จึงได้ดำเนินการติดตามทวงถามผ่านทางโทรศัพท์และจดหมาย พร้อมทั้งได้ส่งแบบสอบถามไปอีกครั้งทางไปรษณีย์ โดยกำหนดวันส่งคืนแบบสอบถามครั้งที่ 2 ในวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2551 เมื่อครบกำหนดได้รับแบบสอบถามคืนอีกจำนวน 15 ชุด รวมทั้ง 2 ครั้ง ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนจำนวนทั้งสิ้น 59 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.60 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการติดตามทวงแบบสอบถามอีกครั้ง โดยกำหนดวันส่งคืนแบบสอบถามในวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาอีกจำนวน 12 ชุด รวมทั้ง 3 ครั้ง ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนจำนวนรวมทั้งสิ้น 71 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.67 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 92.50) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 100.00) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับคืน	ร้อยละ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม)	26	25	96.15
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	40	37	92.50
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	9	9	100.00
รวม	75	71	94.76

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล ดังนี้

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของห้องสมุดและประสบการณ์ในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ และข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งเป็นคำถามแบบกำหนดให้ตอบ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุด ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	เป็นปัญหามากที่สุด (มส)
3.51 – 4.50	หมายถึง	เป็นปัญหามาก (ม)
2.51 – 3.50	หมายถึง	เป็นปัญหาปานกลาง (ป)
1.51 – 2.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อย (น)
1.00 – 1.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อยที่สุด (นส)

สำหรับผู้บริหารที่ตอบว่าไม่ประสบปัญหาได้กำหนดให้ค่าน้ำหนักเป็นศูนย์ และไม่นำมาหาค่าทางสถิติ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนประชากร
f	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ใช้การวิเคราะห์โดยจัดกลุ่มคำตอบที่ได้เป็นด้านต่างๆ โดยในแต่ละด้าน จะเรียงตามความถี่ของคำตอบ

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าทางสถิติ และสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่ได้ในรูปแบบตารางและการบรรยายประกอบตาราง ดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ส่วนการสรุปและอภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ นำเสนอในบทที่ 5

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรื่อง การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด (ตารางที่ 3)
- ตอนที่ 2 การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้ (ตารางที่ 4-15)
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ตารางที่ 16-22)

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำแนกห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐออกเป็น 3 กลุ่มตามกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด

การนำเสนอข้อมูลในตอนต้นที่ 1 เป็นการศึกษาระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังนี้

ระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้

จากการศึกษาระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 3) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 28 แห่ง (ร้อยละ 39.44) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 1-2 ปี รองลงมาจำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 28.17) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 3-4 ปี สำหรับห้องสมุด

จำนวนน้อยที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 14.08) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ต่ำกว่า 1 ปี

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 44.00) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 3-4 ปี รองลงมาจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 24.00) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 1-2 ปี สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 12.00) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ต่ำกว่า 1 ปี

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 48.65) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 1-2 ปี รองลงมาจำนวน 7 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 18.92) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 3-4 ปี และมากกว่า 4 ปี สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 13.51) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ต่ำกว่า 1 ปี

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 44.45) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 1-2 ปี รองลงมาจำนวน 2 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 22.22) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ต่ำกว่า 1 ปี และ 3-4 ปี สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 11.11) มีระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้มากกว่า 4 ปี

ตารางที่ 3 ระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้

ระยะเวลา	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N =25)		ม.ราชภัฏ (N =37)		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)		รวม (N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ต่ำกว่า 1 ปี	3	12.00	5	13.51	2	22.22	10
1-2 ปี	6	24.00	18	48.65	4	44.45	28	39.44
3-4 ปี	11	44.00	7	18.92	2	22.22	20	28.17
มากกว่า 4 ปี	5	20.00	7	18.92	1	11.11	13	18.31

ตอนที่ 2 การจัดการความรู้ในองค์กรในอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้

การนำเสนอในตอนที่ 2 เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรในอุดมศึกษาของรัฐ จะศึกษาถึงบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ และการดำเนินงานขององค์กรในอุดมศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยผู้วิจัยได้จำแนกกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้

จากการศึกษาบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ทั้งการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเข้าถึงความรู้ขององค์กรในอุดมศึกษาของรัฐ (ตารางที่ 4) พบว่า องค์กรในอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 44 แห่ง (ร้อยละ 61.97) มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ จำนวน 46 แห่ง (ร้อยละ 64.79) มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ และการจัดเก็บความรู้ และจำนวน 45 แห่ง (ร้อยละ 63.38) มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการเข้าถึงความรู้

เมื่อพิจารณามูลค่าบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ตามกระบวนการ ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเข้าถึงความรู้ พบว่า องค์กรในอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 36 แห่ง (ร้อยละ 81.82) จำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 80.43) จำนวน 43 แห่ง (ร้อยละ 93.48) และจำนวน 44 แห่ง (ร้อยละ 97.78) ตามลำดับ มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบโดยไม่ได้อยู่ในรูปคณะกรรมการ

เมื่อพิจารณามูลค่าบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ พบว่า

ด้านการกำหนดความรู้ บุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ขององค์กรในอุดมศึกษาจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 30.56) คือ ผู้อำนวยการองค์กรในอุดมศึกษา ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ บุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ขององค์กรในอุดมศึกษาจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง

(ร้อยละ 32.43) คือ หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ ในห้องสมุด ส่วนด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการเข้าถึงความรู้ บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ และเข้าถึงความรู้ของห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 27.91) และ 13 แห่ง (ร้อยละ 29.55) ตามลำดับ คือ บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4 บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้

บุคลากรผู้รับผิดชอบ	การกำหนดความรู้ (N =71)		การสร้างและแสวงหาความรู้ (N =71)		การจัดเก็บความรู้ (N =71)		การเข้าถึงความรู้ (N =71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	มีบุคลากรผู้รับผิดชอบ	(44)	(61.97)	(46)	(64.79)	(46)	(64.79)	(45)
- อยู่ในรูปคณะกรรมการ	(16)	(36.36)	(13)	(28.26)	(10)	(21.74)	(7)	(15.56)
- ไม่อยู่ในรูปคณะกรรมการ	(36)	(81.82)	(37)	(80.43)	(43)	(93.48)	(44)	(97.78)
ผู้อำนวยความสะดวกห้องสมุด	11	30.56	6	16.22	3	6.98	3	6.82
รองผู้อำนวยการ	8	22.22	8	21.62	5	11.63	8	18.18
หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงานต่างๆ ในห้องสมุด	10	27.78	12	32.43	11	25.58	10	22.73
บรรณารักษ์งานพัฒนา ทรัพยากร ฯ	2	5.56	2	5.41	1	2.33	1	2.27
บรรณารักษ์งานบริการ	1	2.78	1	2.70	-	-	2	4.55
บุคลากรหน่วยพัฒนาองค์กร	1	2.78	-	-	-	-	-	-
บุคลากรฝ่ายอบรม	1	2.78	-	-	-	-	1	2.27
บุคลากรงานเลขานุการ	-	-	1	2.70	-	-	2	4.55
บุคลากรศูนย์สารสนเทศศึกษากลาง	-	-	-	-	1	2.33	-	-
บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	2.78	-	-	12	27.91	13	29.55
บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา	-	-	-	-	1	2.33	-	-
นักวิชาการ / เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	-	-	-	-	2	4.65	1	2.27
เว็บมาสเตอร์ของห้องสมุด	-	-	-	-	-	-	1	2.27
ผู้รับผิดชอบด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-	-	-	1	2.33	-	-
บุคลากรทุกคน	1	2.78	7	18.92	6	13.95	2	4.55
ไม่มีบุคลากรผู้รับผิดชอบ	(27)	(38.03)	(25)	(35.21)	(25)	(35.21)	(26)	(36.62)

ระบุผู้รับผิดชอบได้มากกว่า 1 ตำแหน่ง

2.2 การกำหนดความรู้

การศึกษากำหนดความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการกำหนดความรู้ครอบคลุมถึงความรู้ที่ห้องสมุดกำหนดให้บุคลากรจำเป็นจะต้องเรียนรู้ ดังนี้

ความรู้ที่กำหนดให้เรียนรู้

จากการศึกษาความรู้ที่กำหนดให้บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยรวม (ตารางที่ 5) พบว่า ห้องสมุดทุกแห่ง จำนวน 71 แห่ง (ร้อยละ 100.00) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด และเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา จำนวน 69 แห่ง (ร้อยละ 97.18) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 57 แห่ง (ร้อยละ 80.28) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เฉพาะสาขา

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่ง จำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 100.00) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด และเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) และ 36 แห่ง (ร้อยละ 97.30) ตามลำดับ กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 17 แห่ง (ร้อยละ 68.00) และ 33 แห่ง (ร้อยละ 89.19) ตามลำดับ กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เฉพาะสาขา

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 100.00) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เฉพาะสาขา

เมื่อพิจารณาเนือหาย่อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการบริหารงานห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 67 แห่ง (ร้อยละ 94.37) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพ เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง (ร้อยละ 94.59) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการระบุนความรู้อื่นๆ ได้แก่ ความรู้เรื่องการบริหารโครงการ (1 แห่ง) และความรู้ตามหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนของงานของตนเอง (1 แห่ง)

ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 64 แห่ง (ร้อยละ 92.75) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (ร้อยละ 88.89) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 88.89) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการระบุนความรู้อื่นๆ คือ ความรู้เรื่องการจัดการภูมิปัญญาของมหาวิทยาลัย (1 แห่ง)

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 62 แห่ง (ร้อยละ 87.32) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 23 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 92.00) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ และห้องสมุดดิจิทัล ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (ร้อยละ 86.49) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 88.89) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) มีการระบุนความรู้อื่นๆ คือ การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (1 แห่ง)

ด้านความรู้เฉพาะสาขา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 44 แห่ง (ร้อยละ 77.19) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้พื้นฐาน เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 76.47) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ในสาขาสังคมศาสตร์ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 81.82) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 71.43) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้พื้นฐาน สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) มีการระบุความรู้อื่นๆ ได้แก่ ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (1 แห่ง) วิทยาการสารสนเทศ (1 แห่ง) และความรู้ในสาขาศิลปกรรมศาสตร์ (1 แห่ง) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการระบุความรู้อื่นๆ ได้แก่ ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (2 แห่ง) และความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษ และภาษามลายู (1 แห่ง) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีการระบุความรู้อื่นๆ ได้แก่ ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (1 แห่ง) ความรู้ในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ (1 แห่ง) และความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสาขาต่างๆ (1 แห่ง)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 ความรู้ที่กำหนดให้เรียนรู้

ความรู้ที่ต้องเรียนรู้	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	(N = 25)		(N = 37)		(N = 9)		(N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การบริหารงานห้องสมุด	(25)	(100.00)	(37)	(100.00)	(9)	(100.00)	(71)	(100.00)
การวางแผนและการจัดองค์การ	20	80.00	32	86.49	5	55.56	57	80.28
การจัดการบุคลากร	20	80.00	28	75.68	3	33.33	51	71.83
มาตรฐานห้องสมุด	15	60.00	30	81.08	6	66.67	51	71.83
การประกันคุณภาพ	25	100.00	35	94.59	7	77.78	67	94.37
การประกอบการ	3	12.00	14	37.84	-	-	17	23.94
การวิจัยเชิงปฏิบัติ	12	48.00	18	48.65	2	22.22	32	45.07
อื่นๆ	-	-	2	5.41	-	-	2	2.82
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	(24)	(96.00)	(36)	(97.30)	(9)	(100.00)	(69)	(97.18)
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	22	91.67	31	86.11	8	88.89	61	88.41
การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	22	91.67	30	83.33	6	66.67	58	84.06
การจัดการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	21	87.50	27	75.00	6	66.67	54	78.26
การจัดการเอกสารและจดหมายเหตุ	19	79.17	21	58.33	3	33.33	43	62.32
การจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ	24	100.00	32	88.89	8	88.89	64	92.75
อื่นๆ	-	-	1	2.78	-	-	1	1.45
เทคโนโลยีสารสนเทศ	(25)	(100.00)	(37)	(100.00)	(9)	(100.00)	(71)	(100.00)
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	18	72.00	32	86.49	6	66.67	56	78.87
ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	20	80.00	27	72.97	4	44.44	51	71.83
การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	12	48.00	19	51.35	1	11.11	32	45.07
การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์	20	80.00	25	67.57	2	22.22	47	66.20
ระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ	23	92.00	31	83.78	8	88.89	62	87.32
ห้องสมุดดิจิทัล	23	92.00	30	81.08	6	66.67	59	83.10
อื่นๆ	1	4.00	-	-	-	-	1	1.41
ความรู้เฉพาะสาขา	(17)	(68.00)	(33)	(89.19)	(7)	(77.78)	(57)	(80.28)
ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ	12	70.59	15	45.45	4	57.14	31	54.39
ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	11	64.71	17	51.52	3	42.86	31	54.39
ความรู้ในสาขามนุษยศาสตร์	12	70.59	25	75.76	3	42.86	40	70.18
ความรู้ในสาขาสังคมศาสตร์	13	76.47	25	75.76	3	42.86	41	71.93
ความรู้พื้นฐาน	12	70.59	27	81.82	5	71.43	44	77.19
อื่นๆ	3	17.65	3	9.09	3	42.86	9	15.79

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.3 การสร้างและแสวงหาความรู้

การศึกษาการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ครอบคลุมถึงวิธีการสร้างความรู้ และวิธีการแสวงหาความรู้ของห้องสมุด ดังนี้

2.3.1 วิธีการสร้างความรู้

จากการศึกษาวิธีการสร้างความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 6) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 68 แห่ง (ร้อยละ 95.77) มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม จำนวน 66 แห่ง (ร้อยละ 92.96) มีการสร้างความรู้จากการประชุมหรือการสัมมนา จำนวน 63 แห่ง (ร้อยละ 88.73) มีการสร้างความรู้จากการประชุมของหน่วยงาน จำนวน 61 แห่ง (ร้อยละ 85.92) มีการสร้างความรู้จากการประชุมปฏิบัติการ จำนวน 57 แห่ง (ร้อยละ 80.28) มีการสร้างความรู้จากการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงด้วยการลงมือปฏิบัติ จำนวน 55 แห่ง (ร้อยละ 77.46) มีการสร้างความรู้จากการสอนงาน จำนวน 52 แห่ง (ร้อยละ 73.24) มีการสร้างความรู้จากการสนทนา จำนวน 39 แห่ง (ร้อยละ 54.93) มีการสร้างความรู้จากการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี และ จำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 52.11) มีการสร้างความรู้จากการสังเกต สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 12.68) มีการสร้างความรู้ด้วยการสร้างห้องสมุดเสมือน ส่วนวิธีการสร้างความรู้อื่นๆ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ได้ระบุไว้ คือ การสร้างความรู้จากการเล่าเรื่องจากประสบการณ์ (Story Telling)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม การประชุม หรือการสัมมนา และการประชุมปฏิบัติการ ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) มีการสร้างความรู้จากการประชุมของหน่วยงาน จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 84.00) มีการสร้างความรู้จากการสนทนา จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการสร้างความรู้จากการสอนงาน จำนวน 19 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 76.00) มีการสร้างความรู้จากการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงด้วยการลงมือปฏิบัติ และการระดมสมอง จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 68.00) มีการสร้างความรู้จากการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี และจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 52.00) มีการสร้างความรู้จากการสังเกต สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 8.00) มีการสร้างความรู้ด้วยการสร้างห้องสมุดเสมือน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนใหญ่ จำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 94.59) มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม จำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 89.19) มีการสร้างความรู้จากการประชุมหรือการสัมมนา จำนวน 32 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 86.49) มีการสร้างความรู้จากการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงด้วยการลงมือปฏิบัติ และการประชุมของหน่วยงาน จำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 78.38) มีการสร้างความรู้จากการสอนงาน จำนวน 28 แห่ง (ร้อยละ 75.68) มีการสร้างความรู้จากการประชุมปฏิบัติการ จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 70.27) มีการสร้างความรู้จากการระดมสมอง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 67.57) มีการสร้างความรู้จากการสนทนา และจำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 51.35) มีการสร้างความรู้จากการสังเกต สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 13.51) มีการสร้างความรู้ด้วยการสร้างห้องสมุดเสมือน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสวนใหญ่ จำนวน 8 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 88.89) มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม การประชุมหรือการสัมมนา และการประชุมปฏิบัติการ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) มีการสร้างความรู้จากการประชุมของหน่วยงาน จำนวน 6 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 66.67) มีการสร้างความรู้จากการสอนงาน การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงด้วยการลงมือปฏิบัติ การสนทนา และการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี และจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 55.56) มีการสร้างความรู้จากการสังเกต สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 11.11) มีการสร้างความรู้ด้วยการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ และการอภิปราย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 วิธีการสร้างความรู้

วิธีการสร้างความรู้	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	(N = 25)		(N = 37)		(N = 9)		(N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การฝึกอบรม	25	100.00	35	94.59	8	88.89	68	95.77
การประชุม / สัมมนา	25	100.00	33	89.19	8	88.89	66	92.96
การประชุมปฏิบัติการ	25	100.00	28	75.68	8	88.89	61	85.92
การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน	11	44.00	18	48.65	4	44.44	33	46.48
การสอนงาน	20	80.00	29	78.38	6	66.67	55	77.46
การใช้ระบบพี่เลี้ยง	8	32.00	11	29.73	4	44.44	23	32.39
การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ด้วยการลงมือปฏิบัติ	19	76.00	32	86.49	6	66.67	57	80.28
การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ	10	40.00	12	32.43	1	11.11	23	32.39
การจัดทำแผนที่ความรู้	7	28.00	8	21.62	2	22.22	17	23.94
การระดมสมอง	19	76.00	26	70.27	4	44.44	49	69.01
การอภิปราย	15	60.00	15	40.54	1	11.11	31	43.66
การสนทนา	21	84.00	25	67.57	6	66.67	52	73.24
การประชุมของหน่วยงาน	24	96.00	32	86.49	7	77.78	63	88.73
การสร้างห้องสมุดเสมือน	2	8.00	5	13.51	2	22.22	9	12.68
การสังเกต	13	52.00	19	51.35	5	55.56	37	52.11
การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี	17	68.00	16	43.24	6	66.67	39	54.93
อื่นๆ	1	4.00	-	-	-	-	1	1.41

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.3.2 วิธีการแสวงหาความรู้

จากการศึกษาวิธีการแสวงหาความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 7) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 70 แห่ง (ร้อยละ 98.59) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการศึกษาดูงานและนำความรู้มาปรับใช้ในองค์กร จำนวน 53 แห่ง (ร้อยละ 74.65) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ และจำนวน 49 แห่ง (ร้อยละ 69.01) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการซื้อความรู้ที่ต้องการ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 7.04) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการให้ทุนบุคลากรภายนอกทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ ส่วนวิธีการแสวงหาความรู้อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นๆ ภายใน

มหาวิทยาลัย (2 แห่ง) การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (1 แห่ง) และ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กร (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 36 แห่ง (ร้อยละ 97.30) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการศึกษาดูงานและนำความรู้มาปรับใช้ในองค์กร

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ส่วนใหญ่ จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 88.00) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ จำนวน 18 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 72.00) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการซื้อความรู้ที่ต้องการ และการจ้างผู้เชี่ยวชาญมาให้ ความรู้ และจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 56.00) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการให้บุคลากรากรใน องค์กรทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 4.00) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการให้บุคลากรากรภายนอกทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ ส่วน วิธีการแสวงหาความรู้อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นๆ ภายใน มหาวิทยาลัย (1 แห่ง)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 70.27) มีการแสวงหา ความรู้ด้วยการซื้อความรู้ที่ต้องการ และจำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 64.86) มีการแสวงหาความรู้ด้วย การสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นๆ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 8.11) มี การแสวงหาความรู้ด้วยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก ส่วนวิธีการแสวงหาความรู้อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย (1 แห่ง) และการศึกษาค้นคว้าด้วย ตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (1 แห่ง)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) มี การแสวงหาความรู้ด้วยการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นๆ และจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 55.56) มีการสร้างแสวงหาความรู้ด้วยการซื้อความรู้ที่ต้องการ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 11.11) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก และการให้ทุน บุคลากรในองค์กรทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ ส่วนวิธีการแสวงหาความรู้อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กร (1 แห่ง)

ตารางที่ 7 วิธีการแสวงหาความรู้

วิธีการแสวงหาความรู้	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)		ม.ราชภัฏ (N = 37)		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)		รวม (N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	การซื้อความรู้ที่ต้องการ เช่น การจัดซื้อ ฐานข้อมูล	18	72.00	26	70.27	5	55.56	49
การศึกษาดูงานและนำความรู้มาปรับใช้ ในองค์กร	25	100.00	36	97.30	9	100.00	70	98.59
การจ้างผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้	18	72.00	12	32.43	2	22.22	32	45.07
การจ้างที่ปรึกษาภายนอก	3	12.00	3	8.11	1	11.11	7	9.86
การให้ทุนบุคลากรในองค์กรทำวิจัย เพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ	14	56.00	13	35.14	1	11.11	28	39.44
การให้ทุนบุคลากรภายนอกทำวิจัย เพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ	1	4.00	4	10.81	-	-	5	7.04
การให้ทุนสนับสนุนการศึกษาแก่บุคลากร	5	20.00	10	27.03	-	-	15	21.13
การจ้างบุคลากรใหม่ที่มีความรู้ที่ต้องการ	7	28.00	16	43.24	4	44.44	27	38.03
การสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ อื่นๆ	22	88.00	24	64.86	7	77.78	53	74.65
	1	4.00	2	5.41	1	11.11	4	5.63

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.4 การจัดเก็บความรู้

การศึกษาการจัดความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการจัดเก็บความรู้
ครอบคลุมถึงการกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาจัดเก็บเป็นความรู้ของห้องสมุด ความรู้ที่
ห้องสมุดจัดเก็บ และรูปแบบการจัดเก็บความรู้ ดังนี้

2.4.1 การกลั่นกรองความรู้

จากการศึกษาการกลั่นกรองความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม
(ตารางที่ 8) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 52 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 73.24) มีการวิเคราะห์
สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ และการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ จำนวน 50
แห่ง (ร้อยละ 70.42) มีการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ต้องการใช้งาน และจำนวน 49 แห่ง

เท่ากัน (ร้อยละ 69.01) มีการตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ และการนำความรู้ที่มีอยู่มาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 42 แห่ง (ร้อยละ 59.15) มีการเรียบเรียงติดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ส่วนใหญ่ จำนวน 17 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 68.00) มีการตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ การประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ต้องการใช้งาน และการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 64.00) มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 13 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 52.00) มีการเรียบเรียง ติดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการ และการนำความรู้ที่มีอยู่มาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ จำนวน 29 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 78.38) มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ และการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ จำนวน 28 แห่ง (ร้อยละ 75.68) มีการนำความรู้ที่มีอยู่มาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ จำนวน 27 แห่ง (ร้อยละ 72.97) มีการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ต้องการใช้งาน และจำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 67.57) มีการตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 56.76) มีการเรียบเรียง ติดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 8 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 88.89) มีการเรียบเรียง ติดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการ และการนำความรู้ที่มีอยู่มาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ จำนวน 7 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 77.78) มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ และการตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 66.67) มีการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ต้องการใช้งาน และการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ตารางที่ 8 การกลั่นกรองความรู้

กระบวนการ กลั่นกรองความรู้	ม.ของรัฐ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	สังกัดทบวงเดิม							
	(N = 25)	(N = 37)	(N = 9)	(N = 71)				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อ คัดเลือกความรู้	16	64.00	29	78.38	7	77.78	52	73.24
การตรวจสอบความถูกต้อง ของความรู้	17	68.00	25	67.57	7	77.78	49	69.01
การประมวลความรู้ให้อยู่ใน รูปแบบที่ต้องการใช้งาน	17	68.00	27	72.97	6	66.67	50	70.42
การเรียบเรียง ติดต่อ และ ปรับปรุงเนื้อหาให้ สอดคล้องกับความ ต้องการ	13	52.00	21	56.76	8	88.89	42	59.15
การนำความรู้ที่มีอยู่มาจัด หมวดหมู่ให้เป็นระบบ	13	52.00	28	75.68	8	88.89	49	69.01
การปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	17	68.00	29	78.38	6	66.67	52	73.24

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.4.2 ความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ

จากการศึกษาความรู้ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมมีการจัดเก็บ (ตารางที่ 9) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 64 แห่ง (ร้อยละ 90.14) มีการจัดเก็บคู่มือการปฏิบัติงาน จำนวน 52 แห่ง (ร้อยละ 73.24) มีการจัดเก็บรายงานการประชุมหรือสัมมนา จำนวน 50 แห่ง (ร้อยละ 70.42) มีการจัดเก็บเอกสารการฝึกอบรม จำนวน 43 แห่ง (ร้อยละ 60.56) มีการจัดเก็บประกาศหรือคำสั่ง จำนวน 42 แห่ง (ร้อยละ 59.15) มีการจัดเก็บกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ และ จำนวน 41 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 57.75) มีการจัดเก็บนโยบายห้องสมุด และสถิติ สำหรับห้องสมุด จำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 11.27) มีการจัดเก็บแผนที่ความรู้ ส่วนความรู้อื่นๆ ที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ได้ระบุไว้ คือ บทความวิชาการ (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการจัดเก็บคู่มือการปฏิบัติงาน ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการจัดเก็บรายงานการประชุมหรือสัมมนา จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 64.00) มีการจัดเก็บสถิติ จำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 60.00) มีการจัดเก็บเอกสารการฝึกอบรม จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 56.00) มีการจัดเก็บประกาศหรือคำสั่ง และจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 52.00) มีการจัดเก็บกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 4.00) มีการจัดเก็บรายนามผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ จำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 94.59) มีการจัดเก็บคู่มือการปฏิบัติงาน จำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 78.38) มีการจัดเก็บเอกสารการฝึกอบรม จำนวน 28 แห่ง (ร้อยละ 75.68) มีการจัดเก็บรายงานการประชุมหรือสัมมนา จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 70.27) มีการจัดเก็บมีการจัดเก็บประกาศหรือคำสั่ง จำนวน 25 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 67.57) มีการจัดเก็บนโยบายห้องสมุด และกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 56.76) มีการจัดเก็บสถิติ และจำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 54.05) มีการจัดเก็บแนวการปฏิบัติที่ดี สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 16.22) มีการจัดเก็บแผนที่ความรู้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 66.67) มีการจัดเก็บเอกสารการฝึกอบรม รองลงมาจำนวน 4 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 44.44) มีการจัดเก็บนโยบายห้องสมุด คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานการประชุมหรือสัมมนา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สถิติ และเอกสารความรู้เฉพาะสาขา สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 11.11) มีการจัดเก็บข้อตกลงหรือสัญญา บทเรียนที่ได้รับ และแนวการปฏิบัติที่ดี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 ความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ

ความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ	ม.ของรัฐ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	สังกัดทบวงเดิม							
	(N = 25)		(N = 37)		(N = 9)		(N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นโยบายห้องสมุด	12	48.00	25	67.57	4	44.44	41	57.75
คู่มือการปฏิบัติงาน	25	100.00	35	94.59	4	44.44	64	90.14
รายงานการประชุม/สัมมนา	20	80.00	28	75.68	4	44.44	52	73.24
เอกสารการฝึกอบรม	15	60.00	29	78.38	6	66.67	50	70.42
ข้อตกลง/สัญญา	7	28.00	14	37.84	1	11.11	22	30.99
ประกาศ/คำสั่ง	14	56.00	26	70.27	3	33.33	43	60.56
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	13	52.00	25	67.57	4	44.44	42	59.15
บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)	5	20.00	12	32.43	1	11.11	18	25.35
แนวการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)	11	44.00	20	54.05	1	11.11	32	45.07
รายนามผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา	1	4.00	8	21.62	-	-	9	12.68
สถิติ	16	64.00	21	56.76	4	44.44	41	57.75
แผนที่ความรู้	2	8.00	6	16.22	-	-	8	11.27
เอกสารความรู้เฉพาะสาขา	8	32.00	9	24.32	4	44.44	21	29.58
อื่นๆ	1	4.00	-	-	-	-	1	1.41

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.4.3 รูปแบบการจัดเก็บความรู้

จากการศึกษารูปแบบการจัดเก็บความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยรวม (ตารางที่ 10) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 70 แห่ง (ร้อยละ 98.59) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ รองลงมาจำนวน 68 แห่ง (ร้อยละ 95.77) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 59 แห่ง (ร้อยละ 83.10) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสตรีททัศน์

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ รองลงมาจำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 88.00) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 84.00) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสตรีททัศน์

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่ง จำนวน 37 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 30 แห่ง (ร้อยละ 81.08) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 88.89) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อโสตทัศน

เมื่อพิจารณารูปแบบย่อยของสื่อแต่ละประเภท พบว่า

รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 56 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของเอกสาร (บรรจุใส่แฟ้ม) เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 20 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 83.33) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบหนังสือ (จัดทำเป็นตัวเล่ม) และในรูปแบบเอกสาร (บรรจุใส่แฟ้ม) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 30 แห่ง (ร้อยละ 81.08) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของเอกสาร (บรรจุใส่แฟ้ม) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบหนังสือ (จัดทำเป็นตัวเล่ม)

รูปแบบสื่อโสตทัศน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 55 แห่ง (ร้อยละ 93.22) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของเทปบันทึกภาพหรือแผ่นบันทึกภาพ (DVD,VCD) เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 19 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 90.48) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 29 แห่ง (ร้อยละ 96.67) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 87.50) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของเทปบันทึกภาพหรือแผ่นบันทึกภาพ (DVD,VCD) สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) มีการระบุรูปแบบการจัดเก็บความรู้อื่นๆ คือ ภาพถ่าย (1 แห่ง)

รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 60 แห่ง (ร้อยละ 88.24) มีการจัดเก็บความรู้ในเว็บไซต์ห้องสมุด เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 81.82) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 34 แห่ง (ร้อยละ 91.89) และห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 88.89) มีการจัดเก็บความรู้ใน
เว็บไซต์ห้องสมุด สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) มีการระบุรูปแบบการ
จัดเก็บความรู้อื่นๆ คือ บันทึกลงในบล็อก (1 แห่ง) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการระบุ
รูปแบบการจัดเก็บความรู้อื่นๆ คือ บันทึกลงในบล็อก (1 แห่ง) และจัดเก็บในระบบการเรียนการ
สอนอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) (1 แห่ง)

ตารางที่ 10 รูปแบบการจัดเก็บความรู้

รูปแบบการจัดเก็บความรู้	ม.ของรัฐ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี		รวม	
	สังกัดทบวงเดิม				ราชมงคล			
	(N = 25)		(N = 37)		(N = 9)		(N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สื่อสิ่งพิมพ์	(24)	(96.00)	(37)	(100.00)	(9)	(100.00)	(70)	(98.59)
หนังสือ (จัดทำเป็นตัวเล่ม)	20	83.33	25	67.57	7	77.78	52	74.29
เอกสาร (บรรจุใส่แฟ้ม)	20	83.33	30	81.08	6	66.67	56	80.00
จุลสาร	8	33.33	21	56.76	4	44.44	33	47.14
แผ่นพับ	9	37.50	24	64.86	3	33.33	36	51.43
แผนภูมิ	5	20.83	10	27.03	1	11.11	16	22.86
สื่อโสตทัศน์	(21)	(84.00)	(30)	(81.08)	(8)	(88.89)	(59)	(83.10)
เทปบันทึกเสียง/แผ่นบันทึกเสียง	12	57.14	20	66.67	5	62.50	37	62.71
เทปบันทึกภาพ/แผ่นบันทึกภาพ (DVD, VCD)	19	90.48	29	96.67	7	87.50	55	93.22
สไลด์	10	47.62	9	30.00	2	25.00	21	35.59
อื่นๆ	1	4.76	-	-	-	-	1	1.69
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	(22)	(88.00)	(37)	(100.00)	(9)	(100.00)	(68)	(95.77)
ซีดีรอม	11	50.00	24	64.86	6	66.67	41	60.29
เว็บไซต์ห้องสมุด	18	81.82	34	91.89	8	88.89	60	88.24
เครือข่ายภายในห้องสมุด (Intranet)	12	54.55	20	54.05	5	55.56	37	54.41
เว็บท่า (Web Portal)	5	22.73	6	16.22	-	-	11	16.18
อื่นๆ	1	4.55	2	5.41	-	-	3	4.41

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.5 การเข้าถึงความรู้

การศึกษากิจการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการเข้าถึงความรู้ ครอบคลุมถึงการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้ ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ การสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ และวิธีการเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุด ดังนี้

2.5.1 การกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้

จากการศึกษากิจการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 11) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 40 แห่ง (ร้อยละ 56.34) มีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้ ในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 43.66) ไม่มีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ส่วนใหญ่ จำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 60.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 54.05) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 55.56) มีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้

ด้านการกำหนดเรื่องการนำส่งความรู้ จากห้องสมุดที่ระบุว่ามีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้จำนวน 40 แห่ง พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมทุกแห่ง จำนวน 40 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการกำหนดเรื่องการนำส่งความรู้ โดยห้องสมุดจำนวน 34 แห่ง (ร้อยละ 85.00) มีการนำส่งความรู้ เช่น หนังสือเวียน หรือข่าวสารต่างๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ และห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 35.00) กำหนดให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ที่ต้องการด้วยการร้องขอ หรือกรอกแบบฟอร์มเพื่อแสดงความจำนง

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่ง จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการกำหนดเรื่องการนำส่งความรู้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 86.67) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 80.00)

และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการนำส่งความรู้ เช่น หนังสือเวียน หรือข่าวสารต่างๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ ในขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 20.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 55.00) กำหนดให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ที่ต้องการด้วยการร้องขอ หรือกรอกแบบฟอร์มเพื่อแสดงความจำนง

ด้านการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ จากห้องสมุดที่ระบุว่ามีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้จำนวน 40 แห่ง พบว่า ห้องสมุดจำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 82.50) มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ โดยห้องสมุดจำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 69.70) มีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับบุคลากรเพื่อใช้เข้าถึงฐานข้อมูลที่จัดเก็บความรู้ และห้องสมุดจำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 66.67) มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ตามระดับตำแหน่ง โดยบุคลากรจะเข้าถึงได้เฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 80.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 85.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 58.33) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 70.59) มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ตามระดับตำแหน่ง โดยบุคลากรจะเข้าถึงได้เฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ในขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 75.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 64.71) มีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับบุคลากรเพื่อใช้เข้าถึงฐานข้อมูลที่จัดเก็บความรู้

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน จำนวน 3 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 75.00) มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ตามระดับตำแหน่ง โดยบุคลากรจะเข้าถึงได้เฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และมีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับบุคลากรเพื่อใช้เข้าถึงฐานข้อมูลที่จัดเก็บความรู้

ตารางที่ 11 การกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้

การกำหนดระดับของการเข้าถึงความรู้	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)		ม.ราชภัฏ (N = 37)		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)		รวม (N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	มีการกำหนดระดับของการเข้าถึงความรู้	(15)	(60.00)	(20)	(54.05)	(5)	(55.56)	(40)
การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้	12	80.00	17	85.00	4	80.00	33	82.50
- มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึง ความรู้ตามระดับตำแหน่ง	7	58.33	12	70.59	3	75.00	22	66.67
- มีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับ บุคลากรในการเข้าถึงฐานข้อมูล ที่จัดเก็บความรู้	9	75.00	11	64.71	3	75.00	23	69.70
การนำส่งความรู้	15	100.00	20	100.00	5	100.00	40	100.00
- มีการนำส่งความรู้ให้กับผู้ที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ เช่น หนังสือเวียน ข่าวสาร	13	86.67	16	80.00	5	100.00	34	85.00
- บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ที่ ต้องการ ด้วยการร้องขอ หรือกรอก แบบฟอร์มเพื่อแสดงความจำนง	3	20.00	11	55.00	-	-	14	35.00
ไม่มีการกำหนดระดับของการเข้าถึงความรู้	(10)	(40.00)	(17)	(45.95)	(4)	(44.44)	(31)	(43.66)

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.5.2 ช่องทางในการเข้าถึงความรู้

จากการศึกษาช่องทางในการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 12) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 63 แห่ง (ร้อยละ 88.73) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางเว็บไซต์ จำนวน 57 แห่ง (ร้อยละ 80.28) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางบันทึกหรือหนังสือเวียน จำนวน 51 แห่ง (ร้อยละ 71.83) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางข่าวประกาศ จำนวน 43 แห่ง (ร้อยละ 60.56) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวน 42 แห่ง (ร้อยละ 59.15) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางรายงาน สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 8.45) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ ส่วนช่องทางการเข้าถึงความรู้อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ เว็บไซต์ (2 แห่ง) จดหมายข่าวของห้องสมุด (1 แห่ง) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (1 แห่ง) และแผ่นพับที่ห้องสมุดจัดทำ (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ส่วนใหญ่ จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 88.00) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางบันทึกหรือหนังสือเวียน จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 84.00) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 80.00) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางเว็บไซต์ จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 76.00) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางรายงาน จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 64.00) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางเครือข่ายภายในห้องสมุด และจำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 60.00) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางประกาศ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 12.00) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ ส่วนช่องทางการเข้าถึงความรู้อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ เว็บบล็อก (1 แห่ง)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ จำนวน 36 แห่ง (ร้อยละ 97.30) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางเว็บไซต์ จำนวน 29 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 78.38) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางบันทึกหรือหนังสือเวียน และข่าวประกาศ และจำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 51.35) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางรายงาน สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 5.41) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ ส่วนช่องทางการเข้าถึงความรู้อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ เว็บบล็อก (1 แห่ง) จดหมายข่าวของห้องสมุด (1 แห่ง) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (1 แห่ง) และแผ่นพับ (1 แห่ง)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 7 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 77.78) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางข่าวประกาศ และเว็บไซต์ และจำนวน 6 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 66.67) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางบันทึกหรือหนังสือเวียน และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 11.11) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ

ตารางที่ 12 ช่องทางในการเข้าถึงความรู้

ช่องทางในการเข้าถึงความรู้	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)		ม.ราชภัฏ (N = 37)		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)		รวม (N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	บันทึก / หนังสือเวียน	22	88.00	29	78.38	6	66.67	57
รายงาน	19	76.00	19	51.35	4	44.44	42	59.15
ข่าวประกาศ	15	60.00	29	78.38	7	77.78	51	71.83
เว็บไซต์	20	80.00	36	97.30	7	77.78	63	88.73
เครือข่ายภายในห้องสมุด (Intranet)	16	64.00	16	43.24	3	33.33	35	49.30
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	21	84.00	16	43.24	6	66.67	43	60.56
การประชุมทางไกลผ่านวิดีโอทัศน์ (Video Conferencing)	3	12.00	2	5.41	1	11.11	6	8.45
กระดานสนทนา (Web Board)	8	32.00	13	35.14	2	22.22	23	32.39
โปรแกรมสนทนา (Chat)	5	20.00	5	13.51	2	22.22	12	16.90
อื่นๆ	1	4.00	4	10.81	-	-	5	7.04

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.5.3 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้

จากการศึกษาการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 13) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 64 แห่ง (ร้อยละ 90.14) มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงช่องทางในการเข้าถึงความรู้ ในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 9.86) ไม่มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ จำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 89.19) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงช่องทางในการเข้าถึงความรู้

ตารางที่ 13 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้

การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ช่องทางในการเข้าถึงความรู้	ม.ของรัฐ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	สังกัดทบวงเดิม							
	(N = 25)	(N = 37)	(N = 9)	(N = 71)	(N = 71)	(N = 71)	(N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์	24	96.00	33	89.19	7	77.78	64	90.14
ไม่มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์	1	4.00	4	10.81	2	22.22	7	9.86

2.5.4 วิธีการเผยแพร่ความรู้

จากการศึกษาวิธีการเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 14) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 65 แห่ง (ร้อยละ 91.55) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การสื่อสารด้วยการเขียน เช่น บันทึกรวบรวม หนังสือเวียน จดหมายข่าว จำนวน 59 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 83.10) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การจัดบรรยาย ฝึกอบรม หรือสัมมนา และการ ทำงานร่วมกันเป็นทีม จำนวน 57 แห่ง (ร้อยละ 80.28) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การจัด ประชุม จำนวน 47 แห่ง (ร้อยละ 66.20) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การจัดนิทรรศการ และ จำนวน 46 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 64.79) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การสอนงาน และการสนทนา สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 22.54) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การจัดตั้ง ชุมชนนักปฏิบัติ ส่วนวิธีการเผยแพร่ความรู้อื่น ๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ การสร้างเว็บไซต์ (2 แห่ง) และ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การสื่อสารด้วยการเขียน เช่น บันทึกรวบรวม หนังสือเวียน จดหมายข่าว ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) มีการ เผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การจัดประชุม จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 92.00) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การทำงานร่วมกันเป็นทีม จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 88.00) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การจัดบรรยาย ฝึกอบรม หรือสัมมนา จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 68.00) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การสนทนา จำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 60.00) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การจัดนิทรรศการ และจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 52.00) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การสอนงาน สำหรับห้องสมุด

จำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 28.00) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ส่วนวิธีการเผยแพร่ความรู้อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ การสร้างเว็บบล็อก (1 แห่ง)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ จำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 89.19) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการสื่อสารด้วยการเขียน เช่น บันทึกรวบรวม หนังสือเวียน จดหมายข่าว จำนวน 29 แห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 78.38) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการจัดบรรยาย ฝึกอบรม หรือสัมมนา และการทำงานร่วมกันเป็นทีม จำนวน 27 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 72.97) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการจัดนิทรรศการ และการสอนงาน และจำนวน 25 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 67.57) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการจัดประชุม และการสนทนา สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 16.22) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ ส่วนวิธีการเผยแพร่ความรู้อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ คือ การสร้างเว็บบล็อก (1 แห่ง) และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา (1 แห่ง)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 8 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 88.89) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการจัดบรรยาย ฝึกอบรม หรือสัมมนา และการจัดประชุม จำนวน 7 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 77.78) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการสื่อสารด้วยการเขียน เช่น บันทึกรวบรวม หนังสือเวียน จดหมายข่าว และการทำงานร่วมกันเป็นทีม จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 66.67) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการสอนงาน และจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 55.56) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการจัดนิทรรศการ สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 33.33) มีการจัดตั้งศูนย์ความรู้หรือมุมความรู้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 วิธีการการเผยแพร่ความรู้

วิธีการเผยแพร่ความรู้	ม.ของรัฐ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	สังกัดทบวงเดิม							
	(N = 25)		(N = 37)		(N = 9)		(N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การสื่อสารด้วยการเขียน เช่น บันทึก หนังสือเวียน จดหมายข่าว	25	100.00	33	89.19	7	77.78	65	91.55
การจัดบรรยาย / ฝึกอบรม / สัมมนา	22	88.00	29	78.38	8	88.89	59	83.10
การจัดประชุม	24	96.00	25	67.57	8	88.89	57	80.28
การจัดนิทรรศการ	15	60.00	27	72.97	5	55.56	47	66.20
การจัดตั้งศูนย์ความรู้ หรือ มุมความรู้ (KM corner)	9	36.00	13	35.14	3	33.33	25	35.21
การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ	10	40.00	6	16.22	-	-	16	22.54
การสอนงาน	13	52.00	27	72.97	6	66.67	46	64.79
การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน	7	28.00	13	35.14	4	44.44	24	33.80
การสนทนา	17	68.00	25	67.57	4	44.44	46	64.79
การทำงานร่วมกันเป็นทีม	23	92.00	29	78.38	7	77.78	59	83.10
อื่นๆ	1	4.00	2	5.41	-	-	3	4.23

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.6 การใช้ความรู้

การศึกษากิจการการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการใช้ความรู้ เป็นการศึกษากิจการนำความรู้ไปใช้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ การใช้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร การใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานห้องสมุด และการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร ดังนี้

จากการศึกษากิจการการใช้ความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 15) พบว่า ห้องสมุดทุกแห่ง จำนวน 71 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 25 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่ง จำนวน 37 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่ง มีการนำความรู้ไปใช้ทั้ง 3 ด้าน คือ การใช้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร การใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานห้องสมุด และการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร

เมื่อพิจารณาการใช้ความรู้ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 67 แห่ง (ร้อยละ 94.37) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 34 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 91.89) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร และใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และเสร็จทันเป้าหมายที่กำหนด

ด้านการใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 65 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 91.55) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน และใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 34 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 91.89) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน และใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 88.89) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน

ด้านการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม จำนวนมากที่สุด 65 แห่ง (ร้อยละ 91.55) มีการนำความรู้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 88.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง (ร้อยละ 94.59) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 88.89) มีการนำความรู้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

ตารางที่ 15 การใช้ความรู้

การใช้ความรู้	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)		ม.ราชภัฏ (N = 37)		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)		รวม (N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	การพัฒนาบุคลากร	(25)	(100.00)	(37)	(100.00)	(9)	(100.00)	(71)
ใช้ในการพัฒนาทักษะ และความรู้ ความสามารถในการทำงาน ของบุคลากร	24	96.00	34	91.89	9	100.00	67	94.37
ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการ ดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	14	56.00	30	81.08	6	66.67	50	70.42
ใช้เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการ ทำงาน ทำให้บุคลากรทำงาน ผิดพลาดน้อยลง	16	64.00	29	78.38	6	66.67	51	71.83
ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน การดำเนินงาน	20	80.00	29	78.38	7	77.78	56	78.87
ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และเสร็จทันเป้าหมายที่กำหนด	20	80.00	34	91.89	8	88.89	62	87.32
พัฒนางานห้องสมุด	(25)	(100.00)	(37)	(100.00)	(9)	(100.00)	(71)	(100.00)
ใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน	23	92.00	34	91.89	8	88.89	65	91.55
ใช้ในการพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	20	80.00	31	83.78	6	66.67	57	80.28
ใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	24	96.00	34	91.89	7	77.78	65	91.55
ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร และลดค่าใช้จ่ายซึ่งเกิดจาก ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	18	72.00	31	83.78	7	77.78	56	78.87

ตารางที่ 15 การใช้ความรู้ (ต่อ)

การใช้ความรู้	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)		ม.ราชภัฏ (N = 37)		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)		รวม (N = 71)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	การพัฒนาองค์กร	(25)	(100.00)	(37)	(100.00)	(9)	(100.00)	(71)
ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารจัดการองค์กร	22	88.00	35	94.59	8	88.89	65	91.55
ใช้ในการจัดทำคลังความรู้ เพื่อ รวบรวมความรู้ที่สำคัญ สำหรับองค์กร	16	64.00	30	81.08	5	55.56	51	71.83
ใช้ในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุ วิสัยทัศน์ในการเป็นห้องสมุด ชั้นนำที่ถึงพร้อมด้วยองค์ ความรู้ทุกสาขาวิชา	16	64.00	26	70.27	7	77.78	49	69.01
ใช้ในการปรับตัวเข้ากับ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ไปอย่างรวดเร็ว	17	68.00	30	81.08	6	66.67	53	74.65

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

การนำเสนอข้อมูลในตอนที่ 3 เป็นการศึกษาถึงปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบด้วย ปัญหาด้านการกำหนดความรู้ ปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ ปัญหาด้านการใช้ความรู้ และปัญหาด้านอื่นๆ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

จากการศึกษาปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 16) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในการจัดการความรู้ด้านต่างๆ ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการกำหนดความรู้ (3.06) ปัญหาด้านอื่นๆ (3.05) และปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (2.92)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ประสบปัญหาในการจัดการความรู้ด้านต่างๆ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลางและระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 4 ด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการกำหนดความรู้ (2.94) ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ (2.86) และปัญหาด้านอื่นๆ (2.84) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับน้อยมี 2 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ (2.49) และปัญหาด้านการใช้ความรู้ (2.48)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ ปัญหาด้านการกำหนดความรู้ (3.16) ปัญหาด้านอื่นๆ (3.07) และปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.00) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้แก่ ปัญหาด้านอื่นๆ (3.39) ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ (3.12) และปัญหาด้านการกำหนดความรู้ (3.06)

ตารางที่ 16 ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ปัญหาในการจัดการความรู้ ของห้องสมุด	ระดับของปัญหา											
	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม			ม.ราชภัฏ			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล			รวม		
	(N = 25)			(N = 37)			(N = 9)			(N = 71)		
	\bar{x}	S.D.	ปค	\bar{x}	S.D.	ปค	\bar{x}	S.D.	ปค	\bar{x}	S.D.	ปค
ด้านการกำหนดความรู้	2.94	1.15	ป	3.16	1.05	ป	3.06	1.27	ป	3.06	1.10	ป
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	2.75	1.02	ป	3.00	1.14	ป	3.05	1.14	ป	2.92	1.10	ป
ด้านการจัดเก็บความรู้	2.86	1.11	ป	2.91	1.01	ป	3.12	1.16	ป	2.91	1.05	ป
ด้านการเข้าถึงความรู้	2.49	1.12	น	2.73	1.04	ป	3.04	0.78	ป	2.70	1.04	ป
ด้านการใช้ความรู้	2.48	0.92	น	2.64	1.20	ป	2.72	0.88	ป	2.60	1.07	ป
ด้านอื่นๆ	2.84	1.06	ป	3.07	1.29	ป	3.39	1.20	ป	3.05	1.22	ป

3.2 ปัญหาด้านการกำหนดความรู้

จากการศึกษาปัญหาด้านการกำหนดความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวม (ตารางที่ 17) พบว่า ห้องสมุดจำนวน 44-67 แห่ง ประสบปัญหาด้านการกำหนดความรู้ในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ (3.36) ห้องสมุดไม่มีการกำหนดสิ่งที่บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ (3.17) และบุคลากรไม่ทราบว่าภายในห้องสมุดมีความรู้ในด้านใด และต้องการความรู้เพิ่มเติมในด้านใดบ้าง (2.89)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 17-23 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 21-36 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 6-8 แห่ง ประสบปัญหาด้านการกำหนดความรู้ในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ (3.24) ห้องสมุดไม่มีการกำหนดสิ่งที่บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ (3.20) และบุคลากรไม่ทราบว่าภายในห้องสมุดมีความรู้ในด้านใด และต้องการความรู้เพิ่มเติมในด้านใดบ้าง (2.78)

สำหรับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ (3.48) ห้องสมุดไม่มีการกำหนดสิ่งที่บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ (3.17) และบุคลากรไม่ให้ความสนใจต่อสิ่งที่ห้องสมุดกำหนดให้บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ (3.00) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ (3.33) ห้องสมุดไม่มีการกำหนดสิ่งที่บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ (3.13) บุคลากรไม่ทราบว่าภายในห้องสมุดมีความรู้ในด้านใด และต้องการความรู้เพิ่มเติมในด้านใดบ้าง และบุคลากรไม่ให้ความสนใจต่อสิ่งที่ห้องสมุดกำหนดให้บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ (2.88 เท่ากัน)

ตารางที่ 17 ปัญหาด้านการกำหนดความรู้

ปัญหาด้านการกำหนดความรู้	ระดับของปัญหา														
	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)				ม.ราชภัฏ (N = 37)				ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)				รวม (N = 71)		
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	\bar{x}	S.D.	ปค
ไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนด ความรู้ (N = 44)	17	3.24	0.97	ป	21	3.48	0.93	ป	6	3.33	1.51	ป	3.36	1.01	ป
ห้องสมุดไม่มีการกำหนดสิ่งที่บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ (N = 63)	20	3.20	1.28	ป	35	3.17	1.01	ป	8	3.13	0.83	ป	3.17	1.07	ป
บุคลากรไม่ทราบว่าภายในห้องสมุดมีความรู้ในด้านใด และต้องการความรู้เพิ่มเติมในด้านใดบ้าง (N = 65)	23	2.78	1.20	ป	34	2.97	1.00	ป	8	2.88	1.36	ป	2.89	1.11	ป
บุคลากรไม่ให้ความสนใจต่อสิ่งที่ห้องสมุดกำหนดให้ บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ (N = 67)	23	2.52	1.16	ป	36	3.00	1.24	ป	8	2.88	1.36	ป	2.82	1.23	ป

3.3 ปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้

จากการศึกษาปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 18) พบว่า ห้องสมุดจำนวน 46-67 แห่ง ประสบปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.24) บุคลากรขาดทักษะในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.09) และขาดงบประมาณในการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการสร้างและแสวงหาความรู้ (2.94)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 17-22 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 22-36 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 7-9 แห่ง ประสบปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.12) บุคลากรขาดทักษะในการสร้างและแสวงหาความรู้ (2.91) และบุคลากรไม่ให้ความสนใจต่อกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการสร้างและแสวงหาความรู้ (2.76)

สำหรับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.36) บุคลากรขาดทักษะในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.17) และขาดงบประมาณในการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.08) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้แก่ บุคลากรขาดทักษะในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.22) ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.14) และขาดงบประมาณในการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.13)

ตารางที่ 18 ปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้

ปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ระดับของปัญหา														
	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม				ม.ราชภัฏ				ม.เทคโนโลยี ราชมนคง				รวม		
	(N = 25)				(N = 37)				(N = 9)				(N = 71)		
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	\bar{x}	S.D.	ปค
ไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและ แสวงหาความรู้ (N = 46)	17	3.12	0.93	ป	22	3.36	1.05	ป	7	3.14	1.35	ป	3.24	1.04	ป
บุคลากรขาดทักษะในการสร้างและแสวงหาความรู้ (N = 67)	22	2.91	1.19	ป	36	3.17	1.30	ป	9	3.22	0.97	ป	3.09	1.22	ป
บุคลากรไม่ให้ความสนใจต่อกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อ ส่งเสริมการสร้างและแสวงหาความรู้ (N = 65)	21	2.76	1.04	ป	36	2.81	1.26	ป	8	3.00	1.07	ป	2.82	1.16	ป
ขาดเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการสร้างและแสวงหา ความรู้ (N = 61)	18	2.39	1.04	ป	35	2.57	0.98	ป	8	2.75	1.04	ป	2.54	0.99	ป
ขาดงบประมาณในการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุน การสร้างและแสวงหาความรู้ (N = 62)	18	2.56	0.92	ป	36	3.08	1.13	ป	8	3.13	1.25	ป	2.94	1.10	ป

3.4 ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้

จากการศึกษาปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวม (ตารางที่ 19) พบว่า ห้องสมุดจำนวน 46-68 แห่ง ประสบปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการกลั่นกรองและจัดเก็บความรู้ (3.18) ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บความรู้ (3.11) และไม่มีการกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาจัดเก็บเป็นความรู้ของห้องสมุด (3.01)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 16-23 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 25-36 แห่ง ประสบปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ในระดับปานกลางและระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 5 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการกลั่นกรองและจัดเก็บความรู้ (3.09 และ 3.14 ตามลำดับ) ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บความรู้ (3.06 และ 3.12 ตามลำดับ) และไม่มีการกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาจัดเก็บเป็นความรู้ของห้องสมุด (3.05 และ 2.97 ตามลำดับ) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับน้อย คือ ขาดเทคโนโลยีที่จำเป็นในการจัดเก็บความรู้ (2.43 และ 2.50 ตามลำดับ)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 5-9 แห่ง ประสบปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ในระดับมากและระดับปานกลาง โดยปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับมาก คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการกลั่นกรองและจัดเก็บความรู้ (3.56) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 5 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บความรู้ (3.40) ไม่มีการกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาจัดเก็บเป็นความรู้ของห้องสมุด และความรู้ที่จัดเก็บไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย (3.11 เท่ากัน) ห้องสมุดขาดเทคโนโลยีที่จำเป็นในการจัดเก็บความรู้ และบุคลากรขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บความรู้ (2.78 เท่ากัน)

ตารางที่ 19 ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้

ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้	ระดับของปัญหา														
	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)				ม.ราชภัฏ (N = 37)				ม.เทคโนโลยี ราชมนคง (N = 9)				รวม (N = 71)		
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	\bar{x}	S.D.	ปค
ไม่มีกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บความรู้ (N = 46)	16	3.06	1.10	ป	25	3.12	1.09	ป	5	3.40	1.67	ม	3.11	1.14	ป
ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการกลั่นกรอง และจัดเก็บความรู้ (N = 67)	22	3.09	1.15	ป	36	3.14	1.20	ป	9	3.56	1.33	ม	3.18	1.19	ป
ไม่มีกรกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาจัดเก็บเป็น ความรู้ของห้องสมุด (N = 67)	22	3.05	1.05	ป	36	2.97	1.06	ป	9	3.11	1.27	ป	3.01	1.07	ป
ความรู้ที่จัดเก็บไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย (N = 68)	23	2.70	1.06	ป	36	2.92	1.00	ป	9	3.11	1.05	ป	2.87	1.02	ป
ขาดเทคโนโลยีที่จำเป็นในการจัดเก็บความรู้ (N = 66)	21	2.43	1.21	น	36	2.50	0.81	น	9	2.78	0.83	ป	2.52	0.95	ป
บุคลากรขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บ ความรู้ (N = 64)	20	2.80	1.06	ป	35	2.80	0.90	ป	9	2.78	0.83	ป	2.80	0.93	ป

3.5 ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้

จากการศึกษาปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 20) พบว่า ห้องสมุดจำนวน 59-65 แห่ง ประสบปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ (2.80) บุคลากรไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ (2.77) และบุคลากรขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงความรู้ (2.63)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 17-21 แห่ง ประสบปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ในระดับปานกลางและระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลาง คือ ไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ (2.59) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับน้อยมี 3 ปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ บุคลากรไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ (2.48) ขาดเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ (2.47) และบุคลากรขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงความรู้ (2.40)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 35-36 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 7-9 แห่ง ประสบปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ บุคลากรไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ และไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ (2.83 เท่ากัน) บุคลากรขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงความรู้ (2.69) และขาดเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ (2.57) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้แก่ บุคลากรไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ (3.25) ไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ (3.14) ขาดเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ และบุคลากรขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงความรู้ (2.89 เท่ากัน)

ตารางที่ 20 ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้

ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้	ระดับของปัญหา														
	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)				ม.ราชภัฏ (N = 37)				ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)				รวม (N = 71)		
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	\bar{x}	S.D.	ปค
	บุคลากรไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ (N = 65)	21	2.48	0.98	น	36	2.83	1.08	ป	8	3.25	0.89	ป	2.77	1.04
ไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ (N = 59)	17	2.59	1.18	ป	35	2.83	1.20	ป	7	3.14	0.69	ป	2.80	1.14	ป
ขาดเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการ เข้าถึงความรู้ (N = 63)	19	2.47	1.02	น	35	2.57	0.85	ป	9	2.89	0.93	ป	2.59	0.91	ป
บุคลากรขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การเข้าถึงความรู้ (N = 65)	20	2.40	1.31	น	36	2.69	1.01	ป	9	2.89	0.60	ป	2.63	1.07	ป

3.6 ปัญหาด้านการใช้ความรู้

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้ความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 21) พบว่า ห้องสมุดจำนวน 64-67 แห่ง ประสบปัญหาด้านการใช้ความรู้ในระดับปานกลางและระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 2 ปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ห้องสมุดไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้บุคลากรนำไปใช้ (2.80) และบุคลากรไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานได้ (2.67) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับน้อยมี 2 ปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ห้องสมุดไม่มีการนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือบริการใหม่ๆ (2.48) และห้องสมุดไม่ได้นำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร (2.42)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 21-22 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 8 แห่งเท่ากัน ประสบปัญหาด้านการใช้ความรู้ในระดับปานกลางและระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ประสบในระดับปานกลางมี 2 ปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ บุคลากรไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานได้ (2.77) และห้องสมุดไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้บุคลากรนำไปใช้ (2.68) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ประสบในระดับน้อยมี 2 ปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ห้องสมุดไม่มีการนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือบริการใหม่ๆ (2.27) และห้องสมุดไม่ได้นำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร (2.19)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับปานกลาง 3 ปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ห้องสมุดไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้บุคลากรนำไปใช้ (3.13) ห้องสมุดไม่มีการนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือบริการใหม่ๆ และบุคลากรไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานได้ (2.63 เท่ากัน) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับน้อย คือ ห้องสมุดไม่ได้นำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร (2.50)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 35-37 แห่ง ประสบปัญหาด้านการใช้ความรู้ในระดับปานกลางทุกปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ห้องสมุดไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้บุคลากรนำไปใช้ (2.81) บุคลากรไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานได้ (2.62) และห้องสมุดไม่มีการนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือบริการใหม่ๆ (2.58)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 ปัญหาด้านการใช้ความรู้

ปัญหาด้านการใช้ความรู้	ระดับของปัญหา														
	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)				ม.ราชภัฏ (N = 37)				ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)				รวม (N = 71)		
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	\bar{x}	S.D.	ปค
ห้องสมุดไม่มีการนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนากระบวนการ ทำงาน หรือบริการใหม่ๆ (N = 66)	22	2.27	0.94	น	36	2.58	1.16	ป	8	2.63	0.92	ป	2.48	1.06	น
ห้องสมุดไม่ได้นำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร (N = 64)	21	2.19	0.81	น	35	2.54	1.04	ป	8	2.50	0.93	น	2.42	0.96	น
ห้องสมุดไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อรวบรวมความรู้ที่ มีอยู่ให้บุคลากรนำไปใช้ (N = 66)	22	2.68	0.99	ป	36	2.81	1.37	ป	8	3.13	1.13	ป	2.80	1.22	ป
บุคลากรไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานได้ (N = 67)	22	2.77	0.92	ป	37	2.62	1.21	ป	8	2.63	0.52	ป	2.67	1.05	ป

3.7 ปัญหาด้านอื่นๆ

จากการศึกษาปัญหาในการจัดการความรู้ด้านอื่นๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 22) พบว่า ห้องสมุดจำนวน 64-70 แห่ง ประสบปัญหาด้านอื่นๆ ในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ (3.41) บุคลากรมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ (3.16) และขาดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และการยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่น เป็นต้น (3.10)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 19-24 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 36-37 แห่ง ประสบปัญหาด้านอื่นๆ ในระดับปานกลางและระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ประสบในระดับปานกลางมี 4 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ (3.50) บุคลากรมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ (3.00) และขาดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และการยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่น เป็นต้น (2.70) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับน้อย คือ ขาดงบประมาณในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ (2.45)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบปัญหาในระดับปานกลาง 4 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ (3.30) บุคลากรมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ (3.27) ขาดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และการยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่น เป็นต้น และขาดงบประมาณในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ (3.14 เท่ากัน) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับน้อย คือ ผู้บริหารขาดภาวะผู้นำในการสนับสนุนการจัดการความรู้ (2.49)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 8-9 แห่ง ประสบปัญหาด้านอื่นๆ ในระดับมากและระดับปานกลาง สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับมาก คือ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ (3.67) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 4 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขาดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และการยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่น เป็นต้น (3.50) ขาดงบประมาณในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ (3.44) และผู้บริหารขาดภาวะผู้นำในการสนับสนุนการจัดการความรู้ (3.25)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 ปัญหาด้านอื่นๆ

ปัญหาด้านอื่นๆ	ระดับของปัญหา														
	ม.ของรัฐ สังกัดทบวงเดิม (N = 25)				ม.ราชภัฏ (N = 37)				ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N = 9)				รวม (N = 71)		
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	\bar{x}	S.D.	ปค
บุคลากรมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการจัดการ ความรู้ (N = 70)	24	3.00	1.25	ป	37	3.27	1.30	ป	9	3.11	1.27	ป	3.16	1.27	ป
ขาดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การส่งเสริมให้บุคลากร แสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และการยกย่อง ชมเชยและให้รางวัลแก่ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่น เป็นต้น (N = 67)	23	2.70	1.18	ป	36	3.14	1.40	ป	8	3.50	1.20	ป	3.10	1.31	ป
บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ (N = 70)	24	3.50	1.02	ป	37	3.30	1.33	ป	9	3.67	1.00	ม	3.41	1.19	ป
ผู้บริหารขาดภาวะผู้นำในการสนับสนุนการจัดการความรู้ (N = 64)	19	2.53	0.96	ป	37	2.49	1.12	น	8	3.25	1.39	ป	2.59	1.12	ป
ขาดงบประมาณในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ (N = 66)	20	2.45	0.89	น	37	3.14	1.29	ป	9	3.44	1.13	ป	2.97	1.20	ป

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความรู้โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

1. บุคลากรห้องสมุดส่วนหนึ่งยังมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนในเรื่องการจัดการความรู้ ดังนั้นห้องสมุดควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรเรื่องการจัดการความรู้ ความสำคัญของการจัดการความรู้ รวมถึงความแตกต่างระหว่างการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (12 คน)

2. การจัดการความรู้ของห้องสมุดยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ซึ่งจะต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงาน และควรมีการประเมินผลเพื่อให้มีการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรม (4 คน)

3. ห้องสมุดควรกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการความรู้ โดยจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุด หัวหน้าส่วนงานต่างๆ และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ (3 คน)

4. ห้องสมุดควรมีการจัดทำนโยบาย และแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ที่ชัดเจน (2 คน)

5. กลุ่มห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยเฉพาะเรื่องการนำไปปฏิบัติ (1 คน)

6. กระบวนการของห้องสมุดมีความคล้ายคลึงกับการจัดการความรู้ ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรถือเป็นโอกาสในการแสดงบทบาทในการจัดการความรู้ในห้องสมุดให้ประชาคมได้รับทราบ (1 คน)

7. ห้องสมุดควรมีการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ ได้แก่ สถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งจะเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ (1 คน)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษา

1. กระบวนการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้
2. ปัญหาในการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

สมมติฐานการวิจัย

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้โดยการฝึกอบรม และการประชุมของหน่วยงาน มีการจัดเก็บความรู้ในเครือข่ายภายในห้องสมุด และใช้ความรู้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน
2. ปัญหาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบในระดับมาก คือ บุคลากรห้องสมุดไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ในองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารห้องสมุดซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หัวหน้าห้องสมุด หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในสำนักหอสมุดหรือหอสมุดกลางของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 75 แห่ง รวมทั้งสิ้น 75 คน ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 26 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 40 คน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 9 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลปรากฏว่าจากแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 75 ชุด ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 71 ชุด (ร้อยละ 94.67) เมื่อจำแนก

ตามประเภทของห้องสมุด พบว่า เป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 25 ชุด (ร้อยละ 96.15) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 37 ชุด (ร้อยละ 92.50) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 9 ชุด (ร้อยละ 100.00) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. ระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้

จากการศึกษาระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 3) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 28 แห่ง (ร้อยละ 39.44) มีระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 1-2 ปี

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 44.00) มีระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 3-4 ปี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 48.65) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 44.44) มีระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 1-2 ปี

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวนมากที่สุดมีระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ 1-2 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้มีการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานประกันคุณภาพให้การจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามมาตรฐานของหน่วยงานต่างๆ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค และมหาวิทยาลัยต้นสังกัด ส่งผลให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญ และผลักดันให้เกิดการดำเนินงานจัดการความรู้ในห้องสมุดอย่างเป็นรูปธรรมใจช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา (นพวรรณ วัฒนะนนท์, สัมภาษณ์)

2. การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ครอบคลุมบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ และการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้

2.1 บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ทั้งการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ตารางที่ 4) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 44 แห่ง (ร้อยละ 61.97) มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ จำนวน 46 แห่ง (ร้อยละ 64.79) มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ และการจัดเก็บความรู้ และจำนวน 45 แห่ง (ร้อยละ 63.38) มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการเข้าถึงความรู้

เมื่อพิจารณามูลค่าบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ตามกระบวนการ ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเข้าถึงความรู้ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 36 แห่ง (ร้อยละ 81.82) จำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 80.43) จำนวน 43 แห่ง (ร้อยละ 93.48) และจำนวน 44 แห่ง (ร้อยละ 97.78) ตามลำดับ มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบโดยไม่ได้อยู่ในรูปคณะกรรมการ

เมื่อพิจารณามูลค่าบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ พบว่า

ด้านการกำหนดความรู้ บุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ของห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 30.56) คือ ผู้อำนวยการห้องสมุด ในขณะที่ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ บุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ของห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 32.43) คือ หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ ในห้องสมุด ส่วนด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการเข้าถึงความรู้ บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ และเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 27.91) และ 13 แห่ง (ร้อยละ 29.55) ตามลำดับ คือ บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ทั้งในการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเข้าถึงความรู้ โดยส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ในรูปคณะกรรมการ ในด้านการกำหนดความรู้ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวนมากที่สุดกำหนดให้ผู้อำนวยการห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ (Tripathy, Patra and Pani 2007: 66) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความรู้ที่ห้องสมุดกำหนดจะต้องเป็นความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุด ให้บรรลุตามนโยบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น การกำหนดความรู้จึงถือเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ และมีผู้อำนวยการห้องสมุดเป็นบุคลากรผู้รับผิดชอบในขั้นตอนนี้

ในขณะที่ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวนมากที่สุดกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ ในห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การสร้างและแสวงหาความรู้เป็นขั้นตอนที่มุ่งค้นหาความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาพัฒนาแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ (Probst, Raub and Romhardt 2000) ซึ่งบุคลากรในแต่ละฝ่ายหรือกลุ่มงานห้องสมุด เช่น ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ หรือฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศย่อมมีการสร้างและแสวงหาความรู้เพื่อการทำงานที่แตกต่างกัน และผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในฝ่ายหรือกลุ่มงานต่างๆ มากที่สุด คือ หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้ากลุ่มงานนั้นๆ

ส่วนด้านการจัดเก็บและการเข้าถึงความรู้ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวนมากที่สุดกำหนดให้บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานเรื่องการจัดเก็บและเข้าถึงความรู้เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้สามารถจัดเก็บความรู้ได้อย่างเป็นระบบ และสามารถเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (Wen 2005) โดยจะต้องมีการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บและเข้าถึงความรู้ การฝึกอบรมบุคลากรรวมถึงการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีการกำหนดให้บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในขั้นตอนนี้

2.2 การกำหนดความรู้

การศึกษากำหนดความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการกำหนดความรู้ครอบคลุมถึงความรู้ที่กำหนดให้เรียนรู้ ดังนี้

ความรู้ที่กำหนดให้เรียนรู้

จากการศึกษาความรู้ที่กำหนดให้บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยรวม (ตารางที่ 5) พบว่า ห้องสมุดทุกแห่ง จำนวน 71 แห่ง (ร้อยละ 100.00) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด และเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่ง จำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 100.00) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด และเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 100.00) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาเนื้อหาย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการบริหารงานห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 67 แห่ง (ร้อยละ 94.37) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพ เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.000) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง (ร้อยละ 94.59) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพ

ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 64 แห่ง (ร้อยละ 92.75) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (ร้อยละ 88.89) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 88.89) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 62 แห่ง (ร้อยละ 87.32) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 23 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 92.00) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ และห้องสมุดดิจิทัล ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (ร้อยละ 86.49) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 88.89) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ

ด้านความรู้เฉพาะสาขา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 44 แห่ง (ร้อยละ 77.19) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้พื้นฐาน เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 76.47) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ในสาขาสังคมศาสตร์ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 81.82) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 71.43) กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้พื้นฐาน

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลระบุว่า ความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน ในด้านการบริหารงานห้องสมุด ห้องสมุดส่วนใหญ่กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ห้องสมุดได้มีการนำระบบ

ประกันคุณภาพเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานห้องสมุด และจะต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ห้องสมุดจึงได้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ อาทิ การฝึกอบรมบุคลากร หรือการศึกษาดูงานห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพ เพื่อสร้างจิตสำนึกให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้พร้อมต่อการตรวจประเมินคุณภาพจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก (นพวรรณ วัฒนะนนท์, สัมภาษณ์)

สำหรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดส่วนใหญ่กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากห้องสมุดได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยบริษัทผู้พัฒนาระบบจะมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ห้องสมุดจึงต้องให้ความสำคัญในการจัดทำคู่มือการใช้งาน และการจัดฝึกอบรมให้บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการใช้งานระบบเหล่านั้น เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุนันท์ อินทนิล, สัมภาษณ์)

ผลการวิจัยที่พบว่า ความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของห้องสมุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Maponya (2004) ที่ระบุว่า วัตถุประสงค์การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา คือ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนประชาคมมหาวิทยาลัย ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ ได้แก่ ความรู้ด้านการบริหารงาน ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบุคลากรห้องสมุดจะต้องนำความรู้เหล่านี้มาบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อสร้างความรู้ใหม่ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ White (2004) ซึ่งพบว่าความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินงานของห้องสมุด คือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 การสร้างและแสวงหาความรู้

การศึกษาการสร้างและแสวงหาความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ครอบคลุมถึงวิธีการสร้างความรู้ และวิธีการแสวงหาความรู้ของห้องสมุด ดังนี้

2.3.1 วิธีการสร้างความรู้

จากการศึกษาวิธีการสร้างความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 6) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 68 แห่ง (ร้อยละ 95.77) มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 8 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 88.89) มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม การประชุม หรือการสัมมนา และการประชุมปฏิบัติการ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง (ร้อยละ 94.59) มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม รวมถึงการประชุม การสัมมนา และการประชุมปฏิบัติการซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ (Shanhong 2000) เนื่องมาจากการฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา และการประชุมปฏิบัติการ จะมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ มีการถ่ายทอดความรู้ แนวคิด และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นระหว่างบุคลากร โดยหัวข้อที่ห้องสมุดมีการจัดฝึกอบรม การจัดประชุม หรือการสัมมนามีทั้งหัวข้อวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องประกันคุณภาพ การอบรมเรื่องใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน การสัมมนาทางวิชาการเรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์กับงานห้องสมุด และหัวข้ออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับบุคลากรห้องสมุด การสร้างภาวะผู้นำ เป็นต้น (สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2552) ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ การพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญของบุคลากรต่อไป

สำหรับการสร้างความรู้จากประชุมของหน่วยงานนั้น ผลจากการวิจัยพบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 63 แห่ง (ร้อยละ 88.73) มีการสร้างความรู้จากการประชุมของหน่วยงาน ซึ่งเป็นวิธีการที่ห้องสมุดใช้ในการสร้างความรู้เป็นจำนวนรองลงมาในลำดับที่ 3

ผลจากการวิจัยที่พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรม และการประชุมของหน่วยงาน **ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ในส่วนที่ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้โดยการฝึกอบรม และการประชุมของหน่วยงาน**

2.3.2 วิธีการแสวงหาความรู้

จากการศึกษาวิธีการแสวงหาความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 7) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 70 แห่ง (ร้อยละ 98.59) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการศึกษาดูงานและนำความรู้มาปรับใช้ในองค์กร

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 36 แห่ง (ร้อยละ 97.30) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการแสวงหาความรู้ด้วยการศึกษาดูงานและนำความรู้มาปรับใช้ในองค์กร

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการแสวงหาความรู้ด้วยการศึกษาดูงานและนำความรู้มาปรับใช้ในห้องสมุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การศึกษาดูงานเป็นวิธีการแสวงหาความรู้ที่จะช่วยเปิดโลกทัศน์ให้กับบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษากระบวนการปฏิบัติงานจริงจากหน่วยงานภายนอก เช่น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งอื่นๆ ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน หรือหน่วยงานประเภทอื่นที่มีแนวทางปฏิบัติงานที่ดี ทำให้บุคลากรได้เรียนรู้เทคนิค วิธีการทำงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และจากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสำรวจเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาก็พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการแสวงหาความรู้ด้วยการส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และเมื่อกลับจากการศึกษาดูงานจะมีการจัดบรรยายเพื่อถ่ายทอดความรู้ที่ได้ให้บุคลากรอื่นๆ ในห้องสมุด

ได้รับความรู้โดยทั่วกัน ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดแนวคิดใหม่ๆ และสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาการทำงานได้

2.4 การจัดเก็บความรู้

การศึกษาการจัดเก็บความรู้ในองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ครอบคลุมถึงการกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาจัดเก็บเป็นความรู้ขององค์กร ความรู้ที่องค์กรจัดเก็บ และรูปแบบการจัดเก็บความรู้ ดังนี้

2.4.1 การกลั่นกรองความรู้

จากการศึกษาการกลั่นกรองความรู้ขององค์กรของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 8) พบว่า องค์กรจำนวนมากที่สุด 52 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 73.24) มีการวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ และการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ

เมื่อพิจารณาตามประเภทองค์กร พบว่า องค์กรมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 17 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 68.00) มีการตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ การประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ตรงการใช้งาน และการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ องค์กรมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 29 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 78.38) มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ และการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ และ องค์กรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 88.89) มีการเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการ และการนำความรู้ที่มีอยู่มาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า องค์กรของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการกลั่นกรองความรู้ด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ และการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ สำหรับองค์กรที่ระบุว่ามีการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ อาจเนื่องมาจาก ความรู้ที่บุคลากรนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องเป็นความรู้ที่มีความเกี่ยวข้อง เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นยังจะต้องเป็นความรู้ที่มีคุณภาพ มีความครบถ้วน สมบูรณ์ และถูกต้องตรงตามหลักวิชาการ มิฉะนั้น อาจทำให้เกิดความผิดพลาด หรือเกิด

ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ห้องสมุดจึงต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อคัดเลือกความรู้ก่อนที่จะนำมาจัดเก็บเป็นความรู้ของห้องสมุด

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัย อาจเนื่องมาจาก ความรู้บางอย่างเป็นความรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การปรับเปลี่ยนนโยบายการดำเนินงาน หรือการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ ของห้องสมุด ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ความรู้เหล่านั้นจะล้าสมัย และหากนำไปใช้ในทางปฏิบัติ อาจทำให้เกิดความผิดพลาด ขาดมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของห้องสมุด จึงเป็นเรื่องที่ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่ามีความสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Jain (2006) ที่พบว่า ถึงแม้ห้องสมุดในทวีปแอฟริกาตะวันออกและตะวันตกส่วนใหญ่จะยังไม่มีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ ไม่มีการกำหนดความรู้ ไม่มีการจัดทำคลังความรู้ และไม่มีการถ่ายทอดความรู้ แต่อย่างน้อยที่สุด ห้องสมุดยังมีการปรับปรุงความรู้ที่มีอยู่ เช่น นโยบายห้องสมุด หรือคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ทันสมัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การปรับปรุงความรู้เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้การทำงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพ

2.4.2 ความรู้ที่ห้องสมุดจัดเก็บ

จากการศึกษาความรู้ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมมีการจัดเก็บ (ตารางที่ 9) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 64 แห่ง (ร้อยละ 90.14) มีการจัดเก็บคู่มือการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง (ร้อยละ 94.59) มีการจัดเก็บคู่มือการปฏิบัติงาน ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 66.67) มีการจัดเก็บเอกสารการฝึกอบรม

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการจัดเก็บคู่มือการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานถือเป็นความรู้ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของห้องสมุด โดยความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ที่บุคลากรได้สั่งสมจากการทำงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานจนกระทั่งเกิดความชำนาญ ซึ่งหากไม่มีการบันทึกไว้ ความรู้

เหล่านี้อาจสูญหายไปเมื่อบุคลากรลาออก เกษียณอายุ หรือปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่ง และส่งผลให้ผู้ที่มาปฏิบัติงานแทนต้องเสียเวลาในการเริ่มต้นเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานใหม่ทั้งหมด (Fresnido 2007: 5) นอกจากนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐยังมีการจัดเก็บคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของระบบประกันคุณภาพ ที่กำหนดให้ห้องสมุดต้องมีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual – PM) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้ครอบคลุมภารกิจหลักของงานห้องสมุด (วงศ์สว่าง เชาว์ชูติ 2546: 108)

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีการจัดเก็บเอกสารการฝึกอบรม อาจเนื่องมาจาก เอกสารการฝึกอบรมเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดความรู้โดยนัยของวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ จึงถือเป็นความรู้ที่มีความสำคัญและควรมีการจัดเก็บไว้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ในการเข้าร่วมการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอกซึ่งจะต้องเสียค่าใช้จ่าย ห้องสมุดอาจมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมเป็นตัวแทนบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมจะมีการจัดทำรายงานสรุปสาระสำคัญพร้อมแนบเอกสารการฝึกอบรม เพื่อจัดเก็บและเผยแพร่ให้บุคลากรห้องสมุดได้รับความรู้โดยทั่วกัน

2.4.3 รูปแบบการจัดเก็บความรู้

จากการศึกษารูปแบบการจัดเก็บความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยรวม (ตารางที่ 10) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 70 แห่ง (ร้อยละ 98.59) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่ง จำนวน 37 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณารูปแบบย่อยของสื่อแต่ละประเภท พบว่า

รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 56 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของเอกสาร (บรรจุใส่แฟ้ม) เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 20 แห่ง

เท่ากัน (ร้อยละ 83.33) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบหนังสือ (จัดทำเป็นตัวเล่ม) และในรูปแบบเอกสาร (บรรจุใส่แฟ้ม) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมากที่สุด 30 แห่ง (ร้อยละ 81.08) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของเอกสาร (บรรจุใส่แฟ้ม) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจันทรเกษมมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบหนังสือ (จัดทำเป็นตัวเล่ม)

รูปแบบสื่อโสตทัศน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 55 แห่ง (ร้อยละ 93.22) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของเทปบันทึกภาพหรือแผ่นบันทึกภาพ (DVD,VCD) เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 19 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 90.48) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมากที่สุด 29 แห่ง (ร้อยละ 96.67) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจันทรเกษมมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 87.50) มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของเทปบันทึกภาพหรือแผ่นบันทึกภาพ (DVD,VCD)

รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 60 แห่ง (ร้อยละ 88.24) มีการจัดเก็บความรู้ในเว็บไซต์ห้องสมุด เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 81.82) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมากที่สุด 34 แห่ง (ร้อยละ 91.89) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจันทรเกษมมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 88.89) มีการจัดเก็บความรู้ในเว็บไซต์ห้องสมุด

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ โดยห้องสมุดจะมีการจัดเก็บความรู้โดยบรรจุเอกสารต่างๆ ลงในแฟ้ม หรือเย็บเล่มเป็นหนังสือ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการความรู้เป็นความพยายามที่จะถ่ายทอดความรู้โดยนัยของบุคลากรให้เป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน ห้องสมุดจึงมีการบันทึกความรู้ไว้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งมีข้อดีคือสามารถบันทึก ค้นหา และนำมาใช้งานได้ง่าย นอกจากนี้ สำหรับห้องสมุดบางแห่งอาจเริ่มเปิดดำเนินงานก่อนที่จะมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดเก็บความรู้ ห้องสมุดจึงมีการสะสมความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ไว้เป็นจำนวนมาก จึงอาจทำให้นักวิชาการห้องสมุดคุ้นเคยและนิยมการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบนี้

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลระบุว่า มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บในเว็บไซต์ของห้องสมุด อาจเนื่องมาจาก การจัดเก็บความรู้ในเว็บไซต์จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถรวบรวมความรู้ในรูปเอกสารที่แฝงอยู่ในฝ่ายหรือหน่วยงานต่างๆ ซึ่งอาจมีการจัดเก็บซ้ำซ้อนกันมาจัดเก็บให้เป็นระบบในเว็บไซต์ ซึ่งจะสามารถจัดหมวดหมู่ กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึง สร้างระบบการสืบค้น และสร้างจุดเชื่อมโยงไปสู่ความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้นอกจากนั้น ห้องสมุดบางแห่งอาจประสบปัญหาด้านพื้นที่และงบประมาณในการจัดเก็บความรู้ เนื่องจากการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์จะต้องสิ้นเปลืองพื้นที่เป็นจำนวนมาก และอาจต้องใช้งบประมาณในการจัดซื้อตู้เก็บเอกสาร และเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเอกสารที่เก่าหรือชำรุด จึงอาจส่งผลให้ห้องสมุดเริ่มเปลี่ยนไปใช้วิธีการจัดเก็บความรู้ในเว็บไซต์มากขึ้น

สำหรับการจัดเก็บความรู้ในเครือข่ายภายในห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 68 แห่ง ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 54.41) มีการจัดเก็บความรู้ในเครือข่ายภายในห้องสมุด ซึ่งเป็นลำดับที่ 3 ของการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ **ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ในส่วนที่ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการจัดเก็บความรู้ในเครือข่ายภายในห้องสมุด**

2.5 การเข้าถึงความรู้

การศึกษาการเข้าถึงความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ครอบคลุมถึง การกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้ ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ และวิธีการเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุด ดังนี้

2.5.1 การกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้

จากการศึกษาการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 11) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 40 แห่ง (ร้อยละ 56.34) มีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้ เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ส่วนใหญ่ จำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 60.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ส่วนใหญ่ จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 54.05) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 55.56) มีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้

จากห้องสมุดที่ระบุว่ามีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้จำนวน 40 แห่ง พบว่า สำหรับการกำหนดเรื่องการนำส่งความรู้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมทุกแห่ง จำนวน 40 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการกำหนดเรื่องการนำส่งความรู้ โดยห้องสมุดจำนวน 34 แห่ง (ร้อยละ 85.00) มีการนำส่งความรู้ เช่น หนังสือเวียน หรือข่าวสารต่างๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ และห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 35.00) กำหนดให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ที่ต้องการด้วยการร้องขอ หรือกรอกแบบฟอร์มเพื่อแสดงความจำนง

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 15 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่ง จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการกำหนดเรื่องการนำส่งความรู้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 86.67) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการนำส่งความรู้ เช่น หนังสือเวียน หรือข่าวสารต่างๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ ในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 20.00) และจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 55.00) ตามลำดับ กำหนดให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ที่ต้องการด้วยการร้องขอ หรือกรอกแบบฟอร์มเพื่อแสดงความจำนง ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการนำส่งความรู้ เช่น หนังสือเวียน หรือข่าวสารต่างๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ

ในเรื่องการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมจำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 82.50) มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ โดยห้องสมุดจำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 69.70) มีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับบุคลากรเพื่อใช้เข้าถึงฐานข้อมูลที่จัดเก็บความรู้ และห้องสมุดจำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 66.67) มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ตามระดับตำแหน่ง โดยบุคลากรจะเข้าถึงได้เฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 80.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 85.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการกำหนดสิทธิ

ในการเข้าถึงความรู้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 75.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 64.71) มีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับบุคลากรเพื่อให้เข้าถึงฐานข้อมูลที่จัดเก็บความรู้ ในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 58.33) และจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 70.59) ตามลำดับ มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ตามระดับตำแหน่ง โดยบุคลากรจะเข้าถึงได้เฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 3 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 75.00) มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ตามระดับตำแหน่ง โดยบุคลากรจะเข้าถึงได้เฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และมีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับบุคลากรเพื่อให้เข้าถึงฐานข้อมูลที่จัดเก็บความรู้

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการกำหนดระดับในการเข้าถึงความรู้ ทั้งการกำหนดการนำส่งความรู้และการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ โดยห้องสมุดส่วนใหญ่จะมีการนำส่งความรู้ เช่น หนังสือเวียน หรือข่าวสารต่างๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ และมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้โดยใช้รหัสผ่านเพื่อให้เข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บ และมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ตามระดับตำแหน่ง เพื่อควบคุมให้บุคลากรเข้าถึงได้เฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยป้องกันความปลอดภัยในการเผยแพร่และใช้ความรู้

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Seng, Zannes and Pace (2002: 143) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดควรมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้เพื่อรักษาความปลอดภัย ป้องกันการเข้าถึงความรู้โดยไม่ได้รับอนุญาต และควบคุมการนำความรู้ซึ่งเป็นความลับของห้องสมุดไปเผยแพร่ ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Kuczka (2001) ที่กล่าวว่า การเผยแพร่ความรู้สามารถทำได้ 2 รูปแบบ คือ การป้อนความรู้ซึ่งเป็นการเผยแพร่ความรู้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องมีการร้องขอ เช่น การแจ้งหรือประกาศให้ทราบ การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรม ข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับบริการใหม่ ซึ่งห้องสมุดมีการใช้รูปแบบนี้ในการเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยทั่วไปที่บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องรู้ สำหรับความรู้อื่นๆ ที่เป็นความรู้เฉพาะหน้าที่ หากบุคลากรที่ไม่เกี่ยวข้องต้องการจะเรียนรู้หรือต้องการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ด้วยการร้องขอหรือกรอกแบบฟอร์มเพื่อแสดงความจำนงเมื่อต้องการใช้ความรู้

2.5.2 ช่องทางในการเข้าถึงความรู้

จากการศึกษาช่องทางในการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 12) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 63 แห่ง (ร้อยละ 88.73) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางเว็บไซต์

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 88.00) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางบันทึกหรือหนังสือเวียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 36 แห่ง (ร้อยละ 97.30) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางเว็บไซต์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 7 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 77.78) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านทางข่าวประกาศและเว็บไซต์

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่เปิดโอกาสบุคลากรเข้าถึงความรู้ที่ต้องการผ่านทางเว็บไซต์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อดีของเว็บไซต์ คือ สามารถนำเสนอความรู้ในรูปแบบสื่อประสม ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ซึ่งนอกจากจะเพิ่มความเข้าใจ ยังช่วยดึงดูดความสนใจได้ดี อีกทั้งบุคลากรห้องสมุดยังสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง จากสถานที่ใดๆ ที่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยในส่วนนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Parioikh, Daneshgar และ Fattahi (2007) ที่พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการใช้เว็บไซต์ในการแบ่งปันความรู้ เพื่อเป็นช่องทางให้บุคลากรห้องสมุดสามารถเข้าถึง และนำความรู้ไปใช้งานร่วมกันได้

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุดระบุว่าบุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ผ่านทางบันทึกหรือหนังสือเวียน และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุดระบุว่า บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ผ่านทางข่าวประกาศ อาจเนื่องมาจาก ห้องสมุดแต่ละแห่งมีการสร้างช่องทางในการเข้าถึงความรู้ที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรขององค์กรแต่ละแห่งมีความชอบที่แตกต่างกัน เช่น บางแห่งชอบการอ่าน จึงมีการใช้ช่องทางที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น บันทึก หนังสือเวียน หรือข่าวประกาศ เป็นต้น

ในขณะที่บางแห่งอาจนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน จึงมีการสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เครือข่ายภายในห้องสมุด จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (สุประภาดา ไชติมณี 2551: 154)

2.5.3 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้

จากการศึกษาการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 13) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 64 แห่ง (ร้อยละ 90.14) มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงช่องทางในการเข้าถึงความรู้ เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ จำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 89.19) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงช่องทางในการเข้าถึงความรู้

2.5.4 วิธีการเผยแพร่ความรู้

จากการศึกษาวิธีการเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 14) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 65 แห่ง (ร้อยละ 91.55) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การสื่อสารด้วยการเขียน เช่น บันทึกลง หนังสือเวียน จดหมายข่าว

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ทุกแห่ง จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 33 แห่ง (ร้อยละ 89.19) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การสื่อสารด้วยการเขียน เช่น บันทึกลง หนังสือเวียน จดหมายข่าว ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 88.89) มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การจัดบรรยาย ฝึกอบรม หรือสัมมนา และการจัดประชุม

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทาง การสื่อสารด้วยการเขียน เช่น บันทึกลง หนังสือเวียน จดหมายข่าว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การสื่อสารด้วยวิธีนี้ จะมีการบันทึกความรู้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งการเผยแพร่

ความรู้จากการสื่อสารด้วยการเขียนสามารถทำได้ทั้งการจัดพิมพ์ ทำสำเนาเพื่อแจกจ่าย ติดประกาศบนป้ายประกาศในห้องสมุด หรืออาจใช้วิธีการแปลงให้เป็นแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แล้วเผยแพร่ในเว็บไซต์หรือเครือข่ายในของห้องสมุด ดังนั้น การสื่อสารด้วยการเขียนจึงเป็นวิธีการที่ช่วยให้ห้องสมุดสามารถเผยแพร่ความรู้ไปสู่บุคลากรได้ในวงกว้าง สำหรับตัวอย่างของการดำเนินงาน ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้มีประมวลความรู้จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการสำรวจหนังสือ และจัดทำเป็นเอกสารแนวปฏิบัติที่ดี พร้อมทั้งได้นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด เพื่อให้บุคลากรของสำนักหอสมุด รวมถึงสาธารณชนภายนอกได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป (สุกัญญา มกุฎอรดี, สัมภาษณ์) ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Maponya (2004) และ Hamid และ Nayan (2007) ที่พบว่าห้องสมุดมีการเผยแพร่ความรู้ด้วยการจัดทำเอกสาร เช่น จดหมายข่าว และเอกสารแนวปฏิบัติที่ดี

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางการจัดบรรยาย ฝึกอบรม สัมมนา และการจัดประชุม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรห้องสมุดมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ตัวอย่างของการดำเนินงาน ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีชื่อว่า อาศรมวิทยบริการ เพื่อให้บุคลากรหมุนเวียนกันมาบรรยายเพื่อบอกเล่าประสบการณ์จากการดำเนินงาน การศึกษาดูงาน การเข้ารับการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก หรือถ่ายทอดความรู้ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอื่นๆ เช่น เทคนิคการบริหารงาน การบริการจัดการเวลา หรือการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมมีการบันทึกการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ในรูปวิดีโอ และนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์หรือระบบเครือข่ายภายในของห้องสมุด (วราวรรณ วิวิธวงศ์, สัมภาษณ์) ซึ่งการเผยแพร่ความรู้ด้วยวิธีนี้จะเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องที่สนใจ หรือเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบเพื่อประโยชน์ในการพัฒนางาน ทั้งยังช่วยพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม สร้างความสามัคคี และความคุ้นเคยระหว่างบุคลากร

2.6 การใช้ความรู้

การใช้ความรู้เป็นการศึกษาการนำความรู้ไปใช้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ การใช้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร การใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานห้องสมุด และการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร ดังนี้

จากการศึกษาการใช้ความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 15) พบว่า ห้องสมุดทุกแห่ง จำนวน 71 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวน 25 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่ง จำนวน 37 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่ง มีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ทั้ง 3 ด้าน คือ การใช้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร การใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานห้องสมุด และการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร

เมื่อพิจารณาการใช้ความรู้ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 67 แห่ง (ร้อยละ 94.37) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 34 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 91.89) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร และใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และเสร็จทันเป้าหมายที่กำหนด

ด้านการใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมจำนวนมากที่สุด 65 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 91.55) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน และใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 96.00) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 34 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 91.89) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน และใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 88.89) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน

ด้านการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม จำนวนมากที่สุด 65 แห่ง (ร้อยละ 91.55) มีการนำความรู้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) จำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 88.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง (ร้อยละ 94.59) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 88.89) มีการนำความรู้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร พัฒนางานห้องสมุด และพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการของการดำเนินงานจัดการความรู้ คือ เพื่อพัฒนาบุคลากรด้วยการนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงาน รวมถึงการให้บริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และท้ายที่สุดจะส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซึ่งถือเป็นการพัฒนาองค์กร (วิจารณ์ พานิช 2549: 3-5)

จากผลการวิจัยที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 65 แห่ง (ร้อยละ 91.55) มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ซึ่งอยู่ในด้านการใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานห้องสมุด **ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ในส่วนที่ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการใช้ความรู้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน**

3. ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบด้วย ปัญหา ด้านการกำหนดความรู้ ปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ ปัญหาด้านการใช้ความรู้ และปัญหาด้านอื่นๆ

3.1 ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

จากการศึกษาปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 16) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในการจัดการความรู้ด้านต่างๆ ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาด้านการกำหนดความรู้ (3.06)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาด้านการกำหนดความรู้ (2.94) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบปัญหาในระดับปานกลางทุกด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาด้านการกำหนดความรู้ (3.16) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับปานกลางทุกด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาด้านอื่นๆ (3.39)

3.2 ปัญหาด้านการกำหนดความรู้

จากการศึกษาปัญหาด้านการกำหนดความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 17) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ (3.36)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดความรู้ (3.24, 3.48, และ 3.33 ตามลำดับ)

3.3 ปัญหาการสร้างและแสวงหาความรู้

จากการศึกษาปัญหาการสร้างและแสวงหาความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 18) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.24)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.12 และ 3.36 ตามลำดับ) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับ

ปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรขาดทักษะในการสร้างและแสวงหาความรู้ (3.22)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาด้านการกำหนดความรู้ และปัญหาด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบทั้งในการกำหนดความรู้ และการสร้างและแสวงหาความรู้ ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Parirokh, Daneshgar และ Fattahi (2007) ที่พบว่า ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุด คือ ไม่มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบจึงขาดบุคลากรที่จะผลักดันให้มีการจัดการความรู้ตามกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม

3.4 ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้

จากการศึกษาปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 19) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการกลั่นกรองและจัดเก็บความรู้ (3.18)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบปัญหาในระดับปานกลาง 5 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการกลั่นกรองและจัดเก็บความรู้ (3.09 และ 3.14 ตามลำดับ) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับมาก ซึ่งเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการกลั่นกรองและจัดเก็บความรู้ (3.56)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาด้านการจัดเก็บความรู้ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการกลั่นกรองและจัดเก็บความรู้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกลั่นกรองความรู้ ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ทั้งการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้ การตรวจสอบความถูกต้อง การประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม การจัดหมวดหมู่ความรู้ และการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย ซึ่งในการจัดการสารสนเทศ การกลั่นกรองและจัดเก็บสารสนเทศจะเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ฝ่ายต่างๆ และแต่ละฝ่ายจะมี

ความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันไป เช่น ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจะมีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศจะมีความเชี่ยวชาญในการจัดหมวดหมู่และทำรายการ ส่วนฝ่ายสารสนเทศทัศนวัสดุจะมีความเชี่ยวชาญในการประมวลสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้บริการต้องการ แต่ในการจัดการความรู้จะมีการต้องบูรณาการทักษะเหล่านี้เข้าด้วยกันในตัวบุคลากร จึงถือเป็นเรื่องยาก และต้องใช้เวลาฝึกฝนจนกระทั่งเกิดความชำนาญ

3.5 ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้

จากการศึกษาปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 20) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ (2.80)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ประสบในระดับปานกลางซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ (2.59) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ และไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ (2.83 เท่ากัน) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ (3.25)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาด้านการเข้าถึงความรู้ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ ในขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบปัญหาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ บุคลากรไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ และไม่มีการกำหนดระดับหรือสิทธิ์ในการเข้าถึงความรู้ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหา คือ บุคลากรไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้

ผลการวิจัยที่พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาจากการที่บุคลากรห้องสมุดไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ในองค์กรในระดับปานกลาง **ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ที่ว่า ปัญหาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบในระดับมาก คือ บุคลากรห้องสมุดไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ในองค์กร** ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ห้องสมุดส่วนใหญ่ได้มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงช่องทางการเข้าถึงความรู้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การประชุม การจัดทำบันทึกหนังสือเวียน หรือจดหมายข่าว เป็นต้น ดังที่ผลจากศึกษาการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 64 แห่ง (ร้อยละ 90.14) มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงช่องทางในการเข้าถึงความรู้ (ตารางที่ 13)

3.6 ปัญหาด้านการใช้ความรู้

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้ความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 21) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลาง 2 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้บุคลากรนำไปใช้ (2.80)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) ประสบระดับปานกลาง 2 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานได้ (2.77) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับปานกลาง 3 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้บุคลากรนำไปใช้ (2.81 และ 3.13 ตามลำดับ)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาด้านการใช้ความรู้ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้บุคลากรนำไปใช้ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Jain (2006) ที่พบว่า ห้องสมุดในทวีปแอฟริกายังไม่มีการจัดทำคลังความรู้เพื่อจัดเก็บความรู้ที่มีการถ่ายทอดจากบุคลากรห้องสมุด จึงไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้งานร่วมกันได้

3.7 ปัญหาด้านอื่นๆ

จากการศึกษาปัญหาในการจัดการความรู้ด้านอื่นๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม (ตารางที่ 22) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ (3.41)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงเดิม) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 4 ปัญหา ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับมากซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ (3.50, 3.30, และ 3.67 ตามลำดับ)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาด้านอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับจัดการความรู้ที่ห้องสมุดประสบและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่จะต้องอาศัยเวลา และความร่วมมือในการทำงาน โดยเฉพาะห้องสมุดที่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในรูปของคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าฝ่าย ซึ่งมีภาระงานประจำเป็นจำนวนมาก จึงไม่มีเวลาในการทำงานได้อย่างเต็มที่ (สุกัญญา มกภูอรดี, สัมภาษณ์)

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความรู้ โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้บริหารเสนอตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีดังนี้

1. บุคลากรห้องสมุดส่วนหนึ่งยังมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนในเรื่องการจัดการความรู้ ดังนั้นห้องสมุดควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรเรื่องการจัดการความรู้ ความสำคัญของการจัดการความรู้ รวมถึงความแตกต่างระหว่างการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (12 คน)

2. การจัดการความรู้ของห้องสมุดยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ซึ่งจะต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงาน และควรมีการประเมินผลเพื่อให้มีการจัดการความรู้เป็นรูปธรรม (4 คน)

3. ห้องสมุดควรกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการความรู้ โดยจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุด หัวหน้าส่วนงานต่างๆ และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ (3 คน)

4. ห้องสมุดควรมีการจัดทำนโยบาย และแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ที่ชัดเจน (2 คน)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่กำหนดไว้ 2 ข้อ คือ 1) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้โดยการฝึกอบรม และการประชุมของหน่วยงาน มีการจัดเก็บความรู้ในเครือข่ายภายในห้องสมุด และใช้ความรู้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน และ 2) ปัญหาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบในระดับมาก คือ บุคลากรห้องสมุดไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ขององค์กร สามารถสรุปได้ว่า ผลที่ได้จากการวิจัยมีทั้งที่เป็นไปตามสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนี้

ผลการทดสอบที่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้โดยการฝึกอบรม และการประชุมของหน่วยงาน มีการจัดเก็บความรู้ในเครือข่ายภายในห้องสมุด และใช้ความรู้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน

ผลการทดสอบที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานข้อ 2 ที่ว่า ปัญหาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบในระดับมาก คือ บุคลากรห้องสมุดไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึงความรู้ขององค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

จากผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้ดังนี้

1. การกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการความรู้ โดยจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายหรือส่วนงานต่างๆ รวมถึงหัวหน้าฝ่ายพัฒนาบุคลากร และหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ การจัดทำแผนการดำเนินงาน การนำแผนไปปฏิบัติ และการประเมินผลการดำเนินงาน

2. การกำหนดความรู้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการกำหนดความรู้ที่บุคลากรต้องเรียนรู้ให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของห้องสมุด โดยความรู้ที่ห้องสมุดกำหนดจะต้องเป็นความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุดให้บรรลุตามนโยบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. การสร้างและแสวงหาความรู้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ หรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรห้องสมุดเกิดการเรียนรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ หรือการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี เช่น การฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา หรือการศึกษาดูงาน เป็นต้น

4. การจัดเก็บความรู้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการจัดเก็บความรู้ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น กรณีศึกษา แนวปฏิบัติที่ดี และบทเรียนของห้องสมุด โดยจะต้องคำนึงถึงความต้องการในการใช้ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

5. การเข้าถึงความรู้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการสร้างช่องทางในการเข้าถึงความรู้ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความต้องการของบุคลากร

6. การใช้ความรู้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการติดตามและประเมินผลเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรห้องสมุดได้มีการนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางานห้องสมุด และพัฒนาองค์กรได้อย่างเหมาะสม และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาการประเมินผลการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เพื่อติดตามความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานจัดการความรู้ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. ศึกษาความต้องการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ เช่น ความรู้ที่บุคลากรต้องการใช้เพื่อการปฏิบัติงาน ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่องทางในการจัดการความรู้ หรือการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะเพื่อการจัดการความรู้ เป็นต้น
3. ศึกษาการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กอกมล รามบุตร. "การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่." วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 13 (2549-2550): 90-95.

จำเริญ จิตรหลัง. "ปัจจัยการจัดการความรู้กับองค์การแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา." วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. 17, 2 (ก.ค. – ธ.ค. 2549): 200-219.

จิรัชมา วิเชียรปัญญา. "การจัดการความรู้กับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์." ข่าวสารห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 20, 3-4 (ก.ค.-ธ.ค. 2547): 1-6.

จิรัชมา วิเชียรปัญญา. "การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549

จิรัชมา วิเชียรปัญญา. "เครื่องมือและเทคนิคทางการจัดการความรู้กับงานบริการวิชาการ." วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 13 (2549-2550):1-16.

ชุติมา สัจจนันท์. การวิจัยกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2546.

นพวรรณ วัฒนะนนท์. คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2552.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. การจัดการความรู้กับคลังความรู้. กรุงเทพฯ: เอส อาร์ พรีนติ้ง แมสโปรดักส์, 2547.

บุญดี บุญญาภิจ และคณะ. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547.

พยัต วุฒิมงคล. "การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการจัดการความรู้จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ."

Chulalongkorn Review. 18, 71 (เม.ย.-มิ.ย. 2549): 5-28.

พรธิดา วิเชียรปัญญา. การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท, 2547.

พรพิมล หรรษาภิรมย์โชค. "การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ."

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

พิเชษฐ บัญญัติ. "การจัดการความรู้ในองค์กร." วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

13 (2549-2550): 1-16.

วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ. "สถาบันวิทยบริการกับการประกันคุณภาพ." ใน สถาบันวิทยบริการ 2546:

บริหารเพื่อความเป็นเลิศ, 105-112. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, 2546.

วราวรรณ วีร์วรงค์. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2552.

วันเพ็ญ ตันจันทรกุล. การจัดการความรู้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร จาก QA ถึง KM

มุ่งสู่ LO. วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 13 (2549-2550): 1-16.

วิจารณ์ พาณิช. สถานศึกษากับการจัดการความรู้เพื่อสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและ

แผนการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2547.

วิจารณ์ พาณิช. การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ, 2549.

วิจารณ์ พาณิช. "การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่." [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

http://www.opdc.go.th/oldweb/Knowledge/File_download/1097206195-1.pdf

สืบค้น 27 พฤศจิกายน 2550.

วีรุธ มาชะศิริานนท์. การบริหารภูมิปัญญา = Knowledge management. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท, 2545.

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. “ระบบประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ.”

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.car.chula.ac.th/~qa-web> สืบค้น 15 เมษายน 2552.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. การประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2548 และการประชุม

วิชาการสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2548.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. “คู่มือการ

จัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

http://km.opdc.go.th/web_opdc/admin/uploadfiles/pdf/KM_Overview.pdf
สืบค้น 27 พฤศจิกายน 2550.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. “การจัดการองค์ความรู้ สำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.lib.ubu.ac.th/km/home.php> สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. “ข้อมูลท้องถิ่น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

อุบลราชธานี.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.lib.ubu.ac.th/localinformation/home.php> สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. “ฐานข้อมูลท้องถิ่น

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

<http://lib.kru.ac.th/rLocal> สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. “การจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.” [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก: <http://www.arit.cmru.ac.th/km> สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. การจัดการ

ความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.”

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.lib.vru.ac.th/km/kmact.htm> สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงขี้เหล็ก. “การจัดการความรู้
สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงขี้เหล็ก.”

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.oarit.rmuti.ac.th/wiki/index.php>

สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. “การจัดการความรู้ในองค์กร.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

http://kmcorner.lib.cmu.ac.th/cmulkm_new สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. “การจัดการความรู้ในองค์กรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย

ทักษิณ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.lib.tsu.ac.th/km/index.php>

สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://library.tu.ac.th/](http://library.tu.ac.th/cms/index.php)

[cms/index.php](http://library.tu.ac.th/cms/index.php) สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.lib.buu.ac.th/](http://www.lib.buu.ac.th/webnew/index.html)

[webnew/index.html](http://www.lib.buu.ac.th/webnew/index.html) สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล. “โครงการการจัดการความรู้บุคลากรสำนักหอสมุด.”

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.li.mahidol.ac.th/library_km/Project.php

สืบค้น 15 ธันวาคม 2551.

สุกัญญา มกุฎอรดี. คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สัมภาษณ์, 22 เมษายน 2552.

สุนันท์ อินทนิล. คณะทำงานจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. สัมภาษณ์, 22

เมษายน 2552.

สุประภาดา โชติมณี. จัดการความรู้อย่างไรให้ใช้ได้ผลกับทุกระบบ = Modern KM. กรุงเทพฯ:

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2551.

สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ. การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ:กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548.

ภาษาอังกฤษ

Abell, Angela, and Oxbrow, Nigel. Competing with Knowledge: the Information Professional in the Knowledge Management Age. London: Library Association Publishing, 2001.

Al-Hawamdeh, Suliman. Knowledge Management: Cultivating Knowledge Professionals. Oxford: Chandos, 2003.

Arlante, Salvacion M. "Information and Knowledge Management Project of the University Library, University of the Philippines and Its Roles as Institutional Repository and Knowledge Portal: Institutional Report." Proceedings of the Fourth Meeting of the ASEAN University Network Inter-Library Online (AUNILLO) Committee, 1-19. Bangkok: Center of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2007.

AUNILLO. "The Fourth Meeting of the ASEAN University Network Inter-library Online (AUNILLO) Committee: Knowledge and Information Management Program " Proceedings of the Fourth Meeting of the ASEAN University Network Inter-Library Online (AUNILLO) Committee, 1-4. Bangkok: Center of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2007.

Babu, B. Ramesh, and Gopalakrishnan, S. Knowledge Sharing Tools and Technology: An Overview. Journal of Library and Information Technology. 28, 5 (September 2008): 19-26.

Choo, Chun Wei. "Working with Knowledge: How Information Professionals Help Organisations Manage What They Know." Library Management. 21, 8 (2000): 395-403.

Davenport, Thomas H., and Prusak, Laurence. Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know. Boston, Mass.: Harvard Business School Press, 1998.

- Davenport, T.; DeLong, D.; and Beers, M. "Successful Knowledge Management Projects." Sloan Management Review. 39, 2 (1998): 43-57.
- Debowski, Shelda. Knowledge Management: A Strategic Management Perspective. Milton, Qld: John Wiley & Sons, 2006.
- Fresnido, Ana Maria B. "Knowledge Management: The De La Salle University-Manila Library's Experience: Institutional Report." Proceedings of the Fourth Meeting of the ASEAN University Network Inter-Library Online (AUNILO) Committee, 1-7. Bangkok: Center of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2007.
- Foo, S.; Chaudhry, A. S.; Majid, S. M.; and Logan, E. "Academic Libraries in Transition: Challenges Ahead." [Online]. Available: http://islab.sas.ntu.edu.sg:8000/user/schubert/publications/2002/02wls_fmt.pdf Retrieved November 10, 2008.
- Gamble, Paul R., and Blackwell, John. Knowledge Management: A State of the Art Guide. London: Kogan Page, 2001.
- Gandhi, Smiti. "Knowledge Management and Reference Services." The Journal of Academic Librarianship. 30, 5 (September 2004): 368-381.
- Ganguly, S. "Changing Paradigm for Information Professionals in Knowledge Management Age." DESIDOC Bulletin of Information Technology. 27, 5 (September 2007): 5-16.
- Gupta, B.; Iyer, L.S.; and Aronson, J.E. "Knowledge Management: Practices and Challenges." Industrial Management and Data Systems. 100, 1 (2000): 17-21.

Hamid, Suraya, and Nayan, Jamaliah Mohammad. "Preliminary Study of Knowledge Management in a Library: A Case Study of the National Library of Malaysia." [Online]. Available: <http://www.lib.usm.my/elmu-equip/conference/Documents/ICOL%202005%20Paper%2021%20Suraya%20Hamid%20&%20Jamaliah.pdf> 2007. Retrieved December 12, 2008.

Hawkins, Donald T.; Larson, Signe E.; and Caton, Bari Q. "A New Taxonomy for Information Science." Journal of the American Society for Information Science and Technology. 54, 8 (2003): 771-781

Huy Chuong, Nguyen, and Thanh Ly, Nguyen. "Improving Knowledge Management at the Library and Information Center: Institutional Report." Proceedings of the Fourth Meeting of the ASEAN University Network Inter-Library Online (AUNILO) Committee, 1-6. Bangkok: Center of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2007.

Jain, Priti. "An Empirical Study of Knowledge Management in Academic Libraries in East and Southern Africa." Library Review. 56, 5 (November 2007): 377-392.

Jantz, Ron. "Knowledge Management in Academic Libraries: Special Tools and Processes to Support Information Professionals." Reference Services Review. 29,1 (2001): 33-39.

Katsirikou, Anthi. "Consortia and Knowledge Management: the Functional Context and an Organizational Model." Library Management. 24, 6/7 (2003): 337-347.

Kucza, Timo. "Knowledge Management Process Model." [Online]. Available: <http://www.inf.vtt.fi/pdf/publications/2001/p455.pdf> 2001. Retrieved December 16, 2008.

- Kwanchadil Phisalpong. "The Development and Implementation of Knowledge Management (KM) in Burapha University library: Institutional Report." Proceedings of the Fourth Meeting of the ASEAN University Network Inter-Library Online (AUNILO) Committee, 1-4. Bangkok: Center of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2007.
- Loughridge, Brendan. "Knowledge Management, Librarians and Information Managers: Fad or Future ?" New Library World. 100, 1151 (1999): 245-253.
- Maponya, Pearl M. "Knowledge Management Practices in Academic Libraries: A Case Study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries." [Online]. Available: http://www.ukzn.ac.za/department/data/leap_scecsalpaper.pdf 2004. Retrieved June 10, 2008.
- Marquardt, M. J. Building the learning organization. New York: McGraw Hill, 1996.
- McAdam, Rodney; Mason, Bob; and McCrory, Josephine. "Exploring the Dichotomies within the Tacit Knowledge Literature: towards a Process of Tacit Knowing in Organizations." Journal of Knowledge Management. 11, 2 (2007): 43-59.
- Mphidi, Hamilton, and Snyman, Retha. "The Utilisation of an Intranet as a Knowledge Management Tool in Academic Libraries." The Electronic Library. 22, 5 (2004): 393-400.
- Natarajan, M. "Knowledge Sharing through Intranet." Journal of Library and Information Technology. 28, 5 (September 2008): 5-12.
- Neelameghan, A. "Looking forward: Knowledge Society and Libraries in 2020." Information Studies. 14, 4 (October 2008): 201-212.
- Nonaka, I., and Takeuchi, H. The Knowledge-creating Company. New York: Oxford University Press, 1995.

- O'dell, Carla; Grayson, C. Jackson; and Essaides, Nilly. If Only We Knew What We Know. New York: The Free Press, 1998.
- Oosterlink, A., and Leuven, K. U. Knowledge Management in Post-secondary Education: Universities. [Online]. Available: <http://www.oecd.org/pdf/M00027000/M00027356.pdf> Retrieved November 10, 2008.
- Ou, Carol X.J., and Davison, Robert M. "Knoweldge Management Problems, Causes, and Solutions: Junior Knowledge Workers' Prespectives." Proceeding of 11th Pacific-Asia Conference on Information Systems, 1-7. Auckland: PACIS, 2007.
- Parirokh, Mehri; Daneshgar, Farhad; and Fattahi, Rahmatollah. "Identifying Knowledge-sharing Requirements in Academic Libraries." Library Review. 57, 2 (2008): 107-122.
- Pimrumpai Premssmit. "Knowledge and Information Management at the Center of Academic Resources, Chulalongkorn University: Institutional Report." Proceedings of the Fourth Meeting of the ASEAN University Network Inter-Library Online (AUNILO) Committee, 1-7. Bangkok: Center of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2007.
- Probst, G.; Raub, s.; and Romhardt, K. Managing Knowledge: Building Blocks for Success. Chichester: John Wiley and Sons, 2000.
- Rowley, J. "The Wisdom Hierarchy: Representations of the DIKW Hierarchy." Journal of Information Science. 33, 2 (2007):163-180.
- Sarrafzadeh, Maryam. "LIS Professional and Knowledge Management: Some Resent Perspectives." Library Management. 27, 9 (2006): 621-635.
- Seng, Chan Veng; Zannes, Estelle; and Pace, R. Wayne. "The Contributions of Knowledge Management to Workplace Learning." Journal of Workplace Learning. 14, 4 (2002): 138-147.

Shanhong, Tang. "Knowledge Management in Libraries in the 21st Century." [Online].

Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110e.htm> 2000. Retrieved August 9, 2008.

Sheng, Xiaoping, and Sun, Lin. "Developing Knowledge Innovation Culture of Libraries."

Library Management. 28, 1-2 (2007): 36-52.

Skyrme, D.J. "Developing Knowledge Strategy: from Management to Leadership." in

Knowledge Management: Classic and Contemporary Works. Morey, Dary; Maybury, Mark; and Thuraisingham, Bhavani. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 2000.

Srikantaiah, T. Kanti, and Koenig, Michael E. D. Knowledge Management for the

Information Professional. Medford, NJ: Information Today, 2000.

Townley, Charles T. "Knowledge Management and Academic Libraries." College and

Research Libraries. 62, 1 (2001): 44-55.

Trapp, Holger. "Benefits of an Intranet-based Knowledge Management System –

Measuring the Effects." [Online]. Available: http://www.avinci.de/competence/publikationen/diplomarbeit_holger_trapp.pdf 1999. Retrieved December 12, 2007.

Tripathy, Jayanta Kumar; Patra Nihar Kanta; and Pani, Manas Ranjan. "Leveraging

Knowledge Management: Challenges for the Information Professional." DESIDOC Bulletin of Information Technology. 27, 6 (November 2007): 65-73.

Turban, Efraim et al. Information Technology for Management: Transforming

Organizations in the Digital Economy. 4th ed. New Jersey: John Wiley & Sons, 2004.

Wen, Shixing. "Implementing Knowledge Management in Academic Libraries: A

Pragmatic Approach." [Online]. Available: <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl19wen.htm> 2005. Retrieved August 9, 2008.

White, Tatiana. "Knowledge Management in an Academic Library based on the Case Study KM within OULS." [Online]. Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/089e-White.pdf> 2004. Retrieved August 9, 2008.

Zyngier, Suzanne M. "Knowledge Management Obstacles in Australia." ECIS. 6, 8 (June 2002): 919 -928.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่ ศธ 0512.23/ว.1462

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๑๑ สิงหาคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม จำนวน ชุด
2. ที่อยู่นิสิตที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นางสาวเสาวภา หลิมวิจิตร นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ การจัดการความรู้ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาเก็บข้อมูลจากท่าน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางสาวเสาวภา หลิมวิจิตร ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ)

คณบดีคณะอักษรศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-4875

โทรสาร 0-2218-4875



ภาคผนวก ข

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แบบสอบถาม

เรื่อง การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ การใช้ความรู้ และปัญหาในการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

 แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด

ตอนที่ 2 การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้

ตอนที่ 3 ปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุด

กรุณาอ่านแบบสอบถามและตอบคำถามทุกข้อ ข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามของท่านจะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง การนำเสนอผลการวิจัยจะทำในลักษณะผลรวมซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารห้องสมุดในการวางแผนการดำเนินงานและปรับปรุงการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ ① ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด

 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดให้

1. ชื่อห้องสมุด.....
ชื่อสถาบัน.....

2. ระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุด

- ต่ำกว่า 1 ปี
 1 - 2 ปี
 3 - 4 ปี
 มากกว่า 4 ปี

ตอนที่ ② การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการนำความรู้ไปใช้

 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

การกำหนดความรู้

“การกำหนดความรู้ คือ การระบุสิ่งที่องค์กรต้องเรียนรู้ หรือต้องการให้บุคลากรทราบ เพื่อที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร”

1. ห้องสมุดของท่านมีบุคลากรผู้รับผิดชอบในการกำหนดสิ่งที่บุคลากรต้องเรียนรู้หรือไม่

- มี คือ
- ไม่มี

2. ความรู้เรื่องใดที่บุคลากรห้องสมุดของท่านจำเป็นต้องเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ทั้งข้อใหญ่และข้อย่อย

การบริหารงานห้องสมุด

- การวางแผนและการจัดองค์กร
- การจัดการบุคลากร
- มาตรฐานห้องสมุด
- การประกันคุณภาพ
- การประกอบการ (Entrepreneurship)
- การวิจัยเชิงปฏิบัติ (Action Research)
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

- การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
- การจัดการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- การจัดการเอกสารและจดหมายเหตุ
- การจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ
- การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์
- ระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ
- ห้องสมุดดิจิทัล
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

ความรู้เฉพาะสาขา

- ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ
- ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- ความรู้ในสาขามนุษยศาสตร์
- ความรู้ในสาขาสังคมศาสตร์
- ความรู้พื้นถิ่น
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

การสร้างและแสวงหาความรู้

“การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การรวบรวมความรู้ต่างๆ ตามความต้องการที่ระบุไว้ การสร้างความรู้ อาจเกิดจากการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง การฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา หรือการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรโดยผ่านการอภิปราย การระดมความคิด นอกจากนี้องค์กรยังสามารถแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอกองค์กรด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การศึกษาดูงาน การให้เงินสนับสนุนเพื่อการทำวิจัย รวมทั้งการจ้างบุคลากรใหม่ที่มีความรู้ความสามารถตามที่องค์กรต้องการ”

3. ห้องสมุดของท่านมีบุคลากรผู้รับผิดชอบในการสร้างและแสวงหาความรู้หรือไม่

- มี คือ
- ไม่มี

4. บุคลากรห้องสมุดของท่านมีการสร้างความรู้ด้วยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การฝึกอบรม
- การประชุม / สัมมนา
- การประชุมปฏิบัติการ
- การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน
- การสอนงาน
- การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)
- การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงด้วยการลงมือปฏิบัติ
- การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice – COP) (กลุ่มคนที่รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อพบปะ พูดคุย หรือใช้ช่องทางเทคโนโลยีเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กันในเรื่องที่สนใจ)
- การจัดทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) (การจัดทำแผนที่หรือแผนผังซึ่งรวบรวมความรู้ที่องค์กรมีอยู่ โดยแสดงถึงแหล่งความรู้ในองค์กร เช่น แหล่งบุคคล แหล่งเอกสาร หรือฐานข้อมูลความรู้ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งของความรู้ที่ต้องการ)
- การระดมสมอง (Brainstorming)
- การอภิปราย
- การสนทนา
- การประชุมของหน่วยงาน
- การสร้างห้องสมุดเสมือน
- การสังเกต
- การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices Exchange)
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. บุคลากรห้องสมุดของท่านมีการแสวงหาความรู้ด้วยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การซื้อความรู้ที่ต้องการ เช่น การจัดซื้อฐานข้อมูล
- การศึกษาดูงานและนำความรู้มาปรับใช้ในองค์กร
- การจ้างผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้
- การจ้างที่ปรึกษาภายนอก
- การให้ทุนบุคลากรในองค์กรทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ
- การให้ทุนบุคลากรภายนอกทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ
- การให้ทุนสนับสนุนการศึกษาแก่บุคลากร
- การจ้างบุคลากรใหม่ที่มีความรู้ที่ต้องการ
- การสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นๆ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

การจัดเก็บความรู้

“ การจัดเก็บความรู้ คือ กระบวนการในการจัดเก็บความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้
ง่ายต่อการสืบค้นและนำไปใช้งาน ”

6. ห้องสมุดของท่านมีบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บความรู้หรือไม่

- มี คือ
- ไม่มี

7. ห้องสมุดมีกระบวนการใดบ้างในการกลั่นกรองความรู้ ก่อนที่จะนำความรู้มาจัดเก็บเป็นความรู้ของ
ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อคัดเลือกความรู้
- การตรวจสอบความถูกต้องของความรู้
- การประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ต้องการใช้งาน
- การเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการ
- การนำความรู้ที่มีอยู่มาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ
- การปรับปรุงความรู้ที่จัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

8. ห้องสมุดของท่านมีการจัดเก็บความรู้ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- นโยบายห้องสมุด
- คู่มือการปฏิบัติงาน
- รายงานการประชุม / การสัมมนา
- เอกสารการฝึกอบรม
- ข้อตกลง / สัญญา
- ประกาศ / คำสั่ง
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
- บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned) เช่น การรวบรวมข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมแนวทางการแก้ไข เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- แนวการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เช่น การบันทึกวิธีการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากการลงมือปฏิบัติจริง โดยสรุปความรู้และประสบการณ์นั้นออกมาเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
- รายนามผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา
- สถิติ
- แผนที่ความรู้
- ความรู้เฉพาะสาขา
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ห้องสมุดของท่านมีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ทั้งข้อใหญ่และข้อย่อย

สื่อสิ่งพิมพ์

- หนังสือ (จัดทำเป็นตัวเล่ม)
- เอกสาร (บรรจุใส่แฟ้ม)
- จุลสาร
- แผ่นพับ
- แผนภูมิ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

สื่อโสตทัศน์

- เทปบันทึกเสียง / แผ่นบันทึกเสียง
- เทปบันทึกภาพ / แผ่นบันทึกภาพ (DVD, VCD)
- สไลด์
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ซีดีรอม
- เว็บไซต์ห้องสมุด
- เครือข่ายภายในห้องสมุด (Intranet)
- เว็บท่า (Web Portal)
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

การเข้าถึงความรู้

“ การเข้าถึงความรู้ คือ การกำหนดรูปแบบ วิธีการ และสร้างช่องทางที่จะทำให้ผู้ใช้ความรู้สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เช่น การจัดทำบันทึก หนังสือเวียน เว็บไซต์ หรือ กระดานสนทนา เป็นต้น ”

10. ห้องสมุดของท่านมีบุคลากรผู้รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรห้องสมุดในการเข้าถึงความรู้หรือไม่

- มี คือ
- ไม่มี

11. ห้องสมุดของท่านมีการกำหนดระดับของการเข้าถึงความรู้หรือไม่

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ทั้งข้อใหญ่และข้อย่อย

- มี ดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้
 - มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงความรู้ตามระดับตำแหน่ง โดยบุคลากรจะเข้าถึงได้เฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
 - มีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับบุคลากรในการเข้าถึงฐานข้อมูล ที่จัดเก็บความรู้
 - การนำส่งความรู้
 - มีการจัดส่งความรู้ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ เช่น หนังสือเวียน ข่าวสาร
 - บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการด้วยการร้องขอ หรือกรอกแบบฟอร์มเพื่อแสดงความจำนง
 - อื่นๆ (โปรดระบุ)
- ไม่มี บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกอย่างตามที่ต้องการ

12. ห้องสมุดของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บันทึกรวบรวม / หนังสือเวียน
- รายงาน
- ข่าวประกาศ
- เว็บไซต์
- เครือข่ายภายในห้องสมุด (Intranet)
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
- การประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (Video Conferencing)
- กระดานสนทนา (Web Board)
- โปรแกรมสนทนา (Chat)
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

13. ห้องสมุดมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงช่องทางในการเข้าถึงความรู้ในองค์กรหรือไม่

- มี
- ไม่มี

14. ห้องสมุดของท่านมีการเผยแพร่ความรู้ด้วยวิธีการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การสื่อสารด้วยการเขียน เช่น บันทึกรวบรวม หนังสือเวียน จดหมายข่าว
- การจัดบรรยาย / ฝึกอบรม / สัมมนา
- การจัดประชุม
- การจัดนิทรรศการ
- การจัดตั้งศูนย์ความรู้ หรือ มุมความรู้ (KM corner)
- การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ
- การสอนงาน
- การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน
- การสนทนา
- การทำงานร่วมกันเป็นทีม
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

การใช้ความรู้

“ การใช้ความรู้ คือ การนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลให้มีการพัฒนาทักษะและความชำนาญของบุคลากร มีการพัฒนาห้องสมุด หรือมีการพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ”

15. ท่านเห็นว่า ภายในห้องสมุดของท่านได้มีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า

1 ข้อ) กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ทั้งข้อใหญ่และข้อย่อย

การพัฒนาบุคลากร

- ใช้ในการพัฒนาทักษะ และความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร
- ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว
- ใช้เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการทำงาน ทำให้บุคลากรทำงานผิดพลาดน้อยลง
- ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน
- ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และเสร็จทันเป้าหมายที่กำหนด

การพัฒนางานห้องสมุด

- ใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน
- ใช้ในการพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
- ใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร และลดค่าใช้จ่าย ซึ่งเกิดจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาองค์กร

- ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร
- ใช้ในการจัดทำคลังความรู้ เพื่อรวบรวมความรู้ที่สำคัญสำหรับองค์กร
- ใช้ในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นห้องสมุดชั้นนำที่ถึงพร้อมด้วยองค์ความรู้ทุกสาขาวิชา
- ใช้ในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

😊😊😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม 😊😊😊

กรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืน ตามที่อยู่หน้าซองที่แนบมาพร้อมกันนี้
ภายในวันที่/...../.....

หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อได้ที่

นางสาวเสาวภา หลิมวิจิตร

📍 ที่อยู่: 50/109 หมู่ 3 หมู่บ้านรัษฎธานี โขมขอนแก่น ถ.ลำลูกกา

ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12150

☎ โทรศัพท์: 081-449-4409, 02-560-1752

✉ E-mail: saowaphal@gmail.com



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวเสาวภา หลิมวิจิตร เกิดวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2526 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อักษรศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 1 สาขาวิชาสารนิเทศศึกษา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2547 ได้รับรางวัลเงินทุนสุภาสจันทร์โบส ประจำปีการศึกษา 2547 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2549



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย