

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

นางสาวสุนิษา จันนุ้ย

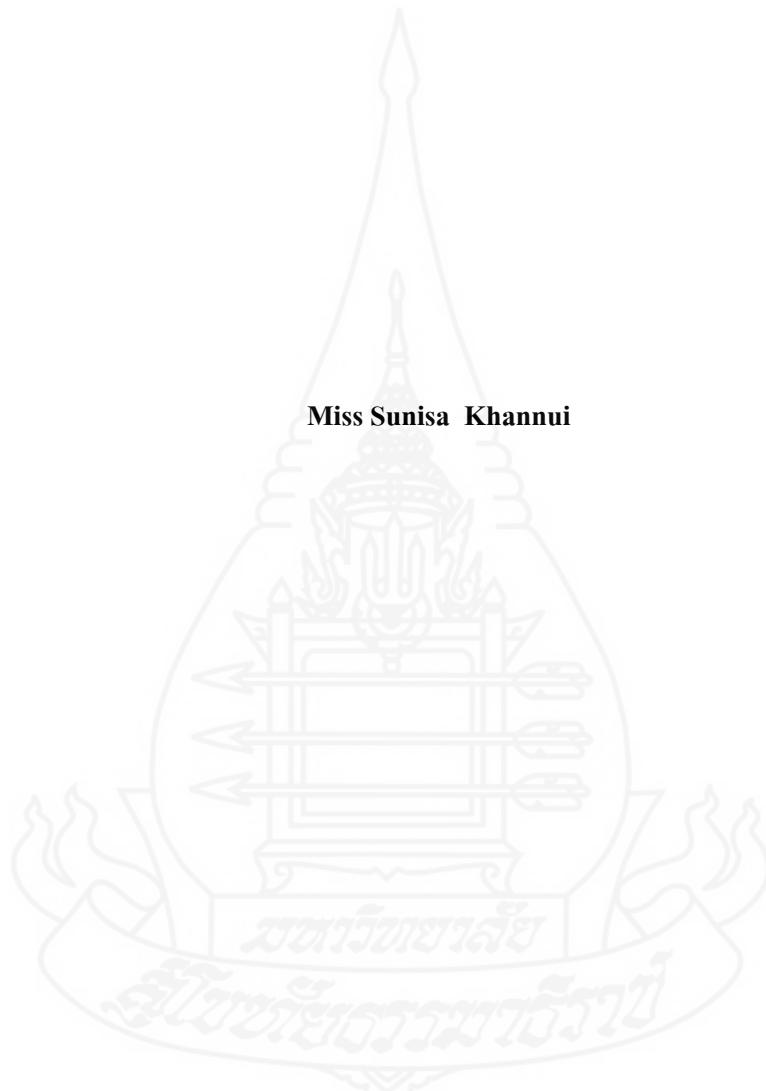


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2556

Knowledge Sharing of Librarians in Public University Libraries

Miss Sunisa Khannui



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

School of Liberal Arts

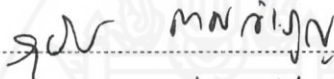
Sukhothai Thammathirat Open University

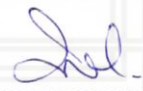
2013

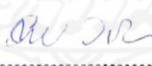
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
ชื่อและนามสกุล นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. นันทิพย์ วิภาวิน
2. รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์


วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กาศจำรูญ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. นันทิพย์ วิภาวิน)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
ผู้วิจัย นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย รหัสนักศึกษา 2521000337 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 (สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน
 (2) รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และ 3) ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 79 แห่ง จำนวน 1,129 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 613 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) โดยใช้วิธีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลมากที่สุด ($\bar{X}=3.46$) รองลงมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสิ่งสิ่งพิมพ์ ($\bar{X}=3.27$) และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=3.27$) 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{X}=4.20$) ปัจจัยด้านทัศนคติ ($\bar{X}=3.90$) และปัจจัยด้านองค์กร ($\bar{X}=3.56$) ตามลำดับ 3) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.56$) ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X}=2.72$) ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร ($\bar{X}=2.57$) ปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคล ($\bar{X}=2.56$) ส่วนปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.20$)

คำสำคัญ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บรรณารักษ์

Thesis title: Knowledge Sharing of Librarians in Public University Libraries
Researcher: Miss Sunisa Khannui; **ID:** 2521000337;
Degree: Master of Arts (Information Science);
Thesis advisors: (1) Dr. Namtip Wipawin, Associate Professor; (2) Tadasak Wajiraprechapong, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The objectives of this research were to study 1) knowledge sharing of librarians in public university libraries, 2) factors affecting the knowledge sharing of librarians in public university libraries, and 3) the problems and obstacles in the knowledge sharing of librarians in public university libraries

This research was a survey study, and the population consisted of 1,129 librarians in 79 public university libraries. The sample consisted of 613 librarians selected through stratified sampling. The instruments used were questionnaires. Statistics used were percentage, mean and standard deviation.

The research findings were follows: 1) librarians in public University libraries shared their knowledge at the middle level ($\bar{x}=3.46$), knowledge sharing of people to people was the highest ($\bar{x}=3.46$), followed by knowledge sharing of people to printed materials ($\bar{x}=3.27$) and knowledge sharing of people to electronic media ($\bar{x}=3.27$); 2) Factors affecting the knowledge sharing of librarians in public university libraries were at the high level ($\bar{x} = 3.79$); this includes the information and communication technology factor ($\bar{x}=4.20$), the attitude factor ($\bar{x}=3.90$) and the organizational factor ($\bar{x}=3.56$). 3) Librarians in public university libraries had the problems and obstacles in knowledge sharing at the middle level ($\bar{x} = 2.56$); this includes such as the problems and obstacles in knowledge sharing activities ($\bar{x}=2.72$), the problems and obstacles in organizations ($\bar{x}=2.57$), the problems and obstacles in personal ($\bar{x} = 2.56$), while the problems and obstacles in information and communication technology were at the low level ($\bar{x}=2.20$).

Keywords: Knowledge sharing, Librarians

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. น้าทิพย์ วิภาวิน และรองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ ที่กรุณาให้ คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ และขอกราบ ขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุณีย์ กาศจำริญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้สละเวลา และให้คำแนะนำแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของ คณะอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่งจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดิษิตชัย เมตตาริกานนท์ ดร. เจษฎา นกน้อย และคุณสิริพร ทิวะสิงห์ ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่ให้ทุนศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ พี่ เพื่อน น้อง แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง รวมถึงท่านอื่นๆ อีกหลายท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่ช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อโสบ ชันนุ้ย คุณแม่บุญสม ชันนุ้ย พี่สาว และ น้องๆ ที่ให้กำลังใจอันเปี่ยมล้นในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย

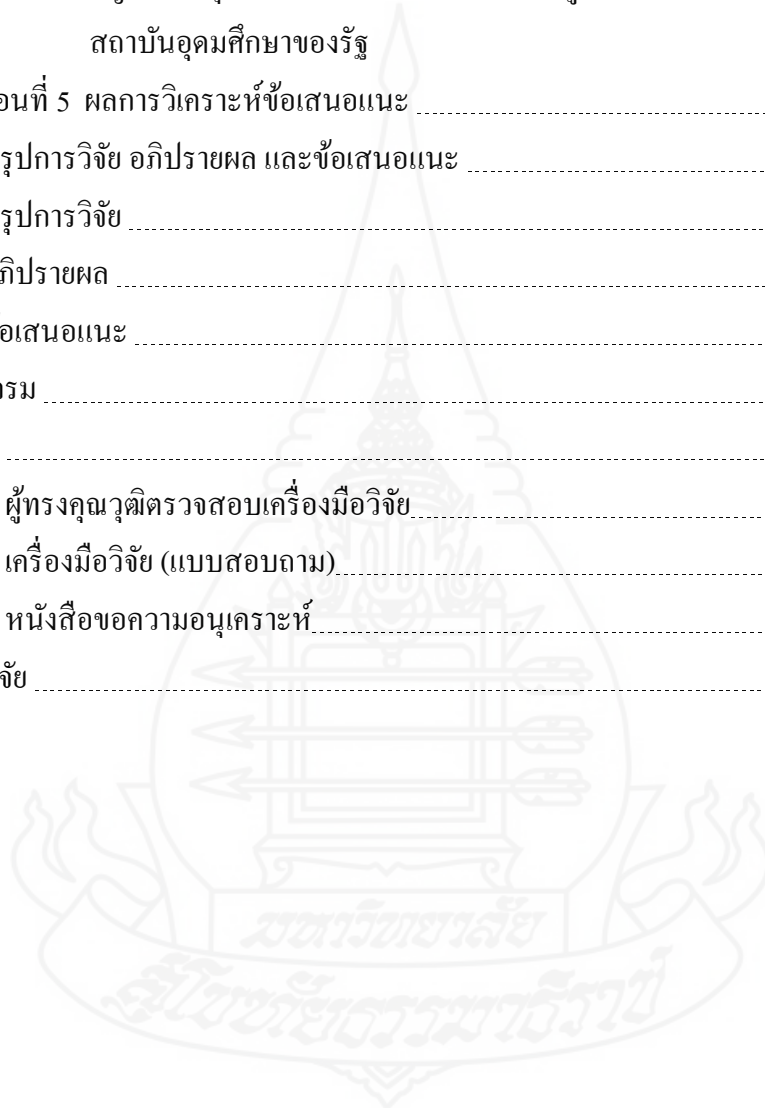
กรกฎาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ข้อจำกัดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ความรู้	9
การจัดการความรู้	12
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	18
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตอนที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	71

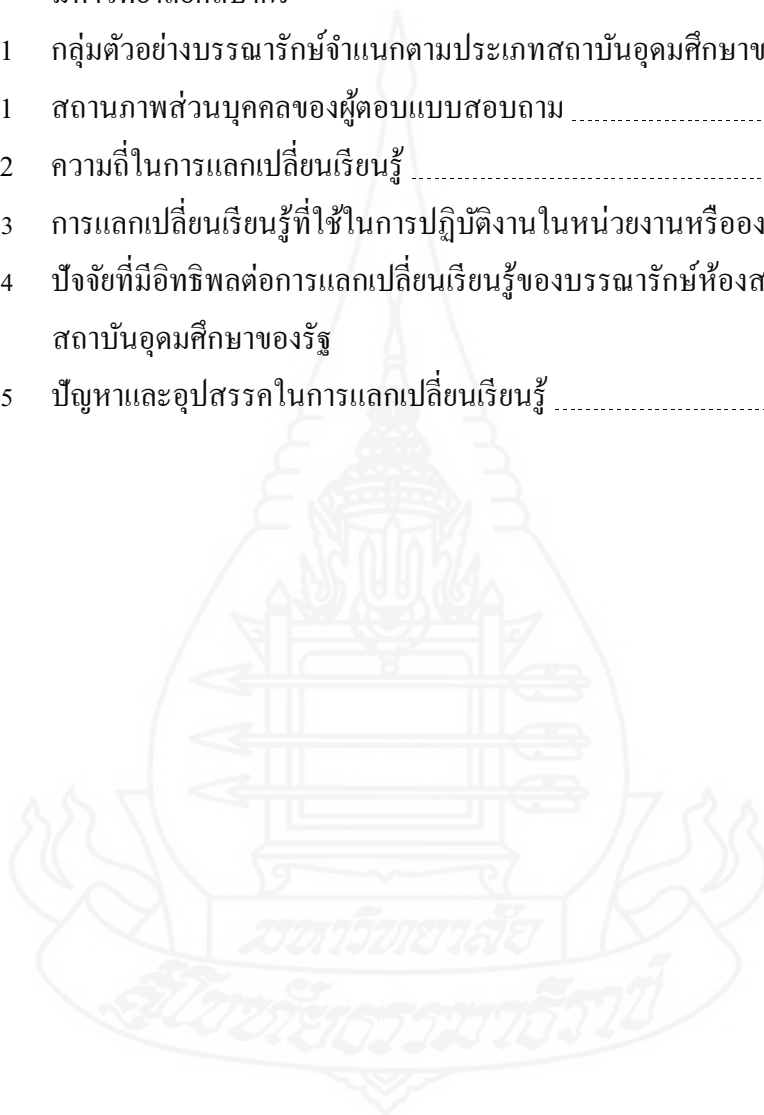
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด	87
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	
ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด	96
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ	107
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
สรุปการวิจัย	110
อภิปรายผล	116
ข้อเสนอแนะ	124
บรรณานุกรม	127
ภาคผนวก	139
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	140
ข เครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม)	145
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	164
ประวัติผู้วิจัย	169



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แผนการจัดการความรู้ ประจำปี 2555 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	45
ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างบรรณารักษ์จำแนกตามประเภทสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	61
ตารางที่ 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตารางที่ 4.2 ความถี่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	71
ตารางที่ 4.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กรห้องสมุด	72
ตารางที่ 4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	87
ตารางที่ 4.5 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	96



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 SECI Model	11
ภาพที่ 2.2 รูปแบบการจัดการความรู้ โมเดลปลาทุ	14
ภาพที่ 2.3 รูปแบบการจัดการความรู้ โมเดลปลาตะเพียน	15
ภาพที่ 2.4 รูปแบบการจัดการความรู้โมเดลของมอรัส	16
ภาพที่ 4.1 ภาพรวมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	85
ภาพที่ 4.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	85
ภาพที่ 4.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	86
ภาพที่ 4.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	86
ภาพที่ 4.5 ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	94
ภาพที่ 4.6 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	94
ภาพที่ 4.7 ปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	95
ภาพที่ 4.8 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	95
ภาพที่ 4.9 ภาพรวมปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	104
ภาพที่ 4.10 ปัญหาส่วนบุคคลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	105
ภาพที่ 4.11 ปัญหาด้านองค์กรที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	105

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.12 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นปัญหาและอุปสรรค.....	106
ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	
ภาพที่ 4.13 ปัญหาด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นปัญหาและอุปสรรค.....	106
ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสังคมยุคเกษตรกรรม ผู้สังคมอุตสาหกรรม กระทั่งปัจจุบันเป็นยุคสารสนเทศที่กลายเป็นสังคมความรู้ (knowledge society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based economy) ที่ซึ่งความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการพัฒนาทุกๆ ด้าน ความรู้จึงเป็นทุนทางปัญญาที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพในการตัดสินใจและการดำรงอยู่ได้ขององค์กร (ถัดดา เจียมจิตต์ตรง, พลลภ พิริยะสุรวงศ์ และปรัชญนันท์ นิลสุข 2552: 43) และความรู้ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร (Rivera-Vazquez, Ortiz-Fournier and Flores, 2009: 257) รวมถึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เนื่องจากความรู้ไม่มีขีดจำกัด ยิ่งเรียนรู้มาก ยิ่งเพิ่มความรู้ใหม่ได้มาก ยิ่งใช้มากก็ยิ่งเพิ่มคุณค่ามากขึ้นตามไปด้วย และเมื่อนำความรู้เก่ามาบูรณาการเข้ากับความรู้ใหม่ก็จะเกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นอีก และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น (ประเสริฐ เลอสรวง 2553: 1) ซึ่งแตกต่างจากสินทรัพย์อื่นๆ ที่จับต้องได้ขององค์กรที่เมื่อใช้แล้วก็เสื่อมสภาพหรือหมดไป ด้วยเหตุนี้แนวคิดที่ว่า “ความรู้ คือ อำนาจ” จึงเป็นที่แพร่หลายและขยายครอบคลุมไปถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรด้วย (Dong, Liem and Grossman, 2010: 262) ความรู้ในองค์กรมีทั้งความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (tacit knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (explicit knowledge) ซึ่งความรู้ทั้งสองประเภทนี้ต่างก็มีคุณค่าที่แตกต่างกัน โดยความรู้ที่ชัดเจนนั้นถือว่าเป็นความรู้ที่มีความสำคัญสามารถที่จะถ่ายโอนไปยังผู้อื่นได้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนถือว่ามีคุณค่าในระดับที่มากเนื่องจากเกี่ยวข้องกับการแบ่งปัน การสังเกตพฤติกรรม การติดต่อโดยตรง การมีส่วนร่วม การปฏิสัมพันธ์และจัดหาความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร (Reychav and Weisberg, 2010) ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการนำความรู้ทั้งที่ปรากฏชัดเจน และความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด

สำหรับประเทศไทยมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546: 4) หมวด 3 มาตราที่ 11 ระบุว่า

ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อ ประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้องค์กรและส่วนราชการต่างๆ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการ สร้างบรรยากาศขององค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ด้วยองค์กรแห่ง การเรียนรู้นั้น เป็นองค์กรที่บุคลากรในองค์กรได้พัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยความรู้ไม่ได้เป็นสิ่งที่ได้รับการสั่งสมเพียง อย่างเดียว แต่ยังเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นใหม่จากความคิด ประสบการณ์ และการรับรู้ร่วมกันของ บุคลากรในองค์กร (จิระเสกข์ ตรีเมฆสุนทร และณัฐวุฒิโรจน์ นิรุตติกุล 2552: 176) ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงต้องหันมาให้ความสนใจในเรื่องการค้นหา การสร้าง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และใช้ ประโยชน์จากความรู้มากขึ้น ปัจจุบันจึงมีการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนา องค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแพร่หลาย ซึ่งการจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการ นำความรู้ที่มีหรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ (พราหม์ ศรีपालวิทย์ 2549: 93) ในกระบวนการการ จัดการความรู้นั้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญที่สุด (Issa and Haddad, 2008: 182) เพราะแต่ละคน มีมุมมองต่อความรู้ไม่เหมือนกัน ต้องมาแลกเปลี่ยน มิฉะนั้นจะเก็บอยู่ภายใน ตัว ไม่มีการยกระดับความรู้ ถ้าขาดแคลนความรู้ ความรู้ที่มีอยู่จะเก่าล้าสมัยอย่างรวดเร็ว ไม่อาก งาม แต่ถ้ายังแลกเปลี่ยนมากก็ยิ่งได้กำไรมาก (ดวงเดือน จันทรเจริญ 2549: 261) การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของบุคลากรภายในองค์กรจึงมีความสำคัญที่ทำให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ไปยังบุคคลอื่น เพราะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการเลื่อนไหลของความรู้จากบุคคลหนึ่งที่มีความรู้ไปสู่อีกคนหนึ่ง ที่ต้องการความรู้ (Aharony, 2011: 113) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหัวใจสำคัญคือการนำสิ่งที่ทำ แล้วสำเร็จมาแล้วสู่กันฟัง (พิเชษฐ บัญญัติ 2549: 12) ดังนั้นการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ต่างๆ ที่แต่ละบุคคลมีไปสู่บุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็น ความรู้เฉพาะตนที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ ความชำนาญเฉพาะบุคคล มาแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อบุคลากรทั้ง ในด้านการ พัฒนาความรู้ ความสามารถ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และส่งผลต่อองค์กร ทำให้องค์กร

มีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ทบวงมหาวิทยาลัย 2544: 2) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงมีภารกิจหลักในการแสวงหา การจัดการ การจัดเก็บและการเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอน การวิจัย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์และส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา โดยห้องสมุดจะดำเนินงานให้บรรลุภารกิจไปได้อย่างดีนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ทั้งวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ทรัพยากรที่สนับสนุน รวมถึงบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งบุคลากรภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ แม้ว่าห้องสมุดจะมีทรัพยากรอย่างมากมาย มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่หากบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถ และไม่มีภาวะกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ๆใหม่ ก็ยากที่องค์กรจะเจริญก้าวหน้าได้ ดังนั้นบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำพาองค์กรห้องสมุดไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ และสามารถที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กรด้วยการใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะนำความรู้ และทักษะต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

บรรณารักษ์เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรห้องสมุด เนื่องจากเป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดโดยตรงและเป็นผู้ดำเนินงานห้องสมุดให้เป็นไปตามเป้าหมายและภารกิจของห้องสมุดที่ได้วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของตัวเองให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมที่ความรู้กลายเป็นสิ่งสำคัญ บรรณารักษ์แต่ละคนมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และการสั่งสมความรู้ของแต่ละคน ดังนั้นหากบรรณารักษ์ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในรูปแบบต่างๆ เช่น บรรณารักษ์อาจจะมีการหมุนเวียนงาน ซึ่งเป็นการหมุนเวียนปฏิบัติงานหน้าที่ต่างๆ ภายในห้องสมุดในลักษณะที่ตำแหน่งความรับผิดชอบงานอยู่ในระดับเดียวกัน ก็จะทำให้บรรณารักษ์ได้รับความรู้กว้างขวางและเข้าใจงานของห้องสมุดรอบด้านมากขึ้น (จุฑารัตน์ สรวาณะวงศ์ 2536: 4) หรือการที่บรรณารักษ์ปรึกษาหารือช่วยกันแก้ไขปัญหาการทำงานก็จะทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและยังได้รับความรู้ใหม่ๆ อีกด้วย จากวิธีการเหล่านี้ ความรู้ที่อยู่ในตัวบรรณารักษ์แต่ละบุคคลก็จะเผยแพร่ ถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ผู้รับก็จะได้รับความรู้

และมีการนำความรู้มาพัฒนาตนเองและองค์กรต่อไป ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อห้องสมุดอย่างมาก ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันของบรรณารักษ์ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม ล้วนส่งผลทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพความรู้ ความสามารถ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบรรณารักษ์ และเมื่อห้องสมุดมีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถ สิ่งก็ตามมาก็คือความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยการศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

3.1 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.1.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

- 1) การจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร/สิ่งพิมพ์

3.1.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- 1) การจัดทำฐานความรู้

การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.1.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล

- 1) การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้
- 2) การใช้ระบบพี่เลี้ยง
- 3) การสับเปลี่ยนงาน
- 4) การสอนงาน
- 5) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 6) การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 7) ทีมข้ามสายงาน
- 8) เพื่อนช่วยเพื่อน
- 9) การระดมสมอง

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.2.1 ปัจจัยด้านทัศนคติ

3.2.2 ปัจจัยด้านองค์กร

3.2.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.3 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.3.1 ปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคล

3.3.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร

3.3.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.3.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยแบ่งตามประเภทสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังนี้

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 16 แห่ง จำนวน 438 คน

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 14 แห่ง จำนวน 350 คน
 บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง จำนวน 266 คน
 บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง จำนวน 75 คน
 รวมมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 1,129 คน

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แยกตามประเภทสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากรางของเครซซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 613 คน

5. ข้อยกเว้นในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อยกเว้นในการวิจัย คือ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่านั้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (knowledge sharing) หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีปฏิบัติในการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ไปยังบุคคลอื่น และได้รับความรู้จากบุคคลและแหล่งต่างๆ ทั้งที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน และความรู้ที่ชัดเจน ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเสวนา การเขียนคู่มือ การปฏิบัติงาน ฯลฯ มาเพิ่มพูนความรู้ของตนเองเพื่อใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

6.2 บรรณารักษ์ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งบรรณารักษ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ หรือระดับอื่นๆ ทุกระดับ

6.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง สาเหตุหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทัศนคติ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่เป็นผลมาจากองค์กรและส่งผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เช่น ผู้บริหารห้องสมุด การให้รางวัลขององค์กร และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ปัจจัยที่เป็นผลมาจากเทคโนโลยีสองด้านหลักๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

สื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

6.4 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง ข้อขัดข้องที่ไม่สนับสนุน ให้เกิดพฤติกรรมการถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์กับผู้อื่น

6.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หมายถึง หน่วยงานสำหรับบริการทรัพยากร สารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งอาจเรียกว่า สำนักหอสมุด หรือชื่ออื่น ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ห้องสมุดกลาง ห้องสมุดสาขา ห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขตของ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยแบ่งตามประเภทสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังนี้

มหาวิทยาลัยของรัฐ	16 แห่ง
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	14 แห่ง
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	40 แห่ง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	9 แห่ง
รวมมีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้งหมด	79 แห่ง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

7.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

7.3 ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

7.4 เป็นแนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดแยกตามหัวข้อ ดังนี้

1. ความรู้

1.1 ความหมายของความรู้

1.2 ประเภทของความรู้

2. การจัดการความรู้

2.1 ความหมายของการจัดการความรู้

2.2 รูปแบบการจัดการความรู้

2.3 กระบวนการจัดการความรู้

3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.2 ความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.3 ลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.4 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.6 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4.1 การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ความรู้

1.1 ความหมายของความรู้

ความรู้ (knowledge) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยเป็นผลมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความรู้เมื่อนำไปใช้จะไม่หมดหรือสึกหรอแต่จะเพิ่มพูนมากยิ่งขึ้น และสามารถสื่อสาร ถ่ายทอดกันได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสนทนา การถ่ายทอดผ่านตัวอักษร ฯลฯ ทั้งนี้การนำเอาความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ จะก่อให้เกิดปัญญาขึ้นด้วย (ราชบัณฑิตยสถาน 2542: 232; ชวนี ทองโรจน์ 2550: 15; พิเชฐ ปัญญาธิ 2549: 5; Beesley and Cooper, 2008: 51-52)

ความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล (data) สารสนเทศ (information) และปัญญา (wisdom) อธิบายได้ว่า ข้อมูล คือ สิ่งที่เกิดจากการสังเกตและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นโดยยังไม่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์และกลั่นกรอง สารสนเทศเป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์ วิเคราะห์ และปรับแต่งให้อยู่ในรูปแบบที่นำมาใช้ประโยชน์ได้ ความรู้เป็นสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำกัดเวลา ปัญญาเป็นความรู้ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ตามสภาพที่เป็นจริง เป็นการรู้ถึงเหตุและผลเพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดของแต่ละบุคคล (บดินทร์ วิจารณ์ 2550: 113; พรรณี สวนเพลง 2552: 15; น้าทิพย์ วิภาวิน 2555: 6)

จากความหมายของคำดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา กล่าวคือ ข้อมูลจะกลายเป็นสารสนเทศเมื่อผ่านกระบวนการสังเคราะห์ วิเคราะห์ แล้วสารสนเทศจะกลายเป็นความรู้เมื่อมีการนำมาผนวกเข้ากับความคิด วิจารณ์ และประสบการณ์ของบุคคล และการรู้จักใช้ความรู้นั้นก็ก่อให้เกิดเป็นปัญญา

1.2 ประเภทของความรู้

ความรู้สามารถจำแนกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับแนวคิดหรือหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนกที่แตกต่างกัน เช่น

ความรู้ในองค์กร มี 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ ความรู้ที่มีการจัดอย่างเป็นระบบในองค์กร (corporate knowledge) และความรู้ของบุคคล (individual knowledge) (น้าทิพย์ วิภาวิน และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร 2551: 87) โดยประเภทของความรู้ที่มีการกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ความรู้ในมิติของความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (tacit knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit

knowledge) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (บุญดี บุญญาภิกิจ 2549: 17-18; อรรถจน์ บัณฑิตย์ 2551: 8; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2552: 28-30; เจษฎา นกน้อย และคณะ 2553: 100-101; Liu, 2008: 424; Xin, 2008: 110; Nonaka, Toyama and Konno, 2000: 9-12)

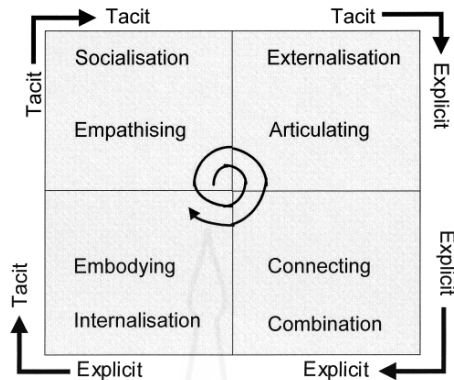
1.2.1 ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน หรือ เรียกว่า ความรู้แบบนามธรรม

เป็นความรู้เฉพาะบุคคล ที่เกิดจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ การศึกษา การค้นคว้า การฝึกฝนและพรสวรรค์ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้ง่าย แต่สามารถที่จะถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้กัน ได้ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถ่ายทอดกับผู้รับผ่านทาง การสังเกต การสนทนา การได้ฟัง เป็นต้น ส่งผลให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.2 ความรู้ที่ชัดเจน หรือ เรียกว่า ความรู้แบบรูปธรรม

เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมและถ่ายทอดได้ ผ่านลายลักษณ์อักษร หรือ สัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ทฤษฎี หนังสือ คู่มือ เอกสาร รายงานต่างๆ ฐานข้อมูล ฯลฯ ความรู้ประเภทนี้สามารถสื่อสารและเผยแพร่ได้อย่างสะดวก ทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ในอดีตความรู้ที่ชัดเจนจำนวนมากมีการเก็บรวบรวมไว้ในห้องสมุด หอจดหมายเหตุ แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ความรู้ประเภทนี้จึงมีการจัดเก็บไว้ในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัล ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล หรือมีการจัดเก็บในรูปแบบสื่อมัลติมีเดีย เช่น ซีดีรอม วิดีทัศน์ หรือ อี-เลิร์นนิ่ง เป็นต้น

ความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนมากกว่าความรู้ที่ชัดเจนหลายเท่า โดยอาจเปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนระหว่างความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน : ความรู้ที่ชัดเจน เป็น 80 : 20 ซึ่งความรู้ทั้งสองประเภทนี้ สามารถเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า knowledge spiral หรือ SECI model ซึ่งคิดค้นโดย Ikujiro Nonaka และ Takeuchi ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 SECI Model

ที่มา : Nonaka, Toyama and Konno (2000: 12)

จากกระบวนการดังกล่าว การปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้จะเกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 socialisation เป็นกระบวนการที่ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนสู่ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (tacit to tacit) เป็นการถ่ายโอนโดยตรงระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน มีการแบ่งปัน และถ่ายทอดความรู้ด้วยการพบปะและสื่อสารแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคคลหนึ่งสู่อีกบุคคลหนึ่ง หรือระหว่างบุคคลภายในกลุ่มที่สนใจศึกษาในเรื่องเดียวกัน เช่น การบอกเล่าความสำเร็จ การจัดตั้งชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในกระบวนการนี้ เช่น การประชุมทางไกล (video conferencing) การระดมสมอง (brainstorming applications) เป็นต้น แต่กระบวนการนี้มีข้อจำกัด คือ ไม่มีการสร้างความรู้ที่ชัดเจนส่งผลให้เกิดประโยชน์กับองค์กรโดยรวมน้อย

รูปแบบที่ 2 externalisation เป็นกระบวนการที่ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนสู่ความรู้ที่ชัดเจน (tacit to explicit) เป็นการแปลงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งมองเห็นไม่ชัดเจนมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน โดยการถ่ายทอดแนวคิด หลักการ ทฤษฎี ของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ มาเผยแพร่ในรูปแบบที่เป็นรูปธรรมต่างๆ เช่น หนังสือ เอกสาร รายงานต่างๆ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในกระบวนการนี้ เช่น เทคโนโลยีฐานข้อมูล (database technologies) การจัดทำคลังข้อมูล (data warehousing) เป็นต้น

รูปแบบที่ 3 combination เป็นกระบวนการที่ความรู้ที่ชัดเจนสู่ความรู้ที่ชัดเจน (explicit to explicit) เป็นการนำความรู้ที่ชัดเจนจากหลายๆ แหล่งความรู้มาบูรณาการให้เป็น

ความรู้ที่เป็นทางการใหม่ เช่น การเรียบเรียง รวบรวม เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในกระบวนการนี้ เช่น ระบบการจัดการเอกสาร (document management systems) ระบบสนับสนุนช่วยการตัดสินใจแบบกลุ่ม (group decision support systems) เป็นต้น กระบวนการนี้มีข้อจำกัด คือ บางครั้งมีการสร้างความรู้ที่เป็นความรู้ที่องค์กรมีอยู่แล้ว

รูปแบบที่ 4 internalisation เป็นกระบวนการที่ความรู้ที่ชัดเจนสู่ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (explicit to tacit) เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาเรียนรู้มาปฏิบัติ และการซึมซับเกิดเป็นความรู้ ประสบการณ์ และปัญญาที่เพิ่มพูนขึ้นอยู่ในสมองกลายเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนต่อไป เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในกระบวนการนี้ เช่น เครื่องมือสืบค้นบนเว็บ (web search engines) การจัดทำเหมืองข้อมูล (data mining) เป็นต้น

2. การจัดการความรู้

2.1 ความหมายของการจัดการความรู้

ความหมายเกี่ยวกับการจัดการความรู้มีหลากหลายนิยาม ดังนี้

การจัดการความรู้ (knowledge management) หมายถึง การจัดการสารสนเทศ (information) และการบริหารคน (people) ในทุกองค์กรมีการใช้สารสนเทศที่จัดเก็บไว้ในรูปดิจิทัล และจัดเก็บความรู้ใหม่ที่บุคคลในองค์กรมีเพื่อเผยแพร่และแบ่งปัน การใช้สารสนเทศในองค์กร จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตและโซลูชันกรุปแวร์ เป็นเครื่องมือ โดยการจัดเก็บรู้นั้น ไม่เพียงเฉพาะความรู้ในองค์กร แต่รวมถึงรู้นอกองค์กร ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานขององค์กรด้วย (น้ำทิพย์ ภาวิณี 2547: 15-16)

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2548: 4)

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น (สุวรรณ เจริญเสาวภาคน์ และคนอื่นๆ 2548: 25)

การจัดการความรู้ในองค์กร ในความหมายของทางราชการ หมายถึง การกำหนดให้องค์กรมีการจัดการและนำความรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การปฏิบัติงานมาใช้ ในการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพขององค์กรให้ได้มากที่สุด โดยมีกระบวนการในการ สรรหาความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ไปยังบุคคลเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม (นายิกา เดิชนุนทด 2554: 50)

การจัดการความรู้ หรือที่เรียกย่อๆว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุ เป้าหมายอย่างน้อย 3 ประการไปพร้อมๆกัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการ พัฒนาคณะ และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (สถาบัน ส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม 2554)

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ไม่ได้เป็นเพียงเครือข่ายดิจิทัล แต่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการความรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้กระบวนการทางธุรกิจดีขึ้น (Tiwana, 2002: 8)

การจัดการความรู้เป็นวิธีการที่มีระบบในการจัดการชุมทรัพย์ทางปัญญา และ สารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Bergeron, 2003: 9)

การจัดการความรู้ เป็นการจัดระบบในการกำหนดวิธีการเพิ่มพูนความรู้ สร้าง กระแสการไหลของความรู้ รวมถึงการสร้างสารสนเทศและความรู้เพื่อก่อให้เกิดคุณค่าภายใน องค์กร โดยการจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับคน สารสนเทศ กระบวนการทำงาน วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด และชุมชนนักปฏิบัติ (Rao, 2005: 3)

การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับ การสร้าง การกำหนด จัดระบบ สืบค้น เผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้ความรู้ เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร (Rooi and Snyman, 2006: 261)

การจัดการความรู้ เป็นการส่งเสริมความมีวินัยในการบูรณาการความรู้ การระบุ ความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ส่วน บุคคลของสมาชิกในองค์กร (Kumaresan, 2008: 14)

จากคำจำกัดความเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่หลากหลายของนักวิชาการ สรุปได้ ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบในการค้นหา สร้าง และรวบรวม จัดเก็บความรู้เพื่อความสะดวกต่อการเข้าถึง เผยแพร่ แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ เพื่อประโยชน์ใน การปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร

2.2 รูปแบบการจัดการความรู้

รูปแบบการจัดการความรู้ (knowledge management model) เป็นการอธิบายถึงปัจจัย องค์ประกอบ และกระบวนการของการจัดการความรู้ ซึ่งมีการนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้หลากหลายรูปแบบ เช่น

2.2.1 รูปแบบการจัดการความรู้ปลา (โมเดลปลา)



ภาพที่ 2.2 รูปแบบการจัดการความรู้ โมเดลปลา

ที่มา : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2554)

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2554) ได้สร้างโมเดลปลาขึ้นโดยเปรียบการจัดการความรู้เหมือนกับปลาหนึ่งตัวที่มี 3 ส่วน คือ

1) ส่วนหัว “ปลา” (Knowledge Vision-KV) หมายถึง ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยก่อนที่จะทำการจัดการความรู้ ต้องตอบให้ได้ว่า “เราจะทำ KM ไปเพื่ออะไร” โดยหัวปลานี้จะต้องเป็นของผู้ดำเนินกิจกรรม KM ทั้งหมด

2) ส่วน “ตัวปลา” (Knowledge sharing-KS) เป็นส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ โดยต้องมีการกระตุ้นให้ผู้ดำเนินกิจกรรม KM เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน รวมถึงให้มีการเรียนรู้แบบเป็นทีม ให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม

3) ส่วน “หางปลา” (Knowledge Assets-KA) เป็นส่วนของ “คลังความรู้” หรือ “ขุมความรู้” ที่ได้จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้” ที่ได้จากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ตัวปลา” ซึ่งอาจเก็บส่วนของ “หางปลา” นี้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป็นการสกัดความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนให้เป็นความรู้ที่เด่นชัด นำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนหมุนเวียน
ใช้ พร้อมยกระดับต่อไป

2.2.2 รูปแบบการจัดการความรู้ปลาตะเพียน (โมเดลปลาตะเพียน)

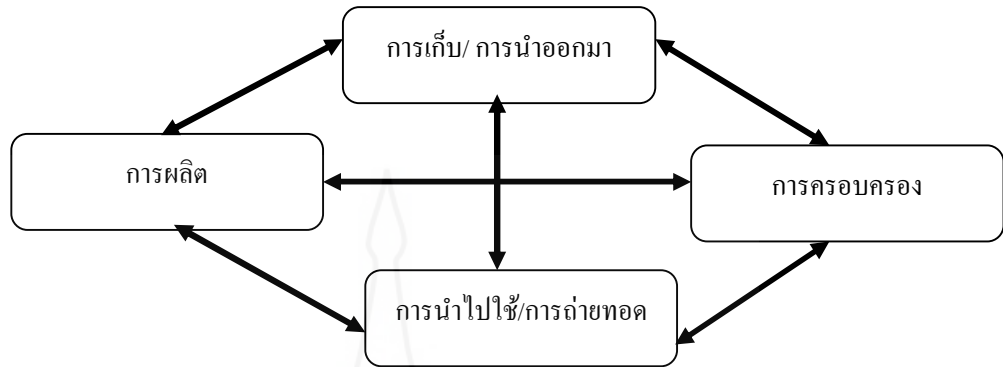


ภาพที่ 2.3 รูปแบบการจัดการความรู้โมเดลปลาตะเพียน

ที่มา : วิจารณ์ พานิช (2549: 137)

โมเดลปลาตะเพียนที่ใช้เป็นโมบายปลาตะเพียน มีปลาตะเพียนตัวแม่และตัว
ลูก แขนงเป็นพวง 3-4 ชั้น ใช้เป็นสัญลักษณ์บอกว่าเป้าหมายของการจัดการความรู้ต้องสอดคล้อง
กับเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ โมบายปลาตะเพียนตัวปลาทุกตัวหันหน้าหรือว่ายน้ำไปทาง
เดียวกัน กล่าวได้ว่า ปลาทุกตัวต้องช่วยเหลือกัน เปรียบเสมือนการแบ่งปันความรู้ข้ามหน่วยงาน
หรือข้ามฝ่ายในองค์กร หรือรวมไปถึงภายนอกองค์กรด้วย (วิจารณ์ พานิช 2549: 137)

2.2.3 รูปแบบการจัดการความรู้ของมอรัส (โมเดลของมอรัส)



ภาพที่ 2.4 รูปแบบการจัดการความรู้โมเดลของมอรัส

ที่มา : พรรณี สนวนเพลง (2552: 35)

รูปแบบการจัดการความรู้ของมอรัส จะเน้นการเชื่อมโยงของกระบวนการจัดการความรู้ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 อย่าง คือ การเก็บ/การนำออกมา การครอบครอง การนำไปใช้/การถ่ายทอด และการผลิตความรู้ ที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ในแต่ละกระบวนการ (พรรณี สนวนเพลง 2552: 35)

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความรู้รูปแบบอื่นๆ อีกหลากหลาย เช่น รูปแบบการบริหารจัดการความรู้แบบสถาปัตยกรรมโครงสร้าง รูปแบบการบริหารจัดการความรู้ก้านกล้วยโมเดล รูปแบบการจัดการความรู้ของบริษัทซีร็อกซ์ เป็นต้น โดยรูปแบบการจัดการความรู้ที่ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว องค์กรจะใช้รูปแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบและโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ เป็นสำคัญ

2.3 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้เป็นกรอบแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนของการจัดการความรู้ภายในองค์กร (เสาวภา หลิมวิจิตร 2551: 13) โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550) ระบุว่า การจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร , ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น explicit knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น tacit knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7) การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

มาร์ควอร์ด (Marquardt, 1996) นำเสนอเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ 4 ขั้นตอน คือ

1) การจัดหาความรู้ (acquisition) โดยองค์กรจะต้องมีการแสวงหาความรู้ทั้งจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กรด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การประชุม การปรึกษา การวัดเปรียบเทียบ สมรรถนะกับองค์กร เป็นต้น

2) การสร้างความรู้ (creation) เช่น การแปลงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัว ไปสู่ความรู้ที่ชัดแจ้ง (tacit to explicit) โดยความรู้ที่สร้างขึ้นอาจเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ การแก้ปัญหา หรือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ล้มเหลวในอดีต

3) การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (storage and retrieval) องค์กรจะต้องกำหนดความรู้ที่จัดเก็บ ความรู้ที่จัดเก็บ เช่น ความรู้ทางเทคนิค ความรู้เฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งการจัดเก็บจะต้องคำนึงถึงความสะดวกในแก้ไข ส่วนการค้นหาความรู้ อาจจะมีการควบคุม หรือ สามารถแก้ไขได้โดยอัตโนมัติ

4) การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (transfer and utilisation) เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดความรู้ด้วยความตั้งใจ เช่น การอบรม การให้คำปรึกษา และการถ่ายทอดความรู้แบบไม่ตั้งใจ เช่น การเล่าเรื่อง

ทิวานา (Tiwana, 2002: 50) กล่าวว่า การจัดการความรู้ มีกระบวนการพื้นฐาน 3 กระบวนการ ได้แก่

1) การจัดหาความรู้ (knowledge acquisition) เป็นกระบวนการพัฒนาและสร้างความรู้ มีการถ่ายทอดผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเครื่องมือสนับสนุนการจัดหาความรู้ เช่น ฐานข้อมูลอัจฉริยะ (intelligent database) ไวน์บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์ (electronic whiteboards) เป็นต้น

2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (knowledge sharing) เป็นการเผยแพร่ความรู้ และรับเอาความรู้ มีเครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ระบบผู้เชี่ยวชาญ ตัวอย่างบริษัท ไมโครซอฟต์นำ help desk มาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันของคนในบริษัท

3) การใช้ความรู้ (knowledge utilization) เป็นการนำความรู้มาใช้ และประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดผล มีเครื่องมือที่ใช้เพื่อสนับสนุนการใช้ความรู้ เช่น collaborative tools

จากกระบวนการของการจัดการความรู้ จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่มีอยู่ในกระบวนการ คือ การนำความรู้ที่แสวงหาหรือสร้างขึ้น มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และควรจะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเพื่อให้ความรู้แพร่กระจายออกไปสู่ผู้อื่น ส่งผลให้ความรู้นั้นเกิดประโยชน์สูงสุด

3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรืออาจเรียกว่า การแบ่งปันความรู้ หรือการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ศัพท์ภาษาอังกฤษใช้คำว่า knowledge sharing เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งของการจัดการความรู้ เนื่องจาก กิจกรรมร้อยละ 80-90 ของการจัดการความรู้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (วิจารณ์ พานิช 2549: 53) และถ้าคนในองค์กรขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันแล้ว ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ซึ่งการจัดการความรู้ต้องการให้เกิดการถ่ายทอดซึ่งกันและกันให้มากที่สุดก็จะไม่มีความหมายใดๆ (ถวัลย์ มาศจรัส 2552: 43) ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ และละเลยไม่ได้

3.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความหมายเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหลากหลายนิยาม ดังนี้
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ทั้งที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนและความรู้ที่ชัดแจ้ง (XU Er-ming and others, 2006: 1256)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ซึ่งความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนถูกแปลงไป เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง กล่าวคือ ความรู้ส่วนบุคคลถูกแปลงไปสู่ความรู้ที่เป็นทางการหรือความรู้ที่ แสดงออกมาให้เห็นภายในองค์กร โดยกระบวนการที่เรียกว่า externalization (Kumaresan, 2008: 14)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์จาก ความรู้ที่มีอยู่ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการระบุนความรู้ เข้าถึงความรู้ เพื่อที่จะถ่ายโอนความรู้และ ประยุกต์ใช้ความรู้ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (Natarajan, 2008: 5)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ที่ฝังอยู่ ในตัวคนและความรู้ที่ชัดแจ้ง รวมถึงร่วมกันสร้างความรู้ใหม่ ซึ่งกระบวนการนี้มีความสำคัญใน การแปลงความรู้ส่วนบุคคลไปเป็นความรู้ขององค์กร (Rivera-Vazquez, Ortiz-Fournier and Flores, 2009: 257)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกิจกรรมการถ่ายโอนหรือเผยแพร่ความรู้จากบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร ไปยังผู้อื่น (Ford and Staples, 2010: 394)

จากคำจำกัดความเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลาย สรุปได้ว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีปฏิบัติในการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ไปยัง บุคคลอื่น และได้รับความรู้จากบุคคลและแหล่งต่างๆ ทั้งที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน และ ความรู้ที่ชัดแจ้ง ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเสวนา การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ มาเพิ่มพูน ความรู้ของตนเองเพื่อใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

3.2 ความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

องค์กรต่างๆ พยายามที่จะสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พร้อมกับ ส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันด้วยเห็นประโยชน์ของการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ส่งผลทั้งต่อตัวบุคลากรเองและต่อองค์กร ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี ความสำคัญต่อบุคลากรและองค์กร ดังนี้ (วิชัยญา วัฒน โณ 2552: 19; ศุภวรรษตรา แสนวา และน้ำ ทิพย์ วิภาวิน 2555: 33; Babu and Gopalakrishnan, 2008: 20; Alhammad and others, 2009; Salim and others, 2011: 44)

3.2.1 ความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีต่อบุคคล

1) ช่วยเพิ่มพูนความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ของ บุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) **ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีส่วนช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เศรษฐกิจ และสังคม มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความรู้บางส่วนของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ก็กลายเป็นความรู้ที่ล้าสมัย หากได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ก็จะทำให้บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ใหม่ๆ ระหว่างกัน

3) **ทำให้เกิดการเข้าถึง ถ่ายโอน และใช้ประโยชน์จากความรู้**

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้มีการเข้าถึงความรู้ ถ่ายโอนความรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้ ซึ่งสามารถที่จะนำความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาได้ถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4) **เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน** บุคลากรภายในองค์กรสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5) **สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางกิจกรรมทำให้มีการปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เช่น การสอนงาน การระดมสมอง เป็นต้น

3.2.2 ความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีต่อองค์กร

1) **ส่งเสริมให้ความรู้ส่วนบุคคลกลายเป็นความรู้ขององค์กร** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการทำให้ความรู้ส่วนบุคคลกลายเป็นความรู้ขององค์กร เช่น การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน การมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) เป็นต้น

2) **ทำให้ความรู้ยังคงอยู่แม้ว่าบุคลากรจะลาออก หรือเกษียณอายุไปแล้ว** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้ความรู้ที่เกิดจากความชำนาญและประสบการณ์ของบุคลากรยังคงอยู่กับองค์กร แม้ว่าบุคลากรได้ลาออกจากงาน หรือ เกษียณอายุไปแล้ว โดยหากบุคลากรได้มีการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้อื่น ก็จะทำให้มีผู้สืบทอดความรู้นั้นต่อไป หรือ หากได้มีการถ่ายทอดความรู้ผ่านลายลักษณ์อักษร เช่น การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนกลายเป็นความรู้ที่ชัดเจน ผู้อื่นสามารถที่จะเข้าถึงความรู้เหล่านั้นได้ง่าย แต่หากไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างที่บุคลากรอยู่ เมื่อบุคลากรลาออกจากงานหรือเกษียณอายุไปแล้ว องค์กรก็จะสูญเสียความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ส่วนบุคคลของบุคลากรที่ลาออกไปด้วย

3) **การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร** เนื่องจากการเกิดนวัตกรรม หรือ สิ่งสร้างสรรค์ใหม่ๆ ภายในองค์กร รวมถึงการสร้างโอกาสในการพัฒนาองค์กรส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในองค์กร

4) **สนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

5) เกิดวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมหรือร่วมคิดร่วมทำ ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ของบุคลากร

3.3 ลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไว้ดังนี้ (กิริติ ชยขิงยง 2549: 93; วิจารณ์ พานิช 2549: 124; เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก 2552: 33; นาฬิกา เด็ดขุนทด 2554: 58-59; Lin, 2007: 318; Babu and Gopalakrishman, 2008: 20)

3.3.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย 2 มิติ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มี 2 มิติ โดยมิติแรกเป็นการให้ความรู้ (knowledge donating) ซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ความรู้หรือทบทวนปัญหาให้กับผู้อื่นด้วยวิธีการต่างๆ มิติที่ 2 เป็นการรับความรู้ (knowledge collecting) ซึ่งเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ให้กับตัวเอง

3.3.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวข้องกับการตั้งคำถาม

คำถามที่แสดงถึงการถ่ายทอดความรู้ หรือคำถามที่แสดงถึงการต้องการความรู้ เช่น ทำไมถึงทำในสิ่งที่แตกต่างจากผู้อื่น การมีข้อเสนอแนะ การขอคำแนะนำ เป็นต้น

3.3.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้องมีหลักการ

หลักการสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ความรู้ต้องมาจากผู้รู้จริง และจำเป็นต้องมีเทคนิคและความสามารถในการแบ่งปันความรู้ นอกจากนี้ยังต้องมีกระบวนการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความเต็มใจ

3.3.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำเป็นต้องมีพื้นที่หรือสถานที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การมีพื้นที่หรือสถานที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็เพื่อเอื้อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1) **พื้นที่จริง (physical space)** เป็นสถานที่ที่คนมาพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ซึ่งมีทั้งพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประจำวัน เช่น สำนักงาน ที่ประชุม และพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวาระพิเศษ เช่น ตลาดนัดความรู้ เป็นต้น

2) **พื้นที่เสมือน (virtual space)** เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น อินเทอร์เน็ต เครือข่ายทางสังคม การติดต่อสื่อสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการประชุมทางไกล เป็นต้น

3) **พื้นที่ในความคิด (mental space)** เช่น การมีประสบการณ์ การมีความคิดเห็นและอุดมคติร่วมกัน เป็นต้น

3.3.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อาจจะมีรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบประสานเวลา การสื่อสารแบบต่างเวลา หรือการสื่อสารแบบผสมผสาน ก็ได้

3.3.6 ลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร

วิชัยญา วัฒนโธ (2552: 20-21) ได้กล่าวถึงลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนี้

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้ ทั้งลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในลักษณะที่เป็นทางการ เช่น การนำเสนอข้อมูลผ่านรายงานประจำปี การประชุมที่เป็นทางการ หรือการสัมมนาของหน่วยงาน เป็นต้น ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การสนทนาเกี่ยวกับปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ระหว่างรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น

2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยตรงและโดยอ้อม

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยตรงด้วยการสื่อสาร ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เช่น การสนทนา พูดคุย หรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรขององค์กร หรืออาจจะเป็นการสื่อสารแบบไม่ได้เผชิญหน้าในลักษณะของการสนทนาแบบออนไลน์ เช่น การสร้างกระดานสนทนา (web board) ให้บุคลากรในองค์กรตั้งคำถาม หรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานกับบุคลากรคนอื่นๆ ในองค์กรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ อินทราเน็ตขององค์กร นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรอาจจะเกิดขึ้นทางอ้อมด้วยการบันทึกความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับเดียวกันและข้ามระดับ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับเดียวกัน เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การแนะนำแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน หรือการแนะนำเทคนิควิธีการทำงานด้วยประสบการณ์ทำงานที่มีมาอย่างยาวนาน ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับเดียวกัน อาจเกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่นภายในองค์กรเดียวกันก็ได้

ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรแบบข้ามระดับอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เช่น หัวหน้างานทำหน้าที่สอนงานหรือเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับลูกน้อง เป็นต้น

3.4 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการถ่ายโอน เผยแพร่ แลกเปลี่ยนความรู้ทั้งที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนและความรู้ที่ชัดแจ้ง รวมถึงประสบการณ์และความเชี่ยวชาญต่างๆ ระหว่างกันของบุคลากรภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กรก็ได้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทั้งในลักษณะที่เป็นทางการ และในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ โดยมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลายขึ้นอยู่กับความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ ซึ่งกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีดังนี้ (จิรัชณา วิเชียรปัญญา 2549: 33; วิจารณ์ พานิช 2549: 61; บรูซซี ศิริมหาสาคร 2550: 196; พัชรินทร์ สิริสุนทร 2550: 59; พิเชฐ บุญญิติ 2549: 13; แม่คมานัส 2552: 50,59; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2550; รวงผึ้ง ทาซ่าง 2551: 25; วิชญญา วัฒน โณ, 2552: 25; Agostini and others, 2003; Buckman, 2004 :164; Tobin and Snyman, 2004: 40-43; Mayfield, 2010: 25; Rolfe, 2010: 291,297; Jeon, Kim and Koh, 2011: 251)

3.4.1 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ที่ชัดแจ้ง มีดังนี้

1) การจัดทำฐานความรู้ (knowledge bases)

เป็นการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่องค์กรมีไว้ในฐานข้อมูล ผู้ที่ต้องการใช้สามารถค้นหาความรู้และเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลาผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เป็นต้น

2) การจัดทำสมุดหน้าเหลือง (yellow pages)

เป็นการรวบรวมและบันทึกแหล่งที่มาของความรู้ ประเภทของความรู้ และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านขององค์กร และยังสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลภายนอกผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ด้วย การจัดทำสมุดหน้าเหลืองนี้เป็นการเชื่อมโยงระหว่างคนที่ต้องการใช้ข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่มี โดยการบันทึกข้อมูลในสมุดหน้าเหลืองอาจจะทำในรูปของเอกสารหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

3) การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปของเอกสาร

(best practice)

เป็นการจัดเก็บข้อมูล และความรู้ขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น

รายงานประจำปี ผลการสำรวจ งานวิจัย ข้อมูลทางการตลาด เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ประโยชน์

นอกจากนี้องค์กรควรมีการเก็บวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ คือ วิธีหรือกลยุทธ์ที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด ซึ่งเมื่อนำไปปฏิบัติแล้วเกิดประสิทธิผลที่ดีสำหรับองค์กร โดยวัตถุประสงค์หลักของการแสวงหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ คือการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อแบ่งปันประสบการณ์ อันจะนำไปสู่กระบวนการพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืน และเพื่อให้ผู้สนใจสามารถเรียนรู้จากผู้ที่ทำได้ดีทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร แต่ทั้งนี้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยต้องสอดคล้องกับบริบทขององค์กร ณ ช่วงเวลานั้น

3.4.2 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน มีดังนี้

1) การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (community of practice : CoP)

เป็นกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบหนึ่งของกลุ่มคนในองค์กร เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มบุคคลที่มีความสมัครใจร่วมกันและมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันทั้งความรู้ประเภทที่ฝังอยู่ในตัวคนและความรู้ที่ชัดเจน โดยมีความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญที่เชื่อมโยงกลุ่มบุคคลในชุมชนแห่งการเรียนรู้เข้าด้วยกัน

ลักษณะที่สำคัญของชุมชนแห่งการเรียนรู้ คือ

(1) กลุ่มคนที่รวมตัวกันมีความสนใจและความปรารถนาร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีเป้าหมายในทิศทางเดียวกันและมีวัตถุประสงค์ในการรวมกลุ่มเหมือนกัน

(2) กลุ่มคนที่มาร่วมตัวกัน มีการปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่ม ด้วยการสร้างความรู้ กระจายความรู้ แลกเปลี่ยนและพัฒนาความรู้ร่วมกัน

(3) การมีองค์ประกอบต่างๆ ที่จำเป็นต่อชุมชนแห่งการเรียนรู้ เช่น สถานที่ การฝึกฝน จะถูกนำมาสร้างเป็น โลกแห่งการเรียนรู้เพื่อการสื่อสารภาษาเดียวกัน

การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ขึ้นได้ทั้งในบรรยากาศของการจัดสถานที่ที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน หรือการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดตั้งชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีลักษณะออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบอินทราเน็ตขององค์กร ส่งผลให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกของกลุ่มเกิดขึ้นได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ รวมไปถึงการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีความจำเป็นต้องการใช้พื้นที่ที่มีความเป็นส่วนตัวเพื่อการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิก และพื้นที่สาธารณะเพื่อการแบ่งปันความรู้ในองค์กร

การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้มีประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรและต่อ

องค์กร โดยประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคลากร คือทำให้บุคลากรได้ร่วมมือกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ร่วมกัน พัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องที่สนใจร่วมกัน ทำให้ได้แนวคิดที่หลากหลายจากกลุ่ม ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับจากกลุ่มไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร กล่าวคือ ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรเกิดการพัฒนา และเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กร เช่น องค์กรหลายแห่งในประเทศเกาหลีอาศัยชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหางานและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ

2) การใช้ระบบพี่เลี้ยง (mentoring systems)

เป็นการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์การทำงานจากผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์การทำงานมากกว่า ด้วยการสอนงาน ให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ที่มีความรู้หรือประสบการณ์น้อยกว่า ระบบพี่เลี้ยงจะเกิดขึ้นในองค์กรอย่างไม่เป็นทางการ แต่สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วยการจัดให้มีระบบที่ดี ซึ่งการใช้ระบบพี่เลี้ยงนี้จะเกิดขึ้นได้บ่อยในกรณีการมีพี่เลี้ยงสำหรับบุคลากรใหม่ที่เข้ามาทำงานในองค์กร โดยผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงอาจจะอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้ อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่ทำให้ระบบพี่เลี้ยงประสบความสำเร็จคือการให้รางวัลสำหรับการมีส่วนร่วมและการได้รับความร่วมมือจากพี่เลี้ยงและผู้ปฏิบัติงาน

3) การสอนงาน (coaching)

การสอนงานเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะและสมรรถนะ โดยได้รับการถ่ายทอดจากผู้เชี่ยวชาญในลักษณะการสอนงานแบบตัวต่อตัว หรือกล่าวได้ว่าการสอนงานเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับงาน โดยการทำหัวหน้างาน หรือผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีความสามารถเฉพาะทางได้ถ่ายทอดความรู้ เทคนิควิธีการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรภายในองค์กรที่มีความจำเป็นต้องเรียนรู้งานเฉพาะทางนั้นๆ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจขั้นตอนการทำงาน จนสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การสอนงานเป็นการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างผู้สอนงานและผู้เรียนรู้ ซึ่งสามารถที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้ ทำให้องค์กรมีความรู้ไม่ติดกับบุคคล เมื่อมีการออกจากงาน

การสอนงาน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

(1) การเตรียมความพร้อมในการสอนงาน ประกอบด้วย การจัดสถานที่ที่เหมาะสม การวางแผนการทำงานร่วมกัน โดยพิจารณาในประเด็นเรื่องที่สอนงาน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง การประเมินผลการสอนงาน เป็นต้น

(2) การสนทนา เป็นการอธิบายวิธีการทำงาน ให้คำแนะนำ ให้โอกาส ผู้เรียนรู้ได้เสนอความคิด และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน

(3) การลงมือปฏิบัติ เป็นการให้ผู้เรียนรู้ได้ลงมือปฏิบัติ มีผู้สอนงาน ให้คำแนะนำ และคำปรึกษา

(4) การติดตามผล เพื่อให้การสอนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีการติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าและประเมินผลที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนรู้ได้นำคำแนะนำจากผู้สอนไปปรับปรุง และพัฒนางานต่อไป

4) ทีมข้ามสายงาน (cross-functional team)

เป็นการจัดตั้งทีมขึ้นมาโดยมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรมารวมกันเพื่อทำงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันภายในทีม ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้มากขึ้น และสิ่งสำคัญคือควรมีการจดบันทึก รวบรวมความรู้ที่เกิดขึ้นในระหว่างที่มีการพบปะแลกเปลี่ยน เรียนรู้กันด้วย ประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะทีมข้ามสายงาน คือ เกิดการไหลเวียน ความรู้ภายในองค์กร เกิดการบูรณาการความรู้ และทำให้คนจากต่างหน่วยงาน ได้รู้จักคุ้นเคยกัน มากขึ้น และมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในองค์กรได้แสดง ความสามารถให้เพื่อนร่วมงานยอมรับ

5) การสับเปลี่ยนงาน (job rotation)

เป็นการย้ายบุคลากรไปทำงานยังหน่วยงานอื่นภายในองค์กร มี วัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ด้วยการกระตุ้น ให้เกิดการถ่ายโอน แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และการพัฒนาทักษะซึ่งกันและกันทั้งผู้ที่ถูก ย้ายไปทำงานและผู้ที่อยู่ในหน่วยงานนั้นๆ นอกจากนี้การสับเปลี่ยนงานยังเป็นการลดความเบื่อ หน่ายของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่เดิมๆ เป็นระยะเวลาอันยาวนานอีกด้วย

6) การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (secondment)

เป็นการย้ายบุคลากรจากหน่วยงานหนึ่งไปปฏิบัติงานยังหน่วยงานอื่น ภายในองค์กรชั่วคราว เพื่อให้บุคลากรที่ไปปฏิบัติงานยังหน่วยงานนั้นๆ ได้ถ่ายทอดความรู้และ ประสบการณ์ของตนเองให้กับบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานนั้น ๆ และตนเองก็ได้เรียนรู้ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์กับคนที่อยู่ในหน่วยงานด้วย เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนางาน ของตนเองและสร้างความรู้ใหม่ๆ ได้ โดยการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน จะมีการกำหนดระยะเวลา ไว้อย่างชัดเจน

7) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (knowledge forum)

เป็นการจัดกิจกรรมหรือสร้างเวทีสำหรับกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ หรือแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นกิจจะลักษณะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กร ได้มาพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน โดยอาจทำในรูปแบบของการจัดสัมมนา การประชุมทางวิชาการ เป็นต้น

8) กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม (innovation & quality circles :IQCs)

เป็นการรวมตัวกันของบุคลากรที่มาจากต่างหน่วยงานหรือต่างระดับใน องค์กร หรืออาจจะมาจากต่างองค์กรก็ได้ โดยรวมตัวกันเพื่อค้นหาวิธีการที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ หรือเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ให้ดีขึ้น กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและ นวัตกรรมจะเป็นการระดมสมองเพื่อกำหนดแนวคิดต่างๆ ที่หลากหลายในการพัฒนาองค์กร ตาม หัวข้อที่ตั้งไว้ และค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุด และมีการจดบันทึกข้อมูล ความรู้ รวมทั้งปัญหาและ ความสำเร็จที่เกิดขึ้นด้วย กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรมแตกต่างจากทีมข้ามสายงาน ในเรื่อง ของสมาชิกที่มาร่วมตัวกัน โดยกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม สมาชิกภายในกลุ่มที่มาร่วมตัว กันอาจจะมาจากคนในองค์กรหรือภายนอกองค์กรก็ได้ ในขณะที่สมาชิกทีมข้ามสายงานจะมีเฉพาะ คนในองค์กรเท่านั้น นอกจากนี้เนื้อเรื่องของการทำทีมข้ามสายงานจะเป็นเรื่องที่เฉพาะเจาะจง มากกว่า

9) การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (storytelling)

เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนให้เป็นความรู้ที่ชัดเจน โดย เน้นที่การถ่ายทอดประสบการณ์ การเรียนรู้ และความรู้ให้แก่ผู้ที่สนใจ โดยใช้เทคนิคกระตุ้นและ สร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรเล่าความทรงจำในประสบการณ์การเรียนรู้และการทำงานที่ ภาควิชาใจให้บุคคลอื่นฟัง ผู้ฟังสามารถนำเรื่องเล่าไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนได้ การเล่า เรื่องมีประโยชน์ทั้งในระดับบุคคล ระดับทีม และระดับองค์กร ดังนี้

ระดับบุคคล ผู้เล่าจะรู้สึกนับถือตัวเอง มีความภาคภูมิใจในตัวเอง ผู้ฟังก็ จะได้รับความรู้ มีการติดตามเรื่องที่เล่า มีความต้องการที่จะค้นหาคำตอบ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ ผู้ฟังได้ติดตามและสามารถประยุกต์ความรู้จากเรื่องที่เล่าได้ และการเล่าเรื่องนอกจากจะเป็นการ แบ่งปันความรู้แล้ว ยังเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่ากับผู้ฟังอีกด้วย

ระดับทีม การเล่าเรื่องจะนำไปสู่การทำงานเป็นทีมและการทำงาน ร่วมกัน ภายในทีมอาจจะประกอบด้วยผู้เล่าและผู้ฟัง โดยความรู้ที่ได้รับจะเป็นพื้นฐานกิจกรรมของ

ทีม นอกจากนี้การเล่าเรื่องยังเป็นการเริ่มต้นความคิดใหม่ๆ เนื่องจากสมาชิกได้พบปะพูดคุยกัน มีการแบ่งปันความรู้ร่วมกันภายในทีม หรือระหว่างทีมอีกด้วย

ระดับองค์กร การเล่าเรื่องก่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ เกิดการถ่ายโอนและแบ่งปันความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาทางานที่มีความยุ่งยากได้

10) *สุนทรียสนทนา (dialogue)*

เป็นกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีลักษณะเป็นการสนทนาภายในกลุ่ม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน ทุกคนมีสิทธิเล่าในสิ่งที่ตนเองมีความภาคภูมิใจ หรือประสบความสำเร็จ ช่วยให้เห็นได้ปล่อยความรู้ที่ฝังลึกออกมาและช่วยให้คนฟังได้รับรู้ และดูดซับความรู้เอาไว้ สุนทรียสนทนามีหลักการง่าย ๆ คือ ผู้พูด พูดออกมาจากใจ พูดจากความรู้สึก จากประสบการณ์ตรง และผู้ฟังก็ฟังอย่างตั้งใจ ฟังอย่างไม่ตัดสินถูกหรือผิด ฟังไปจนจบโดยไม่ตัดสิน สำหรับอุปสรรคของสุนทรียสนทนา คือ การยึดมั่นถือมั่นในความเชื่อหรือทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่ง จนไม่เปิดรับแนวคิดใหม่ๆ

11) *เพื่อนช่วยเพื่อน (peer assist)*

เป็นการเรียนรู้จากผู้ที่ประสบความสำเร็จ หรือมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ซึ่งเกิดจากแนวคิดที่ว่า เรื่องที่เราต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง มีคนอื่นทำได้ดีอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นที่จะเสียเวลาคิดขึ้นมาใหม่ด้วยตนเอง โดยสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยการนำตัวอย่างจากผู้ที่ปฏิบัติได้ดีอยู่แล้วมาปรับใช้ให้เหมาะสม การเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนอาจจะเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือจากคนที่อยู่ต่างองค์กรก็ได้

12) *สุนทรียสาธก (appreciative inquiring)*

เป็นการฝึกมองเชิงบวก ค้นหาความภาคภูมิใจ หรือความสำเร็จในงานของตนเอง และองค์กรจัดทำบัญชีความสำเร็จ หรือบัญชีความสุขขึ้น

13) *การระดมสมอง (brainstroming)*

การระดมสมอง คือ การที่บุคคลหลายคนช่วยกันคิด ค้นหา แลกเปลี่ยนความรู้กันเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักการ วิธีการ หรือแนวทาง ที่จะนำไปสู่การตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งการแก้ปัญหาและการพัฒนางาน

14) *ขุมความรู้ (knowledge assets)*

ขุมความรู้เป็นผลมาจากการค้นคว้าจากแหล่งภายนอกทั้งจากความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนและความรู้ที่ชัดเจน และมาจากการถกเถียงแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเองภายในทีมงานแล้วมีการบันทึกเป็นขุมความรู้ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ โดยบันทึกขุมความรู้สำหรับขีดความสามารถหลักเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มาจากการตั้งคำถามว่า ความรู้หลัก 10 ประการสำหรับการ

ปฏิบัติงานตามขีดความสามารถหลักคืออะไร จะหารายละเอียดของความรู้ที่ได้อาจที่ไหน จากใคร และการนำความรู้มาใช้ในบริบทของตนเองจะต้องคำนึงถึงปัจจัยอะไรบ้าง ขุมความรู้มีประโยชน์ต่อการกลับมาทบทวน และการนำไปใช้ในวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ของการพัฒนาคุณภาพงาน รวมถึงใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านพื้นที่เสมือนจริงได้ด้วย

15) วงจรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ยกกำลังสามบวกคว่ำ

วงจรมีเป้าหมายเพื่อเป็นวงล้อหมุนให้เป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ไปสู่ความสำเร็จในลักษณะที่เป็นความสำเร็จระดับน่าภูมิใจ โดยการใช้พลังการเรียนรู้ร่วมกันของทีมงาน มีทั้งการเรียนรู้ร่วมกันก่อนเริ่มงานด้วยการใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน เรียนรู้ร่วมกันระหว่างทำงานใช้เทคนิคที่เรียกว่า after-action review และเรียนรู้ร่วมกันหลังงานนั้นสำเร็จ ใช้เทคนิคการประชุมทบทวนงาน (retrospect) ซึ่งจะมีลักษณะเป็นวงจรการเรียนรู้ยกกำลังสาม นอกจากนี้ยังต้องมีวงจรคว่ำ (capture) ความรู้จากภายนอก ทั้งที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนและความรู้ที่ชัดเจนนำมาปรับปรุงใช้งานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ขององค์กรด้วย

ในองค์กรหนึ่งๆ อาจมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลาย ซึ่งจะเกิดขึ้นในลักษณะใดนั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม สถานการณ์ ณ ปัจจุบัน การสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ เป็นสำคัญ เช่น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากองค์กรธุรกิจในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ได้รับรางวัล SET AWARDS ในปี พ.ศ. 2546-2549 และรางวัลคุณภาพแห่งชาติในปี พ.ศ. 2545-2548 พบว่าองค์กรธุรกิจมีการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันของคนในองค์กรที่สำคัญ 3 ลักษณะ คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิธีทำงานแบบวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการทำกิจกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบใช้วงจรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ยกกำลังสามบวกคว่ำ (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ 2552: 149)

3.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นเรื่องเกี่ยวกับคน กระบวนการ และความรู้ แต่ยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนด้วยเช่นกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีดังนี้

3.5.1 วัฒนธรรมองค์กร (organizational culture)

วัฒนธรรมองค์กร เป็นรูปแบบของเจตคติ ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมที่บุคคลและกลุ่มภายในองค์กรมีส่วนร่วมและเป็นไปในทิศทางที่องค์กรจัดตั้งไว้ เพื่อให้สามารถบรรลุภารกิจหรือเป้าหมายขององค์กรได้ (มรุพงษ์ เข้ม โธษ 2553: 3) องค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการใช้ความรู้ ด้วย

การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ส่วนบุคคลและความรู้ขององค์กร การสร้างบรรยากาศให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคลากรเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงมีการกำหนดวิถีทางของความรู้ใหม่ ได้แก่ การสร้างความรู้ การตรวจสอบความรู้และการกระจายความรู้ในองค์กร (Issa and Haddad, 2008: 184)

ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้นั้น วัฒนธรรมองค์กรส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร (Hassandoust and Perumal, 2011) โดยวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นตัวผลักดันให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคนส่วนใหญ่ ซึ่งถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร คนส่วนใหญ่ก็จะเห็นว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กันเป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติจึงทำให้เกิดความต้องการที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ดังนั้นเพื่อให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบความสำเร็จ องค์กรจำเป็นต้องส่งเสริมให้คนมีการถ่ายโอน และแลกเปลี่ยนความรู้กัน ด้วยการสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น องค์กรควรส่งเสริมให้ผู้ที่มิประสบความสำเร็จในการทำงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับบุคลากรอื่นๆภายในองค์กร แทนที่จะเก็บความรู้ ความชำนาญไว้กับตัวเอง (Issa and Haddad, 2008: 184) นอกจากนี้ยังมีประเด็นสำคัญที่ควรตระหนัก คือ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (บุญดี บุญญากิจ และคนอื่นๆ 2547: 60)

3.5.2 ความไว้วางใจ (trust)

ความไว้วางใจเป็นความคาดหวังที่บุคคลเกิดความเชื่อใจในตัวบุคคลอื่น และส่งผลให้เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Serenko, Bontis and Hardie, 2007: 613) ความไว้วางใจมีความจำเป็นสำหรับองค์กร เพราะก่อให้เกิดพฤติกรรมในทางที่ดี มีทัศนคติที่ดี สนับสนุนให้เกิดเครือข่ายความสัมพันธ์ ช่วยลดความขัดแย้ง และทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นั้น บุคลากรในองค์กรจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล แลกเปลี่ยนความรู้ ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับความไว้วางใจ (Issa and Haddad, 2008: 184) รวมถึงต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (พิเชฐ บุญญาคิจ 2550: 13) นอกจากนี้ในสังคมออนไลน์หากมีระดับความไว้วางใจสูงจะทำให้เกิดความร่วมมือและนำไปสู่ความเต็มใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีข้อเสนอแนะ หรือมีการแนะนำกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Hassandoust and Perumal, 2011) กล่าวได้ว่า ความไว้วางใจ เป็นตัวกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรภายใน

องค์กรไม่มีความไว้วางใจระหว่างกัน จะเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือเป็นตัวขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.5.3 การยกย่องชมเชยและให้รางวัล (*recognition and reward*)

การที่บุคคลตัดสินใจว่าจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือไม่นั้น สิ่งจูงใจทางการเงิน และรางวัลเป็นปัจจัยที่มีการกล่าวถึงมากที่สุด (Zawawi and others, 2011: 63) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นการสร้างแรงจูงใจในช่วงเริ่มต้นเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้ องค์กรต้องระบุพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการสร้าง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อเป็นแบบอย่างแก่เพื่อนร่วมงาน มีการยกย่องชมเชยและให้รางวัลเข้ากับระบบการประเมินผลงาน และการให้ค่าตอบแทนแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (กิริติยศยิ่งยง 2549: 57)

ตัวอย่าง สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้สร้างกลไกทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยการแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น มุมจัดการความรู้ เครือข่ายแลกเปลี่ยนความรู้ และเว็บไซต์การจัดการความรู้ เป็นต้น ผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จะเป็นผู้ที่ได้รับรางวัล ตัวอย่างของรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชยในที่ประชุมบุคลากรทั้งหมดของสถาบัน (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ และ พลาพรรณ คำพรรณ 2550: 3-19)

3.5.4 ทักษะคติ (*attitude*)

ทักษะคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมที่บุคคลมีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร 2545: 138)

ทักษะคติด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรม และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งบุคคลจะมีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับทักษะคติเป็นสำคัญ (Hassandoust and Perumal, 2011) ดังนั้นการมีทักษะคติในแง่บวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ และเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภายในองค์กรถ้ามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการทำงานเป็นทีม และบุคลากรได้รับประสบการณ์ที่ดี และเกิดความรู้สึกที่ดีเมื่อได้เห็นผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะส่งผลให้บุคลากรมีความตั้งใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้นทั้งภายในทีมตนเองและทีมอื่นๆ (Alhammad and others, 2009)

เจตคติหรือทักษะคติที่เกี่ยวข้องกับความสมัครใจและความกระตือรือร้นใน

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ การแสดงออกด้วยความสมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการมีทัศนคติด้านบวกกับผู้อื่น และการแสดงความกระตือรือร้นที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการมีทัศนคติด้านบวกต่อเรื่องที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Vries, Hooff and Ridder, 2006: 116-117)

3.5.5 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (information and communication technology)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการอำนวยความสะดวกที่ทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างก็มีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด (Issa and Haddad, 2008: 184) การมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้เร็วขึ้น (จันทร์เพ็ญ จันทวี 2550: 27) โดยสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูล เข้าถึงข้อมูล และถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันของบุคคล รวมถึงใช้ในการแปลงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนไปเป็นความรู้ที่ชัดเจนได้ (Babu and Gopalakrishnan, 2008: 19) เช่น การถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ เทคนิคเฉพาะตนให้คนอื่นได้รับทราบด้วยการเขียนผ่านเว็บบล็อกของตนเอง เป็นต้น

ในอดีตเป็นไปได้ยากที่บุคลากรขององค์กรหนึ่งๆ ที่มีเครือข่ายอยู่ทั่วโลกจะสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมกันทำงานได้อย่างทั่วถึง แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำให้บุคลากรที่กระจายอยู่ทั่วโลกขององค์กรหนึ่งๆ สามารถที่จะทำงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้ ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้กรุปแวร์ (groupware) ฐานข้อมูลออนไลน์ (online databases) อินทราเน็ต (intranet) สังคมเสมือนจริง (virtual communities) เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น (Lin, 2007: 320)

1) ตัวอย่างเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น

(1) บล็อก (blog) หรือ เว็บบล็อก (weblog)

บล็อกหรือเว็บบล็อกเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ที่เน้นการบันทึก ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนอันเกิดจากการปฏิบัติ ซึ่งคนอื่นสามารถอ่านและแสดงความคิดเห็นในบล็อกได้ (จันทวรรณ น้อยวัน และรัชชชัย ปิยะรัตน์ 2550: 38)

สำหรับประเทศไทย สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้ให้การสนับสนุนพัฒนาเว็บบล็อก ที่ชื่อว่า GotoKnow.org (The Gateway of Thailand Online Knowledge Management) เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2547 เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่เน้นการบันทึก การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การจัดหมวดหมู่ความรู้ การค้นหาความรู้ การสร้างแผนที่ความรู้ และการสร้างเครือข่ายของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ โดยผู้เชี่ยวชาญในบล็อกส่วนใหญ่ เป็นผู้เชี่ยวชาญจากหลายองค์กร ที่ต้องการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ตรงลงในบล็อก (ชโรชินีย์ ชัยมินทร์ และ เรณูภา สันธิ 2550: 97)

(2) วิกี (wiki)

วิกี คือ social software เป็นซอฟต์แวร์ที่เน้นการทำงานร่วมกันของผู้ใช้ วิกีถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล สารสนเทศ รวมถึงความคิดเห็นต่างๆจากผู้ใช้ โดยผู้ใช้สามารถแก้ไขเนื้อหาบนเพจได้อย่างอิสระ วิกีมีลักษณะคล้ายบล็อก แต่แตกต่างจากบล็อกตรงที่งานเขียนในวิกี จะเน้นความร่วมมือกัน ทุกคนมีสิทธิแก้ไขแต่ละหน้าได้เท่าเทียมกันเพื่อปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ปัจจุบันหลายองค์กรนำซอฟต์แวร์นี้มาใช้ในการแบ่งปันข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสถาบันการศึกษาหลายแห่งใช้วิกี เพื่อเป็นชุมชนสำหรับการทำงานร่วมกัน การแบ่งปันความรู้ รวมถึงการจัดการองค์ความรู้ด้วยประเทศไทยมีการสร้าง Investment Wiki ขึ้นอยู่ภายใต้เว็บไซต์ Investment Education Portal มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างองค์ความรู้ ผู้อ่านสามารถร่วมกันสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องการเงิน การลงทุน โดยสามารถแก้ไขข้อมูลได้ภายใต้เงื่อนไขการใช้เว็บไซต์ของสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน (Thailand Securities Institute หรือ TSI) (ระวีวรรณ แก้ววิทย์ 2553: 56-61)

(3) อินทราเน็ต (intranet)

อินทราเน็ต คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กร ที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต การใช้งานอินทราเน็ตจะต้องใช้โปรโตคอลไอพีเหมือนกับอินเทอร์เน็ต และสามารถมีเว็บไซต์และใช้เว็บเบราว์เซอร์ได้เช่นกัน ถ้ามีการเชื่อมต่ออินทราเน็ตกับอินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้ได้ทั้งอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตไปพร้อมๆกัน (พรรณี สวนเพลง 2552: 184) ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีอินทราเน็ตมาใช้กันอย่างแพร่หลาย และอินทราเน็ตมีบทบาทสำคัญที่ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบุคลากรภายในองค์กรสามารถเข้าถึงได้และอาจจะมีการควบคุมด้วยการใช้รหัสผ่าน (Natarajan, 2008: 5-6) สำหรับเนื้อหาในอินทราเน็ตส่วนใหญ่จะประกอบด้วยข่าว ใตเร็กทอรี งบประมาณรายปี รายงานต่างๆ สัญญา เอกสารสำคัญ นโยบาย การจัดการข้อมูล การฝึกอบรม แม็กกาซีน แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ กระดานสนทนา กระดานข่าว และอื่นๆ ที่น่าสนใจ เช่น คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งในส่วนของ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นั้นสามารถเกิดขึ้นได้อย่างน้อยที่สุดก็ในส่วนของกระดานสนทนา และกระดานข่าว (Mphidi and Snyman, 2004: 397)

2) ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอาจจะมี การจัดหาช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับบรรณารักษ์ เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีเว็บ 2.0 การมีบล็อก หรือการใช้วิกิ (Sarrafzadeh, Martin and Hazeri, 2010: 202) เช่น

(1) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามมักใช้ประโยชน์จากบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (www) เพื่อการติดต่อสื่อสาร แบ่งปันความรู้ และเรียนรู้ร่วมกันทางออนไลน์ เช่น กลุ่มสนทนาผ่านบริการ email listserv, discussion boards และการเรียนรู้ร่วมกันผ่านโปรแกรม collaborative digital reference applications ตัวอย่าง Stumpers เป็น Listserv ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการและให้คำปรึกษาแก่บรรณารักษ์เกี่ยวกับคำถามที่ยากหรือเจาะจงไม่สามารถหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ได้ มีหลักการให้บริการอยู่บนพื้นฐานที่ว่า บางคำถามอาจยากเกินไปสำหรับบรรณารักษ์บางคน แต่อาจจะง่ายสำหรับคนที่มีความรู้หรือเคยได้รับคำถามนี้มาแล้ว หรือคนที่ทราบว่าสามารถหาคำตอบได้จากผู้เชี่ยวชาญคนใด โดยคำตอบจะถูกส่งผ่านทางอีเมล นอกจากนี้คำถามและคำตอบที่แลกเปลี่ยนกันจะถูกเก็บไว้ในระบบสำหรับใช้ในการสืบค้นได้อีกในอนาคต (จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ 2549: 55)

(2) พนักงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในแอฟริกาใต้ มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงฐานข้อมูล ใช้เพื่อการดาวน์โหลดคู่มือต่างๆ ใช้เพื่อระบุเบาะแสดูการประชุม ใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลรายงานต่างๆ และใช้เพื่อคุณโยบายของห้องสมุด เป็นต้น (Mphidi and Snyman, 2004: 398-399)

(3) การใช้บล็อกเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การมีบล็อกชุมชนวิชาการ บรรณารักษ์บน Gotoknow.org โดยตัวอย่างบล็อกที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบรรณารักษ์บน Gotoknow เช่น <http://gotoknow.org/blog/library-librarian> เป็นเรื่องราวของบรรณารักษ์กับการทำงานห้องสมุด (สิริพร ทิวะสิงห์ 2551: 19-20)

นอกจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ไพร์เอสล แชคแมนและกรีมเซอร์ (Friesl, Sackmann and Kremser, 2011: 73-74) ยังได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนในองค์กร จากงานวิจัยต่างๆ ในปัจจุบัน สรุปได้ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความไว้วางใจกัน และการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบุคลากรในองค์กร มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนในองค์กร นอกจากนี้ความตั้งใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ของบุคลากรในองค์กรก็ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนในองค์กรด้วยเช่นกัน 2) ปัจจัยระหว่างบุคคล การ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการหาข้อมูลจากบุคคลอื่น รวมไปถึงการแบ่งปันความรู้ให้กับผู้อื่น 3) ปัจจัยความสัมพันธ์ เครือข่ายทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีบทบาทสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยรูปแบบความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอาจจะมีผลต่อความรู้ที่ได้รับ 4) ปัจจัยระดับกลุ่ม สมาชิกภาพในกลุ่มทางสังคมหรือทีม มีผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกและความคิดของแต่ละบุคคล การมีความรู้สึกเป็นคนในกลุ่ม มีผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารรวมไปถึงทำให้เกิดความเชื่อถือ ความจริงใจ และความจงรักภักดีต่อกัน ซึ่งจะส่งผลให้มีระดับของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันมากกว่าการไม่ใช่คนในกลุ่มหรือในทีม 5) ปัจจัยระดับองค์กร บริบทขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร เช่น โครงสร้างขององค์กร การมีโครงสร้างเป็นลำดับขั้นหรือการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลางก่อให้เกิดข้อจำกัดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่หากองค์กรมีโครงสร้างการทำงานเป็นทีม หรือมีการบริหารในแนวราบจะก่อให้เกิดบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีประสิทธิภาพ

3.6 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีปัญหาและอุปสรรคที่ขัดขวางการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ โดยเกิดขึ้นทั้งจากตัวบุคคลเอง องค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้ (บุญดี บุญญากิจ และคนอื่นๆ 2549: 57; ชวนี ทองโรจน์ 2550: 18; พรรณี สวานเพลง 2552: 156-157; วิชญญา วันโณ 2552: 21-24; Riege, 2005: 23; Serenko, Bontis and Hardie, 2007: 613; Yuen and Majid, 2007: 492; Babu and Gopalakrishnan, 2008: 22-24; Zawawi and others, 2011: 62)

3.6.1 ด้านตัวบุคคล

บุคคลถือเป็นองค์ประกอบหลักของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ้าไม่มีบุคคล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็จะไม่เกิดขึ้น แต่บางครั้งปัญหาและอุปสรรคของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้นก็เป็นผลมาจากตัวบุคคลด้วยเช่นกัน ได้แก่

1) บุคลากรในองค์กรหวงความรู้ ไม่อยากถ่ายทอดความรู้ไปให้บุคคลอื่น เพราะคิดว่าอาจทำให้ตนเองหมดความสำคัญลง หรือมีความรู้สึกว่ามีเมื่อแลกเปลี่ยนความรู้แล้วจะทำให้ความมั่นคงในงานลดลง

2) บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย ที่จะต้องถ่ายทอดความรู้ หรือแลกเปลี่ยนความรู้ที่ซ้ำๆ ซากๆ ให้บุคคลอื่นได้รับทราบ

- 3) บุคลากรในองค์กรไม่ยอมรับในความรู้ความสามารถของบุคคลอื่น เนื่องจากทำงานในระดับเดียวกันคิดว่าตนเองมีประสบการณ์มากกว่าบุคคลอื่น
- 4) บุคลากรในองค์กรขาดความกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ
- 5) บุคลากรในองค์กรมีปริมาณของภาระงานปัจจุบันมาก ทำให้ไม่มีโอกาสในการสร้างความรู้ใหม่ๆ รวมถึงไม่มีเวลาในการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน นอกจากนี้บุคลากรมักเชื่อว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นเป็นการเสียเวลาในการปฏิบัติงาน ตามภาระหน้าที่ของตนเองทำให้พยายามหลีกเลี่ยงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่น
- 6) บุคลากรในองค์กรขาดทักษะในการสื่อสารความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน เนื่องจากความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจำนวนมากเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนหรือเป็นความรู้ส่วนบุคคลที่มีความซับซ้อน ซึ่งเกิดจากความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเฉพาะตน ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนจึงเป็นความรู้ที่แปลงเป็นภาษาได้ยากทำให้สื่อสารกับผู้อื่นลำบาก ส่งผลให้บุคลากรไม่ทราบว่าจะถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นอย่างไร เนื่องจากถ่ายทอดไม่เป็น ทำให้ความรู้นั้นไปถึงผู้รับได้ไม่เต็มที่
- 7) บุคลากรในองค์กรไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร โดยไม่รู้ว่าความรู้เรื่องอะไรที่บุคลากรควรจะนำมาแบ่งปันกัน ทำให้ไม่ทราบว่าจะเริ่มต้นแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้อย่างไร
- 8) บุคลากรในองค์กรมองข้ามประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีต่อตนเอง โดยหลายคนเข้าใจว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะทำให้ตนเองเสียประโยชน์
- 9) บุคลากรในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์หรือความคุ้นเคยกันเพียงพอ ไม่มีความไว้วางใจกัน ทำให้ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน
- 10) บุคลากรขาดความมั่นใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยรู้สึกว่าจะตนเองไม่มีความรู้ หรือไม่มั่นใจในความรู้ของตนเอง ทำให้ไม่กล้าที่จะแบ่งปันความรู้ หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน
- 11) บุคลากรถือเอาความรู้ที่ชัดเจนมาครอบงำความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน โดยให้ความเชื่อถือกับความรู้ที่มีการถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าความรู้ความชำนาญที่เกิดจากการลงมือทำจริงของบุคคล หรือความรู้จากการพูดคุย หรือการเข้าไปแก้ปัญหาในงาน
- 12) บุคลากรมีเพศแตกต่างกัน
- 13) บุคลากรมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
- 14) บุคลากรมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน
- 15) บุคลากรมีอายุที่แตกต่างกัน

16) บุคลากรมีความแตกต่างกันด้านเชื้อชาติและพื้นฐานวัฒนธรรม เช่น การใช้ภาษาที่แตกต่างกัน

17) บุคลากรขาดเครือข่ายทางสังคม

18) บุคลากรในองค์กรจะแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้กับคนที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้กับคนเท่านั้น

19) บุคลากรอายุที่จะแสดงความรู้หรือความคิดเห็นต่างๆ

20) บุคลากรกลัวว่าความเห็นคิดเห็น หรือความรู้ของตนเองจะไม่ตรงกับของคนอื่น

3.6.2 ด้านองค์กร

สภาพแวดล้อมขององค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งเสริม หรือ ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร โดยปัญหาและอุปสรรคของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดจากองค์กร ได้แก่

1) องค์กรยังไม่มีโครงสร้างกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

2) การไม่มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร หลายองค์กรไม่มีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เปรียบเสมือนเป็นวัฒนธรรม กล่าวคือ ถ้าองค์กรใดมีวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ว่าจะบุคลากรจะชอบหรือไม่ชอบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ก็จำเป็นที่จะต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะการกระทำดังกล่าวเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

นอกจากนี้วัฒนธรรมขององค์กรบางลักษณะก็เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนในองค์กรได้เช่นกัน ตัวอย่าง วัฒนธรรมองค์กรแบบปัจเจกนิยมจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายและความสำเร็จส่วนบุคคล บุคลากรขององค์กรจึงมีการแข่งขันกันในระดับสูง ทำให้มีแนวโน้มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันอยู่ในระดับต่ำ

3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หลายองค์กรไม่สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เช่น องค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและจัดสรรผลตอบแทน ที่เชื่อมโยงกับความสำเร็จส่วนบุคคล และไม่มีมีการเชื่อมโยงการประเมินผลการปฏิบัติงานและจัดสรรผลตอบแทน เข้ากับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้บุคลากรไม่มีแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรไม่เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ลักษณะของสถานที่ปฏิบัติงานอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยการ

แบ่งพื้นที่ในการปฏิบัติงานให้มีลักษณะเป็นส่วนตัวจะทำให้บุคลากร ไม่มีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์ สนทนา หรือสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

5) ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรใน องค์กร

6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถูกปิดกั้น เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรบางแห่ง จะเน้นการทำงานแบบเดิมๆ ตามประเพณีที่เคยปฏิบัติต่อกันมา ผู้ที่ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ อาจถูกเพ่งเล็ง และไม่เป็นที่พอใจ ทำให้ไม่เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

7) องค์กรมีขนาดใหญ่ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างกัน

8) โครงสร้างขององค์กรมีการบริหารแบบลำดับชั้น (top-down) หรือแบบ เน้นสายการบังคับบัญชา ทำให้ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

9) บางองค์กรมีการแข่งขันกันสูงระหว่างหน่วยงาน ทำให้ไม่มีการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน

10) องค์กรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่เพียงพอ

11) องค์กรขาดระบบการให้รางวัลและการยกย่องที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถ จูงใจให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.6.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกใน การสนับสนุนกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยการทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำได้ง่ายขึ้นและ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บางองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่บางองค์กรปัญหาเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร ก็เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่นกัน ได้แก่

1) ปัญหาเกิดจากบุคลากรในองค์กรต่อต้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากไม่คุ้นเคย หรือไม่เคยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก่อน

2) ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่ง ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การใช้เว็บบล็อก การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อินทราเน็ต เป็นต้น หากบุคลากรในองค์กรใช้ เทคโนโลยีเหล่านี้ไม่เป็น ก็จะทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นที่ใช้ เทคโนโลยีเหล่านี้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3) ความไม่สอดคล้องระหว่างความต้องการส่วนบุคคล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นอุปสรรคขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล

4) ไม่มีการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานประจำวันและที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพียงอย่างเดียวไม่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ เนื่องจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กันทางสังคมของมนุษย์

นอกจากนี้แล้วปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร จากผลการสำรวจของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ได้ทำการสำรวจเมื่อเดือนกรกฎาคม 2548 เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในองค์กร จากกลุ่มตัวอย่าง 160 คน พบว่า

ร้อยละ 57.5	บุคลากรในองค์กร ต่างคนต่างทำงาน ที่ไม่สอนน้อง
ร้อยละ 35	บุคลากรไม่คิดนอกกรอบ
ร้อยละ 34.4	เป็นการชิงดีชิงเด่นในองค์กร
ร้อยละ 30.6	กลัวการเปลี่ยนแปลง และไม่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น
ร้อยละ 30	ขาดการยอมรับซึ่งกันและกัน

(ประเสริฐ เลอสรวง 2553: 23)

4. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางด้านวิชาการ เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า และให้บริการสารสนเทศแก่บุคคลทุกระดับในสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้แบ่งประเภทของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไว้ดังนี้ (ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2553)

1. สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดของรัฐ หรือ มหาวิทยาลัยของรัฐ 16 แห่ง ได้แก่
 - 1.1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - 1.2 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 - 1.3 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- 1.4 มหาวิทยาลัยนครพนม
- 1.5 มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
- 1.6 มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 1.7 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 1.8 มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 1.9 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 1.10 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 1.11 มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 1.12 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 1.13 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- 1.14 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 1.15 สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
- 1.16 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ หรือ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 14 แห่ง ได้แก่
 - 2.1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 2.2 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - 2.3 มหาวิทยาลัยทักษิณ
 - 2.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
 - 2.5 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 - 2.6 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
 - 2.7 มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 2.8 มหาวิทยาลัยพะเยา
 - 2.9 มหาวิทยาลัยมหิดล
 - 2.10 มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
 - 2.11 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
 - 2.12 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 - 2.13 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 - 2.14 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
3. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ) หรือ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง ได้แก่
 - 3.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

- 3.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
- 3.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- 3.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 3.5 มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
- 3.6 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- 3.7 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 3.8 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- 3.9 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- 3.10 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- 3.11 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- 3.12 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
- 3.13 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- 3.14 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- 3.15 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- 3.16 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- 3.17 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- 3.18 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 3.19 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- 3.20 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 3.21 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- 3.22 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- 3.23 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- 3.24 มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
- 3.25 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์
- 3.26 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- 3.27 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- 3.28 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- 3.29 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- 3.30 มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
- 3.31 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

- 3.32 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 3.33 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 3.34 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 3.35 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- 3.36 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- 3.37 มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- 3.38 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- 3.39 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- 3.40 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

4. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชมงคล) หรือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ได้แก่

- 4.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- 4.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 4.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
- 4.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 4.5 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- 4.6 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 4.7 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- 4.8 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- 4.9 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่อยู่ภายใต้สังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแต่ละแห่ง อาจมีห้องสมุดแห่งเดียว หรือมีห้องสมุดสาขา ห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขต ก็ได้

ด้านการบริหาร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแต่ละแห่ง มีโครงสร้างองค์กรแตกต่างกัน มีผู้บริหารงานห้องสมุด และมีบุคลากรสายงานต่างๆที่มีความจำเป็นในการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ด้านภารกิจ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแต่ละแห่งกำหนดภารกิจขององค์กรแตกต่างกันเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัด แต่มีแนวทางในการกำหนดภารกิจให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตามประกาศของ

ทบวงมหาวิทยาลัย และ มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ตามประกาศประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

การดำเนินงานให้เป็นไปภารกิจนั้นผู้บริหารของห้องสมุด และบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่จะต้องมีการพัฒนา ไปพร้อมๆ กับการพัฒนาองค์กร

4.1 การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในทางที่ดีเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ทุกระดับ ด้วยเหตุนี้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ภารกิจและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่งผลให้ศักยภาพความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องมีการพัฒนาไปพร้อมๆ กับการพัฒนาองค์กรและเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่ความรู้เกิดขึ้นมากมายและมีการจัดเก็บไว้ในรูปแบบที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรนั้น มีการนำกลยุทธ์ วิธีการ และเครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาใช้ เช่น การส่งบุคลากรไปอบรม การศึกษาดูงาน การส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นให้คนแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน หรือมีการใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้าง แสวงหาความรู้ จัดระบบความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน พัฒนาองค์กรและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตราที่ 11 ที่เน้นให้ส่วนราชการมีการพัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการให้เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน กอปรกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) ได้กำหนดแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 องค์กรประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ที่ต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมถึงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาตาม

องค์ประกอบที่ 7 นี้กำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา (2549: 7) มาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีการแสวงหา สร้าง และใช้ประโยชน์ความรู้ และมีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการวิจัยแบบบูรณาการ หลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่าย และหลักการประสานความร่วมมือร่วมพลังอันนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการจัดการความรู้ ด้วยเหตุผล 1) ทรัพยากรบุคคลเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการจัดการความรู้ในห้องสมุดเนื่องจากสภาพแวดล้อมของยุคสารสนเทศ ห้องสมุดจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 2) การจัดการความรู้ในห้องสมุดเป็นพื้นฐานทำให้เกิดนวัตกรรมความรู้ (knowledge innovation) และ 3) บุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ เพื่อแสวงหาความรู้ที่มีอยู่อย่างมากมายและเกิดขึ้นตลอดเวลา (Cvejic and Mijailovic, 2009) จากเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ มีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น มีการกำหนดเรื่องการจัดการความรู้ไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของห้องสมุด หรือมีแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ ตัวอย่าง

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ 5 ปี (พ.ศ.2554-2558) โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการการจัดการความรู้เข้ากับระบบการทำงานของหน่วยงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาเครือข่ายการจัดการความรู้ทั้งภายในและภายนอก เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาฐานความรู้ เพื่อการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้อย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการจัดการความรู้ของหน่วยงานเพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ที่เป็นเลิศ ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ได้มีการกำหนดตัวชี้วัด กลยุทธ์ และ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ (สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556) หรือ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีแผนการจัดการความรู้ ประจำปี 2555 โดยมีการจัดโครงการ SU Lib KM DAY มีการกำหนดขั้นตอนการจัดการความรู้ กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ช่วงเวลาดำเนินการ ปัจจัยที่ใช้การดำเนินงาน และผลที่คาดว่าจะได้รับ ไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แผนการจัดการความรู้ ประจำปี 2555 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขั้นตอน KM	กิจกรรมของโครงการ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลาดำเนินการ	ปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินงาน				ผลที่คาดว่าจะได้รับ
				คน	เงิน	สิ่งของ	IT	
การสร้างและแสวงหาความรู้	สำรวจกิจกรรมเรื่องการจัดการความรู้จากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	พรทิพย์ สุมาลี สมภพ	มีนาคม 2555	✓	✓	✓	✓	มีการจัดงาน SU Lib KM DAY
การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	สรุปผลการสำรวจ	พรทิพย์ สุมาลี สมภพ	มีนาคม 2555	✓		✓	✓	
การประมวลและกลั่นกรองความรู้	ประชุมคณะทำงาน	กาญจนา	เมษายน 2555	✓	✓	✓	✓	
การเข้าถึงความรู้	การนำเสนอผลงานของบุคลากร	สมปอง	กรกฎาคม 2555	✓	✓	✓	✓	
การแบ่งปันความรู้	การจัดกิจกรรม SU Lib KM DAY	สมปอง	สิงหาคม 2555	✓	✓	✓	✓	
การเรียนรู้	เก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล	สมภพ	สิงหาคม 2555	✓		✓		

ที่มา : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร (2555)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแต่ละแห่งมีการจัดการความรู้ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่างๆ และผลที่ได้จากการจัดการความรู้ นอกเหนือจากการเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และการรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาแล้ว

สิ่งสำคัญคือการที่บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ และสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนางาน และหากได้มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับให้แก่ผู้อื่นก็จะเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

4.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การจัดการความรู้มีกระบวนการที่สำคัญคือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ได้จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ทั้งความรู้ที่ชัดเจนและความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรนำความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร

ต่อไปนี้เป็นกรณีตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4.2.1 กรณีศึกษาสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการจัดการความรู้ใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2549-2551 ด้วยการจัดการความรู้ในระดับของสำนักวิทยบริการ และระดับกลุ่มภารกิจต่าง ๆ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีตัวอย่างของกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ ที่มีการจัดตั้งชุมชนแห่งการเรียนรู้ 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชน AV ชุมชน IL และชุมชน IT เช่น ชุมชน AV เป็นการรวมกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ใต้อาคารศึกษาศาสตร์ มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการใช้สารสนเทศต่าง ๆ การใช้งานโปรแกรมจัดการรูปภาพ การผลิตสื่อมัลติมีเดีย และการสอนงานเพื่อนร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้ (นายิกา เด็ดขุนทด 2554: 54)

4.2.2 กรณีศึกษาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ในรูปแบบเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “พุทธสุนทรียเสวนา” ที่จัดขึ้นวันพุธเวลาบ่ายเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้บุคลากรจากงานต่าง ๆ ทั้งในห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ที่สนใจ หรือที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนความคิดเห็นต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางาน การทำงานเป็นทีม การสร้างความคุ้นเคย ความสามัคคี และรู้จักมักคุ้นกันมากขึ้น

ตัวอย่าง กิจกรรมพุทธสุนทรียเสวนา เช่น วันที่ 5 กรกฎาคม 2549 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หัวข้อ “ห้องสมุดในฝัน” โดยบรรณารักษ์จากห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ ซึ่งทั้งหมดเป็นห้องสมุดที่ได้รับทุนสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในโครงการ “ห้องสมุดในฝัน” และผลการจากดำเนินโครงการ ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจได้รับรางวัลชนะเลิศ (กรกมล รามบุตร 2549: 94)

4.2.3 กรณีศึกษา ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในรูปแบบ การเสวนาแบ่งปันความรู้สู่เพื่อนร่วมงาน โดยเป็นการประชุมแบบไม่เป็นทางการ หรือมีการผลัด กันเล่าเรื่อง เพื่อถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบพบหน้า (face-to-face) วิธิตำเนินการอาจเป็นการประชุมกลุ่มร่วมกัน หรือแต่ละคนผลัดกันออกมานำเสนอ โดยมีหัวข้อการเสวนาที่เปลี่ยนแปลงไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เช่น เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2552 มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการระดมสมอง เพื่อเตรียมจัดทำข้อตกลงการ ปฏิบัติงานล่วงหน้า (Performance Agreement : PA) และการปรับโครงสร้างสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงาน โดยมีการช่วยเหลือกันจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA) ของแต่ละคน แบบเพื่อนช่วยเพื่อน (รจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล 2552: 5-6)

4.2.4 กรณีศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในลักษณะของการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ต่างๆระหว่างกัน ภายใต้ชื่อ Friday Morning Talk แต่ครั้งที่จัดจะมีการกำหนดประเด็นการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น วันที่ 16 กรกฎาคม 2553 มีการพูดคุยในประเด็น ปัญหาหน้างาน : ให้บริการค้นหาหนังสืออย่างไรจึงจะ บรรลุผล วันที่ 22 ตุลาคม 2553 มีการพูดคุยในประเด็น ทำอย่างไรจึงจะบริการเป็นเลิศ และวันที่ 24 ธันวาคม 2553 มีการพูดคุยในประเด็น ปัญหาหน้างาน : การให้บริการอย่างประทับใจ ผลของ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นอกจากจะเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรแล้ว ยังเน้นการนำเอาความรู้ที่ได้รับ มาใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2553)

4.2.5 กรณีศึกษา สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีชื่อว่า อาศรมวิทยบริการ เพื่อให้บุคลากรหมุนเวียนกันมาบรรยายเพื่อบอกเล่า ประสบการณ์จากการดำเนินงาน การศึกษาคุณงาน การเข้ารับการศึกษาอบรมจากหน่วยงานภายนอก หรือถ่ายทอดความรู้ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอื่นๆ เช่น เทคนิคการบริหารงาน การ บริหารจัดการเวลา หรือการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมมีการบันทึกการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ในรูปวิดีโอ และนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์หรือระบบเครือข่ายภายในของ

ห้องสมุด (เสาวภา หลิมวิจิตร 2551: 113)

4.2.6 กรณีศึกษา ห้องสมุด *The New Brunswick Campus Libraries of Rutgers*

University

The New Brunswick Campus Libraries of Rutgers University มีการพัฒนา CKDB (The Common Knowledge Database) เป็นฐานข้อมูลที่เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์เพื่อพัฒนาการให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ โดยความรู้ใน CKDB เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบรรณารักษ์ หรือความรู้ความสามารถเฉพาะตัว ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงานที่มีการแลกเปลี่ยนถ่ายทอดกัน ระบบ CKDB ได้จัดเก็บความรู้ที่ใช้ในงานบริการตอบคำถามเฉพาะด้าน โดยประมวลจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม กลุ่มเล็กๆ ประกอบด้วยความรู้ 4 ประเภท ได้แก่ (1) เว็บไซต์ เป็นการรวบรวมเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้าน ให้ URL บรรณานุกรม และข้อมูลอื่นๆของเว็บไซต์ (2) คู่มือเฉพาะ (special guide) เป็นการรวบรวมความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติหรือวิธีการ โดยเป็นความรู้ที่มีค่าและมีอยู่ในตัวบรรณารักษ์ มีการจัดเก็บและเข้าถึงผ่าน CKDB ทางเว็บไซต์ (3) อีเมล เป็นเครื่องมือที่บรรณารักษ์ตอบคำถามใช้ติดต่อกับผู้ร่วมงานในการหาคำตอบเฉพาะด้านที่ตนไม่มีแหล่งข้อมูล โดย CKDB จะรวบรวมคำตอบที่มีการสื่อสารกันในระบบอีเมลไว้จำนวนมาก (4) ฐานข้อมูลภายใน เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรมรายการทรัพยากรในห้องสมุด ซึ่งใช้ประโยชน์ในการให้บริการตอบคำถามช่วยในการชี้แหล่งคำตอบที่อยู่ในทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในห้องสมุดมหาวิทยาลัย Rutgers (จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ 2550: 56-58)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

บุญส่ง หาญพานิช (2546) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย เก็บรวบรวมข้อมูลจากอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน จำนวน 19 แห่ง

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผู้บริหารมีความประสงค์ในระดับมากให้มีการสร้างรักษาบุคลากร การสร้างนักวิชาการ การกำหนดภาระงานของบุคลากร และการบริการความรู้ โดยต้องการให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามหน่วยงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการมากขึ้น

ทิพย์รัตน์ อดิวัฒน์ชัย (2550) ศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายผู้สอนและบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ด้านสภาพการจัดการความรู้ในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่าเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรใช้ประโยชน์สื่อสาร เชื่อมโยงข้อมูลในองค์กรมากที่สุด และการประชุมหรือแลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้อบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้อันเกี่ยวกับการทำงานมีน้อยที่สุด

นวลละออ แสงสุข (2550) ศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบัน ศึกษาปัญหาของการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบัน และเพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอนาคต ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 18 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ

1. การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ยุค คือยุคเริ่มแรก ความรู้ที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้เรียนรู้ทั้งจากภายนอกและจากกระบวนการทำงานยังกระจัดกระจาย และฝังตัวอยู่กับบุคลากรในแผนกต่างๆ ในแบบความรู้ในตัวยุคเริ่มพัฒนา เป็นยุคของการแสวงหาเครื่องมือเพื่อจัดการกับระบบการจัดการความรู้ โดยเครื่องมือหลักที่ใช้ คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านฮาร์ดแวร์ และยุคกำลังพัฒนา เป็นช่วงเวลาที่มีความรู้ซัดแจ้งใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมายทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยฯ เริ่มลงตัวและสามารถรวบรวมความรู้ซัดแจ้งต่างๆ ให้เป็นแนวคิดเพื่อสร้างเป็นนโยบายการจัดการความรู้ในระดับสูงได้

2. ปัญหาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบันพบว่า มี 10 ประการ มีปัญหาสำคัญประการหนึ่ง คือ การไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการแบ่งปันความรู้

3. ผลการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอนาคต ด้านการสร้างความรู้ พบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ให้มีการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน จัดให้มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงาน และจัดให้มีการเยี่ยมชมภายในหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เสนาะ กลิ่นงาม (2551) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ และพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อธิการบดี 6 คน และอาจารย์ 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความสำคัญและสิ่งที่จะต้องเป็นของกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนความรู้ของมหาวิทยาลัยพบว่า อธิการบดีให้ความเห็นว่า (1) ควรใช้ระบบการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน่วยงานและบุคลากรรับผิดชอบการนำความรู้ที่สร้างหรือบันทึกออกเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่างๆ และ (2) ใช้ระบบเอกสารหรือไม่ใช้ระบบเทคโนโลยี เช่น การประชุม การสนทนาแบบต่อหน้า ระบบเอกสาร การปิดประกาศป้ายนิเทศ/บอร์ดความรู้ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย ผู้บริหารพยายามสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่องระหว่างบุคลากรภายในและภายนอก และมีการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่คณาจารย์ที่เห็นว่กิจกรรมที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ผู้บริหารสนับสนุนให้อาจารย์ได้เรียนรู้เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน เช่น การให้ศึกษาต่อ อาจารย์มีอิสระในการแลกเปลี่ยนความรู้กับเครือข่ายความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ มีบรรยากาศการใช้หลักเหตุผล หลักวิชาการมากกว่าการใช้อารมณ์/ความรู้สึกของบุคคล บรรยากาศการทำงานมีลักษณะเป็นเพื่อนมากกว่าการเคารพเชื่อฟังและส่งเสริมให้อาจารย์คิดนอกกรอบ/ความคิดสร้างสรรค์

เสาวภา หลิมวิจิตร (2551) ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้ รวมถึงปัญหาในการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุดที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หัวหน้าห้องสมุด หรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในสำนักหอสมุด หรือหอสมุดกลางของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ รวมทั้งสิ้น 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ จากการศึกษาปัญหาในการจัดการความรู้ด้านอื่นๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาด้านอื่นๆ ในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ บุคลากรมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ และขาดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และการยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่น เป็นต้น

กาญจนา จันทร์วัน, นันทวัน อินทชาติ และศรินทร ภูจินดา (2552) ศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ และศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ 13 คน และผู้ที่เข้าร่วมกระบวนการจัดการความรู้ 13 คน รวม 26 คน จาก 13 หน่วยงานในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และเก็บข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย จำนวน 3 รอบ

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ

1. กระบวนการจัดการความรู้ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มี 6 กระบวนการ ได้แก่ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้

2. กระบวนการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จากการวิจัยพบว่า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีวิธีการ แนวทาง แผนปฏิบัติงานในการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้แก่ มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและจัดทำรายงานประจำปี รวมทั้งจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเป็นรูปเล่ม และมีการกระตุ้นให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอหัวข้อการอบรมและส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงาน และนาระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ ทั้งนี้กิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ การจัดประชุมสัมมนาโดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาให้ความรู้แก่บุคลากร การศึกษาดูงานนอกสถานที่

จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ (2552) ศึกษาการพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบันและปัญหาอุปสรรคการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ศึกษาวิเคราะห์แนวทางและความต้องการในเรื่องกระบวนการจัดการความรู้และปัจจัยที่สนับสนุนให้การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประสบผลสำเร็จ และนำผลการวิเคราะห์มาพัฒนาและนำเสนอตัวแบบกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิธีการวิจัยเป็นทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวิเคราะห์เอกสาร สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง 4 คน คณะกรรมการจัดการความรู้ 12 คน ผู้บริหารหน่วยงาน 29 คน และใช้แบบสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไป 154 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แบบบันทึกข้อมูลจากการสังเกตอย่างไม่มี

ส่วนร่วม แนวทางสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการจัดการความรู้ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบบสอบถาม และแบบประเมินความเหมาะสมของร่างตัวแบบกลยุทธ์การจัดการความรู้

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ

1. สภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า เริ่มนำการจัดการความรู้มาใช้เมื่อปลายปี พ.ศ. 2547

ด้านกระบวนการจัดการความรู้ เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มบุคลากรโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ได้แก่ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และชุมชนนักปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรค พบว่าวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่นำมาใช้เข้าใจยาก ใช้คำศัพท์หลายคำที่ไม่เข้าใจ และวงของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่ใช่คนที่รู้จริง มีแต่คนมาฟังมากกว่าถ่ายทอด

ด้านเครื่องมือในการสร้าง จัดระบบ และแบ่งปันความรู้ พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องของการใช้บล็อก เป็นการใช้เพื่อสื่อสารในเรื่องทั่วไป ไม่ได้ใช้เพื่อประโยชน์ในการทำงาน และขาดการใช้เครื่องมือที่เป็นการเล่าเรื่องความสำเร็จ หรือ storytelling

ความต้องการด้านกระบวนการ พบว่า ต้องการให้มีแนวปฏิบัติที่ดี ชุมชนแนวปฏิบัติ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเล่าเรื่องความสำเร็จ การเข้ากลุ่มระดมสมอง และการปฏิสัมพันธ์แบบเพื่อนช่วยเพื่อน ส่วนความต้องการด้านเครื่องมือ พบว่า ต้องการการสื่อสารทางออนไลน์ผ่านบล็อก การเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ในฐานข้อมูล/คลังข้อมูล

2. ข้อค้นพบด้านปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

ด้านวัฒนธรรมองค์กร สภาพปัจจุบัน พบว่า องค์กรมีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เน้นการพูดคุยกัน มีบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้าง เปิดรับความเปลี่ยนแปลงและความคิดใหม่ มีวัฒนธรรมการทำงานที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ การทำงานเน้นการให้ความสำคัญกับการใช้ความรู้ในการทำงาน โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ และมีความจริงใจและนับถือกัน

ปัญหาอุปสรรค พบว่า บุคลากรยังขาดวัฒนธรรมของการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น เห็นได้จากไม่ค่อยเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้ปฏิบัติงานยังมีความเคยชินกับความรู้เดิม ขาดวัฒนธรรมที่เน้นการให้รางวัลหรือการยกย่องชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานมีช่องว่างของการสื่อสารระหว่างกัน วัฒนธรรมการสื่อสารในหน่วยงานเน้นการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ อีเมลทำให้การเปิดกว้างทางความคิดน้อยลง

ความต้องการ มีความต้องการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ในตัวคน มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้ สร้างบรรยากาศการทำงานแบบ

เปิดกว้างทางความคิดและพร้อมที่จะรับฟังคนอื่น และมีความต้องการให้บุคลากรมีความจริงจังต่อกัน การนับถือกัน ไม่เน้นการใช้อำนาจ ต้องมีวัฒนธรรมแบบเสมอภาคกัน

3. กลยุทธ์การจัดการความรู้ที่มีความเด่นและสำคัญ ที่น่าจะส่งผลให้การดำเนินงานจัดการความรู้กับงานด้านการบริหารทั่วไปของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การผลักดันให้มีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นให้คนมีการแบ่งปันถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึก การให้ความสำคัญกับการใช้ความรู้ในการทำงาน และการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

ชุดิกาญจน์ ศรีวิบูลย์ (2554) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏและเพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการวิจัยในลักษณะของการวิจัยและพัฒนา ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ประกอบไปด้วยการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ภายในองค์กร การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ภายนอกองค์กร มีหน่วยงานรับผิดชอบดูแลระบบสารสนเทศขององค์กร มีโครงสร้างเครือข่ายภายในและภายนอก มีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ร่วมกัน มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย อาจารย์และบุคลากรมีความรู้ มีความสามารถในการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร อาจารย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

นันทะ บุตรน้อย (2554) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ศึกษาระดับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง 296 คน กลุ่มตัวอย่าง 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ด้านการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มหาวิทยาลัยมีหลายวิธีการในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งในรูปแบบเป็นเอกสาร ฐานความรู้ หรือกิจกรรมกลุ่ม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง และเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มหาวิทยาลัยมีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดี ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ด้านภาวะผู้นำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมีทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการจัดการความรู้

ปราณี แสงจันทร์ (2554) ศึกษาการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้ ศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ของบรรณารักษ์ในกระบวนการจัดการความรู้ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้หรือรับผิดชอบเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ

1. พฤติกรรมการรับรู้ของบรรณารักษ์ในกระบวนการจัดการความรู้ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีพฤติกรรมการรับรู้ในด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. พฤติกรรมการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในกระบวนการจัดการความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บรรณารักษ์มีส่วนร่วมในการระดมความคิดและแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน บรรณารักษ์มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมวิชาชีพผ่านทาง blog/facebook และบรรณารักษ์มีโอกาสดำเนินการและแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพอยู่เสมอ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ด้านกระบวนการมีปัญหาห้องสมุดไม่มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร/หน่วยงานอย่างเป็นระบบ ห้องสมุดไม่มีการจัดเก็บความรู้ต่างๆอย่างเป็นระบบและสามารถนำข้อมูลมาใช้ภายหลังได้ และระบบการจัดการความรู้ของห้องสมุดไม่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านผู้ปฏิบัติงาน พบว่า มีปัญหาด้านความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละท่าน มีข้อจำกัดในการเรียนรู้แตกต่างกัน และมีประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ไม่เพียงพอ

4. เปรียบเทียบการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา อายุ 20-30 ปี มีพฤติกรรมในการจัดการความรู้ด้านการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

มาพอนยา (Maпonya, 2004) ศึกษาการจัดการความรู้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยกรณีศึกษา University Of Natal, Pietermaritzburg Libraries ประชากรคือบรรณารักษ์ห้องสมุด เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ กิจกรรมการจัดการความรู้ที่มีการดำเนินการได้แก่ การร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในการแบ่งปันความรู้ และใช้ประโยชน์จากความรู้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อสนับสนุนความต้องการของผู้ใช้ และบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการถ่ายทอดความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในรูปแบบที่หลากหลายอย่างไม่เป็นทางการภายในห้องสมุด รองลงมา มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นทางการ โดยการถ่ายทอดความรู้ผ่านการเขียน เช่น การตีพิมพ์ในวารสาร และการทำงานเป็นทีมงาน

รอย และไซแมน (Rooi and Snyman, 2006) วิเคราะห์เนื้อหาวรรณกรรมเกี่ยวกับโอกาสในการจัดการความรู้สำหรับบรรณารักษ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานความก้าวหน้าของงานวิจัยเกี่ยวกับโอกาสของบรรณารักษ์ในบริบทของการจัดการความรู้ งานวิจัยใช้การวิเคราะห์วรรณกรรมจากวารสาร Library Literature ที่ถูกตีพิมพ์ภายในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา คัดเลือกจากบทความวารสาร ไม่รวมปริทัศน์หนังสือ บทความวิชาการ จดหมายถึงบรรณารักษ์ ข่าวเกี่ยวกับบุคคลหรือการประชุม และโฆษณา ได้บทความวารสารทั้งหมด 28 บทความ และวิเคราะห์ด้วยคำบ่งชี้ “การจัดการความรู้” “บรรณารักษ์” และ “โอกาสหรือความท้าทาย”

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ในบริบทของการจัดการความรู้ มีการเปิดโอกาสเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์มีการกำหนดสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดการระบូ การกำหนด การแบ่งปัน และการใช้สารสนเทศและความรู้ เช่น การสร้างบรรยากาศที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย และกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ประเภทที่ฝังอยู่ในตัวคนระหว่างบุคลากร ซึ่งสถานการณ์นี้จะนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ และเกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ส่งผลดีต่อองค์กร เครื่องมือและเทคนิคที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ฐานข้อมูล วิกิปฏิบัติที่ดีที่สุด ไคเร็กทอรีผู้เชี่ยวชาญ สมุดหน้าเหลือง แผนที่ความรู้ อินทราเน็ต และเว็บทำ รวมถึงบรรณารักษ์ควรจะได้รับรางวัลเมื่อได้ทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นอกจากนี้ยังมีความรับผิดชอบที่บรรณารักษ์ควรจะตระหนัก ได้แก่ การตระหนักถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม การสร้างรูปแบบที่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ การสร้างและรักษาฐานข้อมูล

ผู้เชี่ยวชาญและฐานข้อมูลวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด การพัฒนารูปแบบการใช้งานอินทราเน็ตขององค์กร และเว็บท่า และการเป็นผู้นำในการพัฒนาวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร

สำหรับทักษะที่บรรณารักษ์ควรจะต้องมี คือ การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การสื่อสาร ภาวะผู้นำ และทักษะทางเทคนิค

เจน (Jain, 2007) ศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในแอฟริกาตะวันออกและแอฟริกาใต้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้อำนวยการ หรือบรรณารักษ์ หรือตัวแทนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จาก 17 ประเทศในแอฟริกาตะวันออก และแอฟริกาใต้ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจาก 20 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์ และแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ มีเพียง 50 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานห้องสมุดที่มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เข้มแข็ง แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปารีโรค, เดนิสการ์ และเฟททาฮี (Parirokh, Danesgar and Fattahi, 2008) ศึกษาความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (reference librarian) ผู้เป็นสมาชิกของ RUSA Electronic Discussion Group โดย RUSA เป็นแผนกหนึ่งของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การอภิปรายกลุ่มแล้วนำผลที่ได้จากการอภิปรายกลุ่มไปสร้างแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ

1. บรรณารักษ์ใช้แหล่งความรู้ ส่วนใหญ่จากประสบการณ์ของบุคคล การปรึกษาเพื่อนร่วมงาน การใช้ทรัพยากรห้องสมุด และอินเทอร์เน็ต
2. กิจกรรมและกลยุทธ์ที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ ได้แก่ การฝึกอบรม จดหมายข่าวออนไลน์ การสอนงาน การอภิปรายกลุ่ม การสื่อสารหลายช่องทาง คู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นทางการของบุคลากร และเอกสารการปฏิบัติงาน
3. จากผลการศึกษาสามารถสรุปความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ ดังนี้

3.1 ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ส่วนใหญ่ยังไม่มียุทธศาสตร์และกลยุทธ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดโครงสร้างการจัดการความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสม

3.2 ควรมีการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีการสื่อสารภายในห้อง

สมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การติดตั้งระบบการแจ้งเตือน การมีฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ มีจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ มีบริการตอบคำถามอ้างอิงเสมือน และการมีเครือข่ายทางสังคม เป็นต้น

3.3 ควรมีการยอมรับความต้องการทางเทคโนโลยี และมีวิธีการบูรณาการในการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลมากกว่าการมีมุมมองการทำงานแบบดั้งเดิม เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์

3.4 ควรมีการจัดเตรียมการสื่อสารหลายช่องทางสำหรับบรรณารักษ์ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.5 ความรู้ในองค์กรเป็นสิ่งมีคุณค่า ดังนั้น การจัดการความรู้ในองค์กรจึงต้องมีการส่งเสริมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

ร็อกนุซซามันและยูเมโนโต (Roknuzzaman and Umenoto, 2009) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่มีต่อการจัดการความรู้ในห้องสมุด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่เข้าร่วมการประชุมของสหพันธ์นานาชาติแห่งสถาบันและสมาคมห้องสมุด ครั้งที่ 74 (World Library and Information congress 74th IFLA) เมื่อวันที่ 10-14 สิงหาคม 2551 ณ ควิเบก ประเทศแคนาดา และเข้าร่วมการประชุมระบบห้องสมุดดิจิทัล เมื่อวันที่ 16-20 มิถุนายน 2551 ณ พิตส์เบิร์ก รัฐเพนซิลเวเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีการคัดเลือกผู้เข้าร่วมอย่างเจาะจง จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในห้องสมุด ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากไม่มีการกำหนดและรวบรวมความรู้ รวมถึงไม่มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยห้องสมุดมีการจัดหาเผยแพร่สารสนเทศทั้งในรูปแบบเอกสารและดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ห้องสมุดไม่มีการรวบรวมและแลกเปลี่ยนความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดไม่มีความรู้สึกว่ามีเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้ระบบการจัดการความรู้ยังไม่สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีการแบ่งปันความรู้ กล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมของห้องสมุดไม่สนับสนุนและไม่เห็นคุณค่าของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน

ควาง-เลียง ลู, เซน-ชิ เชียง และอิน-ลิน ฮู (Kuang-Liang Liu, Chen-Chi Chang and In-Lin Hu, 2010) ศึกษาลักษณะงานที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์ 204 คน จากห้องสมุดประชาชน 13 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 40 แห่ง ห้องสมุดเฉพาะ 6 แห่ง และหอสมุดแห่งชาติ 1 แห่ง เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ อัตลักษณ์กลุ่มของบรรณารักษ์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความสำคัญที่ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยลักษณะงาน เช่น วิธีการทำงาน งานที่หลากหลาย และความคิดเห็นของกลุ่ม มีผลโดยตรงต่ออัตลักษณ์กลุ่ม และอัตลักษณ์กลุ่มจะทำให้บรรณารักษ์มีการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ ห้องสมุดควรปรับปรุงประสิทธิภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในส่วนของกรออกแบบงานและการรับรู้รายบุคคล

ฮาโรนี (Aharony, 2011) ศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือบรรณารักษ์ชาวอิสราเอล 2 กลุ่ม ได้แก่ บรรณารักษ์สถานศึกษา และบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 190 คน

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ บุคลิกภาพและลักษณะสถานการณ์มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของประชากรที่ศึกษา และรางวัลมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยบรรณารักษ์มีความมั่นใจในองค์กรเมื่อได้รับรางวัล และจะให้ความร่วมมือแก่องค์กร รวมถึงจะมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุดควรมีการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นาซิม และมุกเฮอจี (Nazim and Mukherjee, 2012) ศึกษาการใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศอินเดีย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์และผู้ช่วยบรรณารักษ์ จำนวน 62 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัย 27 แห่ง และห้องสมุดสถาบันการจัดการในอินเดีย 7 แห่ง เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ มีการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเน้นการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ซัดแน่นมากที่สุด และมีการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ อีเมล, เว็บบ 2.0 ในการแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวคนมากที่สุด

นูร์ อติลัน นอร์ดีน, นอร์มาลา โดะ และวัน อัมมิ คาลสม มืออร์ โอสแมน (Noor Asilah Nordin, Normala Daud, and Wan Umami Kalsom Meor Osman, 2012) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซีย และศึกษาระดับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซีย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรที่ทำงานในสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซีย จำนวน 400 คน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซีย มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ทัศนคติ การปฏิบัติตามบรรทัดฐาน การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งการมีทัศนคติที่ดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซีย เห็นด้วยที่จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซียยังอยู่ในระดับน้อย

ดอคเทศมาติ และเบาซารี (Dokhtesmati and Bousari, 2013) ศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาอิหร่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในสถาบันการศึกษาอิหร่าน โดยศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาอิหร่าน ตั้งแต่ปี 2008 เป็นต้นไป และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ปัจจัยต่างๆ ยังไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสถาบันการศึกษาอิหร่านอย่างเพียงพอ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล โดยบุคคลยังไม่มีเวลาว่างใจกัน ไม่มีเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขาดทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยด้านองค์กร พบว่าโครงสร้างขององค์กรเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และองค์กรไม่มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้บุคลากรไม่มีแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และไม่เต็มใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ฟูลวูด, โรว์เลย์ และเดลบริดจ์ (Fullwood, Rowley and Delbridge, 2013) ศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัยในอังกฤษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยในอังกฤษ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักวิชาการจาก 11 มหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันมาก คือ ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลการวิจัย ความรู้เกี่ยวกับการสอน และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติ นักวิชาการมีทัศนคติที่ดีและมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเห็นว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ และโครงสร้างขององค์กร

โดยสรุป ผลการปริทัศน์เอกสารและงานวิจัย พบว่า กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหลากหลายรูปแบบ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปแบบของเอกสาร การจัดทำสมุดหน้าเหลือง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การจัดทำฐานความรู้ การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล ได้แก่ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ การใช้

ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การสอนงาน เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศูนย์วิทยสนเทศ ทีมข้ามสายงาน การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม เพื่อนช่วยเพื่อน การระดมสมอง วงจรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ยกกำลังสามบวกคว่ำ การพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ การศึกษาดูงานนอกสถานที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น ทัศนคติ ความตั้งใจ บุคลิกภาพ สถานการณ์ วัฒนธรรมองค์กร การให้รางวัล เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดจากตัวบุคคล เช่น ไม่มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรอย่างเป็นระบบ การมีประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ไม่เพียงพอ การไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาด้านองค์กร เช่น ขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขาดวัฒนธรรมที่เน้นการให้รางวัลหรือการยกย่องชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความไม่สอดคล้องระหว่างความต้องการส่วนบุคคล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 79 แห่ง ประกอบด้วย บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 16 แห่ง บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 14 แห่ง บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง มีบรรณารักษ์ทั้งสิ้น จำนวน 1,129 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครชชีและมอร์แกน (พวา พันธุ์เมฆา 2549: 204) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified sampling) จำแนกตามประเภทสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 613 คน

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างบรรณารักษ์จำแนกตามประเภทสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

บรรณารักษ์ตามประเภทสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ	438	205
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	350	186
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	266	159
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	75	63
รวม	1,129	613

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีกระบวนการ ดังนี้

2.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหนังสือ บทความ และงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดในการทำงานปัจจุบัน ประเภทของบุคลากร ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน ตำแหน่งงาน แผนกงานที่สังกัด และประสบการณ์การจัดการความรู้ในองค์กรปัจจุบัน ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีการปฏิบัติมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีการปฏิบัติมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีการปฏิบัติปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีการปฏิบัติน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีการปฏิบัติน้อยที่สุด

กรณีบรรณารักษ์ตอบแบบสอบถามในช่อง 0 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติ ได้กำหนดให้ค่านี้น่าหนักเป็นศูนย์ และไม่นำมาหาค่าทางสถิติ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่น้อยที่สุด
ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ
ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถาม
สามารถเขียนแสดงความคิดเห็นในประเด็น แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะก้าวไปสู่การเป็น
องค์กรแห่งการเรียนรู้ และข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.3 นำแบบสอบถามฉบับที่ร่างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
เพื่อตรวจสอบ และปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำ

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องของขอบเขตเนื้อหา
ความเหมาะสมของการใช้ภาษา และความชัดเจนของคำถามแต่ละข้อ

2.5 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ด้วยวิธีการ
IOC (index of item objective congruence) โดยพิจารณาเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ได้คะแนน IOC ตั้งแต่
0.6 ขึ้นไป และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2.6 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งเพื่อให้อาจารย์ตรวจ
แก้ไข เมื่อแก้ไขตามคำแนะนำและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว
จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มทดลอง

2.7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (try out) กับบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 30 คน ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา และความชัดเจนของข้อคำถาม

2.8 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จ ได้ค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.941 สูงกว่า 0.75 ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยได้

2.9 เสนอผลการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการทำสำเนาแบบสอบถาม จำนวน 902 ชุด แล้วนำไปเก็บข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีกระบวนการ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำบันทึกข้อความเสนอขออนุญาตจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อออกหนังสือราชการขอความร่วมมือในการทำวิจัยถึงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย

3.2 ผู้วิจัยนำหนังสือราชการที่ออกโดยหน่วยงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พร้อมแบบสอบถามจัดส่งทางไปรษณีย์ไปยังห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยเจ้าหน้าที่ช่องและติดแสตมป์กลับคืนมายังผู้วิจัย

3.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาพร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้จำนวน 600 ฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หากค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หากค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนบรรณารักษ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น

5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 600 คน ข้อมูลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัด ในการทำงานปัจจุบัน ประเภทของบุคลากร ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน ตำแหน่งงาน แผนกงาน/ฝ่าย/กลุ่มภารกิจที่สังกัด และประสบการณ์การจัดการความรู้ในองค์กรปัจจุบัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	69	11.50
หญิง	531	88.50
รวม	600	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	19	3.20
25 – 29 ปี	75	12.50
30 – 34 ปี	125	20.80
35 – 39 ปี	114	19.00
40 – 44 ปี	78	13.00
45 – 49 ปี	56	9.30
50 ปีขึ้นไป	133	22.20
รวม	600	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	365	60.80
ปริญญาโท	232	38.70
ปริญญาเอก	3	00.50
รวม	600	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดในการทำงานปัจจุบัน		
มหาวิทยาลัยของรัฐ	202	33.70
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	178	29.70
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	158	26.30
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	62	10.30
รวม	600	100.00
ประเภทของบุคลากร		
ข้าราชการ	174	29.00
พนักงานมหาวิทยาลัย	338	56.30
พนักงานราชการ	36	6.00
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย	52	8.70
รวม	600	100.00
ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน		
น้อยกว่า 5 ปี	124	20.70
5 – 9 ปี	120	20.00
10 – 14 ปี	107	17.80
15 – 19 ปี	92	15.30
20 ปี ขึ้นไป	157	26.20
รวม	600	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	345	57.50
ระดับหัวหน้างาน	75	12.50
ระดับชำนาญการ	97	16.20
ระดับชำนาญการพิเศษ	74	12.30
ระดับเชี่ยวชาญ	9	1.50
ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ	00	0.00
รวม	600	100.00
แผนงาน / ฝ่าย / กลุ่มภารกิจ ที่สังกัด		
งานบริการสารสนเทศ	233	38.80
งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	66	11.00
งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	113	18.80
งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	142	23.70
งานสื่อโสตทัศนศึกษา	12	2.00
งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	21	3.50
งานอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ	1	0.20
งานด้านหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	12	2.00
รวม	600	100.00
ประสบการณ์การจัดการความรู้ในองค์กรปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	45	7.50
1 – 2 ปี	136	22.70
3 – 4 ปี	155	25.80
มากกว่า 4 ปี	264	44.00
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บรรณารักษ์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 531 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50 เพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 รองลงมามีอายุระหว่าง 30-34 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และมีอายุน้อยกว่า 25 ปีน้อยที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า บรรณารักษ์มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.50

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดในการทำงานปัจจุบัน พบว่า บรรณารักษ์ทำงานสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 สังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30

ประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 เป็นลูกจ้างมหาวิทยาลัย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และเป็นพนักงานราชการน้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรปัจจุบันตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมาทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และทำงานในองค์กรปัจจุบันระหว่าง 15-19 ปี น้อยที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30

ตำแหน่งงาน พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ทำงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาทำงานในระดับชำนาญการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 และไม่มีผู้ปฏิบัติงานในระดับเชี่ยวชาญพิเศษ

แผนกงานหรือฝ่ายหรือกลุ่มภารกิจที่สังกัด พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่สังกัดงานบริการสารสนเทศ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาสังกัดงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และสังกัดงานอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

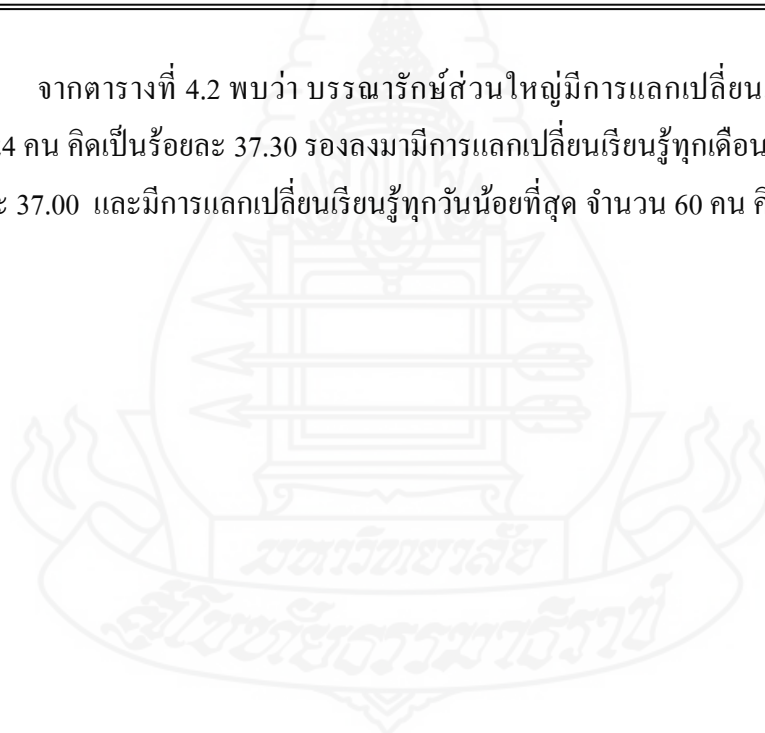
ประสบการณ์การจัดการความรู้ในองค์กรปัจจุบัน พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การจัดการความรู้มากกว่า 4 ปี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และมีประสบการณ์การจัดการความรู้น้อยกว่า 1 ปีน้อยที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตอนที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.2 ความถี่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความถี่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในช่วงรอบปีที่ผ่านมา		
ทุกวัน	60	10.00
ทุกสัปดาห์	94	15.70
ทุกเดือน	222	37.00
ทุก 2-3 เดือน	224	37.30
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุก 2-3 เดือน จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมา มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกเดือน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกวันน้อยที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00



ตารางที่ 4.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กรห้องสมุด

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ		ม.ในกำกับ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	\bar{X}	S.D. ปศ	\bar{X}	S.D. ปศ	\bar{X}	S.D. ปศ	\bar{X}	S.D. ปศ	\bar{X}	S.D. ปศ
1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์										
1.1 การจัดเก็บความรู้ในรูปเอกสาร/สิ่งพิมพ์										
1.1.1 เขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุด (N=557)	3.17	1.14 ป	2.92	1.09 ป	3.44	0.92 ป	3.30	1.07 ป	3.18	1.08 ป
1.1.2 เขียนคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง (N=577)	3.42	1.05 ป	3.25	1.05 ป	3.83	0.90 ม	3.50	1.08 ม	3.49	1.03 ป
1.1.3 ร่วมเขียนรายงานประจำปีของห้องสมุด (N=495)	3.08	1.23 ป	2.81	1.17 ป	3.18	1.03 ป	2.92	1.06 ป	3.01	1.14 ป
1.1.4 บันทึกความรู้และวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดไว้ในแฟ้ม สะสมงานและแฟ้มสรุปรายงาน (N=562)	3.15	1.20 ป	2.97	1.09 ป	3.61	0.97 ม	3.46	1.18 ป	3.26	1.13 ป
1.1.5 รวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มี ความรู้ด้านห้องสมุดไว้ในเอกสาร (N=538)	2.75	1.08 ป	2.97	1.10 ป	3.20	1.09 ป	3.12	1.11 ป	2.98	1.11 ป
ภาพรวม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	3.23	0.78 ป	3.07	0.78 ป	3.45	0.67 ป	3.33	0.76 ป	3.27	0.76 ป

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ		ม.ในกำกับ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	\bar{X}	S.D. ปผ	\bar{X}	S.D. ปผ	\bar{X}	S.D. ปผ	\bar{X}	S.D. ปผ	\bar{X}	S.D. ปผ
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์										
2.1 การจัดทำฐานความรู้										
2.1.1 บันทึกความรู้ ประสบการณ์และทักษะต่างๆ ไว้ในฐานความรู้ของห้องสมุด (N=552)	2.90	1.22 ป	2.88	1.11 ป	2.97	0.90 ป	2.97	1.00 ป	2.92	1.05 ป
2.1.2 รวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มี ความรู้ไว้ในฐานความรู้ของห้องสมุด (N=532)	2.86	1.11 ป	3.00	1.08 ป	2.96	0.92 ป	3.05	1.02 ป	2.95	1.04 ป
2.1.3 แสวงหาความรู้เกี่ยวกับการทำงานจากระบบ ฐานความรู้ของห้องสมุด (N=577)	3.14	1.09 ป	3.21	1.05 ป	3.35	0.88 ป	3.31	0.89 ป	3.23	1.01 ป
ภาพรวม การจัดทำฐานความรู้	3.01	0.97 ป	3.06	0.88 ป	3.11	0.77 ป	3.12	0.85 ป	3.06	0.88 ป

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ		ม.ในกำกับ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	\bar{X}	S.D. ปพ	\bar{X}	S.D. ปพ	\bar{X}	S.D. ปพ	\bar{X}	S.D. ปพ	\bar{X}	S.D. ปพ
2.2 การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร										
2.2.1 ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล, เว็บบอร์ด, เฟซบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้ และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและเรื่องต่างๆกับผู้อื่น (N=593)	3.68	1.07 ม	3.75	1.05 ม	3.87	0.90 ม	4.13	0.84 ม	3.80	1.00 ม
ภาพรวมการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.68	1.07 ม	3.75	1.05 ม	3.87	0.90 ม	4.13	0.84 ม	3.80	1.00 ม
ภาพรวมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.21	0.87 ป	3.23	0.78 ป	3.32	0.71 ป	3.39	0.74 ป	3.27	0.79 ป

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ		ม.ในกำกับ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	\bar{X}	S.D. ป.ศ.	\bar{X}	S.D. ป.ศ.	\bar{X}	S.D. ป.ศ.	\bar{X}	S.D. ป.ศ.	\bar{X}	S.D. ป.ศ.
3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล										
3.1 การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้										
3.1.1 แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นและประสบการณ์ กับเพื่อนบรรณารักษ์และเพื่อนร่วมงานอื่นๆใน องค์กรที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน (N=596)	3.39	1.02 ป.	3.47	1.08 ป.	3.63	0.87 ม.	3.61	0.86 ม.	3.50	0.99 ม.
3.1.2 แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นและประสบการณ์ กับบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่นที่สนใจเรื่องเดียวกัน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก (N=572)	3.13	1.07 ป.	3.11	1.12 ป.	3.28	0.95 ป.	3.48	1.03 ป.	3.20	1.05 ป.
3.1.3 เป็นสมาชิกคณะทำงานด้านห้องสมุด ทั้งที่จัดขึ้นจากภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร (N=529)	3.48	1.24 ป.	3.42	1.15 ป.	3.02	1.01 ป.	3.02	1.16 ป.	3.29	1.16 ป.

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ		ม.ในกำกับ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	\bar{X}	S.D. ป.ศ	\bar{X}	S.D. ป.ศ	\bar{X}	S.D. ป.ศ	\bar{X}	S.D. ป.ศ	\bar{X}	S.D. ป.ศ
ภาพรวมการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	3.39	0.87 ป	3.38	0.83 ป	3.34	0.76 ป	3.44	0.82 ป	3.38	0.82 ป
3.2 การใช้ระบบพี่เลี้ยง										
3.2.1 มีพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและดูแลอย่างใกล้ชิด เมื่อประสบปัญหาการปฏิบัติงาน (N=540)	3.02	1.23 ป	2.91	1.15 ป	2.97	1.08 ป	3.39	1.05 ป	3.01	1.15 ป
3.2.2 เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำการทำงานกับ บรรณารักษ์และเพื่อนร่วมงานที่เข้าใหม่ (N=586)	3.40	1.21 ป	3.24	1.15 ป	3.38	0.91 ป	3.34	1.05 ป	3.34	1.07 ป
ภาพรวมการใช้ระบบพี่เลี้ยง	3.26	0.96 ป	3.13	0.96 ป	3.16	0.85 ป	3.41	0.85 ป	3.21	0.92 ป

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ			ม.ในกำกับ			ม.ราชภัฏ			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
3.3 การสับเปลี่ยนงาน															
3.3.1 ใช้ความรู้ ประสบการณ์และทักษะจากการทำงานเดิมได้เมื่อมีการหมุนเวียนไปปฏิบัติงานอื่นในห้องสมุด (N=546)	3.23	1.19	ป	3.18	1.10	ป	3.65	1.00	ม	3.48	1.05	ป	3.37	1.11	ป
3.3.2 ปฏิบัติงานแทนบรรณารักษ์คนอื่นได้เมื่อบรรณารักษ์ไม่อยู่หรือเมื่อบรรณารักษ์ลาออกไป (N=579)	3.56	1.09	ม	3.43	1.14	ป	3.78	0.89	ม	3.90	0.87	ม	3.62	1.04	ม
3.3.3 ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และทักษะต่างๆ ให้กับเพื่อนบรรณารักษ์และเพื่อนร่วมงานอื่น เมื่อย้ายไปอยู่แผนกหรือหน่วยงานใหม่ของห้องสมุด (N=569)	3.45	1.03	ป	3.31	1.07	ป	3.66	0.934	ม	3.82	0.91	ม	3.50	1.02	ม
3.3.4 ได้รับการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และทักษะต่างๆจากเพื่อนบรรณารักษ์และเพื่อนร่วมงานอื่นๆในแผนกงานหรือหน่วยงานที่ย้ายไปอยู่ของห้องสมุด (N=567)	3.24	1.11	ป	3.21	1.10	ป	3.55	0.89	ม	3.67	0.89	ม	3.36	1.04	ป

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ		ม.ในกำกับ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม						
	\bar{X}	S.D. ปพ	\bar{X}	S.D. ปพ	\bar{X}	S.D. ปพ	\bar{X}	S.D. ปพ	\bar{X}	S.D. ปพ					
ภาพรวมการสับเปลี่ยนงาน	3.42	0.88	ป	3.38	0.90	ป	3.67	0.78	ม	3.72	0.76	ม	3.51	0.86	ม
3.4 การสอนงาน															
3.4.1 ได้รับการสอนงานจากหัวหน้างาน/เพื่อนบรรณารักษ์ (N=578)	3.60	1.12	ม	3.38	1.06	ป	3.63	0.93	ม	3.75	1.13	ม	3.56	1.06	ม
3.4.2 สอนงานให้บรรณารักษ์คนอื่น (N=586)	3.56	1.07	ม	3.44	1.12	ป	3.56	0.93	ม	3.76	0.88	ม	3.54	1.03	ม
ภาพรวมการสอนงาน	3.59	0.93	ม	3.40	0.96	ป	3.60	0.77	ม	3.60	0.77	ม	3.55	0.90	ม
3.5 เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้															
3.5.1 นำเสนอผลงานต่อที่ประชุมของห้องสมุด (N=545)	2.94	1.11	ป	3.02	1.17	ป	3.14	1.00	ป	3.07	1.01	ป	3.03	1.09	ป
3.5.2 ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และ ความคิดเห็นกับผู้เข้าร่วมประชุม (N=581)	3.32	0.91	ป	3.27	1.09	ป	3.39	0.98	ป	3.25	0.99	ป	3.32	0.99	ป
3.5.3 เข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ เช่นการเสวนา(N=590)	3.58	0.89	ม	3.49	1.12	ป	3.56	0.96	ม	3.82	0.90	ม	3.57	0.98	ม
3.5.4 เป็นวิทยากรให้ความรู้ในเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ (N=491)	2.74	1.17	ป	2.93	1.19	ป	2.87	1.17	ป	2.92	0.99	ป	2.85	1.16	ป

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ			ม.ในกำกับ			ม.ราชภัฏ			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
3.5.5 ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ กับเพื่อนบรรณารักษ์และเพื่อนร่วมงานหลังจาก ปฏิบัติงานใดงานหนึ่งร่วมกันเสร็จแล้ว (N=586)	3.26	0.92	ป	3.14	1.07	ป	3.28	0.88	ป	3.21	1.00	ป	3.23	0.96	ป
ภาพรวมเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.25	0.72	ป	3.30	0.90	ป	3.33	0.75	ป	3.42	0.65	ป	3.30	0.78	ป
3.6 การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้															
3.6.1 เล่าเรื่องความสำเร็จหรือความภาคภูมิใจ ของตัวเองให้เพื่อนร่วมงานฟัง (N=566)	2.83	1.03	ป	2.96	0.99	ป	2.98	1.03	ป	3.22	0.93	ป	2.95	1.01	ป
3.6.2 บอกกล่าวสิ่งที่ผิดพลาดเกี่ยวกับงานให้เพื่อน ร่วมงานฟัง (N=574)	2.99	0.98	ป	2.98	1.03	ป	3.14	0.96	ป	3.31	0.97	ป	3.06	0.99	ป
3.6.3 นำความรู้ ข้อคิด ที่ได้รับฟังจากเพื่อนร่วมงานมา ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ (N=590)	3.45	0.90	ป	3.42	0.98	ป	3.50	0.87	ม	3.61	0.93	ม	3.47	0.92	ป
ภาพรวมการสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.14	0.81	ป	3.16	0.86	ป	3.22	0.84	ป	3.41	0.85	ป	3.20	0.84	ป

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ			ม.ในกำกับ			ม.ราชภัฏ			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ป.ศ.	\bar{X}	S.D.	ป.ศ.	\bar{X}	S.D.	ป.ศ.	\bar{X}	S.D.	ป.ศ.	\bar{X}	S.D.	ป.ศ.
3.7 ทีมข้ามสายงาน															
3.7.1 เป็นสมาชิกของทีมหรือกลุ่มที่สมาชิกมีความ เชี่ยวชาญแตกต่างกันและมาจากหน่วยงาน ต่างๆ ภายในห้องสมุด (N=545)	2.94	1.08	ป	2.81	1.03	ป	3.01	0.99	ป	3.18	1.16	ป	2.95	1.05	ป
3.7.2 ถ่ายทอดความรู้ของตัวเองให้สมาชิกในทีม (N=555)	3.10	0.95	ป	2.96	1.03	ป	3.09	0.99	ป	3.27	1.08	ป	3.07	1.00	ป
3.7.3 ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่แปลกใหม่โดย การเรียนรู้จากสมาชิกในทีม (N=559)	3.19	0.93	ป	3.08	1.02	ป	3.11	0.97	ป	3.29	1.04	ป	3.14	0.98	ป
3.7.4 บันทึกความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การทำงาน ร่วมกัน (N=552)	2.98	1.03	ป	2.87	1.08	ป	3.12	0.98	ป	3.27	1.07	ป	3.02	1.04	ป
ภาพรวมทีมข้ามสายงาน	3.09	0.83	ป	2.95	0.89	ป	3.09	0.88	ป	3.28	0.98	ป	3.07	0.88	ป

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ		ม.ในกำกับ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล		รวม	
	\bar{X}	S.D. ปผ	\bar{X}	S.D. ปผ	\bar{X}	S.D. ปผ	\bar{X}	S.D. ปผ	\bar{X}	S.D. ปผ
3.8 เพื่อนช่วยเพื่อน										
3.8.1 ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อ เพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงาน (N=596)	3.66	0.97 ม	3.57	1.00 ม	3.59	0.94 ม	3.61	1.08 ม	3.61	0.98 ม
3.8.2 ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วย แก้ไขปัญหการทำงาน (N=591)	3.48	0.97 ป	3.50	0.92 ม	3.64	0.91 ม	3.67	1.00 ม	3.55	0.95 ม
3.8.3 เมื่อได้รับความรู้ใหม่ๆจะถ่ายทอดความรู้ เหล่านั้นให้เพื่อนร่วมงาน (N=594)	3.58	0.88 ม	3.58	0.96 ม	3.61	0.84 ม	3.74	0.96 ม	3.60	0.90 ม
ภาพรวมเพื่อนช่วยเพื่อน	3.59	0.84 ม	3.56	0.88 ม	3.61	0.81 ม	3.67	0.95 ม	3.59	0.86 ม
3.9 การระดมสมอง										
3.9.1 ร่วมคิดและค้นหาวิธีการใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อพัฒนางานในห้องสมุด (N=596)	3.62	0.92 ม	3.42	0.99 ป	3.64	0.88 ม	3.52	0.99 ม	3.56	0.94 ม

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ			ม.ในกำกับ			ม.ราชภัฏ			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล			รวม		
	\bar{X}	SD	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
3.9.2 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ร่วมคิดและค้นหา วิธีการแก้ปัญหางานกับเพื่อนร่วมงาน (N=598)	3.63	0.86	ม	3.53	0.98	ม	3.69	0.87	ม	3.65	0.98	ม	3.62	0.91	ม
ภาพรวมการระดมสมอง	3.62	0.86	ม	3.49	0.93	ป	3.66	0.85	ม	3.58	0.93	ม	3.59	0.89	ม
ภาพรวมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล	3.45	0.61	ป	3.44	0.64	ป	3.42	0.63	ป	3.65	0.57	ม	3.46	0.62	ป
ภาพรวมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.04	0.79	ป	2.96	0.86	ป	3.31	0.63	ป	3.27	0.78	ป	3.46	0.58	ป

จากตาราง 4.3 พบว่า บรรณารักษ์มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X}=3.27$) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=3.27$) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล ($\bar{X}=3.46$)

เมื่อพิจารณาแต่ละกิจกรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ทุกกิจกรรมระดับปานกลาง โดยเขียนคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.49$) ส่วนรวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ด้านห้องสมุดไว้ในเอกสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.98$)

พิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=3.23$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=3.07$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.45$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=3.33$) และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกกิจกรรมระดับปานกลาง ยกเว้น บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับมาก 2 กิจกรรม คือ เขียนคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง ($\bar{X}=3.83$) และบันทึกความรู้และวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในแฟ้มสะสมงานและแฟ้มสรุปรายงาน ($\bar{X}=3.61$) ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คือ เขียนคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง ($\bar{X}=3.50$)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการจัดทำฐานความรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$) ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการจัดทำฐานความรู้ทุกกิจกรรมในระดับปานกลาง ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล, เว็บบอร์ด, เฟซบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้และถ่ายทอดความรู้กับผู้อื่น บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกประเภทมีการปฏิบัติในอยู่ในระดับ

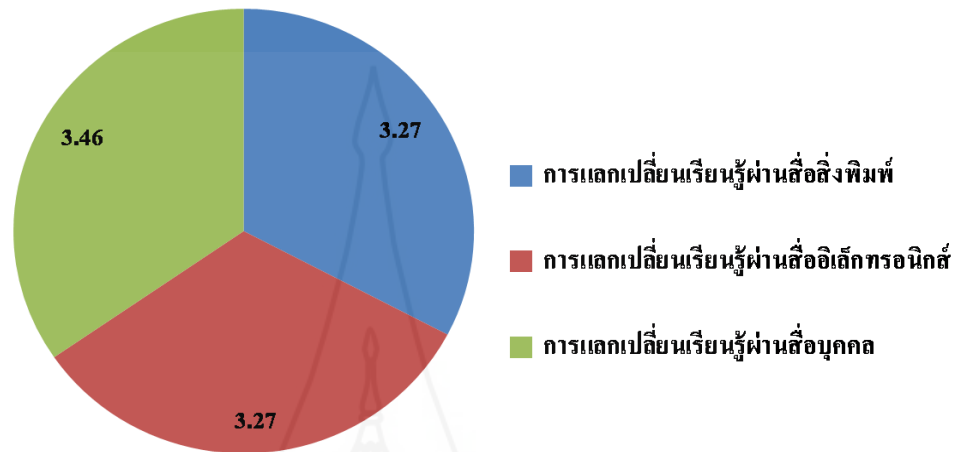
มาก (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=3.68$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=3.75$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.87$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=4.13$)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลในระดับมากและระดับปานกลาง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีการปฏิบัติในระดับมาก ได้แก่ เพื่อนช่วยเพื่อน ($\bar{X}=3.59$) การระดมสมอง ($\bar{X}=3.59$) การสอนงาน ($\bar{X}=3.55$) การสับเปลี่ยนงาน ($\bar{X}=3.51$) ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง ได้แก่ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X}=3.38$) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X}=3.30$) การใช้ระบบพี่เลี้ยง ($\bar{X}=3.21$) การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X}=3.20$) และทีมข้ามสายงาน ($\bar{X}=3.07$)

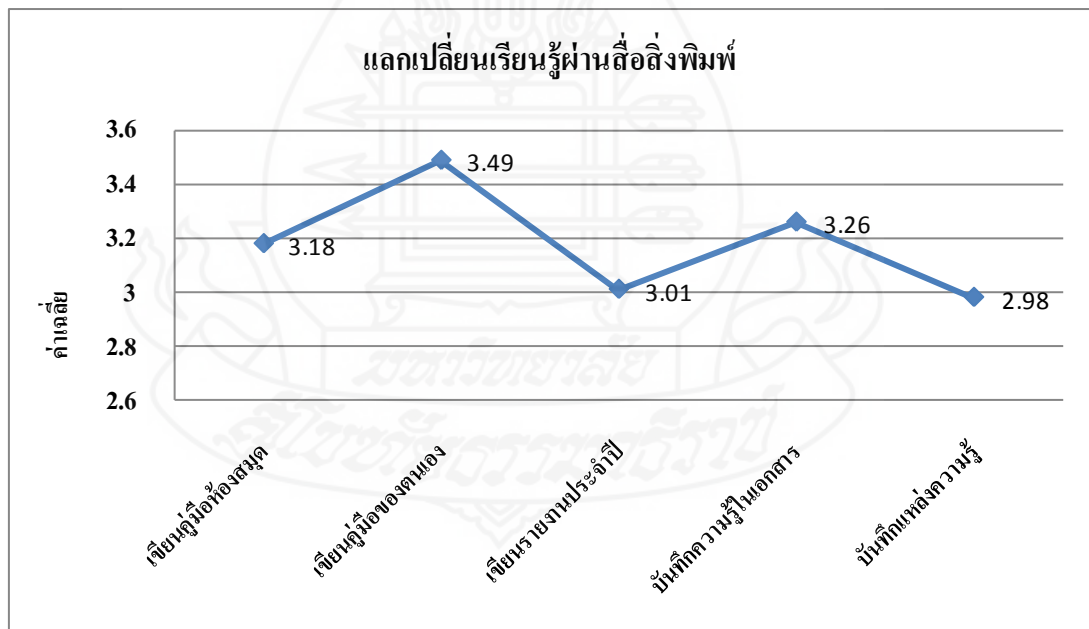
เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=3.45$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=3.44$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.42$) ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการระดมสมองมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.62$) บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.56$) ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการสับเปลี่ยนงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.67$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=3.72$) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกประเภทมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบทีมข้ามสายงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=3.09$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=2.95$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.09$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=3.28$)

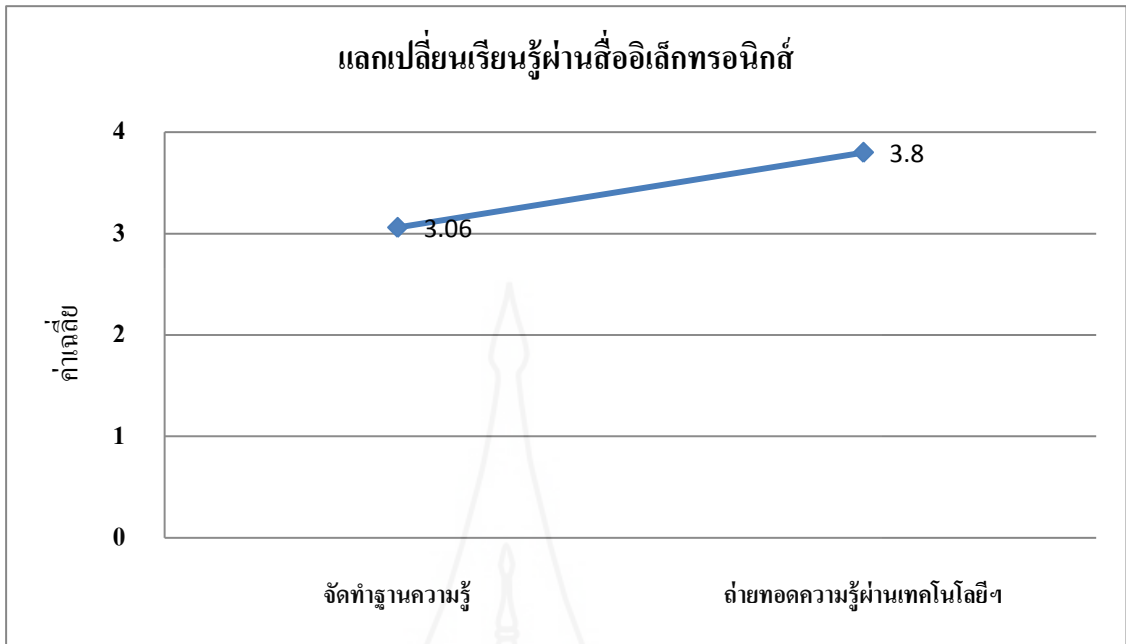
ผลการวิจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิ ดังนี้



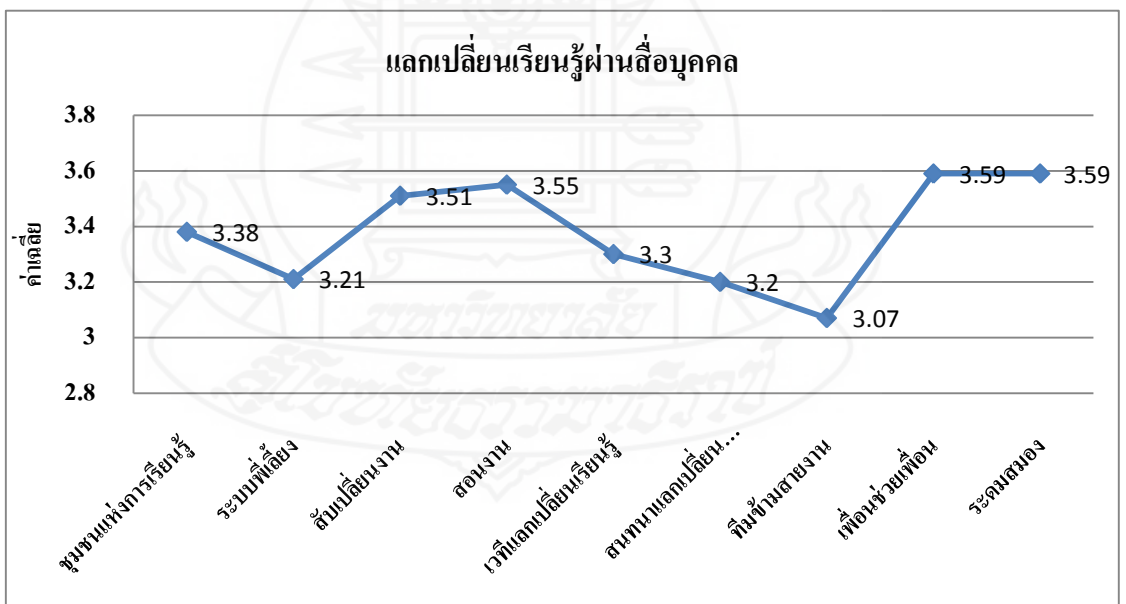
ภาพที่ 4.1 ภาพรวมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



ภาพที่ 4.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



ภาพที่ 4.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



ภาพที่ 4.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)			ม.ในกำกับ (N=178)			ม.ราชภัฏ (N=158)			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)			รวม (N=600)		
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
	1. ปัจจัยด้านทัศนคติ														
1.1 การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานได้	3.89	0.66	ม	3.89	0.77	ม	3.90	0.62	ม	3.94	0.70	ม	3.90	0.69	ม
1.2 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้	3.96	0.67	ม	3.89	0.75	ม	3.94	0.67	ม	3.94	0.67	ม	3.93	0.70	ม
1.3 การทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีม	4.00	0.70	ม	3.85	0.81	ม	3.86	0.65	ม	3.94	0.67	ม	3.91	0.72	ม
1.4 การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ	4.02	0.70	ม	3.96	0.74	ม	3.92	0.70	ม	4.05	0.71	ม	3.98	0.72	ม
1.5 ความมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจมีมากยิ่งขึ้น	3.86	0.71	ม	3.78	0.73	ม	3.70	0.68	ม	3.84	0.63	ม	3.79	0.70	ม
1.6 การใช้ความรู้เพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้	3.85	0.76	ม	3.80	0.80	ม	3.85	0.71	ม	3.92	0.60	ม	3.84	0.75	ม
1.7 การมีโอกาสค้นพบนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ	3.84	0.75	ม	3.84	0.81	ม	3.78	0.75	ม	3.90	0.67	ม	3.83	0.76	ม

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)			ม.ในกำกับ (N=178)			ม.ราชภัฏ (N=158)			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)			รวม (N=600)		
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
1.8 การค้นพบวิธีการแก้ปัญหางานที่ประสบอยู่ได้	3.92	0.71	ม	3.90	0.78	ม	3.78	0.71	ม	3.94	0.62	ม	3.88	0.72	ม
1.9 การเพิ่มพูนและรักษาองค์ความรู้ให้อยู่กับห้องสมุดได้	3.94	0.72	ม	3.82	0.80	ม	3.84	0.72	ม	3.97	0.63	ม	3.88	0.74	ม
1.10 การทำให้ระบบการทำงานของห้องสมุดดีขึ้นได้	4.01	0.69	ม	3.82	0.82	ม	3.87	0.74	ม	4.02	0.61	ม	3.92	0.72	ม
1.11 การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้	4.03	0.66	ม	3.96	0.81	ม	3.96	0.74	ม	4.00	0.68	ม	3.99	0.73	ม
ภาพรวมปัจจัยด้านทัศนคติ	3.94	0.58	ม	3.86	0.66	ม	3.85	0.58	ม	3.95	0.53	ม	3.90	0.60	ม
2. ปัจจัยด้านองค์กร															
2.1 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภายในห้องสมุด	4.08	0.77	ม	3.94	0.93	ม	3.85	0.88	ม	4.02	0.97	ม	3.97	0.87	ม
2.2 ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	3.86	0.88	ม	3.74	1.01	ม	3.75	0.91	ม	3.84	0.87	ม	3.80	0.93	ม
2.3 ห้องสมุดให้รางวัลหรือของที่ระลึกแก่บุคลากรที่ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.20	1.11	ป	3.08	1.26	ป	3.19	1.05	ป	2.94	1.11	ป	3.14	1.14	ป

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)			ม.ในกำกับ (N=178)			ม.ราชภัฏ (N=158)			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)			รวม (N=600)		
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
2.4 ห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างบุคลากร	3.92	0.90	ม	3.74	1.01	ม	3.65	0.93	ม	3.74	0.89	ม	3.78	0.94	ม
2.5 ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การเสวนา	3.73	0.95	ม	3.63	1.02	ม	3.47	0.97	ป	3.53	0.95	ม	3.61	0.99	ม
2.6 ห้องสมุดพิจารณาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	3.50	1.04	ม	3.24	1.25	ป	3.46	1.06	ป	3.40	1.02	ป	3.40	1.11	ป
2.7 การได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญรอบรู้	3.32	0.86	ป	3.08	1.10	ป	3.25	0.82	ป	3.15	0.85	ป	3.22	0.93	ป
2.8 ห้องสมุดมีบรรยากาศที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เช่น บุคลากรมีความเปิดเผยและไว้วางใจกัน	3.43	0.90	ป	3.24	1.13	ป	3.38	0.86	ป	3.50	0.88	ม	3.37	0.97	ป
2.9 ห้องสมุดมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อให้คนในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงาน	3.58	0.83	ม	3.39	1.04	ป	3.53	0.83	ม	3.56	0.86	ม	3.51	0.90	ม

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)			ม.ในกำกับ (N=178)			ม.ราชภัฏ (N=158)			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)			รวม (N=600)		
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
2.10 ห้องสมุดเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะของบุคลากร	3.75	0.87	ม	3.60	1.00	ม	3.67	0.92	ม	3.74	0.81	ม	3.69	0.92	ม
2.11 ห้องสมุดส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ให้อิสระ ในการทำงาน รวมถึงกระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ	3.78	0.88	ม	3.62	0.94	ม	3.73	0.86	ม	3.77	0.78	ม	3.72	0.89	ม
ภาพรวมปัจจัยด้านองค์กร	3.65	0.68	ม	3.48	0.87	ป	3.54	0.73	ม	3.56	0.66	ม	3.56	0.75	ม
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร															
3.1 ห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่หลากหลายและพอเพียง เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล	4.15	0.78	ม	4.22	0.80	ม	4.15	0.79	ม	4.10	0.80	ม	4.17	0.79	ม
3.2 บุคลากรในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต	4.24	0.77	ม	4.31	0.74	ม	4.21	0.78	ม	4.26	0.72	ม	4.25	0.76	ม

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)			ม.ในกำกับ (N=178)			ม.ราชภัฏ (N=158)			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)			รวม (N=600)		
	\bar{X}	S.D.	ป.พ.	\bar{X}	S.D.	ป.พ.	\bar{X}	S.D.	ป.พ.	\bar{X}	S.D.	ป.พ.	\bar{X}	S.D.	ป.พ.
3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด ทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด	4.22	0.79	ม	4.26	0.78	ม	4.20	0.79	ม	4.06	0.83	ม	4.21	0.79	ม
ภาพรวมปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.20	0.72	ม	4.26	0.71	ม	4.18	0.72	ม	4.14	0.70	ม	4.20	0.72	ม
ภาพรวมทุกหัวข้อ	3.84	0.55	ม	3.74	0.65	ม	3.75	0.57	ม	3.80	0.52	ม	3.79	0.58	ม

จากตาราง 4.4 พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) พิจารณาแยกแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านทัศนคติ มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) และปัจจัยทุกข้อมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้ ($\bar{X}=3.99$) การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ($\bar{X}=3.98$) และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้ ($\bar{X}=3.93$)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=3.94$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=3.86$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.85$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=3.95$) โดยปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้ (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=4.03$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.96$) บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คือ การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้ ($\bar{X}=3.96$) และการมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ($\bar{X}=3.96$) บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล คือ การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ($\bar{X}=4.05$)

ปัจจัยด้านองค์กร มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีทั้งอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง ปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด ($\bar{X}=3.97$) ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X}=3.80$) และห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ($\bar{X}=3.78$)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ปัจจัยด้านองค์กรมีอิทธิพลต่อการ

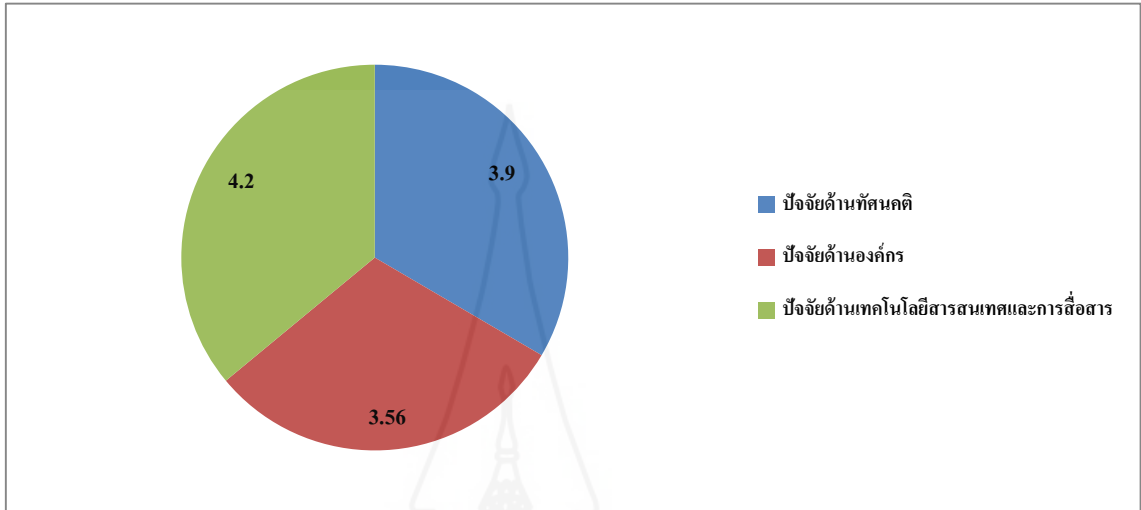
แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=3.65$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.54$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=3.56$) ยกเว้นบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐปัจจัยด้านองค์การมีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48$) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=4.08$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=3.94$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.85$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=4.02$)

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) เรียงตามลำดับดังนี้ บุคลากรในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=4.25$) เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด ทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด ($\bar{X}=4.21$) และห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล ($\bar{X}=4.17$)

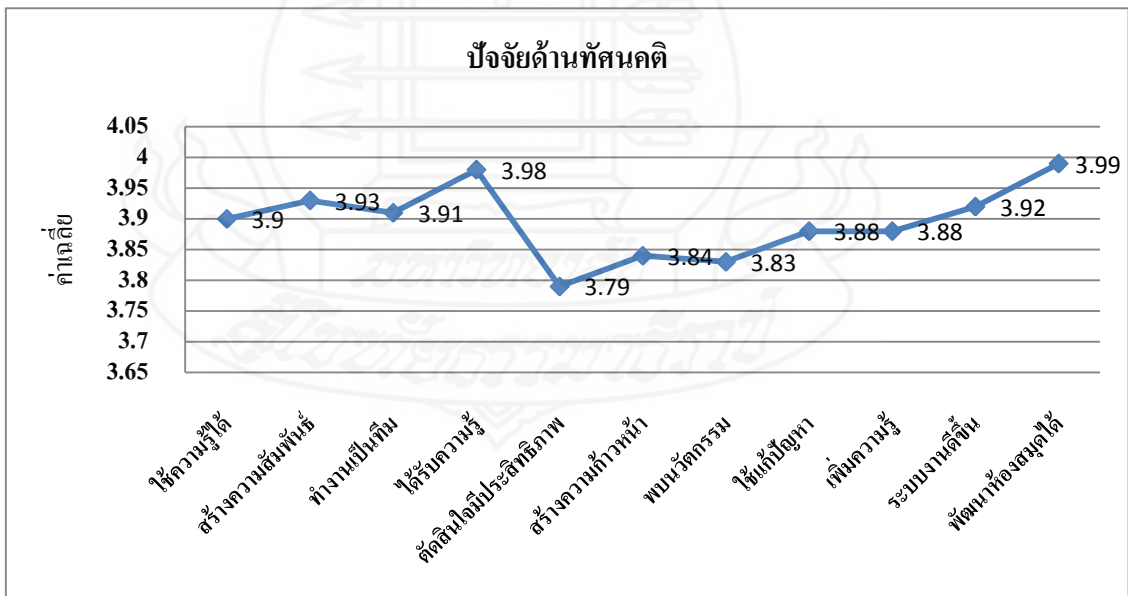
เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=4.20$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=4.26$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=4.18$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=4.14$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=4.24$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=4.31$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=4.21$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=4.26$)

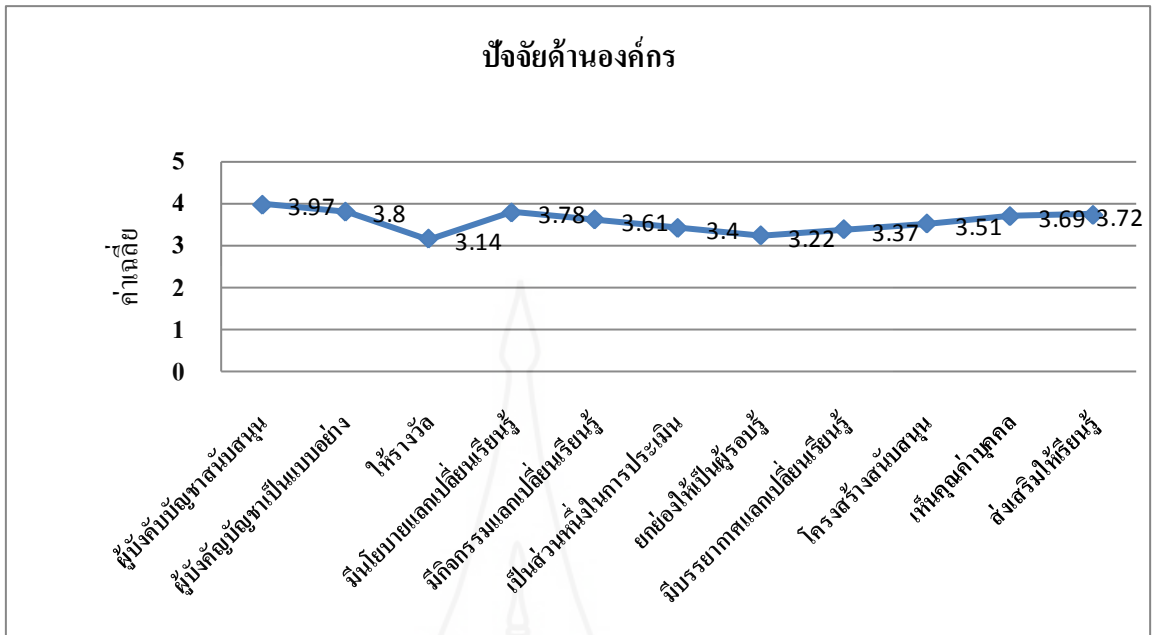
ผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิ ดังนี้



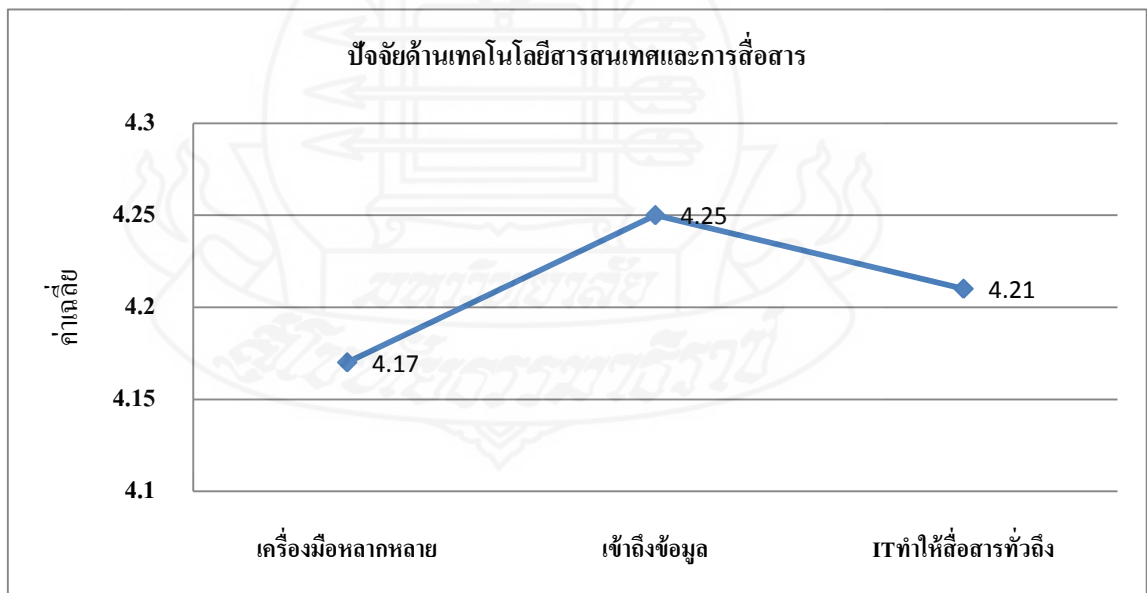
ภาพที่ 4.5 ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



ภาพที่ 4.6 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



ภาพที่ 4.7 ปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



ภาพที่ 4.8 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.5 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)			ม.ในกำกับ (N=178)			ม.ราชภัฏ (N=158)			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)			รวม (N=600)		
	\bar{X}	S.D.	ปพ	\bar{X}	S.D.	ปพ	\bar{X}	S.D.	ปพ	\bar{X}	S.D.	ปพ	\bar{X}	S.D.	ปพ
	1. ปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคล														
1.1 ไม่ต้องการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น	2.17	1.12	น	2.13	1.06	น	2.30	0.95	น	1.95	1.00	น	2.17	1.05	น
1.2 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำให้สูญเสียความ มั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน	2.06	1.02	น	2.04	1.00	น	2.22	0.90	น	1.90	0.86	น	2.08	0.97	น
1.3 ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะของเพื่อนร่วมงาน	2.39	0.97	น	2.40	0.99	น	2.50	0.98	ป	2.32	0.88	น	2.42	0.97	น
1.4 ขาดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้	2.87	1.10	ป	2.81	1.03	ป	2.94	0.89	ป	2.65	0.96	ป	2.85	1.01	ป
1.5 มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้	3.39	1.06	ป	3.17	1.13	ป	3.18	1.00	ป	3.27	1.20	ป	3.26	1.08	ป
1.6 ขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้	2.73	0.96	ป	2.87	0.98	ป	2.91	0.83	ป	2.71	1.01	ป	2.82	0.94	ป
1.7 ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอ	2.15	0.82	น	2.30	0.97	น	2.39	0.91	น	2.05	0.91	น	2.25	0.91	น

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ		ม.ในกำกับ		ม.ราชภัฏ		ม.เทคโนโลยี		รวม						
	(N=202)		(N=178)		(N=158)		ราชมงคล (N=62)		(N=600)						
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ			
1.8 ขาดความมั่นใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ เพราะคิดว่าตัวเองไม่มีความรู้ หรือความรู้ ของตัวเองไม่เป็นที่น่าสนใจ	2.66	1.03	ป	2.60	1.04	ป	2.73	1.04	ป	2.52	1.00	ป	2.65	1.03	ป
ภาพรวมปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคล	2.55	0.72	ป	2.54	0.76	ป	2.64	0.70	ป	2.42	0.65	น	2.56	0.72	ป
2. ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร															
2.1 ห้องสมุดไม่มีนโยบายหรือกลยุทธ์หรือการสร้าง กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ	2.42	1.10	น	2.50	1.15	ป	2.87	1.05	ป	2.37	1.00	น	2.56	1.10	ป
2.2 ห้องสมุดไม่มีกรให้รางวัลหรือผลตอบแทนจาก การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.70	1.14	ป	2.99	1.30	ป	3.03	1.06	ป	2.71	1.03	ป	2.87	1.17	ป
2.3 ขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด	2.69	1.13	ป	2.90	1.16	ป	2.94	1.00	ป	2.58	0.98	ป	2.81	1.10	ป
2.4 ห้องสมุดให้ความสำคัญกับความสำเร็จส่วนบุคคล จึงทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับต่ำ	2.68	1.07	ป	2.71	1.12	ป	3.00	1.03	ป	2.65	1.04	ป	2.77	1.08	ป
2.5 ห้องสมุดมีการบริหารงานแบบสายการบังคับบัญชา ที่ไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.53	1.08	ป	2.64	1.09	ป	2.79	1.04	ป	2.42	1.02	น	2.62	1.07	ป

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)			ม.ในกำกับ (N=178)			ม.ราชภัฏ (N=158)			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)			รวม (N=600)		
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
2.6 ห้องสมุดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ เครื่องมือที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เพียงพอ	2.33	0.94	น	2.46	1.04	น	2.71	0.88	ป	2.44	1.08	น	2.48	0.98	น
2.7 ผู้บริหารห้องสมุดไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.08	1.01	น	2.24	1.03	น	2.57	1.00	ป	2.05	0.98	น	2.25	1.03	น
2.8 ห้องสมุดมีกฎระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บางประเภท เช่น เฟซบุ๊ก, เอ็มเอสเอ็น	2.05	1.02	น	2.02	1.04	น	2.47	1.03	น	2.11	1.17	น	2.16	1.06	น
ภาพรวมปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร	2.43	0.78	น	2.56	0.87	ป	2.80	0.77	ป	2.41	0.76	น	2.57	0.82	ป
3. ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร															
3.1 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.12	0.91	น	2.08	1.05	น	2.35	1.03	น	1.92	0.96	น	2.15	1.00	น
3.2 ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากร	2.18	1.02	น	2.09	1.03	น	2.52	.105	ป	2.03	0.94	น	2.23	1.04	น

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)			ม.ในกำกับ (N=178)			ม.ราชภัฏ (N=158)			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)			รวม (N=600)		
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องในการใช้ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.10	0.91	น	2.09	1.01	น	2.47	0.99	น	2.05	0.89	น	2.19	0.97	น
3.4 ไม่มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้เพื่อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.13	0.95	น	2.03	1.03	น	2.47	0.99	น	2.15	0.97	น	2.19	1.00	น
3.5 อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีไม่เพียงพอเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้	2.03	0.94	น	2.04	1.10	น	2.56	1.07	ป	2.24	1.14	น	2.19	1.07	น
ภาพรวมปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	2.11	0.84	น	2.07	0.95	น	2.47	0.93	น	2.08	0.90	น	2.20	0.92	น

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)			ม.ในกำกับ (N=178)			ม.ราชภัฏ (N=158)			ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)			รวม (N=600)		
	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ	\bar{X}	S.D.	ปผ
	4. ปัญหาและอุปสรรคด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้														
4.1 การจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร/สิ่งพิมพ์	2.56	1.00	ป	2.70	1.04	ป	2.95	0.96	ป	2.79	0.87	ป	2.73	1.00	ป
4.2 การจัดทำฐานความรู้	2.69	1.02	ป	2.78	1.04	ป	3.06	0.95	ป	2.94	0.87	ป	2.84	1.00	ป
4.3 การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เช่น อีเมล, เฟซบุ๊ก, ทวิตเตอร์	2.43	1.03	น	2.53	1.03	ป	2.92	0.97	ป	2.56	1.10	ป	2.60	1.04	ป
4.4 การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	2.71	1.01	ป	2.76	1.04	ป	2.96	0.89	ป	2.84	0.93	ป	2.80	0.98	ป
4.5 การใช้ระบบพี่เลี้ยง	2.62	1.03	ป	2.69	1.04	ป	2.77	0.96	ป	2.73	0.94	ป	2.69	1.01	ป
4.6 การสับเปลี่ยนงาน	2.74	1.08	ป	2.59	1.08	ป	2.81	0.92	ป	2.66	0.99	ป	2.71	1.03	ป
4.7 การสอนงาน	2.52	1.03	ป	2.61	0.98	ป	2.79	0.94	ป	2.73	0.87	ป	2.64	0.98	ป
4.8 เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.55	0.90	ป	2.60	1.03	ป	2.95	0.92	ป	3.08	2.60	ป	2.73	1.24	ป
4.9 การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.52	0.96	ป	2.69	1.04	ป	2.94	0.89	ป	2.65	0.75	ป	2.70	0.96	ป
4.10 ทีมข้ามสายงาน	2.64	0.91	ป	2.75	1.07	ป	2.91	0.88	ป	2.55	0.86	ป	2.74	0.95	ป
4.11 เพื่อนช่วยเพื่อน	2.50	0.99	ป	2.67	1.04	ป	2.99	0.91	ป	2.74	0.96	ป	2.71	1.00	ป
4.12 การระดมสมอง	2.56	1.04	ป	2.69	1.01	ป	3.03	0.96	ป	2.84	0.98	ป	2.75	1.02	ป

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ของรัฐ (N=202)		ม.ในกำกับ (N=178)		ม.ราชภัฏ (N=158)		ม.เทคโนโลยี ราชมงคล (N=62)		รวม (N=600)	
	\bar{X}	S.D. ปศ	\bar{X}	S.D. ปศ	\bar{X}	S.D. ปศ	\bar{X}	S.D. ปศ	\bar{X}	S.D. ปศ
ภาพรวมปัญหาและอุปสรรคด้าน กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.59	0.76 ป	2.67	0.82 ป	2.92	0.74 ป	2.76	0.63 ป	2.72	0.77 ป
ภาพรวมทุกปัญหา	2.47	0.62 น	2.52	0.69 ป	2.76	0.63 ป	2.49	0.51 น	2.56	0.65 ป

จากตารางที่ 4.5 พบว่าบรรณารักษ์มีปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.56$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคล บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคลในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.56$) โดยปัญหามีทั้งในระดับปานกลางและระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X}=3.26$) ขาดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X}=2.85$) และขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X}=2.82$) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำให้สูญเสียความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ($\bar{X}=2.08$)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประสบปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคลในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=2.55$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=2.54$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=2.64$) ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคลในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.42$) บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกประเภทประสบปัญหามีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=3.39$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=3.17$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.18$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=3.27$) ส่วนปัญหาการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำให้สูญเสียความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=2.06$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=2.04$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=2.22$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=1.90$)

ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กรที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.57$) ปัญหามีทั้งระดับปานกลางและระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X}=2.87$) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือห้องสมุดมีกฎระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟซบุ๊ก, เอ็มเอสเอ็น ($\bar{X}=2.16$)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประสบปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กรที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=2.43$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

$\bar{X}=2.41$) ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประสบปัญหาและอุปสรรคด้านองค์การที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=2.56$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=2.80$) บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกประเภท ประสบปัญหาห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=2.70$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=2.99$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.03$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=2.71$) และประสบปัญหาห้องสมุดมีกฎระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟซบุ๊ก, อีเมลแอสเอ็น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=2.05$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=2.02$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=2.47$) ยกเว้นบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประสบปัญหาผู้บริหารห้องสมุดไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.05$)

ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.20$) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากร ($\bar{X}=2.23$) เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องในการใช้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X}=2.19$) ไม่มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X}=2.19$) อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีไม่เพียงพอเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X}=2.19$) และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=2.15$)

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

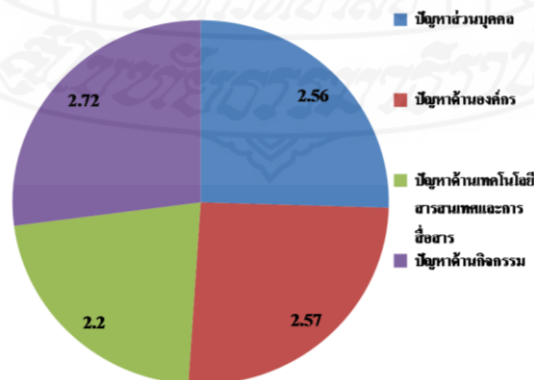
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประสบปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=2.11$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=2.07$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=2.47$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=2.08$) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกประเภทประสบปัญหาระดับน้อยทุกปัญหา ยกเว้นบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประสบปัญหาในระดับปานกลาง คือ ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากร ($\bar{X}=2.52$) และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีไม่เพียงพอเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X}=2.56$)

ปัญหาและอุปสรรคด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นปัญหาและอุปสรรคสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.72$) กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดทำฐานความรู้ ($\bar{X}=2.84$) การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X}=2.80$) และการระดมสมอง ($\bar{X}=2.75$)

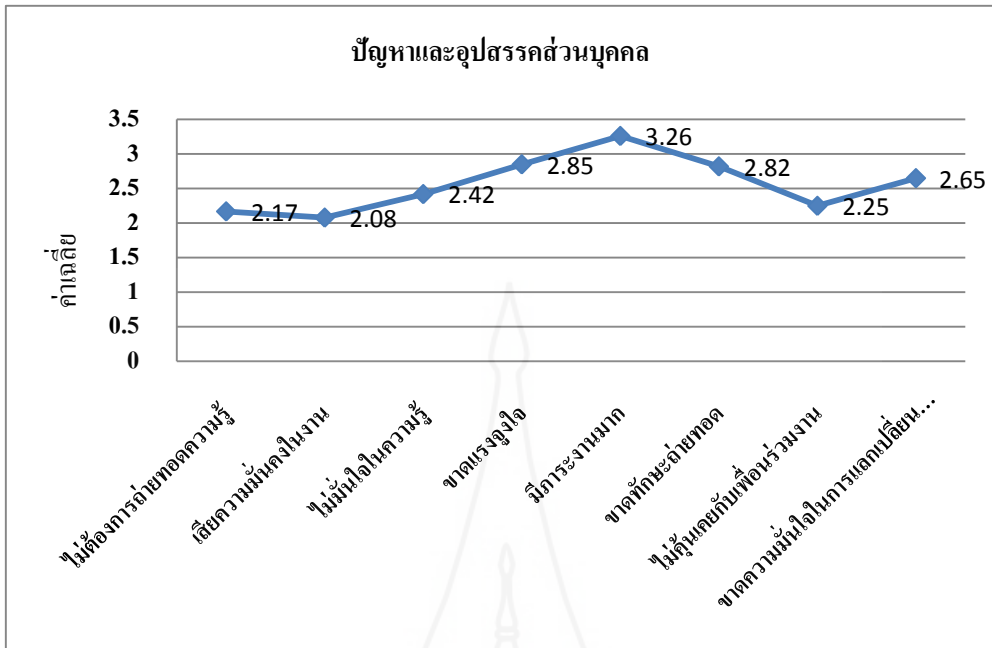
เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประสบปัญหากิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มหาวิทยาลัยของรัฐ $\bar{X}=2.59$, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=2.67$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=2.92$, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล $\bar{X}=2.76$) และทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประสบปัญหาการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น อีเมล, เฟซบุ๊ก, ทวิตเตอร์ อยู่ในระดับน้อย บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละประเภทประสบปัญหาด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประสบปัญหาการสืบเปลี่ยนงาน ($\bar{X}=2.74$) บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบปัญหาการจัดทำฐานความรู้ (มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ $\bar{X}=2.78$, มหาวิทยาลัยราชภัฏ $\bar{X}=3.06$) บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X}=3.08$)

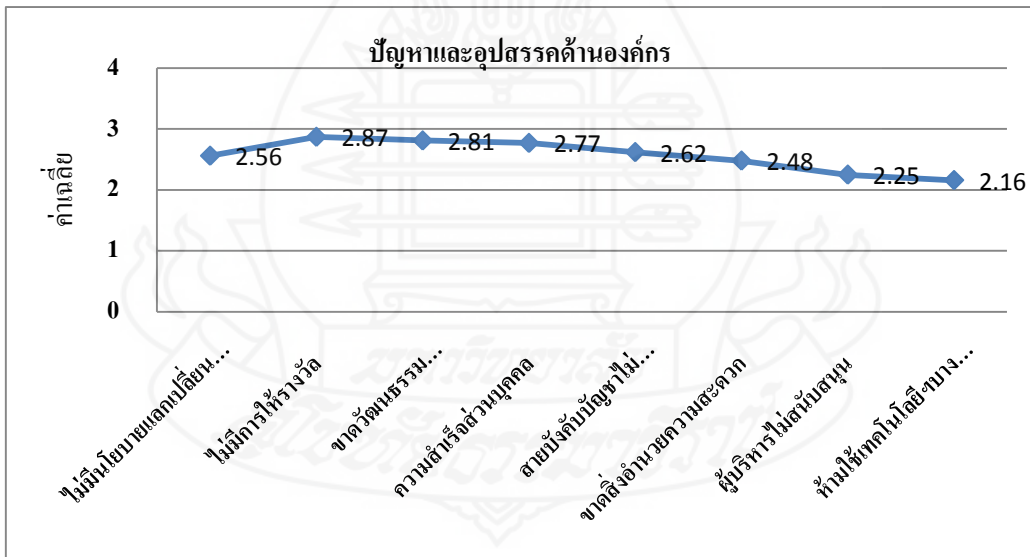
ผลการวิจัยปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิ ดังนี้



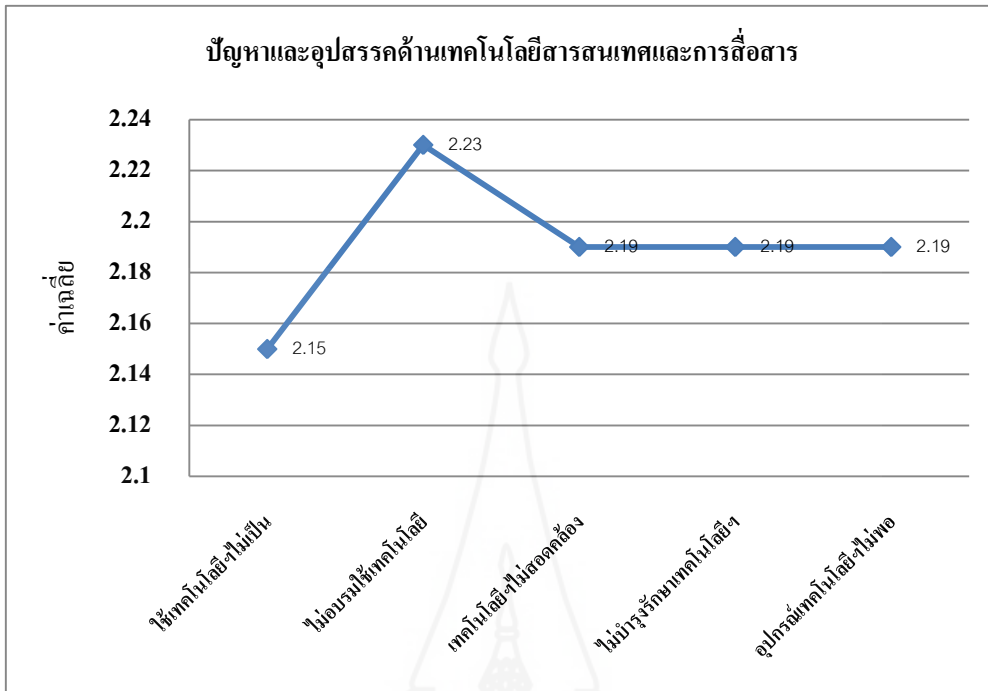
ภาพที่ 4.9 ภาพรวมปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



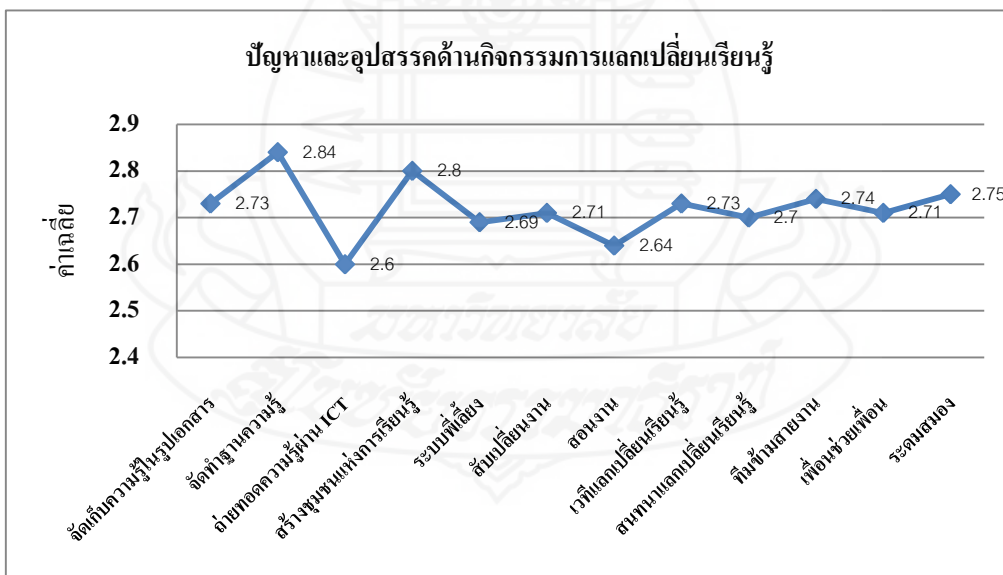
ภาพที่ 4.10 ปัญหาส่วนบุคคลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



ภาพที่ 4.11 ปัญหาด้านองค์กรที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



ภาพที่ 4.12 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



ภาพที่ 4.13 ปัญหาด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1 แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

5.1.1 ด้านบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1) บรรณารักษ์ควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีคุณลักษณะที่พร้อมจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการเป็นผู้รู้จริงในเรื่องที่จะถ่ายทอดความรู้ มีความต้องการที่จะถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น มีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ (23)

2) บรรณารักษ์ควรให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสับเปลี่ยนงาน ฯลฯ และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนช่วยเพื่อน ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ (14)

3) บรรณารักษ์ควรแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยถ่ายทอดความรู้ของตนเองให้แก่ผู้อื่นด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานที่ผู้อื่นสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติต่อได้ หรือ เมื่อได้รับความรู้ใหม่ๆ ก็มีการถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น (5)

5.1.2 ด้านผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1) ผู้บริหารห้องสมุดควรมีวิสัยทัศน์ และเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในห้องสมุด (22)

2) ผู้บริหารห้องสมุดควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (5)

5.1.3 ด้านองค์กรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1) ห้องสมุดควรจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในห้องสมุดมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เช่น การเชิญบุคลากรที่เกษียณไปแล้วมาเล่าวิธีการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ หรือ การเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ภายในฝ่ายงาน เป็นต้น (30)

2) ห้องสมุดควรสนับสนุนให้บรรณารักษ์มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมวิชาชีพทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เช่น การประชุมเครือข่ายบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษาของไทยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานห้องสมุด (16)

3) ห้องสมุดควรมีนโยบายเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นระบบ ด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีแผนการดำเนินงานเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน (14)

4) ห้องสมุดควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ทำได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น การมีบล็อกเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น (12)

5) ห้องสมุดต้องสร้างความตระหนักให้ทุกคนในองค์กรเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีทัศนคติที่ดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างกัน (10)

6) ห้องสมุดควรสนับสนุนให้บุคลากรบันทึกองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ และให้เป็นความรู้ขององค์กร (6)

7) ห้องสมุดควรสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (3)

5.2 ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีดังนี้

5.2.1 ด้านบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1) บรรณารักษ์ควรเปิดใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ยอมรับความรู้ใหม่ๆ ที่เพื่อนร่วมงานถ่ายทอดความรู้ให้ (13)

2) บรรณารักษ์ควรมีทัศนคติที่ดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (6)

3) บรรณารักษ์ควรกล้าแสดงความรู้ ความสามารถของตนเองออกมา และถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นไปให้เพื่อนร่วมงาน (5)

4) บรรณารักษ์ควรให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของห้องสมุด (3)

5) บรรณารักษ์ควรเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่ม (2)

6) บรรณารักษ์ควรมีความไว้วางใจกัน ทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้จริง และได้รับความรู้จริง (2)

5.2.2 ด้านองค์กรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

- 1) ห้องสมุดควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (13)
- 2) ห้องสมุดควรมีนโยบายหรือแผนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษรและต้องปฏิบัติจริงตามแผนที่วางไว้ (11)
- 3) ผู้บริหารห้องสมุดควรสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด (9)
- 4) ห้องสมุดควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (7)
- 5) ห้องสมุดควรมีการจัดสรรเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (6)
- 6) ห้องสมุดควรจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ไม่เป็นทางการ เพื่อให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นกันเอง (5)
- 7) ห้องสมุดควรจัดเก็บความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น เอกสาร, ฐานข้อมูล ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ได้ (5)
- 8) ห้องสมุดควรกำหนดให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของภาระงานและเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน (3)
- 9) ห้องสมุดควรสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (3)
- 10) ห้องสมุดควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ เครื่องมือ ฯลฯ ที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (2)
- 11) ห้องสมุดควรกำหนดหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เป็นเรื่องใกล้ตัวของบุคลากร และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ (2)

5.2.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ควรจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การใช้บล็อก การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น (5)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยได้ค้นคว้า สรุปผล อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และ 3) ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 1,129 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้ตารางของเครชชีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 613 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 600 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 88.50 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 11.50 มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.20 รองลงมามีอายุระหว่าง 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.80 และมีอายุน้อยกว่า 25 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.20 ระดับการศึกษามีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.80 การศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.70 และการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.50

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดในการทำงาน ส่วนใหญ่ทำงานสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 33.70 รองลงมาสังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 29.70 สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ คิดเป็นร้อยละ 26.30 และสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.30 ประเภทของบุคลากรเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมาเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 29.00 และเป็นพนักงานราชการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.00 ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน ส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรปัจจุบันตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.20 และทำงานในองค์กรปัจจุบันระหว่าง 15-19 ปีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.30 ด้านตำแหน่งงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 16.20 ส่วนแผนกงานที่สังกัดมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ งานบริการสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 38.80 งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 23.70 และงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 18.80 และสังกัดงานอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.20

ประสบการณ์การจัดการความรู้ในองค์กรปัจจุบันของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การจัดการความรู้มากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมามีประสบการณ์การจัดการความรู้ระหว่าง 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.80 มีประสบการณ์การจัดการความรู้ ระหว่าง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.70 และมีประสบการณ์การจัดการความรู้น้อยกว่า 1 ปีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.50

1.3.2 ผลการศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณาแต่ละกิจกรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยเขียนคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานของตนเองมากที่สุด รองลงมาคือบันทึกความรู้และวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในแฟ้มสะสมงานและแฟ้มสรุปรายงาน เขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุด ร่วมเขียนรายงานประจำปีของห้องสมุด และรวบรวม/บันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ด้านห้องสมุดไว้ในเอกสาร ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ด้วยการเขียนคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานของตนเองมากที่สุด

2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ใช้การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล, เฟซบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและเรื่องต่างๆกับผู้อื่นมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดทำฐานความรู้โดยมีการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการทำงานจากระบบฐานความรู้ของห้องสมุด ส่วนการบันทึกความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ไว้ในฐานความรู้ห้องสมุดน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล, เฟซบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้และถ่ายทอดความรู้มากที่สุด

3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลที่มีการปฏิบัติมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ เพื่อนช่วยเพื่อน โดยการให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงาน และการระดมสมอง ใช้วิธีการเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานร่วมคิดและค้นหาวิธีการแก้ปัญหาทางานกับเพื่อนร่วมงาน การสอนงานโดยการได้รับการสอนงานจากหัวหน้างาน/เพื่อนบรรณารักษ์ และการสับเปลี่ยนงาน โดยปฏิบัติงานแทนบรรณารักษ์คนอื่นได้เมื่อบรรณารักษ์ไม่อยู่หรือเมื่อบรรณารักษ์ลาออกไป

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลด้วยการระดมสมองมากที่สุด บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลแบบเพื่อนช่วยเพื่อนมากที่สุด บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลด้วยการสับเปลี่ยนงานมากที่สุด

1.3.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยปัจจัยด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านองค์กร ตามลำดับ พิจารณาแยกแต่ละปัจจัย ดังนี้

1) *ปัจจัยด้านทัศนคติ* มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เรียงตามลำดับ ได้แก่ การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้ การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแต่ละประเภทมากที่สุด คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้ และทำให้มีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้มีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ

2) *ปัจจัยด้านองค์กร* มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เรียงตามลำดับ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด

3) *ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร* มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เรียงตามลำดับ ได้แก่ บุคลากรในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยใช้ อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุดทำให้บุคลากรสื่อสารกัน ได้

อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด และห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมากที่สุด คือ บุคลากรในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต

1.3.4 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 ประสบปัญหาและอุปสรรคด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร ปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคล ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า

1) **ปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคล** บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 โดยประสบปัญหามีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุด รองลงมาคือขาดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ และขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกประเภทประสบปัญหา มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุด

2) **ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร** บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กรที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 โดยประสบปัญหาห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือ ขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด และห้องสมุดให้ความสำคัญกับความสำเร็จส่วนบุคคลจึงทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์การที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมากที่สุด คือ ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3) ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.20 โดยประสบปัญหาไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องในการใช้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีไม่เพียงพอเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประสบปัญหา ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากรมากที่สุด บรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ประสบปัญหาไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องในการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและบรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประสบปัญหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีไม่เพียงพอเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุด

4) ปัญหาและอุปสรรคด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นปัญหาสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และทุกกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยประสบปัญหาการจัดทำฐานความรู้มากที่สุด รองลงมาคือ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ การระดมสมอง ทีมข้ามสายงาน การจัดเก็บความรู้ในรูปแบบเอกสาร/สิ่งพิมพ์ และเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประสบปัญหาการสับเปลี่ยนงานมากที่สุด บรรณารักษ์

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบปัญหาการจัดทำฐานความรู้มากที่สุด ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประสบปัญหาด้านเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด

2. อภิปรายผล

2.1 ผลการศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ จากผลการวิจัย บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ โดยเขียนคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานของตนเองมากที่สุด เนื่องจากคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานมีความสำคัญในการใช้ปฏิบัติงานประจำวันของบรรณารักษ์และการดำเนินงานของห้องสมุด โดยการเขียนคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานเป็นการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และทักษะของบุคคลที่ได้สั่งสมมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยกระบวนการ externalisation ซึ่งเป็นการแปลงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล มาเป็นความรู้ที่ชัดเจน (tacit to explicit) ความรู้จึงสามารถเผยแพร่ไปสู่ผู้อื่นได้มากขึ้น (Nonaka, Toyama and Konno, 2000: 9) ดังนั้นนอกจากบรรณารักษ์จะใช้คู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานเพื่อการปฏิบัติงานของตนเองแล้ว ยังสามารถแบ่งปันความรู้ไปยังบุคคลอื่นได้อีกด้วย เพราะการมีคู่มือการปฏิบัติงานส่งผลให้ผู้ที่มาปฏิบัติงานแทนไม่ต้องเสียเวลาในการเริ่มต้นเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานใหม่ทั้งหมด ผลการวิจัยสอดคล้องกับกาญจนา จันทร์วัน, นันทวัน อินทชาติ และศิรินทร ภูจินดา (2552) ที่ได้ศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีแผนปฏิบัติงานในการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้แก่ มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และจัดทำรายงานประจำปี รวมทั้งจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเป็นรูปเล่ม และสอดคล้องกับมาพอนยา (Maponya, 2004) ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีการแบ่งปันถ่ายทอดความรู้ในห้องสมุดอย่างไม่เป็นทางการ รองลงมาคือ การถ่ายทอดความรู้ผ่านการเขียน

2.1.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จากผลการวิจัยบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น

อีเมล, เฟซบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้และถ่ายทอดความรู้มากที่สุด รองลงมาคือ การจัดทำฐานความรู้ ด้วยการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการทำงานจากระบบฐานความรู้ของห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบัน บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานทุกด้าน เช่น งานบริการสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องมีการใช้หัวเรื่องออนไลน์ในการปฏิบัติงาน หรืองานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการ จัดหารายชื่อหนังสือตามเว็บไซต์สำนักพิมพ์ต่างๆ ฯลฯ ผลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน มีส่วนสำคัญที่ทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารด้วย โดยเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นได้ง่าย ขึ้น (Panahi, Watson and Partirdge, 2013: 379) เนื่องจากสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ หรือ แลกเปลี่ยนความรู้กันได้อย่างรวดเร็ว ไม่จำกัดด้านเวลาและสถานที่ เช่น การเข้าไปแสวงหาความรู้ หรือแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบล็อกชุมชนวิชาชีพบรรณารักษ์บน <http://gotoknow.org/blog/library-librarian> เป็นต้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับนาซิม และมุกเฮอจี (Nazim and Mukherjee, 2012) ศึกษาการใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศอินเดีย พบว่า มีการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเน้นการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ชัดเจนมากที่สุด และมีการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ อีเมล, เว็บ 2.0 ในการแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวคนมากที่สุด นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับชุตติกาญจน์ ศรีวิบูลย์ (2554) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้ความเห็นว่า การจัดการความรู้ด้านกระบวนการแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing process) เป็นกระบวนการที่ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรจะต้องมีความสามารถค้นหาความรู้ หรือ การแลกเปลี่ยนความรู้แบบหลากหลาย เช่น ในลักษณะผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ e-learning หรือในรูปแบบของสื่อต่างๆ

2.1.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล จากผลการวิจัยบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลด้วยวิธีเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน และการระดมสมอง ใช้วิธีการเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ร่วมคิดและค้นหาวิธีการแก้ปัญหาทางกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด อาชีพบรรณารักษ์เป็นวิชาชีพ เฉพาะทางที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน ดังนั้นการปรึกษาหารือ การต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จึงต้องสอบถาม หรือขอคำแนะนำจากผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับปราณี แสงจันทร์ (2554) ศึกษาการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

บรรณารักษ์มีส่วนร่วมในการระดมความคิดและแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน บรรณารักษ์มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมวิชาชีพผ่านทาง Blog /Facebook และบรรณารักษ์มีโอกาสดำเนินการและแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพอยู่เสมอ และสอดคล้องกับปารีโรค, เดนิสการ์ และเฟททาฮี (Parirokh, Danesgar and Fattahi, 2008) ศึกษาความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ใช้แหล่งความรู้ ส่วนใหญ่จากประสบการณ์ของบุคคล การปรึกษาเพื่อนร่วมงาน การใช้ทรัพยากรห้องสมุด และอินเทอร์เน็ต

2.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.2.1 ปัจจัยด้านทัศนคติ จากผลการวิจัย ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้ การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้ แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์มีทัศนคติที่ดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเห็นประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่ามีประโยชน์ทั้งต่อองค์กร เช่น สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุด และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีประโยชน์ต่อตนเอง เช่น การได้รับความรู้ใหม่ๆ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในห้องสมุด ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายในห้องสมุดและบรรณารักษ์สามารถนำความรู้เหล่านั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองได้ ตัวอย่าง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดกิจกรรมการเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปรูปแบบปฏิบัติที่ดีในการจัดการหนังสือที่มีการใช้น้อย (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2556) หรือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดกิจกรรมการเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างห้องสมุด (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555) ถ้าบุคลากรในองค์กรได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีความรู้สึกที่ดีหรือมีทัศนคติที่ดี เมื่อได้เห็นผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ก็ส่งผลให้บุคลากรมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น (Alhammad and others, 2009) ผลการวิจัยสอดคล้องกับฟูลวูด, โรว์เลย์ และเดลบริดจ์ (Fullwood, Rowley and Delbridge, 2013) ศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัยในอังกฤษ พบว่า นักวิชาการมีทัศนคติที่ดีและมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเห็นว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับนอร์ อสิลัน นอร์ดิน, นอร์มาลา โดะ และวัน อัมมิ คาลสม มื่ออร์ โอสแมน (Noor Asilah Nordin, Normala Daud, and Wan Ummi Kalsom Meor Osman, 2012) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซีย และศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซีย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซีย มี 4 ตัวแปร คือ ทักษะคติ การปฏิบัติตามบรรทัดฐาน การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการควบคุมพฤติกรรม การมีทักษะคติที่ดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซีย เห็นด้วยที่จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และสอดคล้องกับฮาโรนี (Aharony, 2011) ศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุด พบว่า บรรณารักษ์รับรู้ถึงความสำคัญของการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยสามารถใช้ความรู้ที่ได้รับเพื่อการปรับปรุงงานของตนเองและสนับสนุนองค์กรได้

2.2.2 ปัจจัยด้านองค์กร จากผลการวิจัย ปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารห้องสมุดสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด เหตุผลสำคัญประการหนึ่งมาจากการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพ องค์กรประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้ มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 3 คือ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้และทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดและเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา 2554: 84) และเพื่อให้สอดคล้องกับ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552-2553 หมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยมีข้อสังเกต คือ การจัดการความรู้ของสถาบันต้องมุ่งเน้นที่ความรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน ปรับปรุงกระบวนการ หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่นๆ... (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา 2552: 149) ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารห้องสมุดจึงให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุดเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552-2553 และเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ผลการวิจัยสอดคล้องกับนันทะ บุตรน้อย (2554) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ด้านภาวะผู้นำ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมีทิศทางและกลยุทธ์

ที่ชัดเจนในการจัดการความรู้ และสอดคล้องกับบุญส่ง หาญพานิช (2546) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่า ผู้บริหารมีความประสงค์ในระดับมากให้มีการสร้างรักษาบุคลากร การสร้างนักวิชาการ การกำหนดภาระงานของบุคลากร และการบริการความรู้ โดยต้องการให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามหน่วยงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการมากขึ้น

2.2.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากผลการวิจัย ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ บุคลากรในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุดทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด และห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล เนื่องจากประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 6 การบริการ มีสาระสำคัญ คือ บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม โดยมีวิธีการหนึ่งคือ ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ทบวงมหาวิทยาลัย 2544) ดังนั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการดำเนินงานห้องสมุดทั้งในส่วนของการให้บริการผู้ใช้และใช้ในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ การนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ส่งผลให้บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ผ่านช่องทางนี้ด้วย เนื่องจากการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ ซึ่งในกระบวนการนี้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้กระบวนการนี้เป็นไปได้โดยง่าย เข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว (จันทร์เพ็ญ จันทวี 2550: 28) ผลการวิจัยสอดคล้องกับเสนาะ กลิ่นงาม (2551) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนความรู้ของมหาวิทยาลัย อธิการบดีให้ความเห็นว่า ควรใช้ระบบการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย (2550) ศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า สภาพการจัดการความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรใช้ประโยชน์สื่อสาร เชื่อมโยงข้อมูลในองค์กรมากที่สุด และสอดคล้องกับปอร์รัมบีญู (Porumbeanu, 2010: 552) นำเสนอกิจกรรมการ

จัดการความรู้ในห้องสมุดโรมาเนียว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการสนับสนุนการเข้าถึงความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน รวมถึงวิจารณ์ ฟานิช (2546: 6) เสนอหลักการจัดการความรู้ในองค์กรว่าควรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเก็บข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงานอย่างเป็นระบบ อำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน และต่อการเสาะหาความรู้ภายนอก

2.3 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.3.1 ปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคล บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ ขาดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ และขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ เนื่องจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ทบวงมหาวิทยาลัย 2544) ดังนั้น ภารกิจหลักของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประการหนึ่ง คือ การให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างทันท่วงที บรรณารักษ์ทุกฝ่ายงานจึงต้องมีการปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ จนเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่มีเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้นอกจากจะไม่มีเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วยังมีปัญหาในเรื่องของการไม่มีเวลาที่จะค้นหาความรู้ที่เพื่อนร่วมงานต้องการอีกด้วย (Riege, 2005: 13) รวมไปถึงความรู้ของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ ความชำนาญ เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล จึงทำให้ยากที่จะสื่อสารออกมาเป็นคำพูด หรือถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้ง่าย ผลการวิจัยสอดคล้องกับดอคเทศมาติ และเบอซารี (Dokhtesmati and Bousari, 2013) ศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาอิหร่าน พบว่า ปัจจัยต่างๆ ยังไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสถาบันการศึกษาอิหร่านอย่างพอเพียง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล โดยบุคคลยังไม่มีสมาธิ ไม่มีความไว้วางใจกัน ไม่มีเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขาดทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สอดคล้องกับปราณี แสงจันทร์ (2554) พบว่า การจัดการความรู้ในด้านผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาด้านความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละท่าน มีข้อจำกัดในการเรียนรู้แตกต่างกัน และมีประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ไม่เพียงพอ สอดคล้องกับจุฑารัตน์ สรวาณะวงศ์ (2552) ศึกษาการพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้

มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ คือวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่นำมาใช้เข้าใจยาก ใช้คำศัพท์หลายคำที่ไม่เข้าใจ และวงของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่ใช่คนที่รู้จริง มีแต่คนมาฟังมากกว่าถ่ายทอด และสอดคล้องกับแนวคิดของวิชัยญา วัฒน (2552: 21) ที่กล่าวว่า สมาชิกในองค์กรมักจะเชื่อว่าการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันความรู้กับผู้อื่นเป็นการเสียเวลา ในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเองทำให้พยายามหลีกเลี่ยงการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น ดังนั้นองค์กรจะต้องทำให้สมาชิกรับรู้ว่าการแบ่งปันความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นกิจวัตรที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติ

2.3.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กรที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด และห้องสมุดให้ความสำคัญกับความสำเร็จส่วนบุคคลจึงทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสนับสนุนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการความรู้ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวม ไม่ได้มีการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้โดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังมีภาวะของการหวงความรู้ไม่ยอมถ่ายทอดความรู้ไปให้ผู้อื่น (พรรณี สนวนเพลง 2552: 156) ทำให้องค์กรไม่มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงมีการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล ปัญหาเหล่านี้จึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังนั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จึงต้องให้ความสำคัญกับการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากรางวัลมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Aharony, 2011; Zawawi, 2011: 68) ผลการวิจัยสอดคล้องกับจุฑารัตน์ สรวาณะวงศ์ (2552) พบว่า ปัญหาอุปสรรคของการจัดการความรู้ คือ บุคลากรยังขาดวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเห็นได้จากไม่ค่อยเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้ปฏิบัติงานยังมีความเคยชินกับความรู้เดิม ขาดวัฒนธรรมที่เน้นการให้รางวัลหรือการยกย่องชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจ สอดคล้องกับเสาวภา หลิมวิจิตร (2551) ศึกษาการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่าปัญหาในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐปัญหาประการหนึ่ง คือ การขาดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และการยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่น สอดคล้องกับร็อกนุซซามันและยูเม โน โด (Roknuzzaman and Umenoto, 2009) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่มีต่อการจัดการความรู้ในห้องสมุด

พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในห้องสมุดส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการไม่มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และยังสอดคล้องกับเจน (Jain, 2007) ศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในแอฟริกาตะวันออกและแอฟริกาใต้ พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีเพียง 50 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานห้องสมุดที่มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เข้มแข็ง แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.3.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บรรณารักษ์

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประสบปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ ประสบปัญหาไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องในการใช้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีไม่เพียงพอเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารสามารถกระทำได้หลายช่องทาง โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เช่น การใช้เฟซบุ๊ก การใช้บล็อก การใช้อีเมล การใช้ทวีตเตอร์ ช่องทางเหล่านี้ทำให้คนแสวงหาความรู้ แสดงความคิดเห็น หรือแลกเปลี่ยนความรู้กันได้อย่างรวดเร็ว และเนื่องจากบรรณารักษ์เป็นวิชาชีพเฉพาะทางที่มีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์เป็นหลัก การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่างๆเพื่อการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนความรู้ จึงเป็นความสามารถเฉพาะตัวบุคคลที่ต้องมีการเรียนรู้เอง ดังนั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจึงจำเป็นต้องมีการให้ความรู้และพัฒนาบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 หมวด 4 บุคลากร ที่ว่า .. กำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 2549) ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับจุฑารัตน์ สราวณะวงศ์ (2552) พบว่า ด้านเครื่องมือในการสร้าง จัดระบบ และแบ่งปันความรู้ มีปัญหาในเรื่องของการใช้บล็อกเป็นการใช้เพื่อสื่อสารในเรื่องทั่วไปไม่ได้ใช้เพื่อประโยชน์ในการทำงาน และไม่สอดคล้องกับดอคเทศมาติ และเบอซารี (Dokhtesmati and Bousari, 2013) พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาอิหร่านมีปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และไม่เต็มใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า กิจกรรมการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีปัญหามากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดทำฐานความรู้ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ การระดมสมอง ทีมข้ามสายงาน การจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร/สิ่งพิมพ์

และเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีปัญหาด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการจัดทำฐานความรู้มากที่สุด เนื่องจากการจัดทำฐานความรู้ มีกระบวนการหนึ่ง คือ การนำความรู้ที่ได้รับมาจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบในฐานความรู้ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้อื่นสามารถค้นหา และเข้าถึงความรู้เหล่านั้นได้ ดังนั้นห้องสมุดจะต้องมีฐานความรู้ของห้องสมุด รวมถึงบรรณารักษ์ต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเข้าใช้ฐานความรู้ของห้องสมุด และต้องมีทักษะการถ่ายทอดความรู้ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการเพื่อเผยแพร่ความรู้ของตนเองให้แก่ผู้อื่นที่เข้ามาแสวงหาความรู้จากฐานความรู้ของห้องสมุด นอกจากนี้บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นไปในลักษณะที่ไม่เป็นทางการมากกว่า เช่น การให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล, เว็บบอร์ด ฯลฯ ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย (2550) พบว่า สภาพการจัดการความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น การประชุมหรือแลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้อบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้อันเกี่ยวกับการทำงานมีน้อยที่สุด

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบ การอภิปรายผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1) ควรสนับสนุนให้มีการแปลงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล หรือความรู้ที่บุคคลได้รับ เช่น ความรู้ที่บรรณารักษ์ได้มาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แสวงหาความรู้ หรือถ่ายทอดความรู้ไปสู่ผู้อื่น หรือการถ่ายทอดความรู้ผ่านการพูดคุย ฯลฯ มาทำให้เป็นความรู้ขององค์กร ด้วยการดึงความรู้ของแต่ละบุคคลออกมาอย่างเป็นระบบ มีการจัดเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่ให้บรรณารักษ์อื่นๆ ได้เข้าถึงความรู้เหล่านั้นด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำฐานความรู้ขององค์กร เป็นต้น

2) ควรกำหนดให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ เพื่อให้บรรณารักษ์เห็นว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นภารกิจอย่างหนึ่งที่ต้องกระทำ โดยไม่มองว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้เสียเวลาในการทำงาน

3) ควรมีระบบการให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากรห้องสมุด เช่น กำหนดให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4) ควรจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การจัดทำฐานความรู้ การใช้บล็อก การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

3.1.2 ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ควรตระหนักถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในห้องสมุด เช่น ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฯลฯ เพราะปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐคือผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารห้องสมุดสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด

3.1.3 ข้อเสนอแนะต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอด้วยเห็นประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่าเป็นการพัฒนาตนเองทั้งในส่วนของ การเพิ่มพูนความรู้และถ่ายทอดความรู้ไปสู่ผู้อื่น รวมถึงนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานได้

2) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ควรฝึกทักษะในการถ่ายทอดความรู้ไปสู่ผู้อื่น เช่น การถ่ายทอดความรู้ผ่านการพูดคุย การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ และยอมรับความรู้ใหม่ๆ ที่เพื่อนร่วมงานถ่ายทอดความรู้ให้

3) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ เช่น การใช้เว็บบอร์ด การจัดทำฐานความรู้ ฯลฯ เพื่อใช้เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

3.2.2 ควรศึกษาประเด็นความรู้ที่ใช้ในการพัฒนาองค์กรที่บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.2.3 ควรศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรกมล งามบุตร (2549) “การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”
วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 90-95
- _____ . (2550) “การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”
วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 90-95
- กาญจนา จันทร์วัน นันทวัน อินทชาติ และศิรินทร ภูจินดา (2552) “แนวทางการจัดการความรู้
ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” โคมทัศน์ 30, 2
(กรกฎาคม-ธันวาคม) : 10-21
- กิริติ ยศยิ่งยง (2549) การจัดการความรู้ในองค์กรและกรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร
มิสเตอร์ก๊อปปี้
- เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก (2552) รูปแบบการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
ผู้สังคม กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
- จันทร์เพ็ญ จันทวี (2550) “บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดการความรู้”
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี 1, 1 (กรกฎาคม) : 25-29
- จันทวรรณ น้อยวัน และรัชชัย ปิยะวัฒน์ (2549-2550) “Knowledge Volution Thailand ‘s 1st
and No.1 Open-source Web-based Enterprise Knowledge Management System”
วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 38-48
- จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร และณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล (2552) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้
ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง”
วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม 8, 2 : 175-182
- จิรัชณา วิเชียรปัญญา (2549) “เครื่องมือและเทคนิคทางการจัดการความรู้กับงานบริการวิชาการ”
วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 32-37
- _____ . (2550) “เครื่องมือและเทคนิคทางการจัดการความรู้กับงานบริการวิชาการ”
วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 32-37
- จุฑารัตน์ สรวาณะวงศ์ (2536) "การพัฒนาตนเองของบรรณารักษ์" บรรณารักษศาสตร์ มข.
11, 3 (สิงหาคม) : 1-6

- _____ . (2549) “การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า”
วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 49-63
- _____ . (2550) “การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า”
วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 49-63
- _____ . (2552) "การพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น"
วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เจษฎา นกน้อย และคนอื่นๆ (2553) นานาพรรณระการการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่ง
การเรียนรู้ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชโรชนีชัย ชัยมินทร์ และเรณูกา สันธิ (2549) “การจัดการความรู้ : มุมมองจากเว็บไซต์และ
หนังสือ” วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 13 (ฉบับการจัดการความรู้)
: 96-104
- _____ . (2550) “การจัดการความรู้ : มุมมองจากเว็บไซต์และหนังสือ” วารสาร
สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 96-104
- ชวณี ทองโรจน์ (2550) “การจัดการความรู้ : แบ่งปันเพื่อฝ่าวิกฤติ” รัฐสารภี 49, 1 (มกราคม-
มีนาคม) : 14-21
- ชุตติกาญจน์ ศรีวิบูลย์ (2554) "การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ"
วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ดวงเดือน จันทร์เจริญ (2549) "การจัดการความรู้กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์" วารสารการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2, 1 : 252-265
- ถวัลย์ มาศจรัส (2552) ภูมิปัญญาสร้างสรรค์การจัดทำวัตกรรมการศึกษาและการพัฒนาผลงาน
ทางวิชาการ กรุงเทพมหานคร ชารอักษร
- ทบวงมหาวิทยาลัย (2544) “ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544” ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2544 คืบค้นวันที่
20 ธันวาคม 2555 จาก [http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/
ministry%20law/1-31%20library%standard%202544.pdf](http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/ministry%20law/1-31%20library%standard%202544.pdf)
- ทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย (2550) "การจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น" การศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- นวลละอ อ แสงสุข (2550) "การศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง"
 วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นันทะ บุตรน้อย (2554) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง"
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา
 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นายิกา เดิศจันท (2554) "พัฒนาการการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น"
 อินฟอร์เมชั่น 18, 1 (มกราคม-มิถุนายน) : 48-62
- น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) *การจัดการความรู้และคลังความรู้* กรุงเทพมหานคร เอสอาร์ พรินติ้ง
 แมสโปรดักส์
- _____. (2555) "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการความรู้" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการ
 จัดการความรู้* หน่วยที่ 1 หน้า 1-42 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- น้ำทิพย์ วิภาวิน และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร (2551) *นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการ
 ความรู้* กรุงเทพมหานคร ซีเอที โซลูชั่น
- บดินทร์ วิจารณ์ (2550) *การจัดการความรู้: สู่ปัญญาปฏิบัติ* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
 เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- บุญดี บุญญากิจ และคนอื่นๆ (2549) *การจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ* พิมพ์ครั้งที่ 3
 กรุงเทพมหานคร สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- บุญส่ง หาญพานิช (2546) "การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย"
 วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์
 บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2552) "องค์การกับการจัดการความรู้: ศึกษาองค์การที่ประสบความสำเร็จ
 ในภาคธุรกิจ" *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์* 49, 1(พิเศษ/2552) : 127-156
- บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ และพลาพรรณ คำพรรณ (2550) *องค์การกับการจัดการความรู้: ศึกษา
 องค์การที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒน
 บริหารศาสตร์
- บุรชัย สิริมหาสาร (2550) *จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร แสงดาว
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา (2549, 10 ตุลาคม) *ราชกิจจานุเบกษา*
 เล่ม 123 ตอนที่ 105ง หน้า 5-7

- ประเสริฐ เลอสรวง (2553) "ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษา หน่วยราชการ สังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศักยภาพความสามารถทางการแข่งขันเชิงอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ปราณี แสงจันทร์ (2554) "การรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พรรณี สวณเพลง (2552) *เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546, 9 ตุลาคม) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 1-16
- พราหมณ์ ศรีปาลวิทย์ (2549) "วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการจัดการความรู้และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร" *For Quality* 12, 102 (เมษายน) : 93-96
- พวา พันธุ์เมฆา (2549) "การออกแบบการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์* หน่วยที่ 3 หน้า 133-206 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- พัชรินทร์ ลีรสุนทร (2550) *ชุมชนปฏิบัติการด้านการเรียนรู้ : แนวคิด เทคนิค และกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิเชษฐ บัญญัติ (2549) "การจัดการความรู้ในองค์กร" *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่* 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 1-16
- _____ (2550) "การจัดการความรู้ในองค์กร" *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่* 13 (ฉบับการจัดการความรู้) : 1-16
- มรุพงษ์ แยมโธฐ (2553) "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร และการแบ่งปันความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- แม็กมานัส, แพตตี้ (2550) *เทคนิคการสอนงาน* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- รวงผึ้ง ทาซ่าง (2551) "ปัจจัยทำนายนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้" วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- ระวีวรรณ แก้ววิทย์ (2553) “Wiki พื้นที่ใหม่สำหรับโลกสังคมนวัตกรรม” *วารสารนักบริหาร* 30, 4 (ตุลาคม – ธันวาคม) : 56-62
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542* กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คส์
- รุจเรขา วิทยาวุฒิกุล (2552) “การจัดการความรู้ : ประสพการณ์ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข” *วารสารโคมทัศน์* 30, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 3-9
- ลัดดา เจียมจิตต์ตรง พัลลภ พิริยะสุรวงศ์ และปรัชญนันท์ นิลสุข (2552) “การประเมิน ประสิทธิภาพการเรียนรู้จากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้สำหรับกลุ่มบริหาร องค์การการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” *วารสารวิทยบริการ* 20, 3 (กันยายน-ธันวาคม) : 42-54
- วิจารณ์ พานิช (2546) “สู่การสร้างสรรค์สูงส่งเต็มศักยภาพการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย” *วารสารศูนย์บริการวิชาการ* 11, 3 (กรกฎาคม-กันยายน) : 3-7
- _____ . (2549 ก) *การจัดการความรู้ : ฉบับนักปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 2* กรุงเทพมหานคร สุขภาพใจ
- _____ . (2549 ข) *KM วันละคำ* กรุงเทพมหานคร สุขภาพใจ
- วิชัยญา วัฒนไธ (2552) “การแบ่งปันความรู้ : พื้นฐานของการจัดการความรู้ในองค์กร” *มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม* 28, 1 (มกราคม-มีนาคม) : 16-26
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) *จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการปฏิบัติการ* กรุงเทพมหานคร สุริยวิยาศาสตร์
- ศุภวรรษตรา แสนวา และน้ำทิพย์ วิภาวิน (2555) “องค์กรแห่งการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการความรู้* หน้าที่ 6 หน้า 1-46 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (ม.ป.ป.) “การจัดการความรู้” ค้นคืนวันที่ 2 เมษายน 2554 จาก <http://www.bb.go.th/BBKM/public/aboutKM/Article/startkm.pdf>
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549) “ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549” ประกาศ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 ค้นคืนวันที่ 17 พฤษภาคม 2555 จาก http://www.tla.or.th/about_us/standard.htm

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553* กรุงเทพมหานคร สำนักงาน
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552) *การจัดการความรู้: เพื่อความต่อเนื่องในการ
บริหารงาน* กรุงเทพมหานคร สำนักงาน
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) “คู่มือการ
จัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ” กรุงเทพมหานคร สำนักงาน คืบค้นวันที่
4 พฤษภาคม 2554 จาก
www.opdc.go.th/oldweb/thai/frame_kpi_49/handbook_2549.doc
- _____. (2549) “คู่มือการสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้” กรุงเทพมหานคร สำนักงาน
คืบค้นวันที่ 15 พฤษภาคม 2554 จาก
http://www.sc.psu.ac.th/units/sckm/document/3manual_activity.pdf
- สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2556) “แผนยุทธศาสตร์การจัดการ
ความรู้ 5 ปี (พ.ศ.2554-2558) สำนักบรรณสารสนเทศ” คืบค้นวันที่ 8 สิงหาคม 2556
จาก <http://librarykm.stou.ac.th/ODI/KM/pdf/54-58.pdf>
- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา (2552) “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่
เป็นเลิศ 2552-2553” กรุงเทพมหานคร สำนักมาตรฐาน คืบค้นวันที่
25 พฤษภาคม 2556 จาก
http://www.mua.go.th/users/bhes/front_home/Book%2018_02_53/The%202009_2010%20Education%20Criteria%20for%20Performance%20Excellence.pdf
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2556) “Knowledge Asset 2555” คืบค้นวันที่ 15 พฤษภาคม
2556 จาก <http://kmcorner.lib.cmu.ac.th/kmcorner/knowledge-asset-2555>
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ (2553) “กิจกรรม KM สำนักหอสมุด” คืบค้นวันที่
15 พฤษภาคม 2554 จาก <http://www.lib.tsu.ac.th/km/activity.php>
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2555) “การเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างห้องสมุด”
คืบค้นวันที่ 15 พฤษภาคม 2556 จาก <http://203.131.219.180/km/node/57>
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร (2555) “แผนการจัดการความรู้ในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปี 2555” คืบค้นวันที่ 12 กันยายน 2555 จาก
<http://www.lib.su.ac.th/km/km-objects/>
- สิริพร ทิวะสิงห์ (2551) “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเว็บบล็อก (Weblog) ของบรรณารักษ์”
รังสิตสารสนเทศ 14, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 12-21

- สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์และคนอื่นๆ (2548) *การจัดการความรู้* กรุงเทพมหานคร กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- เสนาะ กลิ่นงาม (2551) "การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ"
วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เสาวภา หลิมจิตร (2551) "การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ" วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อรรถน์ บัณฑิต (2551) "ผู้จัดการความรู้ : ทางเลือกใหม่สำหรับบรรณารักษ์ นักสารสนเทศในยุคสังคมแห่งการจัดการความรู้" *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 26, 1-3 : 1-11
- Agostini, A. and others. (2003). "Stimulating knowledge discovery and sharing." In *Proceedings of the ACM Conference Grop 2003*. November 9-12, 2003. New York: ACM. :248-257.
- Aharony, Noa. (2011). "Librarians ' attitudes toward knowledge management." *College & Research Libraries.* 72, 2 (March): 111-126.
- Alhammad, Fawwaz and others. (2009). "Knowledge sharing in the Jordanian universities." *Journal of Knowledge Management Practice.* 10, 3 (September). Retrieved May 20, 2011 from <http://www.tlinc.com/artic1199.htm>
- Babu, Ramesh B. and Gopalakrishnan S. (2008). "Knowledge sharing tools and technology : an overview." *Journal of Library and Information Technology.* 28, 5 (September): 19-26.
- Beesley, Lisa G. A. and Cooper, Chris. (2008). "Defining knowledge management (KM) activities : towards consensus." *Journal of Knowledge Management.* 12, 3: 48-62.
- Bergeron, Bryan P. (2003). *Essentials of knowledge management.* Hoboken, N.J: Wiley & Sons.
- Buckman, Robert H. (2004). *Building a knowledge-driven organization.* New York: McGraw-Hill.

- Cvejic, Radoje and Mijailovic, Jelena. (2009) "Knowledge management and changes management in university libraries." *Analele Universitatii Eftimie murgu resita*. 1, XVI (December): 74-82.
- Dokhtesmati, Mohaddeseh and Bousari, Roghayeh Ghorbani. (2013). "Knowledge sharing in Iranian academic institutions : Meta analysis approach." *Procedia-social and Behavioral Sciences*. 73, 27 (February): 383-387.
- Dong Gowming, Liem, Chau Gia and Grossman, Martin. (2010). "Knowledge-sharing intention in Vietnamese organizations." *VINE*. 40, 3/4: 262-276.
- Ford, Dianne P. and Staples, Sandy. (2010). "Are full and partial knowledge sharing the same ?." *Journal of Knowledge Management*. 14, 3: 394-409.
- Friesl, Martin, Sackmann, Sonja A. and Kremser, Sebastian. (2011). "Knowledge sharing in new organizational entities : the impact of hierarchy, organizational context, micro- politics and suspicion." *Cross Cultural Management : An International Journal*. 18, 1: 71-86.
- Fullwood, Roger, Rowley, Jennifer and Delbridge, Rachel. (2013). "Knowledge sharing amongst academics in UK universities." *Journal of Knowledge Management*. 17, 1: 123-136.
- Hassandoust, Farkhondeh and Perumal, Vimala. (2011). "Online knowledge sharing in institutes of higher learning : a Malaysian perspective." *Journal of Knowledge Management Practice*. 12, 1 (March). Retrieved May 20, 2011 from <http://www.tlinc.com/articl247.htm>
- Issa, Raja R.A. and Haddad, Josef. (2008). "Perceptions of the impacts of organizational culture and information technology on knowledge sharing in construction." *Construction Innovation*. 8, 3: 182-201.
- Jain, Priti. (2007). "An empirical study of knowledge management in academic libraries in east and southern Africa." *Library Review*. 56, 5: 377-392.
- Jeon, Suhwan, Kim, Young-Gul and Koh, Joon. (2011). "An integrative model for knowledge sharing in communities-of-practice." *Journal of Knowledge Management*. 15, 2: 251-269.

- Kuang-Liang Liu, Chen-Chi Chang and In-Lin Hu. (2010). "Exploring the effects of task characteristics on knowledge sharing in libraries." *Library Review*. 59, 6: 455-468.
- Kumaresan, S.C. (2008). "Knowledge management and sharing through interactive web-based e-learning and training opportunities for lifelong learning in developing countries." *Journal of Library and Information Technology* . 28, 5 (September) : 13-17.
- Lin, Hsiu-Fen. (2007). "Knowledge sharing and firm innovation capability : an empirical study." *International Journal of Manpower*. 28, 3/4: 315-332.
- Liu, Min-Shi, Liu Nien-Chi. (2008). "Sources of knowledge acquisition and patterns of knowledge-sharing behaviors-an empirical study of Taiwanese high-tech firms." *International Journal of Information Management*. 28, 5: 423-432.
- Maponya, Pearl M. (2004). *Knowledge management practices in academic libraries : a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries*. South Africa: University of KwaZulu-Natal, Pietermaritzburg.
- Marquardt, Michael J. (1996). *Building the learning organization : a systems approach to quantum improvement*. New York: McGraw-Hill.
- Mayfield, Milton. (2010). "Tacit knowledge sharing : techniques for putting a powerful tool in practice." *Development and Learning in Organizations*. 24, 1: 24-26.
- Mphidi, Hamilton and Snyman, Retha. (2004). "The utilization of an intranet as a knowledge management tool in academic libraries." *The Electronic Library*. 22, 5: 393-400.
- Natarajan, M. (2008). "Knowledge sharing through intranet." *Journal of Library and Information Technology*. 28, 5 (September): 5-12.
- Nazim, Mohammad and Mukherjee, Bhaskar. (2012). "Managing and sharing knowledge in academic libraries." *Journal of Knowledge Management Practice*. 13,2. Retrieved December 10, 2012 from <http://www.tlinc.com/article305.htm>
- Nonaka, Ikujiro, Toyama, Ryoko and Konno, Noboru. (2000). "SECI, Ba and leadership : a unified model of dynamic knowledge creation." *Long Range Planning*. 33, 1 (February): 5-34.

- Noor Asilah Nordin, Normala Daud, and Wan Umme Kalsom Meor Osman. (2012). "Knowledge sharing behavior among academic staff at a public higher education institution in Malaysia." *World Academy of Science, Engineering and Technology*. 72: 234-239.
- Panahi, Sirous, Watson, Jason and Partridge Helen. (2013). "Towards tacit knowledge sharing over social web tools." *Journal of Knowledge Management*. 17, 3: 379-397.
- Parirokh, Mehri, Daneshgar, Farhad and Fattahi, Rahmatollah. (2008). "Identifying knowledge-sharing requirements in academic libraries." *Library Review*. 57, 2: 107-122.
- Porumbeanu, Octavia-Luciana. (2010). "Implementing knowledge management in Romanian academic libraries : identifying the elements that characterize their organizational culture." *The Journal of Academic Librarianship*. 36, 6: 549-552.
- Rao, Madanmohan. (2005). *Knowledge management tools and techniques : practitioners and experts evaluate KM solutions*. Amsterdam: Elsevier.
- Reychav, Iris and Weisberg, Jacob. (2010). "Bridging intention and behavior of knowledge sharing" *Journal of Knowledge Management*. 14, 2: 285-300.
- Riege, Andreas. (2005). "Three-dozen knowledge –sharing barriers managers must consider." *Journal of Knowledge Management*. 9, 3: 18-35.
- Rivera-Vazquez, Juan C. ,Ortiz-Fournier, Lillian V. and Flores, Felix Rogelio. (2009). "Overcoming cultural barriers for innovation and knowledge sharing." *Journal of Knowledge Management*. 13, 5: 257-270.
- Roknuzzaman, Md and Umemoto, Katsuhiro. (2009). "How library practitioners view knowledge management in libraries : a qualitative study." *Library Management*. 30, 8/9: 643-656.
- Rolfe, Jo. (2010). "Change is a constant requiring a coach." *Library Management*. 31, 4/5: 291-303.
- Rooi, Hazel van and Synman, Retha. (2006). "A content analysis of literature regarding knowledge management opportunities for librarians." *Aslib Proceeding : New Information*. 58, 3: 261-271.
- Salim, Muhammad and others. (2011). "Antecedents of knowledge sharing attitude and intentions." *European Journal of Scientific Research*. 56, 1: 44-50.

- Sarrafzadeh, Maryam, Martin Bill and Hazeri, Afsaneh. (2010). "Knowledge management and its potential applicability for libraries." *Library Management*. 31, 3: 198-212.
- Serenko, Alexander, Bontis, Nick and Hardie, Timothy. (2007). "Organizational size and knowledge flow : a proposed theoretical link." *Journal of Intellectual Capital*. 8, 4 : 610-627.
- Tiwana, Amrit. (2002). *The knowledge management toolkit : orchestrating IT, strategy, and knowledge platforms*. 2 nd ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Tobin, Peter K.J. and Snyman, Retha. (2004). "Storytelling and knowledge management : what 's the story so far ?." *Mousasion*. 22, 1: 34-51.
- Vries, Reinout E. de, Hooff, Bart van den and Ridder, Jan A.de. (2006). "Explaining knowledge sharing the role of team communication styles, job satisfaction, and performance beliefs." *Communication Research*. 33, 2 (April): 115-135.
- Xin, Qing. (2008). " The culture relativity in the knowledge flow : an integrative framework in the Chinese context." *Chinese Management Studies*. 2, 2: 109-121.
- Xu Er-ming and others. (2006). "The effects of organizational factors on knowledge sharing." Retrieved February 21, 2011 from http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs_all.jsp?arnumber=4105087
- Yuen, Ting Jer and Majid, M. Shahee. (2007). "Knowledge-sharing patterns of undergraduate students in Singapore." *Library Review*. 56, 6: 485-494.
- Zawawi, Azlyn Ahmad and others. (2011). "The study of barrier factors in knowledge sharing : a case study in public university." *Management Science and Engineering*. 5, 1: 59-70. Retrieved May 20, 2011 from <http://cscanada.net/index.php/mse/article/view/1370/1389>

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์
 วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ตำแหน่ง อาจารย์สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
 ความเชี่ยวชาญ บรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ การจัดการความรู้
2. ชื่อ ดร. เจษฎา นกน้อย
 วุฒิการศึกษา รป.ค. (รัฐประศาสนศาสตร์คุณภูมิบัณฑิต)
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 บธ.ม. (การตลาด) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 ร.บ. (ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการเมืองการปกครอง
 เปรียบเทียบ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 บธ.บ. (การตลาด) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 ตำแหน่ง ประธานสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
 ความเชี่ยวชาญ การบริหาร การจัดการความรู้
3. ชื่อ สิริพร ทิวะสงฆ์
 วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ความเชี่ยวชาญ บรรณารักษศาสตร์



ที่ ศษ 0522.15(1)/๖4

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
 จังหวัดนนทบุรี 11120

6 กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย
 เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดิษิตชัย เมตตาริกานนท์
 สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 - แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุนิษา จันทร์นุ้ย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ธรรมาศกัญฉวี วชิรปริชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพในด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านสารสนเทศศาสตร์ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อริสา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ที่ ศธ 0522.15(1)/จ4

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
 จังหวัดนนทบุรี 11120

๘ กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย
 เรียน อาจารย์ ดร. เจษฎาน กนน้อย
 สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 - แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แบบมา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ธาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพในด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชิต)
 ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๑ 4

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
 จังหวัดนนทบุรี 11120

6 กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย
 เรียน อาจารย์สิริพร ทิวะสิงห์
 สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 - แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ธาศาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพในด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านสารสนเทศศาสตร์ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชิต)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

ภาคผนวก ข

เครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม)



แบบสอบถาม

เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1. คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ และ ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์

2. คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (knowledge sharing) หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีปฏิบัติในการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ไปยังบุคคลอื่น และได้รับความรู้จากบุคคลและแหล่งต่างๆ ทั้งที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน และความรู้ที่ชัดแจ้ง ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเสวนา การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ มาเพิ่มพูนความรู้ของตนเองเพื่อใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปัน เรียนรู้ในเรื่องนั้น ๆ ด้วยกัน

ทีมข้ามสายงาน หมายถึง การจัดตั้งทีมเพื่อทำงานภายใต้แนวคิดการทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลายๆ ด้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง สาเหตุหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง ข้อขัดข้องที่ไม่สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์กับผู้อื่น

3. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 5 ตอน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์
- ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์
- ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ มา ณ ที่นี้ด้วย

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ น้อยกว่า 25 ปี 25-29 ปี 30-34 ปี
 35 -39 ปี 40-44 ปี 45-49 ปี
 50 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดในการทำงานปัจจุบัน
 มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
5. ประเภทของบุคลากร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ
 ลูกจ้างมหาวิทยาลัย อื่นๆ (โปรดระบุ)
6. ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน น้อยกว่า 5 ปี 5-9 ปี 10-14 ปี
 15-19 ปี 20 ปี ขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน

- ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน ระดับชำนาญการ
 ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ
 ตำแหน่งงานอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. แผนกงาน / ฝ่าย / กลุ่มภารกิจ ที่สังกัด

- งานบริการสารสนเทศ
 งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
 งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
 งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
 งานสื่อโสตทัศนศึกษา
 งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 งานอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
 งานด้านหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์
 แผนกงาน/ฝ่าย/กลุ่มภารกิจอื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ประสบการณ์การจัดการความรู้ในองค์กรปัจจุบัน

- น้อยกว่า 1 ปี 1-2 ปี 3-4 ปี มากกว่า 4 ปี

ตอนที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 ความถี่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในช่วงรอบปีที่ผ่านมา

- ทุกวัน
 ทุกสัปดาห์
 ทุกเดือน
 ทุก 2-3 เดือน

2.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กรห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ระบุระดับการปฏิบัติ

- 5 หมายถึง มีการปฏิบัติมากที่สุด
 4 หมายถึง มีการปฏิบัติมาก
 3 หมายถึง มีการปฏิบัติปานกลาง
 2 หมายถึง มีการปฏิบัติน้อย
 1 หมายถึง มีการปฏิบัติน้อยที่สุด
 0 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติ

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับการปฏิบัติ					
	5	4	3	2	1	0
1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์						
1.1 การจัดเก็บความรู้ในรูปเอกสาร/สิ่งพิมพ์						
1.1.1 เขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุด						
1.1.2 เขียนคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง						
1.1.3 ร่วมเขียนรายงานประจำปีของห้องสมุด						
1.1.4 บันทึกความรู้และวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดไว้ในแฟ้มสะสมงาน และเพิ่มสรุปรายงาน						
1.1.5 รวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ ด้านห้องสมุดไว้ในเอกสาร						
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์						
2.1 การจัดทำฐานความรู้						
2.1.1 บันทึกความรู้ ประสบการณ์และทักษะต่างๆไว้ใน ฐานความรู้ของห้องสมุด						
2.1.2 รวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ไว้ใน ฐานความรู้ของห้องสมุด						
2.1.3 แสวงหาความรู้เกี่ยวกับการทำงานจากระบบฐานความรู้ ของห้องสมุด						

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับการปฏิบัติ					
	5	4	3	2	1	0
2.2 การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร						
2.2.1 ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล, เว็บบอร์ด, เฟซบุ๊ก เพื่อ แสวงหาความรู้และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและ เรื่องต่างๆ กับผู้อื่น						
3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล						
3.1 การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้						
3.1.1 แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับ เพื่อนบรรณารักษ์และเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร ที่มี ความสนใจในเรื่องเดียวกัน						
3.1.2 แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นและประสบการณ์กับ บรรณารักษ์ห้องสมุดอื่นที่ความสนใจเรื่องเดียวกัน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก						
3.1.3 เป็นสมาชิกคณะทำงานด้านห้องสมุด ทั้งที่จัดตั้งขึ้นจาก ภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร เช่น เป็นสมาชิก คณะทำงานกลุ่ม วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา						
3.2 การใช้ระบบพี่เลี้ยง						
3.2.1 มีพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและดูแลอย่างใกล้ชิดเมื่อประสบ ปัญหาการปฏิบัติงาน						
3.2.2 เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำการทำงานกับบรรณารักษ์และ เพื่อนร่วมงานที่เข้าใหม่						
3.3 การสับเปลี่ยนงาน						
3.3.1 ใช้ความรู้ ประสบการณ์และทักษะจากการทำงานเดิมได้ เมื่อมีการหมุนเวียนไปปฏิบัติงานอื่นในห้องสมุด						
3.3.2 ปฏิบัติงานแทนบรรณารักษ์คนอื่นได้เมื่อบรรณารักษ์ไม่อยู่ หรือเมื่อบรรณารักษ์ลาออกไป						

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับการปฏิบัติ					
	5	4	3	2	1	0
3.3.3 ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และทักษะต่างๆ ให้กับเพื่อน บรรณารักษ์และเพื่อนร่วมงานอื่น เมื่อย้ายไปอยู่แผนกงาน หรือหน่วยงานใหม่ของห้องสมุด						
3.3.4 ได้รับการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และทักษะต่างๆ จากเพื่อนบรรณารักษ์และเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในแผนกงาน หรือหน่วยงานที่ย้ายไปอยู่ของห้องสมุด						
3.4 การสอนงาน						
3.4.1 ได้รับการสอนงานจากหัวหน้างาน/เพื่อนบรรณารักษ์						
3.4.2 สอนงานให้บรรณารักษ์คนอื่น						
3.5 เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้						
3.5.1 นำเสนอผลงานต่อที่ประชุมของห้องสมุด						
3.5.2 ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นกับ ผู้เข้าร่วมประชุม						
3.5.3 เข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การเสวนา						
3.5.4 เป็นวิทยากรให้ความรู้ในเวทีแลกเปลี่ยนความรู้						
3.5.5 ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ กับเพื่อน บรรณารักษ์และเพื่อนร่วมงานหลังจากปฏิบัติงานใดงาน หนึ่งร่วมกันเสร็จแล้ว						
3.6 การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้						
3.6.1 เล่าเรื่องความสำเร็จหรือความภาคภูมิใจของตัวเองให้ เพื่อนร่วมงานฟัง						
3.6.2 บอกเล่าสิ่งที่ผิดพลาดเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง						
3.6.3 นำความรู้ ข้อคิด ที่ได้รับฟังจากเพื่อนร่วมงานมาประยุกต์ใช้ ให้เกิดประโยชน์						
3.7 ทีมข้ามสายงาน						
3.7.1 เป็นสมาชิกของทีมหรือกลุ่มที่สมาชิกมีความเชี่ยวชาญ แตกต่างกันและมาจากหน่วยงานต่างๆ ภายในห้องสมุด						

**ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ระบุระดับของอิทธิพลที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของท่าน

- 5 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด
 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาก
 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปานกลาง
 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อย
 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับของอิทธิพล				
	5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านทัศนคติ					
1.1 การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน ได้					
1.2 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้					
1.3 การทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีม					
1.4 การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ					
1.5 ความมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจมีมากยิ่งขึ้น					
1.6 การใช้ความรู้เพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้					
1.7 การมีโอกาสค้นพบนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ					
1.8 การค้นพบวิธีการแก้ปัญหางานที่ประสบอยู่ได้					
1.9 การเพิ่มพูนและรักษาองค์ความรู้ให้อยู่กับห้องสมุดได้					
1.10 การทำให้ระบบการทำงานของห้องสมุดดีขึ้นได้					
1.11 การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้					
ปัจจัยด้านทัศนคติอื่น ๆ โปรดระบุ.....					
2. ปัจจัยด้านองค์กร					
2.1 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด					
2.2 ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับของอิทธิพล				
	5	4	3	2	1
2.3 ห้องสมุดให้รางวัลหรือของที่ระลึกแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
2.4 ห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร					
2.5 ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การเสวนา					
2.6 ห้องสมุดพิจารณาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
2.7 การได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญรอบรู้					
2.8 ห้องสมุดมีบรรยากาศที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น บุคลากรมีความเปิดเผยและไว้วางใจกัน					
2.9 ห้องสมุดมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน					
2.10 ห้องสมุดเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะของบุคลากร					
2.11 ห้องสมุดส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ให้อิสระในการทำงาน รวมถึงกระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ					
ปัจจัยด้านองค์กร อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
3.1 ห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล					
3.2 บุคลากรในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต					
3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด ทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด					
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อื่น ๆ โปรดระบุ					

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพื่อระบุว่าปัญหาตามหัวข้อต่อไปนี้เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของท่านระดับใด

- 5 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด
- 4 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาก
- 3 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปานกลาง
- 2 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อย
- 1 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อยที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
1. ปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคล					
1.1 ไม่ต้องการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น					
1.2 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้สูญเสียความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน					
1.3 ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะของเพื่อนร่วมงาน					
1.4 ขาดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้					
1.5 มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้					
1.6 ขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้					
1.7 ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอ					
1.8 ขาดความมั่นใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ เพราะคิดว่าตัวเองไม่มีความรู้ หรือความรู้ของตัวเองไม่เป็นที่น่าสนใจ					
ปัญหาและอุปสรรคส่วนบุคคลอื่น ๆ โปรดระบุ.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
2. ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร					
2.1 ห้องสมุดไม่มีนโยบาย หรือกลยุทธ์ หรือการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ					
2.2 ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
2.3 ขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด					
2.4 ห้องสมุดให้ความสำคัญกับความสำเร็จส่วนบุคคล จึงทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับต่ำ					
2.5 ห้องสมุดมีการบริหารงานแบบสายการบังคับบัญชา ที่ไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
2.6 ห้องสมุดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ เครื่องมือ ที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เพียงพอ					
2.7 ผู้บริหารห้องสมุดไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
2.8 ห้องสมุดมีกฎ ระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟซบุ๊ก เอ็มเอสเอ็น					
ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กรอื่น ๆ โปรดระบุ.....					
3. ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
3.1 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3.2 ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากร					
3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องในการใช้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้					

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
3.4 ไม่มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
3.5 อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีไม่เพียงพอเพื่อใช้ในการเปลี่ยนความรู้					
ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอื่น ๆ โปรดระบุ.....					
4. ปัญหาและอุปสรรคด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
4.1 การจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร/สิ่งพิมพ์					
4.2 การจัดทำฐานความรู้					
4.3 การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น อีเมล, เฟซบุ๊ก, ทวิตเตอร์					
4.4 การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้					
4.5 การใช้ระบบพี่เลี้ยง					
4.6 การสับเปลี่ยนงาน					
4.7 การสอนงาน					
4.8 เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม การเป็นวิทยากร					
4.9 การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
4.10 ทีมข้ามสายงาน					
4.11 เพื่อนช่วยเพื่อน					
4.12 การระดมสมอง					

**ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ**

คำชี้แจง กรุณาเขียนข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับประเด็นการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

**1. แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามทัศนะของท่าน
ควรเป็นอย่างไร**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

*** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

รายชื่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

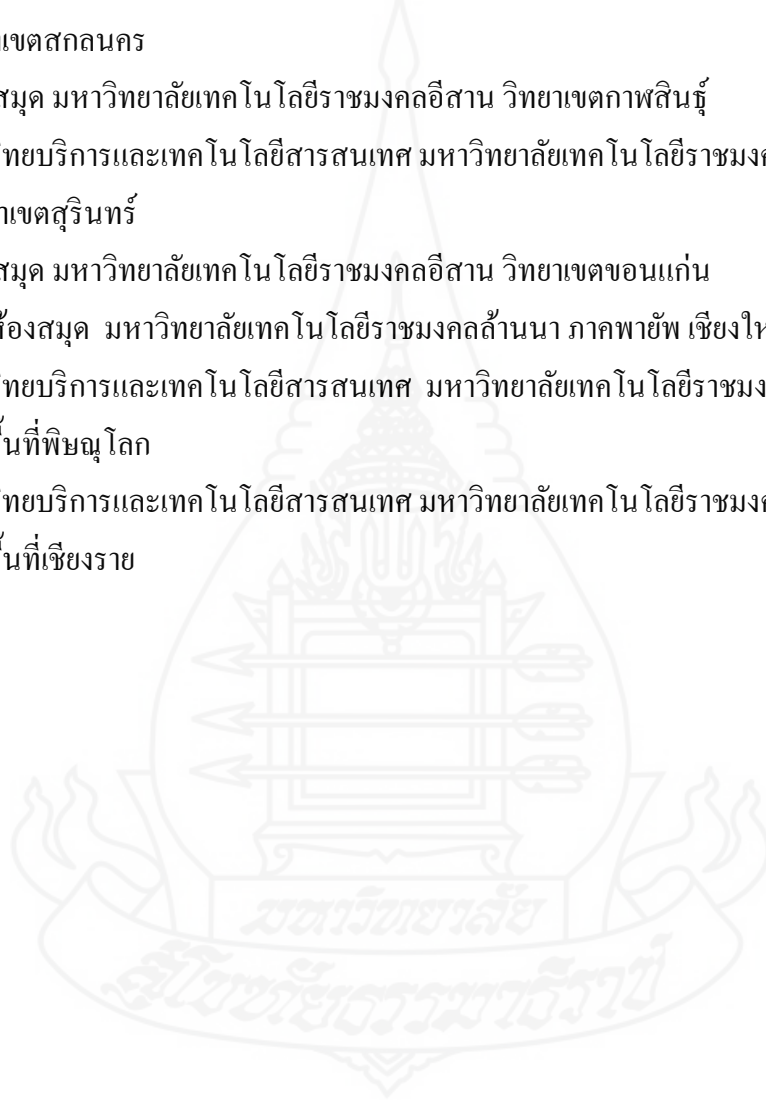
1. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
6. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
8. ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
9. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
10. ห้องสมุดนางเยาว์ ชัยเสรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
11. หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
12. หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
13. หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
14. หอสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
15. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
16. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
17. หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
18. สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
19. หอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
20. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
21. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
22. ห้องสมุด ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย
23. ห้องสมุด ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก
24. งานห้องสมุด สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
25. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
26. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
27. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
28. หอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

29. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
30. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
31. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
32. ฝ่ายห้องสมุด โครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา
วิทยาเขตจันทบุรี
33. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
34. ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
35. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
36. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
37. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วิทยาเขตบางขุนเทียน
38. ห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
39. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
40. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
41. หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล
42. ส่วนหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
43. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี
44. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
45. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
46. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
47. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
48. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
49. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
50. สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
51. ศูนย์สารนิเทศมนุษยศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
52. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
53. ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
54. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
55. ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
56. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา
57. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

58. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
59. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
60. งานห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
61. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
62. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
63. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
64. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
65. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
66. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
67. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
68. ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
69. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
70. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
71. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
72. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
73. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
74. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
75. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
76. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
77. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
78. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
79. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
80. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
81. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
82. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
83. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
84. ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
85. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
86. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

87. ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
88. ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
89. ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
90. ฝ่ายวิทยบริการและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
91. ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
92. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
93. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
94. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
(บางพระ)
95. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตจันทบุรี
96. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
97. ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
98. ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
99. ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
100. ห้องสมุดโชติเวช มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
101. ห้องสมุดพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
102. ห้องสมุดพัฒนวิชาการพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
103. ห้องสมุดเทวศรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
104. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขต สงขลา
105. งานห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
106. งานห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ใสใหญ่
107. งานห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ทุ่งใหญ่
108. ห้องสมุดสำนักบริหารบพิตรพิมุข จักรวรรดิ มหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์
วิทยาเขตบพิตรพิมุขจักรวรรดิ
109. ห้องสมุดเพาะช่าง มหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตเพาะช่าง
110. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล
111. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา
112. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตนนทบุรี

113. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตवासูกกรี
114. งานห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตหันตรา
115. แผนงานห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
116. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร
117. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์
118. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสุรินทร์
119. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น
120. งานห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาควิชาพยาบาล เชียงใหม่
121. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เขตพื้นที่พิษณุโลก
122. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เขตพื้นที่เชียงราย



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖๒

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒ ตุลาคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ระหว่างวันที่ 10 ตุลาคม 2555 ถึง 15 พฤศจิกายน 2555 หวังเป็นอย่างยิ่งจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสสา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร 0 2504 8515-7

โทรสาร 0 2503 3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/ 37

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 เมษายน 2555

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่าง จำนวน 13 คน สาขาวิชาศิลปศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย ได้ทดลองเครื่องมือการวิจัยระหว่างวันที่ 30 เมษายน 2555 ถึง วันที่ 30 พฤษภาคม 2555 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ป๋องดัตร์ หมอยาดี)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 8515-7

โทรสาร. 02503 3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/37

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 เมษายน 2555

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ หอสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ธาตุศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่าง จำนวน 11 คน สาขาวิชาศิลปศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย ได้ทดลองเครื่องมือการวิจัยระหว่างวันที่ 30 เมษายน 2555 ถึง วันที่ 30 พฤษภาคม 2555 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นฉัตร หมอยาคี)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 8515-7

โทรสาร. 02503 3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/ 37

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
 จังหวัดนนทบุรี 11120

30 เมษายน 2555

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือการวิจัย
 เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
 สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 - แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวศุภนิษา ชันนุ้ย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา ด้วยนี้โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่าง จำนวน 11 คน สาขาวิชาศิลปศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวศุภนิษา ชันนุ้ย ได้ทดลองเครื่องมือการวิจัยระหว่างวันที่ 30 เมษายน 2555 ถึง วันที่ 30 พฤษภาคม 2555 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บดินทร์ หมอยาคี)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์
 รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย
วัน เดือน ปีเกิด	19 มีนาคม 2524
สถานที่เกิด	อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
ประวัติการศึกษา	การศึกษาระดับบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง มหาวิทยาลัยทักษิณ
สถานที่ทำงาน	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
ตำแหน่ง	นักวิชาชีฟ

