

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นางกมลศรี ฤกษ์สมุทร

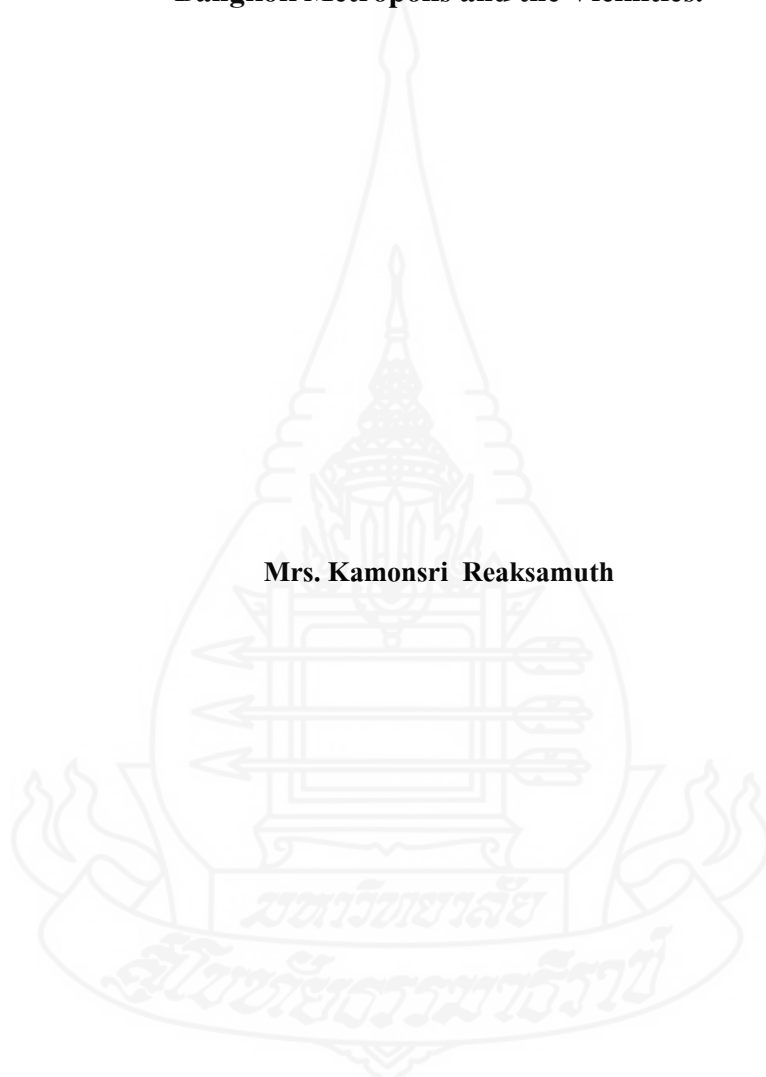


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Knowledge Sharing of Communities of Practice in Public University Libraries in
Bangkok Metropolis and the Vicinities.**

Mrs. Kamonsri Reaksamuth



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

2017

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อและนามสกุล นางกมลศรี ฤกษ์สมุทร
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน
2. รองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวีรดิพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2561

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.นฤมล รื่นไวย)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวีรดิพงษ์)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา รุ่งโรจน์วิมลชัย)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัย นางกมลศรี ฤกษ์สมุทร **รหัสนักศึกษา** 2561000353 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน
(2) รองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพงศ์ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 3) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะกรรมการหรือคณะทำงานชุมชนนักปฏิบัติ ที่ได้รับแต่งตั้งจากหน่วยงาน พ.ศ. 2555 ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 23 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 431 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน ประกอบด้วยมหาวิทยาลัยของรัฐ 150 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 48 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 28 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลมากที่สุด คือ เพื่อนช่วยเพื่อน รองลงมาคือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยระดับมากเท่ากัน คือ การจัดเก็บความรู้ และการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยี 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยระดับมาก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านทัศนคติของบุคคลเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 3) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในระดับมาก คือขาดการอบรมเทคโนโลยีใหม่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รองลงมาคือปัญหาด้านบุคคลในระดับมาก คือบุคลากรมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้

คำสำคัญ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

Thesis title: Knowledge Sharing of Communities of Practice in Public University Libraries in Bangkok Metropolis and the Vicinities

Researcher: Mrs. Kamonsri Reaksamuth; **ID:** 2561000353;

Degree: Master of Arts (Information Science);

Thesis advisors: (1) Dr. Namtip Wipawin, Associate Professor;

(2) Mr. Chumnun Chaowakeratipong, Associate Professor; **Academic year:** 2017

Abstract

The objective of this research was to study 1) the knowledge sharing status of the Communities of Practice in public university libraries in Bangkok metropolis and the vicinities; 2) the factors influencing knowledge sharing in the Communities of Practice in public university libraries in Bangkok metropolis and the vicinities; and 3) the knowledge sharing problems in the Communities of Practice at public university libraries in Bangkok and the vicinities.

This study employed the quantitative research. The population consisted of 431 members of Communities of Practice in 23 public university libraries. The sample size was calculated by Taro Yamane to be 226 samples. A simple random sampling method was used. The research instrument was a questionnaire. The statistics applied for data analysis included percentage, mean and standard deviation.

Results were as follows. 1) Regarding the status of knowledge sharing of the Communities of Practice at public university libraries in Bangkok metropolis and the vicinities, it was found that for the most part there was exchange of knowledge through electronic media, with communication and dissemination of knowledge via information technology and communication through electronic media with a high average, followed by exchange of knowledge through personal media, with peer-assisted and personal coaching with a high average. 2) The factors having the most influence on knowledge exchange at public institutions of higher education in Bangkok metropolis and the vicinities were as follows: factors related to information technology and communication with a high average, followed by the factor of staffs attitudes concerning working in teams with a high average. 3) The problems of knowledge sharing within Communities of Practice in public institutions of higher education in Bangkok metropolis and the vicinities included problems regarding information technology and communication with a high average. It was found that most of the problems regarding technology in communication involved the lack of training in the use of new technology for knowledge sharing for staff with a high average followed by personnel problems with a high average. The research indicated that most of the problems regarding staff were that there was a very heavy workload, which resulted in insufficient time for knowledge exchange with a high average.

Keywords: Knowledge Sharing, Communities of Practice, Public University Libraries

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาในความอนุเคราะห์การให้คำแนะนำ ติดตามความก้าวหน้าและคอยให้กำลังใจอยู่เสมอจาก รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน รองศาสตราจารย์ ชำนาญ เขาวงกิตพงษ์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.นฤมล รื่นไวย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวรรณ ตันดิรจนาวงศ์ และ อาจารย์ ชัยวัฒน์ นามขมิ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องให้คำแนะนำในส่วนของเครื่องมือวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่สำนักบรรณสารสนเทศ ผู้บริหาร และหัวหน้างานทุกท่านที่ คอยให้กำลังใจและคำแนะนำ สำนักบัณฑิต และ คุณพัชราวรรณ เสน่หา เจ้าหน้าที่งานเลขานุการ กิจบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้วยดีตลอดเวลา

ขอขอบคุณครอบครัว คุณย่า มารดา น้องสาว และลูกๆ ที่คอยเป็นกำลังใจตลอดเวลา และผู้ที่ผลักดันให้วิทยานิพนธ์เสร็จอย่างสมบูรณ์แบบ คุณอาวรรณะ ชลประเวศ อาของหลานที่ คอยแนะนำ รวมทั้งเพื่อนร่วมรุ่นสาขาวิชาศิลปศาสตร์ทุกคน

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่ พระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีอุปการคุณทุกคน

กมลศรี ฤกษ์สมุทร
กุมภาพันธ์ 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	7
การจัดการความรู้	21
ชุมชนนักปฏิบัติ	32
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
งานวิจัยในประเทศ	50
งานวิจัยต่างประเทศ	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60

สารบัญ

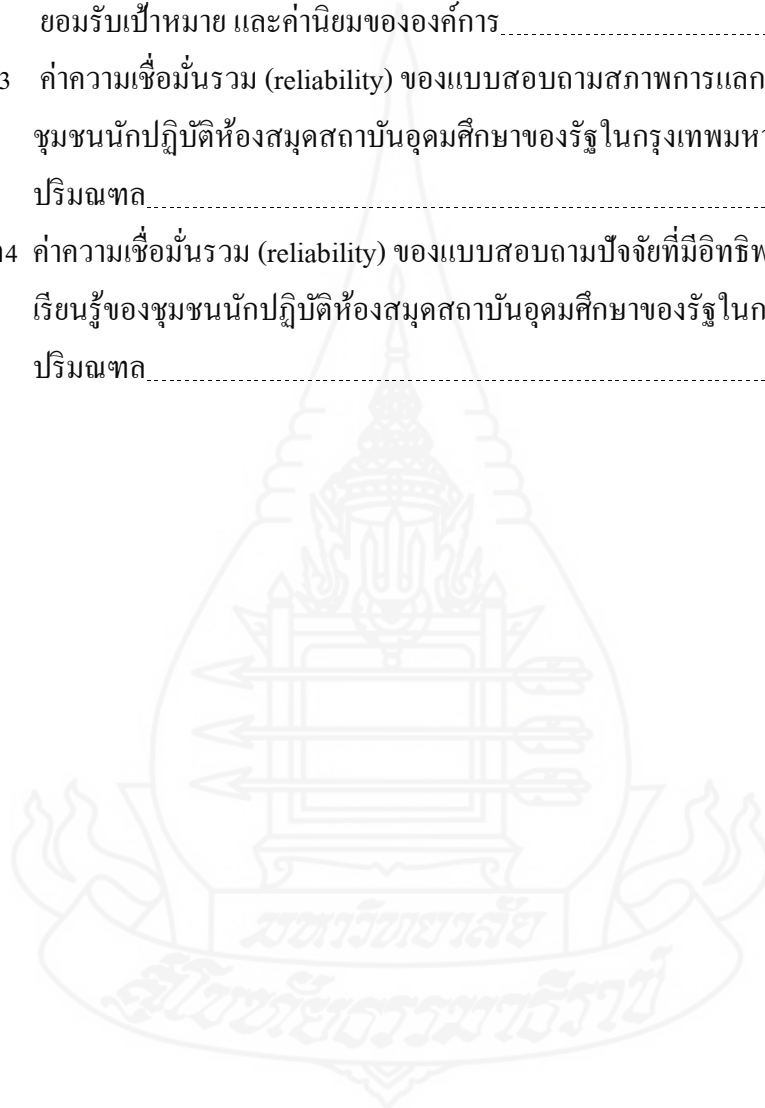
	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตอนที่ 2 สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	65
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	74
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	79
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
สรุปการวิจัย	84
อภิปรายผล	90
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	105
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	105
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	110
ค การหาความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	122
ประวัติผู้วิจัย	136

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับประเภทของความรู้	17
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามมหาวิทยาลัยต่างๆ	59
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	63
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกตามการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม	66
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกตามการจัดเก็บความรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์..67	67
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกตามการจัดทำฐานความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	68
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล	69
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ในภาพรวม	74
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกด้านทัศนคติของบุคคล	75
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกด้านองค์กร	76
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	78
ตารางที่ 4.10 ปัญหาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	79

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ค1 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence-IOC).....	123
ตารางที่ ค2 ค่าความเชื่อมั่นรวม (reliability) ของแบบสอบถามด้านความเชื่อถือและ ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร.....	131
ตารางที่ ค3 ค่าความเชื่อมั่นรวม (reliability) ของแบบสอบถามสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ ชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล.....	132
ตาราง ที่ ค4 ค่าความเชื่อมั่นรวม (reliability) ของแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล.....	133



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 ความเชื่อมโยงของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	13
ภาพที่ 2.2 ลำดับขั้นของความรู้	22
ภาพที่ 2.3 โมเดล SECI ของ Nanoka และ Takeuchi ที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้	28
ภาพที่ 2.3 ชุมชนนักปฏิบัติกับการสร้างความรู้ได้เปรียบในการแข่งขัน	28



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายของรัฐบาลในกรอบทิศทางการพัฒนาการศึกษาในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564) ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ.2560 - 2579) ได้เน้นการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ และการพัฒนาระบบการบริหารจัดการความรู้ ทั้งระบบการสร้างและจัดการความรู้ ระบบการเผยแพร่กระจายความรู้ และระบบการสร้างมูลค่า/คุณค่า อนุรักษ์และพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อการประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2561) ประกอบกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานที่ 3 ข้อ 3.3 ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างและการจัดการความรู้ในทุกระดับและทุกมิติของสังคม สถาบัน การศึกษาและองค์กรทางการศึกษา ด้วยสภาพดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นในส่วนของภาครัฐหรือเอกชน จำเป็นต้องมีการนำระบบการจัดการองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

องค์กรได้มาสนใจประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานและวัฒนธรรมองค์กรยิ่งขึ้น จะเห็นได้จากหลาย ๆ องค์กรได้พยายามผลักดันให้เกิดกระบวนการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ขึ้น แต่การที่จะให้องค์กรแห่งการเรียนรู้ ประสบผลสำเร็จได้นั้น จะต้องเป็นที่ยอมรับ สนับสนุน และให้ความร่วมมือจากคนในองค์กรด้วย โดยเกิดจากการดึงเอาความรู้แฝงหรือความรู้จากประสบการณ์ (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ของคนในองค์กรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้หรือข้อมูลกันจากการพูดคุยสนทนาด้วยการกำหนดหัวข้อความรู้ที่มีความสำคัญต่อพนักงานและองค์กร โดยความรู้ต่าง ๆ สามารถถ่ายโอนได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้โดยก่อให้เกิดกระบวนการของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices: CoPs) ขึ้นภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนหรือศึกษาความรู้กันระหว่างการทำงาน หรือสนทนาระหว่างพักนั้นก่อให้เกิดความรู้ทั้งสิ้น ซึ่งเป็นแนวทางการจัดการความรู้ที่เปลี่ยนโครงสร้างของการจัดการความรู้ จากที่เคยพยายามเปลี่ยนค่านิยมและพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนรวมถึง

วัฒนธรรมขององค์กร ให้พนักงานเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันไปสู่การจัดการความรู้ด้วยกระบวนการของชุมชนนักปฏิบัติ

ชุมชนนักปฏิบัติ จึงหมายถึง การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันมารวมตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องนั้น เพื่อพัฒนาความรู้นั้นให้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่น่าไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งชุมชนนักปฏิบัติ มักประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) หัวข้อความรู้ (Domain) เป็นที่ชุมชนมีความสนใจหรือการปฏิบัติร่วมกัน 2) กลุ่มคนหรือชุมชน (Community) เป็นที่รวมตัวกันที่จะศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยความไว้วางใจกัน 3) แนวปฏิบัติ (Practice) เป็นผลลัพธ์จากการรวมตัวของสมาชิกชุมชน โดยเป็นความรู้ในรูปแบบต่างๆ

นอกจากนี้ชุมชนนักปฏิบัติ ยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้าง การแลกเปลี่ยนความรู้ และการจัดเก็บความรู้โดยการรวมตัวกันของบุคลากรที่มีความสนใจในสาระและปัญหาาร่วมกันมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์ร่วมกัน (McDermott, R., 2004, pp. 1-2) ในกระบวนการการจัดการความรู้ เป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เพื่อเพิ่มความสามารถ ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรนำไปสู่การพัฒนาในระดับองค์กร (Chong, & Choi, 2005)

จากการศึกษา พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการชุมชนนักปฏิบัติของบรรณารักษ์ เช่น Belzowski, Ladwig & Miller (2013) ศึกษาเรื่อง ความร่วมมือของชุมชนนักปฏิบัติของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความร่วมมือของบรรณารักษ์เป็นหัวใจสำคัญสำหรับบรรณารักษ์ด้วยกันเอง เพื่อการดำรงอยู่อย่างมีความหมายต่อสถาบันอุดมศึกษา ปัจจุบันบทบาทบรรณารักษ์มีโอกาสนในการเปลี่ยนความเข้าใจในหมู่บรรณารักษ์เองและเปลี่ยนความเข้าใจของคณะผู้บริหารที่มีต่อบรรณารักษ์ งานวิจัยดังกล่าวยังแสดงให้เห็นว่าความร่วมมือของชุมชนนักปฏิบัติสามารถที่ใช้ปฏิบัติได้จริงในการวางบทบาทของบรรณารักษ์ให้สามารถมีส่วนร่วมที่ดีขึ้นหรือเป็นส่วนหนึ่งที่ดีขึ้นกับคณะ ประการแรก บรรณารักษ์ต้องสร้างสมดุลในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแสดงเอกลักษณ์ของความเป็นบรรณารักษ์ รวมทั้งต้องสร้างกรอบการทำงานที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องประจักษ์ถึงขอบเขตในสายงานอาชีพบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ไม่สามารถสร้างชุมชนทางความรู้และประสบการณ์ของคนอื่นๆได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจกรอบการทำงาน จากการสัมภาษณ์และทบทวนวรรณกรรมพบว่า ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practices: CoPs) คือเครื่องมือสำคัญของบรรณารักษ์ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและสร้างความ

ยังยื่นให้แก่งานบรรณารักษ์ เมื่อใดที่มีข้อเสนอร่วมกันและการปฏิบัติได้รับและวางแนวทางชุมชนนักปฏิบัติจะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดความร่วมมือบรรณารักษ์และกลุ่มงานทางบรรณารักษ์ และ Priti Jain (2007) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในแอฟริกาตะวันออกและแอฟริกาใต้ Zhixian Yi (2008) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้สำหรับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของห้องสมุด : การรับรู้และการใช้ประโยชน์ Maryam Sarrafzadeh, Bill Martin, & Afsaneh Hazeri (2010) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้และการบังคับใช้ที่อาจเกิดขึ้นใน ห้องสมุด (knowledge management and its potential applicability for libraries) สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย พบว่า เสาวภา หลิมวิจิตร (2551) ศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” เกสร โพธิ์สุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ของห้องสมุดวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข” ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ การค้นหาความรู้ การสร้างองค์ความรู้ การจัดระบบความรู้ การประมวลความรู้ และการเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ ส่วนงานวิจัยเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบงานวิจัยในต่างประเทศ เช่น Mehri Parirokh, Farhad Daneshgar, & Rahmatollah Fattahi (2008) ศึกษาเรื่อง “การระบุความต้องการด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (Identifying knowledge-sharing requirements in academic libraries)”; Kuang-Liang Liu, Chen-Chi Chang, & In-Lin Hu. (2010) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุด (Exploring the effects of task characteristics on knowledge sharing in libraries)” เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรอื่น เช่น จุติพัฒน์ พิษุทธาพงศ์ (2548) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน ศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน: กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)” และนลินี ธนสันติ (2552) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารด้านการสอนงานและมอบหมายงานของผู้บริหารสายสนับสนุนผู้องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งความรู้ต่างๆเกิดขึ้นมากมาย แต่ความรู้บางอย่างอาจจะหายไปตามเวลาซึ่งความรู้ส่วนมากจะเป็นความรู้แฝง จะเกิดจากประสบการณ์ที่ทำงานมานาน เรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและเก็บไว้ในตัวเอง มีการถ่ายทอดให้ไว้แต่ก็ถ่ายทอดได้ไม่หมดหรือไม่สามารถถ่ายทอดได้ชัดเจน แต่ถ้าได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกิดขึ้นจะส่งผลทำให้มีการนำเอาความรู้แฝงแต่ละบุคคลเป็นความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความรู้ต่างๆขึ้นในองค์กรมากขึ้น ซึ่งองค์กรใน

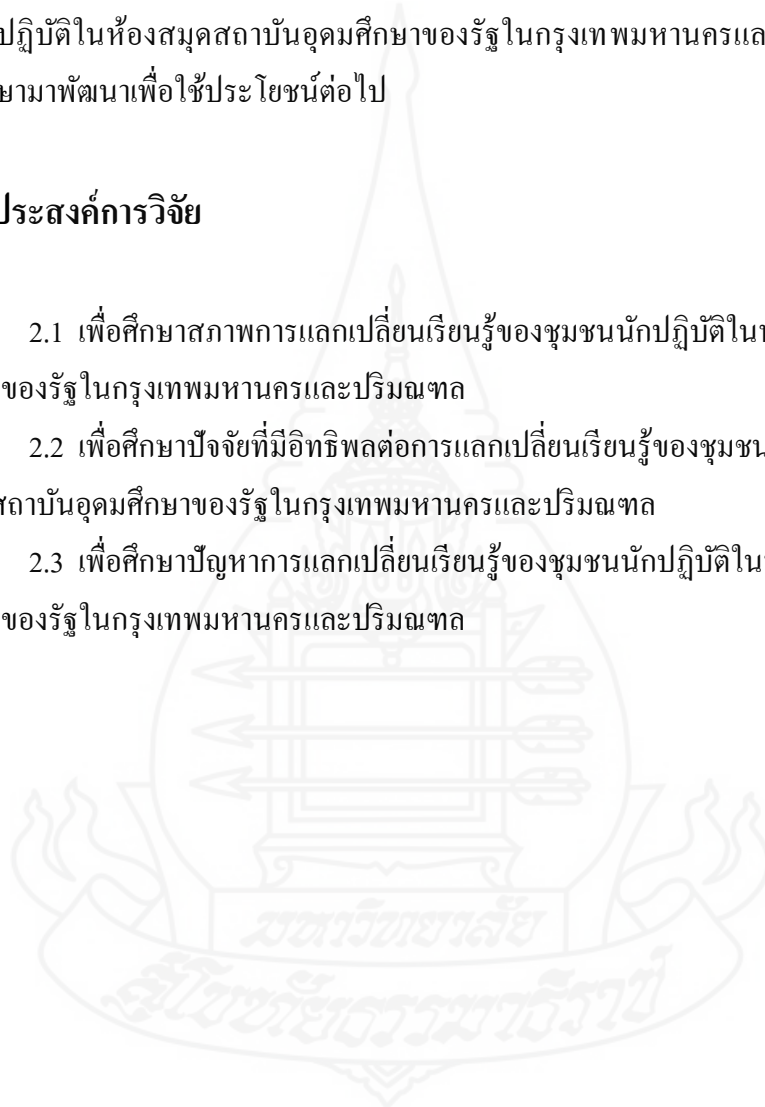
ฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในการบริหารองค์ความรู้ คือ ห้องสมุด ซึ่งเป็นหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอนที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดทำชุมชนนักปฏิบัติ และการจัดการความรู้ภายในองค์กร เพราะบุคลากรในห้องสมุดให้การสนับสนุนและเห็นถึงคุณค่าของความรู้ภายในองค์กร และมีการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ซึ่งส่งผลดีต่อผู้รับบริการในการนำมาสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัย ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบัน-
อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

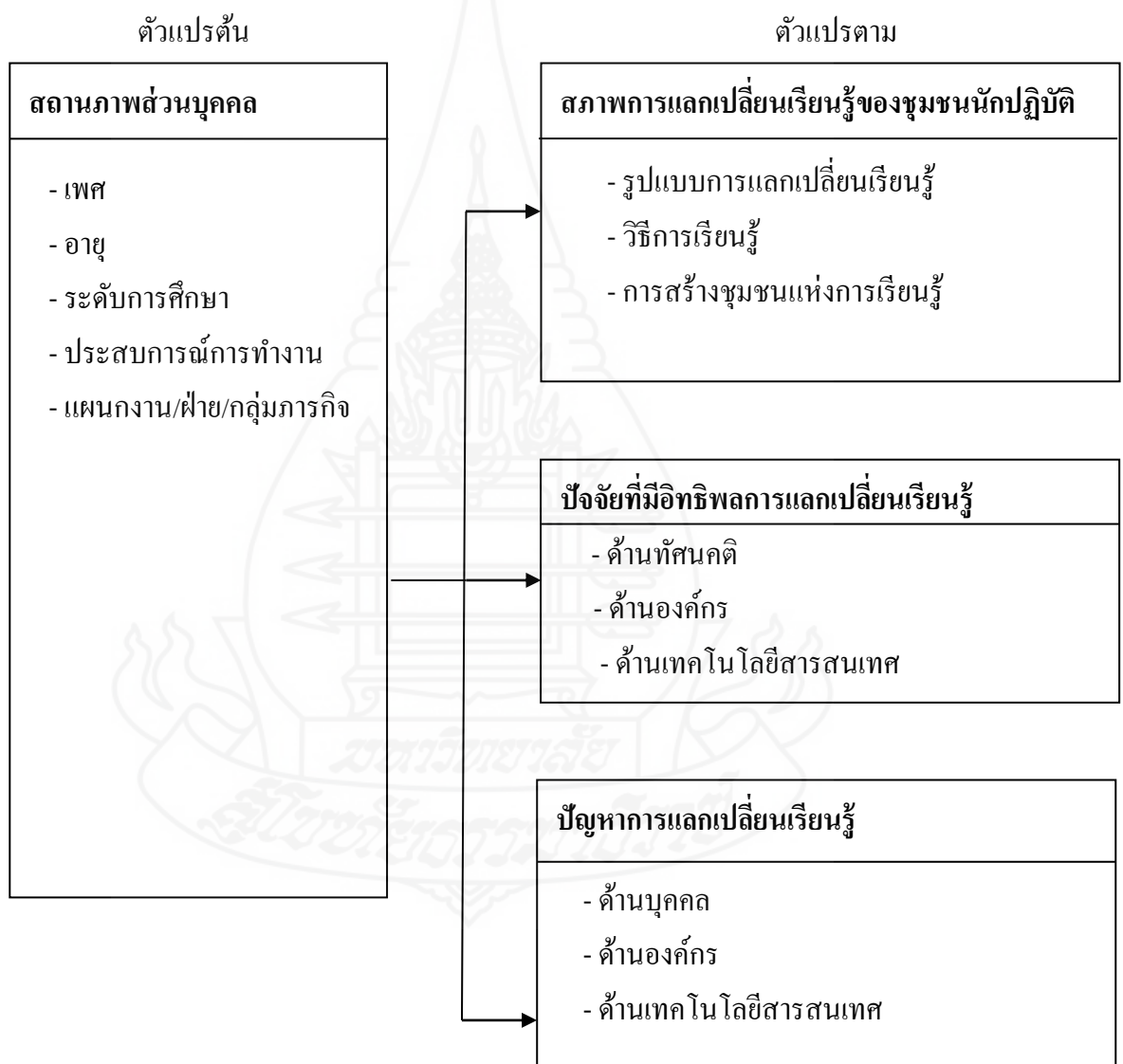
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติใน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบัน-
อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



3. กรอบการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ศึกษาเรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมีกรอบการวิจัย คือ การเชื่อมโยงความรู้ของบุคลากรในห้องสมุดภายใต้ปัจจัยต่างๆ และเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการยังผลประโยชน์และผลสำเร็จของงาน ดังกรอบการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ คณะกรรมการหรือคณะทำงานชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 23 แห่ง จำนวน 226 คน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ หมายถึง รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ และการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ ผ่านสื่อที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อบุคคล

5.2 ชุมชนนักปฏิบัติ หมายถึง คณะทำงานหรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงาน ในปี พ.ศ.2555 ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5.3 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หมายถึง หน่วยงานสำหรับบริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ สำนักหอสมุด หรือ สำนักวิทยบริการ หรือชื่ออื่นๆ รวมถึงห้องสมุดกลาง ห้องสมุดสาขา ห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยเขตของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้ทราบถึงสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในฐานะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร

6.2 เพื่อทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติและปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้อกรอบการศึกษาดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. การจัดการความรู้
3. ชุมชนนักปฏิบัติ
4. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 มาตรา 11 ในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้งานหน่วยงานแต่ละหน่วย เริ่มมีการจัดการความรู้และมีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะการจัดการความรู้เป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผล เช่นเดียวกับการดำเนินงานขององค์กรเอกชน ดังนั้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.1 ความหมายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Nonaka (1999) and Liebowitz (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมการถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคล หากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลเป็นระบบที่ดีแล้ว จะช่วยลดความซ้ำซ้อน ลดเวลาในการแสวงหาความรู้ใหม่ นอกจากนี้หากมีการเผยแพร่แนวทางการปฏิบัติทำงานที่ดี (Best Practice) ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ มีระบบการจัดเก็บความรู้ที่ดี สามารถเข้าถึงและค้นหาความรู้ได้ง่ายสามารถนำความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาการทำงานได้รวดเร็วขึ้น

Lipshitz and Popper (2000) และ Wah, Loh, Menkhoff, and Evers, (2005) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ได้แก่รางวัลและการให้คำยกย่องชมเชย ความเชื่อถือไว้วางใจ ยอมรับฟังความคิดเห็น ความรู้ที่ตนสะสมมา บรรยากาศของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน รวมทั้งโครงสร้างของงาน และรูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ พบว่า ระบบข้อมูลสารสนเทศมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานเช่นเดียวกัน กล่าวคือ หากมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการองค์ความรู้มีความสะดวกคล่องตัว ทันสมัย จะช่วยเอื้อให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มากขึ้น

Robertson (2002) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระบบการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้เป็นกิจกรรมระหว่างบุคคล และต้องเข้าใจว่าบุคคลเหล่านั้น จะมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้เป็นขั้นตอนแรก เพื่อให้การทำงานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ

ประพนธ์ ศาสสุขยัต (2547) ได้นิยามการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ว่า “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้” ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดและยากที่สุดในกระบวนการจัดการความรู้ เพราะจะต้องสร้างพฤติกรรมให้คนยินยอมพร้อมใจที่จะแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน โดยไม่หวงวิชา ให้คนพร้อมที่จะแบ่งปันและเรียนรู้ ในทางปฏิบัตินั้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 2 มุมมองที่เราจำเป็นต้องพิจารณา (Nonaka and Takeuchi, 1995) คือ มุมมองด้านพฤติกรรมและมุมมองด้านระบบเทคโนโลยีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคลนั้นมีใช้เรื่องง่ายๆ ที่จะทำให้ทุกคนเต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ออกไป (Devenport and Prusak, 1988) โดยทั่วไปแล้วบุคคลมักจะ ไม่แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของตนนอกเสียจากเขาคิดว่าถ้าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับคนอื่นนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับเขา”

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์จากความรู้ที่มีอยู่ เป็นกระบวนการที่ความรู้ฝังลึกถูกแปลงเป็นความรู้ชัดแจ้ง กล่าวคือ ความรู้ส่วนบุคคลถูกแปลงไปสู่ความรู้ที่เป็นทางการหรือความรู้ที่แสดงออกให้เห็นภายในองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นกระบวนการสำคัญของการจัดการความรู้ หากคนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันแล้ว ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคนจะมีการถ่ายทอดความรู้ออกมาซึ่งการจัดการความรู้ต้องการให้เกิดการถ่ายทอดซึ่งกันและกันให้มากที่สุด คนส่วนใหญ่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในเรื่องนั้นๆ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นกิจกรรมการถ่ายโอนหรือเผยแพร่ความรู้จาก บุคคล กลุ่มคน หรือองค์กรไปยังผู้อื่น มีการระบุนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ การเข้าถึง

ความรู้ที่มีอยู่ เพื่อที่จะถ่ายโอนความรู้และประยุกต์ใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ถวัลย์ มาศจรัส, 2552, น.43)

ส่วนเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการจัดประชุมหรือดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นทางการจะลักษณะสม่ำเสมอ เพื่อเป็นเวทีให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกัน สามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ ทำให้ได้หลายลักษณะ ทั้งที่เป็นทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ เช่น การสัมมนา การประชุมทางวิชาการที่จัดอย่างสม่ำเสมอ(พรทิพย์ อุดมสิน, 2554, น.14)

กล่าวโดยสรุปว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือ การแบ่งปันความรู้ หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของคนในองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ไปยังบุคคลอื่น และรับเอาความรู้จากบุคคลและแหล่งต่างๆ ทั้งที่เป็นความรู้ฝังลึกและความชัดเจน ด้วยกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุม การเสวนา การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติที่มาเพิ่มพูนความรู้ของตนเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนและพัฒนางาน เป็นต้น

จากคำจำกัดความเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลาย สรุปได้ว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น การเสวนา การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ มาเพิ่มพูนความรู้ของตนเองเพื่อใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

1.2 ความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความสำคัญในด้านการพัฒนางาน การพัฒนาคน การสร้างองค์ความรู้และการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม(ศุภรชชตรา แสนวา, และน้ำทิพย์ วิภาวิน, 2555, น. 32) ดังนี้

1.2.1 ด้านการพัฒนางาน เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่ให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการพัฒนาความรู้ของบุคคลในองค์กรให้เป็นความรู้ของกลุ่ม และเป็นความรู้ขององค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรและการสร้างสรรค์สังคมความรู้ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสื่อสารภายในองค์กร การต่อยอดความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่ โดยมุ่งสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น การบันทึกความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานที่เรียกว่า การสอนงานและการเรียนรู้ข้ามสายงาน เป็นการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี และการใช้กลไกการสื่อสารและการยอมรับเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่สมาชิกที่เผยแพร่ความรู้ และสมาชิกที่นำความรู้ไปใช้ เพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขัน โดยศึกษาจากแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรอื่นหรือส่วนงานอื่นเพื่อนำมาพัฒนาประสิทธิภาพงานของตน

1.2.2 ด้านการพัฒนาคน โดยการสร้างเครือข่ายด้านความสัมพันธ์ของตน และเครือข่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ การสร้างเครือข่าย หมายถึง การทำให้มีการติดต่อ และสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ การสร้างเครือข่ายควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สมาชิกในเครือข่ายมีความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนที่ต่างก็มีความเป็นอิสระมากกว่าสร้างการคบค้าสมาคมแบบฟุ้งฟิง นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายต้องไม่ใช่การสร้างระบบติดต่อด้วยการเผยแพร่ข่าวสารแบบทางเดียว เช่น การส่งจดหมายข่าวไปให้สมาชิกตามรายชื่อ แต่จะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันด้วย เช่น เว็บไซต์ KM เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีการนำเว็บบอร์ดมาอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มคนที่เป็สมาชิก KM ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเรื่องต่างๆ นอกจากนี้องค์กรควรมีการให้รางวัลแก่ผู้ที่อุทิศตนให้กับการแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่น

1.2.3 ด้านการสร้างองค์ความรู้ เป็นวงจรความรู้ที่นำไปสู่การพัฒนาที่เรียกว่านวัตกรรม นวัตกรรมมีทั้งนวัตกรรมที่คิดขึ้นใหม่ทั้งหมด และนวัตกรรมส่วนเพิ่มเพื่อปรับปรุงกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์ให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างการพัฒนาองค์ความรู้ของศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ เช่นความรู้ในด้านการนำองค์การ ความรู้ในด้านการวางแผนงานและติดตามผล และความรู้ในด้านการบริหารและพัฒนาส่วนบุคคล เป็นต้น

1.2.4 ด้านการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม การร่วมคิดร่วมทำ ที่นำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การกระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดความกระตือรือร้น เรียนรู้ความเสียสละ และดูแลซึ่งกันและกัน รู้จักปรับตัวและยืดหยุ่น และการที่บุคลากรสร้างศักยภาพมิตรที่ดีต่อกัน

1.3 วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก, 2552, น.33; และนายิกา เดิดขุนทด, 2554, น.58-59)ไว้ดังนี้

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย 2 มิติ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มี 2 มิติ
1) การให้ความรู้ (Knowledge donating) ซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ความรู้ หรือทุนปัญญาให้กับผู้อื่นด้วยวิธีการต่างๆ 2) การรวบรวมความรู้ (Knowledge collection) ซึ่งเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ให้กับตัวเอง

2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวข้องกับการตั้งคำถาม คำถามที่แสดงถึงการถ่ายทอดความรู้ หรือคำถามที่แสดงถึงการต้องการความรู้ เช่นทำไมถึงทำในสิ่งที่แตกต่างจากผู้อื่น การมีข้อเสนอแนะ การขอคำแนะนำ เป็นต้น

3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้องมีหลักการ หลักการสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ความรู้ต้องมาจากผู้รู้จริง และจำเป็นต้องมีเทคนิคและความสามารถในการแบ่งปันความรู้ นอกจากนี้ยังมีกระบวนการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความเต็มใจ

4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้องมีพื้นที่หรือสถานที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีพื้นที่หรือสถานที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเอื้อให้เกิดการปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างคนที่มีความมุ่งหมายกัน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือ

(1) พื้นที่จริงหรือเวทีจริง (Physical Space) หมายถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีบุคคลมาพบกัน เช่น การนัดมาประชุมร่วมกัน โดยมีเป้าประสงค์เพื่อการจัดการความรู้ที่เป็นหัวข้อหรือเป้าหมายเดียวกัน เวทีจริงมีหลายระดับ ได้แก่ ในองค์กรทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งในแผนกและระหว่างแผนก เช่น ประชุมกลุ่ม และเวที สถาบันภายนอก เช่น การศึกษาดูงาน การประชุมร่วมกับกลุ่มต่างๆ และการเรียนรู้จากหมู่บ้าน เป็นต้น

(2) พื้นที่เสมือนหรือเวทีจริง (Virtual Space) หมายถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อต่างๆและสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บบอร์ด หรือเว็บบล็อก ซึ่งเป็นระบบที่ต้องการความรวดเร็วและต่อเนื่อง ตัวอย่างเวทีเสมือนในองค์กร เช่น เว็บไซต์ และอินทราเน็ต เป็นต้น และตัวอย่างเวทีเสมือนนอกองค์กร ผ่านเว็บไซต์ เช่น kmi.or.th และ GotoKnow.org เป็นต้น

(3) พื้นที่ในความคิด (Mental Space) เช่น การมีประสบการณ์ การมีความคิดเห็น และอุดมคติร่วมกัน เป็นต้น

5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจมีรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบประสานเวลา การสื่อสารแบบต่างเวลา หรือการสื่อสารแบบผสมผสาน

6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร

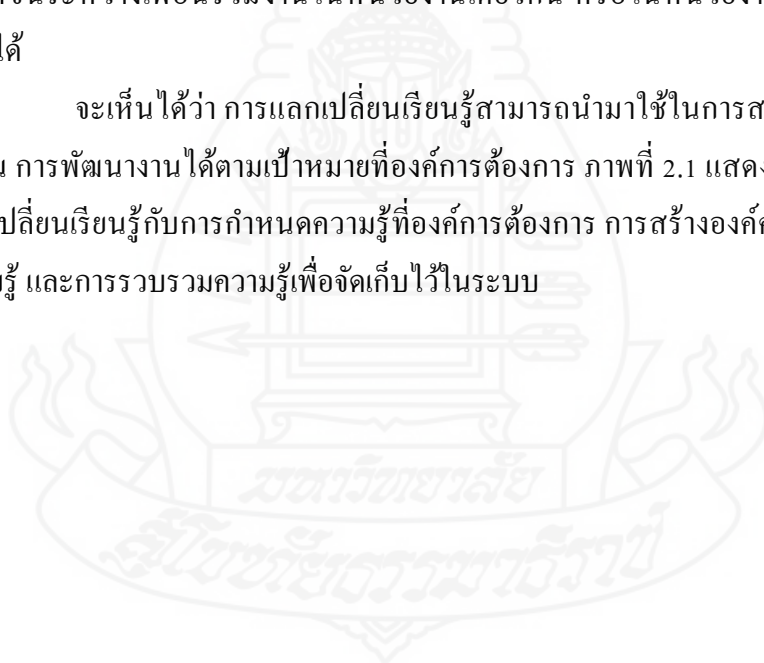
วิชัยญา วัฒนโธ (2552, น.20-21) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนี้

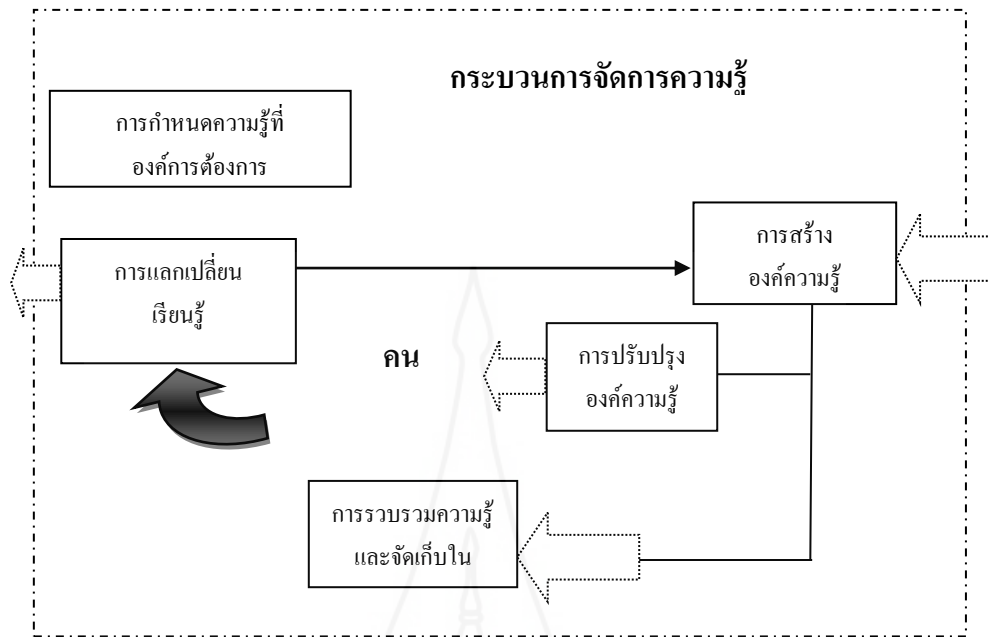
(1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในลักษณะที่เป็นทางการ เช่น การนำเสนอข้อมูลผ่านรายงานประจำปี การประชุมที่เป็นทางการ หรือการสัมมนาของหน่วยงาน เป็นต้น ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การสนทนาเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานระหว่างรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น

(2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยตรงและโดยอ้อม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรอาจเกิดขึ้นในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยตรงด้วยการสื่อสาร ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เช่น การสนทนาพูดคุย หรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรขององค์กร หรืออาจจะเป็นการสื่อสารแบบไม่ได้เผชิญหน้าในลักษณะของการสนทนาแบบออนไลน์ เช่น การสร้างกระดานสนทนา (web board) ให้บุคลากรในองค์กรตั้งคำถาม หรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานกับบุคลากรคนอื่นๆ ในองค์กรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรืออินทราเน็ตขององค์กร นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรอาจเกิดขึ้นทางอ้อมด้วยการบันทึกความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับเดียวกันหรือข้ามระดับ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับเดียวกัน เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การแนะนำแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน หรือการแนะนำเทคนิควิธีการทำงานด้วยประสบการณ์ทำงานที่มีมาอย่างยาวนาน ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับเดียวกันอาจเกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือในหน่วยงานอื่นภายในองค์กรเดียวกันก็ได้

จะเห็นได้ว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถนำมาใช้ในการสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาคน การพัฒนางานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ ภาพที่ 2.1 แสดงความเชื่อมโยงของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับการกำหนดความรู้ที่องค์กรต้องการ การสร้างองค์ความรู้ การปรับปรุงองค์ความรู้ และการรวบรวมความรู้เพื่อจัดเก็บไว้ในระบบ





ภาพที่ 2.1 ความเชื่อมโยงของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ที่มา: Kucza (2001; อ้างใน ศุภรชยตรา และน้ำทิพย์ วิภาวิน, 2555, หน้าที่ 6 องค์การแห่งการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้, หน้า 6-34)

1.3 สื่อที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.3.1 สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ในการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร/สิ่งพิมพ์โดยเป็นลายลักษณ์อักษร หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแผ่นกระดาษหรือวัตถุใดๆ วิธีการต่างๆ อันเกิดเป็นชิ้นงานที่มีลักษณะเหมือน ต้นฉบับขึ้นหลายสำเนาในปริมาณมาก เพื่อการรวบรวม ถ่ายทอด และการจัดเก็บความรู้ เช่น วิทยุ หนังสือ คู่มือ เอกสาร รายงานต่างๆ เป็นต้น ความรู้ประเภทนี้สามารถสื่อสารและเผยแพร่ได้สะดวก ทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย

1.3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการจัดทำฐานความรู้ และการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการนำศักยภาพทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการนำเสนอเนื้อหา เช่น คอมพิวเตอร์ สื่อบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาจัดทำระบบฐานข้อมูลโดยการจัดบันทึกความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ลงในฐานความรู้หรือการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ในการทำงาน และจัดระบบความรู้ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถมีปฏิสัมพันธ์ สร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง สื่อจำพวกมัลติมีเดียยังสามารถ

นำเสนอภาพเคลื่อนไหว ภาพจริง นอกจากนี้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นกลางการสื่อสารและถ่ายความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก หรือเว็บบอร์ด เป็นต้น เพื่อแสวงหาความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และสนองต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

สุทธิศักดิ์ สลักคำ (2550) กล่าวว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือสนับสนุนชุมชนนักปฏิบัติในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้และการสื่อสารในชุมชนนักปฏิบัติมีดังนี้ ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Document and Content Management System) เป็นระบบที่มุ่งในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปของการทำงานร่วมกันที่สนับสนุนให้ชุมชนนักปฏิบัติเข้าถึงเอกสารที่ต้องการ โดยผ่านเว็บเบราว์เซอร์ ช่วยให้การจัดการเอกสารและการไหลของงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว หากผู้ใช้ได้เชื่อมอินเทอร์เน็ตในองค์กรก็สามารถนำเอกสารไปใช้และสามารถจัดการกับเอกสารนั้นได้โดยตรง เช่น การเพิ่มเนื้อหาการเรียนใช้ข้อมูล เป็นต้น ทำให้เป็นแหล่งความรู้ในองค์กร ได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย 1) igrูปแวร์ (Groupware) คือ โปรแกรมที่สนับสนุนการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมและมักเป็นเครื่องมือในการประสานงานระหว่างการทำงานที่ทำให้ผู้ใช้หลายคนสามารถใช้สารสนเทศร่วมกันกับผู้อื่นและทำงานร่วมกันในหลายๆ โครงการ โดยมีผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน โปรแกรมการจัดการติดต่อบนเครือข่ายสำเร็จรูปและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปจนถึงโปรแกรมการใช้เอกสารร่วมกัน ช่วยให้ทีมและกลุ่มทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด แม้ว่าจะอยู่กันคนละสถานที่ โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันในการทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ นอกจากนี้กรูปแวร์ยังเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมและบำรุงรักษาความรู้ และความเชี่ยวชาญขององค์กร เพื่อมาแบ่งปันกับทุกคน และทำให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งเป็นเครื่องสำคัญขององค์กร เช่น ในการจัดระเบียบ จัดการ และแบ่งปันแบบฟอร์มต่างๆของสารสนเทศ ที่สร้างโดยบุคคลหรือทีมงานในองค์กร เพื่อช่วยในการสร้างฐานความรู้ (Knowledge Base) หรือหน่วยความจำขององค์กร (Organizational Memory) ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเอกสารและระบบการจัดการเอกสาร ระบบปฏิทินกลุ่ม ระบบจัดการทำงานของกลุ่ม ระบบจัดเก็บที่อยู่และหมายเลขติดต่อกลุ่ม ระบบประชุมทางข้อความ ทางภาพ และเสียง ระบบการส่งข่าวสารและเอกสารไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องตามลำดับงาน Workflow ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 2) เว็บบล็อก (Weblog) เป็นเทคโนโลยียุคใหม่สำหรับเขียนบันทึกเล่าเรื่องราวประจำวันเพื่อสื่อสารความรู้สึนึกคิด มุมมอง ประสบการณ์ ความรู้ และข่าวสาร 3) กระดานสนทนา (Webboard) 4) อินทราเน็ต (Intranet) 5) อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น

1.3.3 สื่อบุคคล เป็นสื่อที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล ได้แก่ 1) การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ 2) การใช้ระบบพี่เลี้ยง 3) การสับเปลี่ยนงาน 4) การสอนงาน 5) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 6) การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 7) ทีมข้ามสายงาน 8) เพื่อนช่วย

เพื่อน 9) การระดมสมอง ซึ่งเป็นสื่อจากคนหรือตัวบุคคลเป็นสื่อที่สำคัญที่สุดของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อคนเป็นทั้งผู้ถ่ายทอดความรู้และผู้สร้างองค์ความรู้ จึงเป็นแหล่งศูนย์รวมของความรู้ที่นำออกมาแบ่งปัน โดยเป็นคนที่มีความรู้จากการปฏิบัติจริง หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น และมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้นั้น ด้วยความเต็มใจ ทั้งโดยการสื่อสารด้วยวาจาและการสื่อสารผ่านสื่อหรือเทคโนโลยี ตัวอย่างเช่น สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) เรียกผู้อำนวยการความสะดวกในการจัดการความรู้ว่า “คุณอำนวย” และ โนนากะ (Nonaka) เรียกผู้ทำหน้าที่ดังกล่าวว่า “ผู้เสริมพลังความรู้” (Knowledge activist) โดย “คุณอำนวย” มีหน้าที่หลัก คือ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในเชิงกิจกรรมเชิงระบบ และเชิงวัฒนธรรม “คุณอำนวย” ตามแนวคิด Knowledge activist หรือ ผู้เสริมพลังความรู้ เป้าหมายของการเสริมพลังความรู้ (Knowledge activism) ได้แก่ ริเริ่มการแลกเปลี่ยน และทำให้ตรงเป้าหมาย ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยกระดับของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร เพิ่มการยอมรับต่อพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยทำให้กิจกรรมสอดคล้องกับเป้าหมายใหญ่ขององค์กร เตรียมพนักงานที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เข้าสู่งานใหม่ที่ต้องการความรู้ ความสามารถที่พนักงานผู้นั้นมี เชื่อมโยงโลกทัศน์ของชุมชนแลกเปลี่ยนเรียนรู้เล็กๆ ภายในองค์กร เข้าสู่การปรึกษาหารือเพื่อการปรับเปลี่ยนองค์กรในภาพรวม (พรทิพย์ อุดมสิน, 2554, น. 2-10)

Anumba, Egbu, and Carriollo (2005, p. 163) ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านคน (human) ผ่านเอกสาร (paper) และผ่านซอฟต์แวร์ (software) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านคน (Human): (กรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก: Tacit Knowledge) ระหว่างบุคคลในลักษณะเผชิญหน้า (face to face interaction หรือ people to people) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ การสนทนา การประชุม การสัมมนา ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การพบปะอย่างไม่เป็นทางการ และการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเอกสาร (Paper): (กรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง: Explicit Knowledge) จากเอกสารที่เป็นสิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่างๆ (people to paper) เป็นการสื่อสารผ่านเอกสาร บันทึกข้อความ คู่มือและเอกสารประกอบการอบรม/สัมมนา หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ในแหล่งความรู้ขององค์กร หรือห้องสมุด

3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านซอฟต์แวร์ (Software): (กรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง: Explicit Knowledge) จากฐานความรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยี (Knowledge base interaction หรือ People to Software) ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล เว็บไซต์ และสื่อโสตทัศน

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบุคลากรประจำห้องสมุด ซึ่งมีความหลากหลายในหน้าที่นั้นจะรวมตัวกันในฐานะชุมชนนักปฏิบัติด้านการให้บริการห้องสมุดในระดับสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นชุมชนนักปฏิบัติเหล่านี้จะดำเนินการตามแนวทาง 3 ประการ คือ

1) *คน (People)* ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งศูนย์รวมของความรู้ที่สมควรนำออกมาแบ่งปันเป็นอย่างยิ่ง โดยที่ควรจะเป็นคนที่มีความรู้จากการปฏิบัติจริง และอยากจะมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความเต็มใจ

2) *สถานที่และบรรยากาศ (Place)* เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีชีวิตชีวาและน่าสนใจ เพราะสถานที่และบรรยากาศที่ดี (สบายๆ ผ่อนคลาย) มีความเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคน จะทำให้คนเหล่านั้นมาเจอกันพูดคุย ปรึกษา วิเคราะห์ปัญหา แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสบายใจ

3) *สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Intrastructure)* เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดได้ง่ายและสะดวกขึ้น เช่น กระดานสำหรับเขียนคอมพิวเตอร์สำหรับการสรุปและจัดเก็บความรู้รวมถึงการแบ่งปัน (Share) หรือการส่งต่อข้อมูล

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันการเพิ่มผลผลิต (2550: 7-11) ได้เน้นกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่าเป็นกระบวนการหลัก ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร จึงมีการใช้เครื่องมือที่หลากหลายประเภทในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งการช่วยให้ผู้ใช้ต้องการข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก เพื่อที่จะส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลายประเภทที่เหมาะสมกับความรู้ที่เป็น Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge

ตารางที่ 2.1 แสดงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับประเภทของความรู้

ประเภทความรู้	กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
Explicit Knowledge	1.การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปของเอกสาร 2.การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling) 3.การบันทึกในสมุดหน้าเหลือง (Yellow Pages) 4.การทำฐานความรู้ (Knowledge Bases)
Tacit Knowledge	1.การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) 2.การคิดค้นวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุง/คุณภาพ Innovation & Quality Circles (IQCs) 3.การเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice: CoPs) 4.ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) 5.การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) 6.การใช้เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)

จากตาราง สามารถอธิบายกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภท Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge ดังต่อไปนี้

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภท Explicit Knowledge

1. การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปของเอกสาร

เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น งานวิจัย ผลการสำรวจ ผลงานประจำปี ข้อมูลทางการตลาด เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วองค์กรควรมีการจัดทำฐานความรู้ของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อให้ผู้สนใจสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ ซึ่งการรวบรวมวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศอาจได้จากการทำการเทียบเคียง (Benchmarking) ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากผู้ที่ทำได้ดีที่สุดในภายในและภายนอกองค์กร

2. การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling)

การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องนี้เป็นวิธีการเผยแพร่สิ่งที่เราได้เรียนรู้มาให้แก่ผู้สนใจโดยต้องสร้างความสมดุลระหว่างความน่าสนใจในการบรรยายเรื่องและเนื้อหาที่ต้องการสื่อ เช่น การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องในประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์กร โดยการนำเรื่องที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวมาผูกเป็นเรื่องราวให้น่าสนใจและเผยแพร่ในองค์กร ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น และกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกันได้

3. การบันทึกในสมุดหน้าเหลือง (Yellow Pages)

แนวคิดนี้จะเหมือนกับสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองที่เราคุ้นเคยกัน แต่แทนที่เนื้อหาในสมุดจะบันทึกรายละเอียดของคนหรือสถานประกอบการต่างๆ สมุดหน้าเหลืองสำหรับการจัดการความรู้จะบันทึกแหล่งที่มาของความรู้ ประเภทของความรู้ และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านขององค์กร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญๆ เช่น ผลงานที่ผ่านมาและเรื่องที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง สมุดหน้าเหลืองในลักษณะนี้จะช่วยสร้างความเชื่อมโยงระหว่างคนที่ต้องการใช้ข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่มี เพื่อให้คนในองค์กรรู้ว่าข้อมูลอยู่ที่ใด และจะสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ ได้อย่างไร สำหรับการบันทึกข้อมูลต่างๆ ในสมุดหน้าเหลืองนั้นจะสามารถทำได้ทั้งในรูปแบบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ทั้งนี้สมุดหน้าเหลืองไม่จำกัดกับเฉพาะบุคคลในองค์กรเท่านั้น แต่ยังสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลภายนอกผ่านระบบเว็บไซต์ต่างๆ ได้ด้วย

4. การทำฐานความรู้ (Knowledge Bases)

เป็นการเก็บข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่องค์กรมีไว้ในระบบฐานข้อมูลและให้ผู้ต้องการใช้ค้นหาข้อมูลความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือระบบอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ทั้งนี้การทำฐานความรู้ (Knowledge Bases) ควรคำนึงถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภท Tacit Knowledge

1. การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Function Team)

เป็นการจัดตั้งทีมเพื่อมาทำงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำหนดขึ้นภายใต้ความเชื่อที่ว่าการทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลายๆ ด้านมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จ การแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างทีมจะทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งในการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันนั้น หัวหน้าทีมควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อช่วยให้มีความคุ้นเคยระหว่างกัน ทำให้ทุกคนเข้าใจและมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกัน และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ควรมีการจดบันทึกหรือรวบรวมความรู้ที่เกิดขึ้นในระหว่างที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันไว้ด้วย

2. การคิดค้นวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุง/คุณภาพ Innovation & Quality Circles (IQCs)

IQCs (Innovation & Quality Circles) เป็นกลุ่มที่พัฒนามาจากกลุ่ม QCs (Quality Circles) ซึ่งสมาชิกของกลุ่มจะมาจากต่างหน่วยงานหรือต่างระดับในองค์กรหรืออาจจะมาจากต่างองค์กรก็ได้ กลุ่ม IQCs จะรวมตัวกันเพื่อค้นหาวิธีการที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือ

เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ การทำกลุ่ม IQCs นี้จะเป็นการระดมสมองเพื่อกำหนดแนวคิดต่างๆ ที่หลากหลายในการพัฒนาองค์กรตามหัวข้อเรื่องที่ตั้งไว้ และค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดแก้ปัญหาในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งในการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้กันต้องมีการจัดบันทึกข้อมูลหรือความรู้ที่เกิดขึ้นรวมทั้งปัญหาและความสำเร็จที่เกิดขึ้นไว้ด้วย เมื่อเปรียบเทียบ IQCs กับทีมข้ามสายงานแล้วจะมีความแตกต่างในเรื่องของสมาชิกกลุ่มที่สามารถร่วมกันได้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในขณะที่สมาชิกข้ามสายงานจะมีเฉพาะคนในองค์กรเท่านั้น และเนื้อเรื่องของการทำทีมข้ามสายงานจะเป็นเรื่องที่เฉพาะเจาะจงมากกว่า แต่อย่างไรก็ตามทั้งสองวิธีต่างก็เป็นเทคนิคในการทำให้คนมาพบปะและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเพื่อช่วยพัฒนาและปรับปรุงองค์กร ในประเด็นเกี่ยวกับการเข้าถึงความรู้ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2555: 1-4) กล่าวถึงการเข้าถึงความรู้ (Knowledge Accessibility) ดังนี้

การเข้าถึงความรู้ เป็นการเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งความรู้ที่มีอยู่ภายในและภายนอกองค์กร การเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่จะช่วยให้องค์กรประหยัดงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ ในการได้มาซึ่งความรู้ที่ต้องการ แต่เป็นที่น่าเสียดายว่าหน่วยงานจำนวนมากกลับไม่มีความสามารถในเรื่องนี้อย่างเพียงพอ เป็นเหตุทำให้องค์กรต้องกลับไปศึกษาในเรื่องเดิมอยู่บ่อยครั้งเพียงเพราะไม่รู้ว่ามีการทำวิจัยเรื่องนี้มาแล้วหรือไม่รู้วิธีที่จะเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ การเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร บ่อยครั้งที่องค์กรมักมองข้ามความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในองค์กรหรือพนักงานภายในองค์กร ทั้งที่ความรู้เหล่านั้นมีอยู่แล้วในองค์กร โดยแฝงอยู่ในหลายรูปแบบแทรกตัวอยู่ตามส่วนต่างๆ ในองค์กร ทำให้องค์กรต้องเสียงบประมาณไปกับการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกหรือองค์กรจากต่างประเทศมาเป็นที่ปรึกษาเพื่อให้ความรู้ในบางเรื่องโดยไม่จำเป็นผู้บริหารจึงไม่ควรมองข้ามความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งการเข้าถึงความรู้ในองค์กรอาจกระทำได้หลายวิธี อาทิ

1) การสืบค้นอดีต (Congenital) โดยการกลับไปศึกษาสิ่งที่คนรุ่นก่อนในองค์กรได้เคยกระทำมาว่าเป็นอย่างไร ศึกษาว่ามีบทเรียนอะไรที่พอจะนำมาใช้ประโยชน์ได้บ้างเพื่อจะไม่เกิดความผิดพลาดแบบในอดีต หรือเป็นการเรียนรู้ความสำเร็จที่เกิดขึ้นในอดีต ในกรณีนี้เรื่องนั้นไม่มีการบันทึกไว้ อาจต้องใช้การสัมภาษณ์พนักงานเก่าที่ทำงานให้กับองค์กรมานาน ซึ่งอาจเป็นทั้งบุคลากรในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร

2) การสรุปความจากประสบการณ์ (Experiential) โดยศึกษาบทเรียนแห่งความผิดพลาดและความล้มเหลวที่เกิดขึ้นในการทำงาน พนักงานทุกคนล้วนมีบทเรียนจากการทำงานทุกวัน ผู้บริหารควรหาระบบที่ช่วยเก็บรวบรวมบทเรียนที่แต่ละคนได้เรียนรู้ (Lessons Learned) มาไว้บนเครือข่ายที่ให้พนักงานคนอื่นเข้าไปศึกษาได้ด้วย

3) การสอบถาม (Enquiry) โดยการเข้าไปสนทนาเพื่อสอบถามความจากผู้มีความรู้เรื่องนั้นๆ ในองค์กร โดยอาจต้องมีการจัดทำบัญชีผู้รู้ (Resource Person) ในแต่ละเรื่องไว้ ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงผู้รู้ในแต่ละเรื่องได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องการ โดยอาจจัดอยู่ในลักษณะของทะเบียนความเชี่ยวชาญพิเศษของพนักงานแต่ละคน

การเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ภายนอกองค์กร ในอีกทางหนึ่ง ความรู้อีกส่วนหนึ่งอาจมีอยู่ในแหล่งต่างๆ ภายนอกองค์กรทำให้ในหลายกรณีที่องค์กรไม่จำเป็นต้องลงทุนศึกษาวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ขึ้นมาเอง เราสามารถต่อยอดความรู้จากองค์กรอื่นที่มีความชำนาญมากกว่าในเรื่องนั้นๆ แล้วนำความรู้มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งแนวทางที่ทำได้ อาทิ

1) การซื้อ (Buying) อาจอยู่ในลักษณะของการว่าจ้างที่ปรึกษา (Consultant) มาช่วยวางระบบการทำงาน เช่น ในบริษัทที่ทำธุรกิจขายหนังสือมีความจำเป็นต้องจัดทำระบบฐานข้อมูลซึ่งบริษัทไม่มีความรู้ในเรื่องนี้ องค์กรสามารถจ้างบริษัทที่มีความชำนาญมาจัดทำฐานข้อมูลให้ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการเข้าถึงความรู้โดยการซื้อเทคโนโลยีจากภายนอกองค์กร หรืออาจซื้อความรู้ได้โดยการว่าจ้างพนักงานใหม่ที่มีความรู้ในเรื่องนั้น เช่น องค์กรธุรกิจระหว่างประเทศมีความจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมายจึงใช้การว่าจ้างนักกฎหมายมาเป็นพนักงาน นอกจากนี้ เรายังสามารถซื้อความรู้จากแหล่งอื่นได้อีก เช่น การซื้อหนังสือหรือเอกสารที่ให้ข้อมูลที่ต้องการ การซื้อระบบสำเร็จรูป (Franchise) อันเป็นที่นิยมในปัจจุบัน

2) การขอยืม (Borrowing) เป็นการไปเรียนรู้ในความรู้ของคนอื่นแล้วนำมาปรับใช้ เช่น การดูงาน การร่วมประชุมสัมมนากับหน่วยงานภายนอกเพื่อนำความรู้จากองค์กรอื่นมาพัฒนาภายในองค์กร การเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมต่างๆ การส่งคนไปฝึกอบรมภายนอก หรือศึกษาต่อเพื่อนำความรู้จากภายนอกเข้ามาปรับปรุงภายในองค์กร

อีกรูปแบบที่มีลักษณะก้ำกึ่งระหว่างการซื้อกับการขอยืมคือ การเข้าหุ้นส่วนเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ (Strategic Alliance) การผนวกกิจการ (Merger & Acquisition) หรือการซื้อกิจการ (Take Over) เช่น บริษัทไอบีเอ็มได้ซื้อกิจการของบริษัทโลตัสเมื่อปี 1995 ในราคา 3.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งมีราคาสูงกว่าที่โลตัสตั้งไว้ถึง 14 เท่าตัวเพราะไอบีเอ็มไม่ได้คิดจะซื้อเพียงโปรแกรมโลตัสเท่านั้น แต่ไอบีเอ็มมองเห็นคุณค่าของความรู้ที่แฝงอยู่ในระบบการทำงานและบุคลากรอันเป็นเอกลักษณ์ของบริษัท โลตัส คนงานของบริษัท โลตัสมีความสามารถพิเศษ มีประสบการณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ตรงตามที่ไอบีเอ็มต้องการนำมาประยุกต์เป็นความรู้ของตนเอง

การเข้าถึงความรู้มีหลายวิธีการ ทั้งการเข้าถึงความรู้ภายนอกและภายในองค์กร องค์กรต้องเลือกวิธีที่จะเข้าถึงความรู้ที่มีความเหมาะสมกับองค์กร โดยควรเริ่มพิจารณาจากแหล่งความรู้ภายในองค์กรก่อน ซึ่งเป็นวิธีการที่เสียต้นทุนน้อย และหากจำเป็น เรายังใช้วิธีการยืมความรู้

จากภายนอกซึ่งเป็นวิธีการที่เสียทรัพยากรมากขึ้น แต่อย่างน้อยกว่าแนวทางสุดท้ายคือการซื้อความรู้จากภายนอก ผู้บริหารต้องพิจารณาว่าวิธีการใดจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เพราะในบางครั้งองค์กรอาจได้มาซึ่งความรู้ที่ต้องการ แต่ต้องเสียทรัพยากรทั้งเวลาเงิน และบุคลากรอย่างไม่จำเป็น หากขาดการประเมินอย่างรอบคอบ

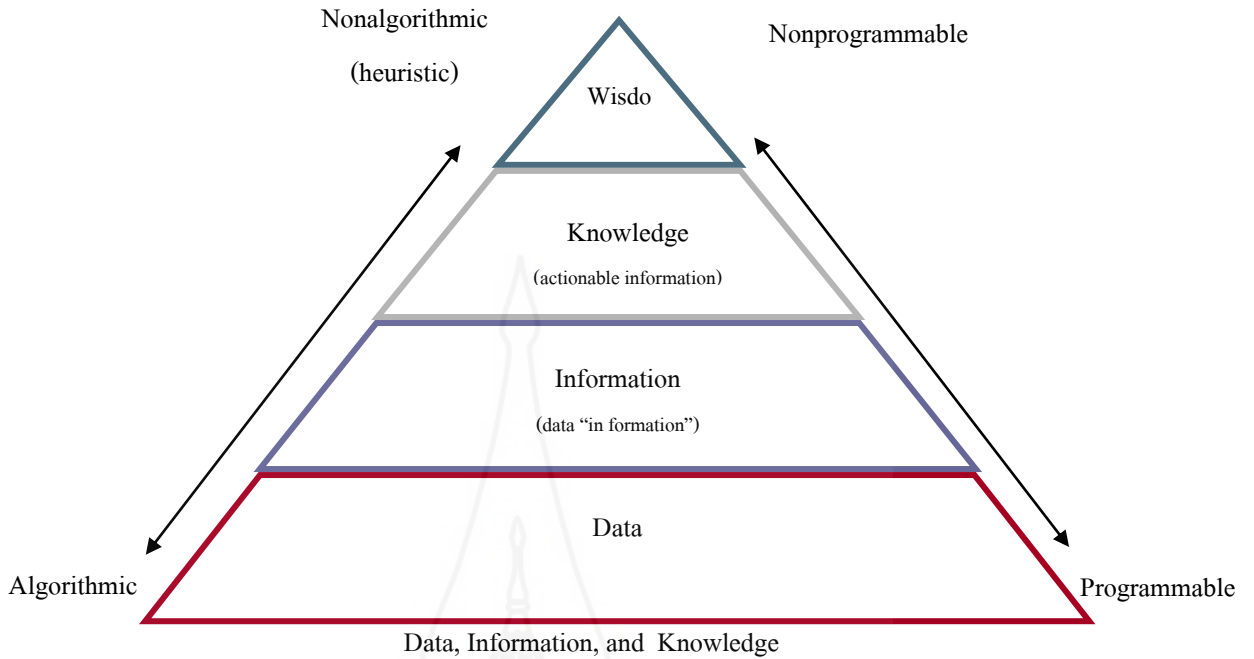
2. การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

2.1 ความหมายการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้มากมาย ได้แก่

Elias M. Awad, & Hassan M. Ghaziri (2004, p.41) กล่าวว่าความรู้ เป็นสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจ โดยมีข้อมูล (Data) เป็นแค่ข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบ หรือตัวเลขต่าง ๆ ที่ยังไม่ผ่าน(กระบวนการ) การแปล (หรือตี) ความ ซึ่งต่างจากสารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำมาประมวลผล หรือข้อมูล ที่ผ่านการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและตัดสินใจ ส่วนปัญญา (Wisdom) เป็นการนำสารสนเทศและความรู้มาเชื่อมโยงกันเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยประยุกต์ใช้ได้ไม่จำกัดเวลา เกิดการเรียนรู้อย่างถาวรจึงทำให้เกิดปัญญา

Stair (2001, p. 202) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการรวบรวม และจัดการความรู้ ความชำนาญ ไม่ว่าจะความรู้ที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ เอกสาร หรือตัวบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้และเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมทำให้เกิดประสพการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น



ภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นของความรู้

ที่มา: Elias M. Awad and Hassan M. Ghaziri. (2004, p. 41) Knowledge Management. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

จากภาพที่ 2.2 เป็นการแสดงลำดับชั้นของความรู้ คือความแตกต่างระหว่างข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา ในส่วน “ข้อมูล” มักได้มาจากข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูล การปฏิบัติงาน (Operational data) ส่วน “สารสนเทศ” เกิดจากการแปลงข้อมูลให้มีความหมาย หมายถึงรายงานต่างๆ ซึ่งอยู่ในรูปแบบที่จัดวางไว้แล้ว และ “ความรู้” หมายถึง ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน (Key Performance Indicator: KPI) การเตือน (Alert) เพื่อลงมือปฏิบัติ (Action) กราฟ ต่างๆ ซึ่งได้มาจากข้อมูลแต่ละระบบหรือข้อมูลหลายๆระบบที่แสดงการเชื่อมโยงกันหรือเป็น ความรู้ของมนุษย์ที่สะสมจากประสบการณ์มาเป็นเวลานานและนำไปใช้ประโยชน์ได้ ก่อให้เกิด “ปัญญา” (Wisdom) คือเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลจนเกิดปัญญา

ประพนธ์ ภาสุขยัต (2553, น. 3) ได้นิยาม KM ไว้ 3 มิติ คือ มิติที่ 1 KM 1.0 Digital KM จัดการกับ “ความรู้” (พัฒนาระบบ): *Manage Content* มิติที่ 2 KM 2.0 Human KM จัดการกับ “ความรู้ลึก” (พัฒนาความสัมพันธ์): *Manage Community* มิติที่ 3 KM 2.0 Wisdom KM จัดการกับ “ความรู้ลึกตัว” (พัฒนาสติปัญญา): *Manage Consciousness*

พิทักษ์ ดวงคำสวัสดิ์ (2554, น. 1-36) กล่าวว่าความรู้ (Knowledge) หมายถึงประสบการณ์ของความเข้าใจ เนื้อหาเป็นความจริง ผ่านการพิสูจน์และทดลอง สามารถตั้งเป็นกฎ นำไปปฏิบัติได้จริงหรือสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งสามารถทำนายผลได้

น้ำทิพย์ วิภาวินน้ำทิพย์ วิภาวิน และศุภรชชตรา แสนวา (2555, น. 8) ได้ให้นิยามการจัดการความรู้ หมายถึง การกำหนดความรู้เชิงกลยุทธ์ (Strategic Knowledge) ที่องค์การต้องการเพื่อรวบรวมองค์ความรู้นั้นให้เป็นคลังความรู้ขององค์กร เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง รวมทั้งการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้ ความรู้เชิงกลยุทธ์จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดการความรู้ จึงเป็นเสมือนเครื่องมือในการบริหารองค์การสมัยใหม่ที่มีกลยุทธ์และกระบวนการในการจัดหาและรวบรวม จัดระบบ และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายและการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การให้สามารถแข่งขันได้

วิจารณ์ พานิช (2559, น.4) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ ขอบฟ้าใหม่ในการจัดการความรู้ไว้ว่า “ความรู้” จากมุมมองของภาคปฏิบัติว่าหมายถึงสารสนเทศในภาคปฏิบัติ (information in action) ทรายาดิที่ยังไม่มีคนนำสารสนเทศ (information) ไปใช้งาน ก็จะไม่เป็นความรู้ (knowledge) ความรู้จึงเป็นสิ่งที่ผูกพันกับคนและการใช้ประโยชน์ ดังนั้น KM คือ การสร้างและจัดการกระบวนการเพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมไหลไปยังบุคคลที่ถูกต้อง ณ เวลาที่เหมาะสม เพื่อให้บุคคลแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และนำไปใช้เพื่อการบรรลุผลสำเร็จ (performance) ขององค์กร องค์กรดำเนินการ โปรแกรม KM เพื่อส่งเสริมและทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นกิจกรรมของทั้งองค์กร มีเป้าหมายเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้

ดังนั้น การจัดการความรู้จึงจำเป็นต้องมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคลังความรู้ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นที่ตั้ง ซึ่งถือเป็นการยกระดับความรู้ขององค์กร โดยเน้นการที่บุคคลสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อให้สามารถสร้างความคิดใหม่ในการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการรูปแบบใหม่องค์กรจึงต้องสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการทำงานและกระบวนการจัดการความรู้ โดยจะต้องพิจารณาว่าความรู้เชิงกลยุทธ์ของแต่ละองค์กรคืออะไร ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีความรู้เชิงกลยุทธ์ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่ต้องการจะเป็นการกำหนดวิธีการที่ทำให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือได้รับความรู้นั้น และจะใช้ประโยชน์จากคลังความรู้

2.2. ความสำคัญของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้มีความสำคัญในการพัฒนางานให้มีคุณภาพและเพิ่มผลสัมฤทธิ์ รวมทั้งการพัฒนาคนให้ใช้ประโยชน์จากความรู้ขององค์กร มีการพัฒนาฐานความรู้หรือคลังความรู้ขององค์กร และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความสำคัญของการจัดการความรู้ มีรายละเอียดดังนี้ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2555, น. 8)

2.2.1 การสร้างคลังความรู้ การจัดการความรู้ทำให้ความรู้ในองค์กรที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการสร้างความทรงจำขององค์กร (Organization memory) เป็นหน่วยบันทึกและจัดเก็บความรู้ขององค์กร และบทเรียนต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร มีการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ทำให้คนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างความรู้แลกเปลี่ยน และเข้าถึงความรู้ได้ง่ายส่งผลให้องค์กรมีทิศทางในการนำความรู้เหล่านั้นไปประยุกต์ในงานด้านต่างๆ

2.2.2 การถ่ายทอดองค์ความรู้ การจัดการความรู้ที่ผ่านมาในอดีตนั้นได้มีการจัดทำและถ่ายทอดในรูปแบบต่างๆ เช่น พงสาวดาร การสืบทอดประเพณีหรือวัฒนธรรม ซึ่งไม่ได้จัดทำให้เป็นระบบอย่างชัดเจนทำให้ยากต่อการนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ในการพัฒนาองค์กรนั้นๆ ได้ สำหรับปัจจุบันการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ทำอย่างเป็นระบบ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์จึงทำให้การถ่ายทอดองค์ความรู้เป็นไปอย่างมีระบบและกว้างขวางมากขึ้น

2.2.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาให้ป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปัจจุบันองค์กรแทบทุกแห่งมุ่งที่จะก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ การสร้างวัฒนธรรมให้คนในองค์กรเข้ามาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันและกัน เป็นต้น

2.2.4 การพัฒนาศักยภาพขององค์กร การจัดการความรู้ช่วยสร้างศักยภาพในด้านต่างๆ ให้แก่องค์กร ได้แก่ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การเป็นองค์กรคุณภาพ และองค์กรแห่งการเรียนรู้ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร การเพิ่มผลประกอบการที่ดีขึ้น

2.2.5 การยกระดับความรู้ของคนในองค์กร การจัดการความรู้ช่วยในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ได้แก่ การเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจ การป้องกันความรู้ สูญหาย การพัฒนาความสามารถในการปรับตัว และมีความยืดหยุ่น รวมทั้งการพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญา เช่น สิทธิบัตรเครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ การพัฒนาลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ การสร้างความพึงพอใจ เพิ่มยอดขายหรือผู้ใช้บริการ และสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

2.2.6 เครื่องมือการบริหารองค์การ การจัดการความรู้ได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพโดยมีความสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพขององค์การ การก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงหรือองค์กรที่เป็นเลิศ

2.3 วิธีการจัดการความรู้

การที่องค์กรใดๆก็ตามจะประสบความสำเร็จด้านการจัดการความรู้ภายในองค์กร จะต้องดำเนินวิธีการจัดการความรู้ (ทัศนา หาญพล, 2555, น.5-8) ดังนี้

2.3.1 มาร์ควอร์ด (Marquardt, 1994) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ (Marquardt, 1994; ประภากร แก้ววรรณ, 2549, น.23-25)

1) **การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition)** การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งทั้งภายในและภายนอกองค์กรในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร

2) **การสร้าง/การผลิตความรู้ (knowledge creation)** เป็นการสร้างความรู้ใหม่ อาศัยความสามารถส่วนบุคคลที่อาจทำได้แตกต่างกัน เช่น การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ การรวบรวมสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่เข้าด้วยกัน เป็นต้น

3) **การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (knowledge storage and retrieve)** คำนึงถึงวิธีการในการเก็บรักษาและนำมาใช้ประโยชน์ การจัดเก็บความรู้ควรมีโครงสร้างที่เป็นระบบสามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จำแนกรายการความรู้ต่างๆ ได้ชัดเจน เช่น ข้อเท็จจริง นโยบายหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีวิธีการค้นหาความรู้ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น คู่มือ หรือรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การประชุม การฝึกอบรม เป็นต้น

4) **การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (knowledge transfer and utilization)** เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร องค์กรจะเกิดการเรียนรู้ได้ดีต่อเมื่อมีการกระจายและถ่ายทอดความรู้ไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร การถ่ายทอดความรู้โดยตั้งใจ เช่น การสื่อสารด้วยการเขียน การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การมีระบบพี่เลี้ยง ส่วนการถ่ายทอดความรู้โดยไม่ตั้งใจหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น การหมุนเวียนงาน หรือเรื่องราวที่เล่าต่อกันมา เป็นต้น

2.3.2 กูซา (Kucza, 2001) เสนอรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, น. 49-50) ดังนี้

1) การระบุความต้องการของความรู้ (*identification of need for knowledge*) ประกอบด้วยการระบุความต้องการ และการกำหนดความต้องการความรู้ ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของการจัดการความรู้

2) การแบ่งปันความรู้ (*knowledge pull*) เป็นการถ่ายทอดที่มีคุณค่าประกอบด้วย การสร้างเกณฑ์การสืบค้น ค้นหาผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ ประเมินผู้ที่ผ่านการคัดเลือก คัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม การปรับตัวของผู้ที่ถูกคัดเลือก

3) การส่งมอบความรู้ให้แก่ผู้ที่ต้องการ (*knowledge push*) เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยกระบวนการย่อยๆ 2 ประการ คือ การแจ้งหรือประกาศให้ทราบถึงความรู้และการแบ่งปันความรู้ในโอกาสต่าง ๆ

4) การสร้างความรู้ (*creating of knowledge*) มีกระบวนการย่อยๆ 6 ประการ คือ การระบุถึงความคิดใหม่ๆ การประเมินความคิดใหม่ๆ การรวบรวมผู้ที่อยู่ในข่ายที่มีความคิดใหม่ๆ การคัดเลือกผู้ที่อยู่ในข่ายที่มีความคิดใหม่ๆ และการสร้างความรู้

5) การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ (*knowledge collection and storage*) มีกระบวนการย่อย 6 กระบวนการ ได้แก่ การระบุความรู้ การประเมินความรู้ การออกแบบสิ่งที่ใช้เก็บความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ การบูรณาการความรู้ และการปรับปรุงแผนที่ความรู้ให้ทันสมัย

6) การปรับความรู้ให้ทันสมัย (*knowledge updated*) การปรับปรุงความรู้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการที่ไม่หยุดนิ่ง มีกระบวนการย่อยๆ 3 ประการ ดังนี้ การระบุถึงความเปลี่ยนแปลง การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง และการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย

2.3.3 มีเยอร์และแซค (Meyer and Zack, 1996) นำเสนอกระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ (Dalkir, 2005, pp. 33-38)

1) การแสวงหาความรู้ (*acquisition*) เป็นการจัดหาความรู้โดยคำนึงถึงแหล่งที่มาของข้อมูล เช่น ขอบเขต ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ระยะเวลา ความเกี่ยวข้อง เป็นต้น แหล่งข้อมูลต้องมีคุณภาพสูงเพื่อส่งผลต่อผลผลิต

2) การคัดกรอง (*refinement*) เพื่อทำแหล่งข้อมูลให้สมบูรณ์ จึงควรมีการปรับโครงสร้างการทำธุรชนี และการบูรณาการ ขั้นตอนนี้เป็นเพิ่มคุณค่า โดยสร้างความรู้ที่พร้อมใช้ และเก็บรักษาเนื้อหาให้ยืดหยุ่นเพื่อใช้ในอนาคค

3) การจัดเก็บและค้นคืน (*store/retrieve*) เป็นขั้นตอนเชื่อมระหว่างการจัดหาและการปรับเนื้อหาให้สมบูรณ์ การเก็บรักษาทางกายภาพ เช่น การจัดเก็บในแฟ้ม การจัดเก็บในรูปแบบเอกสารสิ่งพิมพ์ หรือรูปดิจิทัล

4) การแจกจ่าย/เผยแพร่ (distribution) อธิบายวิธีการนำส่งผลผลิตไปสู่ผู้ใช้ผ่านทางโทรสารหรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และให้ความสำคัญต่อช่องทางการเผยแพร่ระยะเวลา ความถี่ รูปแบบ ภาษา และอื่นๆ

5) การนำเสนอ (presentation) เป็นขั้นตอนสุดท้าย เป็นขั้นตอนที่ประเมินการทำงานในขั้นตอนก่อนหน้านี้ วัตถุประสงค์การจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จต่อเมื่อผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์จากเนื้อหา และในขั้นตอนสุดท้ายจะต้องกำหนดว่าเนื้อหาจะถูกเผยแพร่และนำไปใช้อย่างไร มีการกำหนดเรื่องลิขสิทธิ์ เรื่องลิขสิทธิ์และข้อจำกัดต่างๆ

2.3.4 บุควิทซ์และวิลเลียม (Bukowitz and William, 2000) นำเสนอวิธีการการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ดังนี้ (Dalkir, 2005, pp. 38-42)

1) การได้มา (getting) ประกอบด้วย การแสวงหาสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการตัดสินใจและแก้ปัญหา เทคโนโลยีทำให้เข้าถึงสารสนเทศได้เพิ่มมากขึ้น สามารถจำแนกคุณค่าของความรู้และจัดการความรู้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถระบุแหล่งความรู้และเข้าถึงได้

2) การใช้ (usage) เน้นที่บุคคลก่อนที่จะขยายไปยังกลุ่มบุคคล เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงสารสนเทศด้วยวิธีใหม่และน่าสนใจเพื่อสนับสนุนนวัตกรรมองค์การ เน้นนวัตกรรมในวงแคบเป็นเหตุผลเพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาและเป็นข้อจำกัดในวัฏจักรการจัดการความรู้

3) การเรียนรู้ (learning) การเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็น ภายหลังจากได้มาและการใช้เนื้อหาการอ้างอิงไปยังกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันจึงได้มีการจัดทำบันทึกความทรงจำในองค์การเพื่อบันทึกทั้งความสำเร็จ ความล้มเหลว และแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อใช้บทเรียนในการเรียนรู้ และก่อให้เกิดพัฒนาการสิ่งใหม่

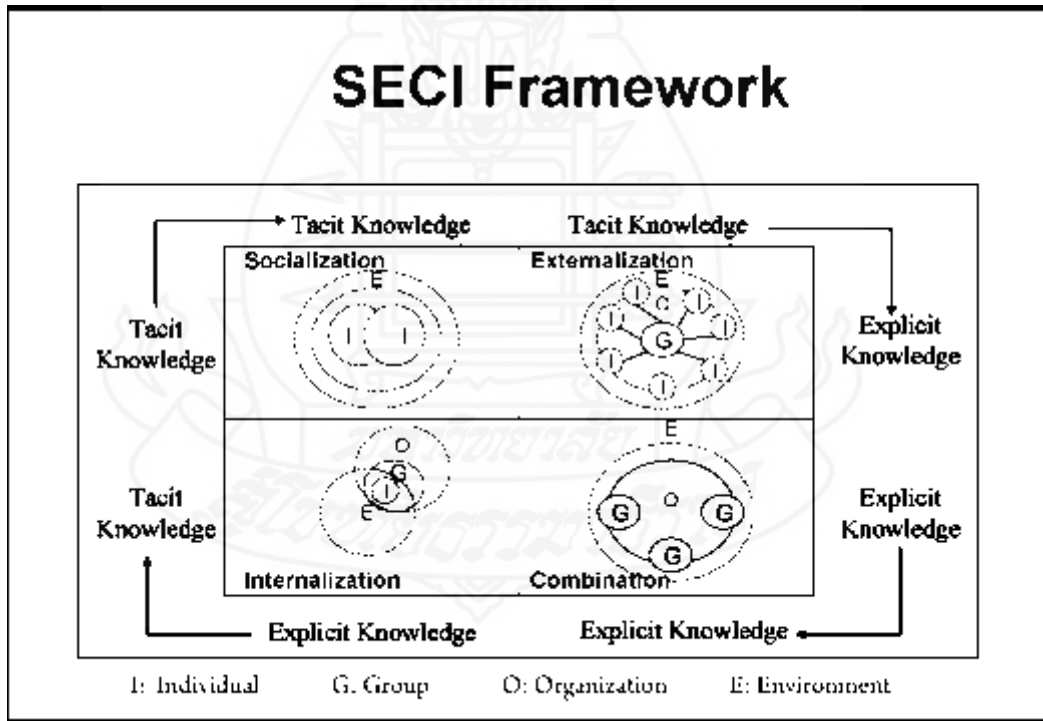
4) ส่วนช่วยเหลือ/สนับสนุน (contribution) เป็นขั้นตอนที่เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์การได้แสดงสิ่งที่ได้เรียนรู้ นอกจากนี้ก็มีเนื้อหาอื่นๆ ที่ควรเผยแพร่ไปทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีและข้อผิดพลาด เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นๆอีก

5) การประเมิน (assessment) การประเมินจะเชื่อมโยงผลต้นทุนทางปัญญาองค์การจะต้องให้คำจำกัดความพันธกิจและกำหนดแผนการลงทุน โดยเฉพาะด้านสติปัญญาแบบรูปแบบใหม่ของการลงทุน อาทิ งบลงทุนด้านมนุษย์ การประเมินต้องออกแบบประเมินใหม่ๆ และเน้นความเรียบง่ายและยืดหยุ่นในการที่องค์การสามารถแปลงความรู้เป็นผลผลิตและบริการซึ่งมีคุณค่าต่อลูกค้า

6) การสร้างและการสนับสนุน (building and sustenance) การลงทุนด้านสติปัญญาจะช่วยให้การอยู่รอดขององค์กรในอนาคตด้านทรัพยากรต้องกำหนดถึงความเจริญเติบโต การดูแลรักษาความรู้ และมีช่องทางที่จะสร้างความรู้ใหม่ๆ กระตุ้นให้มีการใช้ความรู้ที่มีอยู่เดิม โดยเฉพาะความรู้ฝังลึก สามารถระบุและใช้ความรู้เพื่อสนองตอบความต้องการได้

7) การปลดเปลื้อง (divesting) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการจัดการความรู้โดยองค์กรไม่ควรยึดติดอยู่กับสินทรัพย์ถ้าไม่สามารถสร้างคุณค่าได้ ความรู้บางอย่างอาจมีคุณค่ามากถ้าได้แลกเปลี่ยนไปยังภายนอกองค์กร ในขั้นตอนนี้้องค์กรจำเป็นต้องสำรวจการลงทุนด้านสติปัญญาในรูปแบบของทรัพยากรเพื่อการเก็บรักษาไม่ว่าทรัพยากรเหล่านั้นจะถูกใช้ที่ใดก็ตาม อาจจัดเก็บในรูปฐานความรู้ที่มีมาตรฐานการจัดการตลอดจนมีแผนการจัดการความรู้ที่ดี การประเมินเนื้อหาความรู้เพื่อการจัดเก็บจะเป็นการปลดเปลื้องหรือลดภาระขององค์กรในการจัดเก็บความรู้ที่ไม่สามารถสร้างคุณค่าได้

การศึกษาการจัดการความรู้ตามรูปแบบ SECI Model ของ Ikujiro Nonaka และ Hirotaka Takeuchi ซึ่งเป็นแนวคิดในการแปลงความรู้ (Knowledge Spiral) ดังนี้



ภาพที่ 2.3 โมเดล SECI ของ Nonaka และ Takeuchi ที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้ในรูปแบบความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ที่มา: Nonaka and Takeuchi. (1995). *The Knowledge-Creation Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.

จากโมเดล SECI ของ Nonaka และ Takeuchi ที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและมุ่งเน้นการสร้างความรู้ขององค์กรให้เติบโตขึ้น โดยการเชื่อมโยงการสร้างองค์ความรู้ทั้งในรูปแบบความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มคนในองค์กรให้มีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ มีวิธีการ 4 ลักษณะ ได้แก่

1) การแลกเปลี่ยน บันความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge ผ่านเครือข่าย หรือ Socialization โดยการแลกเปลี่ยนบันความรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญ หรือจากการไปปฏิบัติงานแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เป็นต้น

2) การสร้างความรู้จากผู้หรือผู้เชี่ยวชาญ โดยการบันความรู้จากประสบการณ์ (Tacit Knowledge) มาเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ที่ให้ผู้อื่นสามารถเรียนรู้ต่อได้โดยง่าย หรือที่เรียกว่า Externalization

3) การเรียนรู้ แสวงหาความรู้จากภายนอกแล้วบูรณาการเชื่อมโยงความรู้เหล่านั้นให้เข้ากับบริบทขององค์กร เป็นโมเดลและภาษาขององค์กร ให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้

4) เมื่อนำความรู้ที่เกิดขึ้นจากสามขั้นตอนข้างต้น มาลงมือปฏิบัติการปฏิบัติจะเกิดการซึมซับเป็นประสบการณ์ เป็น Tacit Knowledge หรือเรียกว่า Internalization

ในขณะที่ นวัตกรรม วิชาการ (2547) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการจัดการความรู้ว่า ความต้องการนำความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลมาใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางการจัดการความรู้ในองค์กร โดยการสร้างแหล่งจัดเก็บความรู้และพัฒนาวิธีการเข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) การจัดหาหรือการสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกระบวนการพัฒนาและการสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร เป็นวิธีการพัฒนาความรู้ของแต่ละบุคคลในลักษณะของกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยการระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในกลุ่ม (Socialisation) ระดับของความรู้แต่ละบุคคลมีหลายระดับเช่น รู้ว่าอะไร (Know-What) รู้ว่าอย่างไร (Know-How) รู้ว่าทำไม (Know-Why) บ้างก็ห่วงใยและหาทางแก้ไขว่าทำไมจึงเป็นอย่างนั้น (Care-Why)

2) การแบ่งบันความรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนต่อมาในการนำเอาความรู้ที่สร้างไว้หรือบันทึกไว้ ออกมาเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และแพร่หลายในองค์กร โดยใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่เรียกว่า Collaborative Tools ได้แก่ e-mail, newsgroup ขั้นตอนนี้เป็นแปลงความรู้ของแต่ละบุคคลออกมาเป็นรูปแบบ แนวทางเป็นการสร้างความรู้ใหม่ที่มีการบันทึกข้อมูลได้ (Externalisation) และเป็นการใช้ความรู้ที่มีอยู่ในเอกสาร ฐานข้อมูล

คู่มือ ไปใช้แก้ปัญหาได้จริง ทำให้เกิดเป็นทักษะใหม่ เป็นความชำนาญในการแก้ปัญหาของงานนั้น ๆ (Internalisation)

3) การใช้หรือการเข้าถึงความรู้ (Knowledge Utilization) เป็นการใช้ความรู้ในองค์กรจากฐานข้อมูล วรรณกรรม เอกสาร การสนทนา เป็นการผสมผสานความรู้จากแห่งความรู้ต่าง ๆ (Combination)

ชุมชนนักปฏิบัติ เป็นกลุ่มคนที่มารวมตัวกันอย่างมีหลายรูปแบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างความรู้ใหม่ ๆ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น ในการรวมตัวเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ตนเองบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งเช่น เพื่อบอกเล่าหรือแจ้งให้ทราบ (To inform) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (To education) เพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ (To persuade) และชี้นำ (manipulate) ให้บุคคลอื่นเชื่อและทำตามในสิ่งที่ตนคาดหวัง เป็นความรู้ที่มองเห็นได้ชัดเจนและความรู้ที่เห็นได้ไม่ชัดเจน ระบบการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจำแนก ตรวจสอบ จัดเก็บความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว กรองความรู้ และการเข้าถึงความรู้ให้กับผู้ใช้ โดยมีรูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Henriën & Hedgepeth, 2003, pp.25-38) ดังนี้

(1) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า ไปยังบุคลากรรุ่นใหม่ หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการหนึ่งในการสอนงานและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงมักจะมีตำแหน่งและอาวุโสกว่า ซึ่งอาจอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้ โดยทั่วไประบบพี่เลี้ยงจะใช้เวลาค่อนข้างนาน เพราะทั้งสองฝ่ายจะต้องสร้างความคุ้นเคย ความสัมพันธ์ และความเข้าใจกัน ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงนอกจากจะให้คำปรึกษาในด้านการงานแล้ว ยังเป็นที่ปรึกษาในเวลามีปัญหาหรือสับสน ที่สำคัญพี่เลี้ยงจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องพฤติกรรม จริยธรรม และการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

(2) การสลับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เป็นการย้ายบุคลากรไปทำงานในหน่วยงานต่างๆ ซึ่งอาจอยู่ภายในสาขางานเดียวกันหรือข้ามสาขางานเป็นระยะๆ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของทั้งสองฝ่าย ทำให้ผู้ถูกย้ายเกิดการพัฒนาทักษะที่หลากหลายมากขึ้นสำหรับการยืมตัวบุคลากรมาทำงานชั่วคราวนั้น เป็นการย้ายบุคลากรระดับบริหารหรือบุคลากรที่มีความสามารถสูงไปช่วยทำงานในหน่วยงานข้ามสาขางานหรือในหน่วยงาน

(3) การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment) สำหรับการยืมตัวบุคลากรมาทำงานชั่วคราวนั้นเป็นการย้ายบุคลากรระดับบริหารหรือบุคลากรที่มีความสามารถสูงไปช่วยทำงาน

ในหน่วยงานข้ามสายงานหรือในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ถูกยืมตัว ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของตนเองให้หน่วยงาน เป็นการกระจายความรู้ที่ได้ผลในระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันผู้ถูกยืมตัวก็ได้เรียนรู้จากบุคลากรในหน่วยงานอื่น ซึ่งสามารถนำมาพัฒนางานของตนเองหรือสร้างความรู้ใหม่ๆ ได้

(4) *เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/การประชุมระดมความคิดเห็น/การสนทนา (Knowledge Forum)* การจัดการประชุมหรือกิจกรรมอย่างเป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นเวทีให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกัน เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่น การสัมมนา และการประชุมทางวิชาการที่จัดอย่างสม่ำเสมอวิธีการที่กล่าวมาข้างต้นเป็นวิธีการหลักๆ เกี่ยวกับกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่องค์กรสามารถเลือกใช้หรือผสมผสานวิธีการเหล่านั้นเข้าด้วยกัน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ วิธีการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่กล่าวมาข้างต้น มีวิธีการหนึ่งซึ่งมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน นั่นคือ CoPs (Communities of Practice) หรือชุมชนนักปฏิบัติ ซึ่งกิจกรรม CoPs นี้เป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งของ กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

(5) *เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)* กลุ่มปฏิบัติงานเริ่มต้นทำงานใหม่และขอคำปรึกษาจากกลุ่มที่เคยทำงานนั้นมาแล้ว มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางด้านสังคม และทฤษฎีสร้างสรรค์นิยม (Social Learning Theory and Constructivism) ของ Bandura (1971) ที่กล่าวว่า สิ่งแวดล้อม และตัวผู้เรียนมีความสำคัญเท่าๆกัน คนเรามีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆตัวเราอยู่เสมอ การเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกัน พฤติกรรมของคนเราส่วนมากจะเป็นการเรียนรู้ โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling) โดยนำสิ่งที่สังเกตเก็บไว้ในความจำแล้วนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ นอกจากนี้ Bandura ให้ความสำคัญต่อการรู้คิด เพราะการรับมาซึ่งการจัดการเรียนรู้โดยนำเอาเทคนิค “เพื่อนช่วยเพื่อน” มาใช้โดยการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนที่มีความสามารถทางการเรียนสูงกว่าจับคู่กับผู้ที่มีความสามารถทางการเรียนต่ำกว่า แล้วให้ช่วยกันถ่ายทอดความรู้ให้แก่กัน ได้มีโอกาสเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการเสริมแรงทางบวก ให้ข้อมูลย้อนกลับ และมีการจัดแข่งขันให้รางวัล เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียน เป็นการกระจายบทบาทการสอนจากผู้สอนไปสู่ผู้เรียน และส่งเสริมในเรื่องกระบวนการกลุ่ม ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนแบบร่วมมือ (Collaborative Learning) และผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือก็จะรู้สึก

ภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนเองได้รับความสำเร็จในการเรียน เนื่องจากมีโอกาสดำเนินการได้ทำประโยชน์ให้กับเพื่อน ทำให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีในการเรียนได้อีกด้วย (อรัญญา บุญธรรม, 2550)

Johnson and Johnson (1994) กล่าวว่า การเรียนแบบร่วมมือ (Cooperative Learning) หมายถึง วิธีสอนแบบหนึ่ง ซึ่งกำหนดให้ผู้เรียนที่มีความสามารถต่างกันทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ การเรียนรู้แบบร่วมมือ เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องเรียนร่วมกันรับผิดชอบงานของกลุ่มร่วมกัน โดยที่กลุ่มจะประสบความสำเร็จได้เมื่อสมาชิกทุกคนได้เรียนรู้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน ทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือ มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ มีการพึ่งพาอาศัยกัน มีการปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด สมาชิกแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ มีการใช้ทักษะการสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และทักษะการทำงานกลุ่ม และมีการวิเคราะห์กระบวนการกลุ่ม

วิจารณ์ พานิช (2559) กล่าวว่า เพื่อนช่วยเพื่อน คือ การเรียนรู้จากกัลยาณมิตร อาจเป็นเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือเป็นคนที่อยู่ในหน่วยงานอื่นก็ได้ จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อนช่วยตรวจสอบ และเพื่อนร่วมแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน ส่งเสริมให้มีทักษะในการเรียนรู้เป็นทีม (Team learning) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นก่อนจะเริ่มลงมือทำ เรื่องใดเรื่องหนึ่งตามหัวข้อที่กำหนด โดยหาข้อมูล (ความรู้) ว่าเรื่องนั้นๆ มีใคร ที่ไหน หน่วยงานใด ที่ทำได้ผลดีมาก แล้วไปขอความรู้จากเขา ไปเรียนรู้จากเขา โดยวิธีไปดูงาน โทรศัพท์ หรือ อีเมล ไปถามเชิญมาบรรยายหรือวิธีอื่นๆก็ได้ เอามาปรับใช้กับงานของเรา แล้วพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น นั่นคือ เรียนลัด แล้วต่อยอดนั่นเอง

3. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices: CoPs)

3.1 ความหมายของชุมชนนักปฏิบัติ

คำว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ” หรือ “ชุมชนแนวปฏิบัติ” หรือ “กลุ่มการเรียนรู้” ได้มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้นิยามความหมายและเรียกชื่อแตกต่างกัน เช่น

McDermott (1999) ให้คำจำกัดความของชุมชนนักปฏิบัติว่า เป็นกลุ่มคนที่มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหา และช่วยกันสร้างแนวปฏิบัติร่วมกัน ชุมชนจะเจริญเติบโตได้นั้น สมาชิกในชุมชนจะต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและทำให้ความคิดเกิดการต่อยอดเป็นนวัตกรรม (Wenger, McDermott and Snyder, 2002) ชุมชนผู้ปฏิบัติจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ชุมชนที่พบหน้ากัน (Face To face Communities) ชุมชนเสมือน (Virtual Communities) การสร้างชุมชนเสมือนสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น

การใช้เว็บไซต์เว็บบอร์ด การประชุมทางไกล และบล็อก โดยมีส่วนประกอบที่สำคัญคือ ความรู้ คน และประสบการณ์ เป็นการรวมพลังของผู้ปฏิบัติหรือผู้มีประสบการณ์ ซึ่งมีผลดีมากกว่าการดำเนินงานตามลำพัง (Pavlin, 2006)

Wenger, E. C., & Snyder, W. M. (2000, pp.139-146) นักวิจัยชั้นนำ และผู้เขียนในเรื่องเกี่ยวกับการเรียนรู้ ให้คำอธิบาย “ชุมชนนักปฏิบัติ” ว่าหมายถึง กลุ่มคนที่มีความใส่ใจ มีปัญหาหรือมีแรงปรารถนาในสิ่งหนึ่งร่วมกัน และเสริมสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในสิ่งที่สมาชิกในชุมชนเห็นร่วมกัน ผ่านการปฏิสัมพันธ์ภายในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

Rumizen (2002, pp. 87-88) ได้ให้นิยาม หมายถึง ชุมชนของนักปฏิบัติที่ก่อตัวขึ้น เพื่อให้สมาชิกของชุมชนมีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในหัวข้อ หรือสาขาวิชาที่สมาชิกมีความสามารถและมีความสนใจร่วมกัน

วิระพจน์ กิมาคม (2553) ได้กล่าวถึง การทำชุมชนนักปฏิบัติ COPs (Community of Practice) หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ ดังนี้

1. การรวมตัวของคนหรือกลุ่มคนที่มีความชอบ มีความสนใจในสาระ ความเชี่ยวชาญที่คล้ายๆกัน หรือมีปัญหาาร่วมกัน
2. ทำงานด้านเดียวกัน สมาชิกในกลุ่มพร้อมและเต็มใจที่จะเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
3. การเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ ความเข้าใจซึ่งกันและกันในระหว่างการดำเนินกิจกรรมร่วมกันซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของร่วมกัน ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการอย่างสร้างสรรค์ต่อไป โดยมีการพบปะกันของสมาชิกในชุมชน อาจจะเป็นการพบปะกันจริงๆ แบบเผชิญหน้ากัน เช่นการประชุม สัมมนา หรือแม้กระทั่งสกาาแฟเล็ก นอกจากนี้ยังมีการพบปะกันแบบเสมือนผ่านทางเครื่องมือหรือเทคโนโลยีได้แก่ แบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรืออินทราเน็ต เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์จากการทำงานผ่านเว็บบอร์ด

โดยเป้าหมายแล้วการดึงความรู้ในตัวผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นความรู้แบบ Tacit Knowledge หรือความรู้แบบฝังลึกให้กลายเป็น Explicit Knowledge หรือความรู้ที่ปรากฏแจ้งชัด เพื่อสร้าง Best Practices หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการทำงานให้บุคคลอื่นได้ทดลองนำไปใช้ การจะไปถึงเป้าหมายนี้ได้ต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการความรู้แบบต่างๆ KM Tools และเครื่องมือที่นิยมใช้ก็คือ ชุมชนนักปฏิบัติ

จิรัชมา วิเชียรปัญญา (2551, น.34)กล่าวถึงชุมชนนักปฏิบัติ เป็นการจัดพื้นที่สำหรับกลุ่มคนที่มีความสนใจตรงกันให้มากทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้และร่วมกันสร้างความรู้ใหม่ ๆ

เพื่อพัฒนาการทำงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ชุมชนนักปฏิบัติ จะมีคุณลักษณะที่เด่นคือ เป็นการรวมกลุ่มโดยความสมัครใจที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน มีความสนใจ (Knowledge domain) และความปรารถนาาร่วมกัน (Passion) ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมี ปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ในกลุ่ม (Community) และมีการแลกเปลี่ยน สร้างความรู้ สร้างแนวปฏิบัติร่วมกัน ชุมชนนักปฏิบัติที่มีอยู่ในปัจจุบันมักเป็นชุมชนเสมือนซึ่งใช้ประโยชน์จากเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication and Technology ICT) เข้ามาช่วยในการดำเนินกิจกรรม

กนกวรรณ วีระประสิทธิ์ (2551, น.25) ให้ความหมายว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ” (COP: Community of Practice) คือการรวมตัวของคนหรือกลุ่มคนที่มีความชอบ มีความสนใจในสาระ ความเชี่ยวชาญที่คล้าย ๆ กัน หรือมีปัญหาาร่วมกัน ทำงานด้านเดียวกัน สมาชิกในกลุ่มพร้อมและเต็มใจที่จะเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สร้างและพัฒนาความสัมพันธ์เข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน ในระหว่างการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งจะเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันและความเป็นเจ้าของร่วมกัน ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการอย่างสร้างสรรค์ต่อไป

บุรชัย ศิริมหาสาคร และพัชชา กวางทอง (2552) ให้ความหมายว่า กลุ่มคนที่มาร่วมแลกเปลี่ยนในเรื่องที่ตนเองสนใจ มีความรู้ ความชำนาญ และเรียนรู้จากคนอื่น ๆ ในกลุ่มผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ชุมชนนักปฏิบัติ หมายถึง การรวมตัวของคนหรือกลุ่มคนที่มีความชอบ มีความสนใจในสาระ ความเชี่ยวชาญที่คล้าย ๆ กัน หรือมีปัญหาหรือมีความต้องการร่วมกัน มารวมตัวกันเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการทำงานด้านเดียวกัน สมาชิกในกลุ่มพร้อมและเต็มใจที่จะเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ ความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน ในระหว่างการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันและความเป็นเจ้าของร่วมกันก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการอย่างสร้างสรรค์ต่อไป โดยที่การพบปะกันของสมาชิกในชุมชน อาจจะเป็นการพบปะกันจริง ๆ แบบเผชิญหน้ากัน เช่น เป็นการประชุม สัมมนา หรือแม้กระทั่งสภากาแฟ นอกจากนี้ยังมีการพบปะกันแบบเสมือนผ่านทางเครื่องมือหรือเทคโนโลยี ได้แก่ แบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรืออินทราเน็ต เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การทำงานผ่านเว็บบล็อก เป็นต้น

ชุมชนนักปฏิบัติ หรือกลุ่มการเรียนรู้ เป็นกลุ่มคนที่มีความสนใจ มีปัญหาหรือมีความต้องการในสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ สมาชิกในกลุ่ม

พร้อมและเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในสิ่งที่สมาชิกในชุมชนเห็นร่วมกันผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ภายในชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. มีความเป็นชุมชน คือ การพบปะและต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของกันและกันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ชุมชนที่เข้มแข็งจะก่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กัน เสริมสร้างสายสัมพันธ์บนพื้นฐานของการให้เกียรติกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงผลักดันและสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม มีความเชื่อถือ และยึดถือคุณค่าเดียวกัน มีบทบาทในการสร้างและใช้ความรู้ มีความร่วมมือ ช่วยเหลือเพื่อพัฒนา และเรียนรู้จากสมาชิกด้วยกันเอง มีวิธีการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง

2. มีประเด็นเรื่องที่สมาชิกมีความสนใจร่วม ประเด็นเรื่องเป็นเรื่องความรู้และประสบการณ์ที่เป็นศูนย์กลางความสนใจร่วม เป็นพื้นฐานก่อให้เกิดการรวมตัวอย่างเหนียวแน่น ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วนำความรู้ไปปรับใช้แล้วนำกลับมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้เพิ่มพูนความรู้ หมุนเวียนยกระดับความรู้ที่ลึกซึ้งขึ้นเรื่อย ๆ

3. มีเป้าหมายร่วมของชุมชน สมาชิกของชุมชนมีเป้าหมายและความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะนำประสบการณ์ของความก้าวหน้า ความสำเร็จ รวมทั้งวิถีคิด วิธีการ ที่จะทำงานให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลว ในประเด็นเรื่องที่ทุกคนสนใจ และมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ดังกล่าวต้องเป็นความรู้ที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถนำไปเป็นแนวปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

4. มีพื้นที่ของการเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน มีการแสดงออกด้วยการกระทำหรือพฤติกรรม สมาชิกมีการดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติของกลุ่ม ซึ่งอาจจะมีการกำหนดร่วมกันอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งในลักษณะการพบปะเจอหน้ากัน หรือการใช้เทคโนโลยีเครื่องมือสื่อสารในการเชื่อมโยงถึงกันในรูปแบบ

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) (2550) ได้กล่าวถึงลักษณะของการจัดการความรู้ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคมที่เริ่มงานมาตั้งแต่ปลายปี 2546 และได้รับการยอมรับว่าเป็นหน่วยงานหลักในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ Collison, & Parcell (2004) อันประกอบด้วย กระบวนการเรียนรู้ การค้นหาความรู้ และการถ่ายโอนความรู้ โดยเริ่มจากจุดประสงค์ของธุรกิจไปสู่ผลทางธุรกิจ การจัดการความรู้จะต้องมีการเรียนรู้ก่อนทำงาน ขณะทำงาน และหลังทำงาน การเรียนรู้ก่อนทำงาน คือการสำรวจและรู้ว่ามีความรู้อะไรอยู่บ้างแล้ว ซึ่ง Collison และ Parcell แนะนำว่าสามารถทำได้โดยการใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น Intranet การใช้ Search Engine หรือ Yellow Pages การเรียนรู้ขณะทำงาน คือ ตรวจสอบและทบทวนว่าการทำงานนั้นจะประสบความสำเร็จแน่นอน โดยการใช้เครื่องมือการทบทวนหลังการ

ปฏิบัติ (After Action Review: AAR) การเรียนรู้หลังการทำงานนั้นเกิดจากความมั่นใจว่างานนั้นจะต้องทำซ้ำอีกจึงต้องรู้ว่ามีความสำเร็จและล้มเหลวอย่างไร ครั้งต่อไปจะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร และจะนำความรู้ที่ได้ไปแลกเปลี่ยนหรือจัดเก็บอย่างไร

นอกจากนี้แล้วยังจะต้องเรียนรู้วิธีการเรียน ซึ่งเป็นการเรียนเกี่ยวกับวิธีการที่จะนำความรู้ที่นำมาใช้ซ้ำ ควรจะเก็บไว้อย่างไร การเก็บไว้ในหัวบุคคลเป็นไปไม่ได้ วิธีการที่ดีที่สุดของการเก็บความรู้เพื่อการนำมาใช้ซ้ำ คือการสร้างระบบการเก็บความรู้ที่ช่วยให้นำมาใช้ใหม่ได้ง่าย มีการปรับปรุงให้ทันสมัยและทำลายเมื่อล้าสมัย

3.2 ความสำคัญของชุมชนนักปฏิบัติ

ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้นสมรรถนะหรือความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง การพัฒนาสมรรถนะในการทำงานหรือการแสวงหาความรู้ใหม่ที่จำเป็นในการที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย เป็นที่มาของการจัดการความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน การเรียนลัดผ่านชุมชนนักปฏิบัติเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการกับคนอื่น ซึ่งเกิดจากความใกล้ชิด ความพอใจ และพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการนี้ จะเอื้อต่อการเรียนรู้ของคนในกลุ่ม และสร้างความรู้ใหม่ ๆ มากกว่าโครงสร้างที่เป็นทางการในชุมชนนักปฏิบัติมีจุดเน้นที่ “การเรียนรู้ซึ่งได้จากการทำงานเป็นหลัก ซึ่งมักจะเป็นแง่มุมเชิงปฏิบัติ เป็นปัญหาอุปสรรคประจำวันที่เกิดจากการทำงาน เป็นเทคนิคหรือเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการทำงาน หรืออาจเป็นวิธีการทำงานที่ได้ผลและไม่ได้ผล แล้วนำมาเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่ม”

การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่ม ทำให้เกิดการแบ่งปัน ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึกที่อยู่ในตัวบุคคล และสร้างความรู้ความเข้าใจได้มากกว่าการเรียนรู้จากหนังสือหรือการฝึกอบรมตามปกติ นอกจากนั้นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งมีสมาชิกที่มาจากต่างหน่วยงาน จะช่วยส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กรได้ดีกว่าการสื่อสารตามโครงสร้างที่เป็นทางการ

ดังนั้น จึงสามารถสรุปความสำคัญของชุมชนนักปฏิบัติได้ 2 ประการ คือ

1) *ความสำคัญต่อสมาชิกชุมชน* ชุมชนนักปฏิบัติมีความสำคัญต่อสมาชิกทั้งในฐานะผู้ให้และผู้รับความรู้ การได้แบ่งปันประสบการณ์ในการทำงานภายใต้บรรยากาศของความ เป็นกัลยาณมิตร โดยที่ต่างฝ่ายต่างเป็นผู้ให้และผู้รับซึ่งกันและกันทำให้สมาชิกเกิดความสุข ความภาคภูมิใจ ที่ได้แบ่งปันสิ่งดี ๆ ให้กับสมาชิกของชุมชน ขณะเดียวกันก็ได้รับข้อคิดใหม่ ความรู้ใหม่

จากเพื่อนสมาชิก ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ ในการนำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยน ไปยกระดับการทำงานของตนเองให้ดียิ่งๆ ขึ้นอีก

2) ความสำคัญต่องานและองค์กร ชุมชนนักปฏิบัติเป็นเครื่องมือในการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ผ่านความสนใจและประสบการณ์ในการทำงานของสมาชิกแต่ละคน กระบวนการดังกล่าวนี้ นอกจากจะนำไปสู่การพัฒนาด้านแรงบันดาลใจในการทำงาน ความรู้ความสามารถ รวมทั้งความสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันแล้ว หากองค์กรสามารถปฏิบัติได้ต่อเนื่องยาวนานเพียงพอก็จะนำไปสู่การพัฒนาคน งาน และวัฒนธรรมขององค์กรไปพร้อม ๆ กัน

เนื่องจากชุมชนนักปฏิบัติ มีความแตกต่างจากการจัดตั้งทีมงานเนื่องจากเป็นการร่วมกันอย่างสมัครใจ เป็นการเชื่อมโยงสมาชิกเข้าด้วยกัน โดยกิจกรรมทางสังคม ไม่ได้มีการมอบหมายงานเฉพาะหรือเป็นโครงการ แต่จะเลือกทำในหัวข้อเรื่องที่สนใจร่วมกันเท่านั้น การทำชุมชนนักปฏิบัติจะมีระยะเวลาในการเริ่มต้นและสิ้นสุด โดยหากสมาชิกในกลุ่มหมดความสนใจหรือบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันแล้ว กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น เปลี่ยนหัวข้อของกลุ่มหรือมีการจัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติใหม่ๆ ขึ้นมา ทั้งนี้ระหว่างที่อยู่ร่วมกันควรมีการบันทึกสิ่งที่เรียนรู้ระหว่างกันเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วย อย่างไรก็ตามแม้ชุมชนนักปฏิบัติจะเกิดขึ้นโดยการรวมตัวของสมาชิกที่สนใจร่วมกันและจัดการกันเองแต่ก็ต้องมีการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนเพื่อให้การทำยั่งยืนในระดับหนึ่ง เช่น ควรมีการยกย่องชมเชยและให้การยอมรับกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติจากผู้บริหารขององค์กร ควรช่วยสนับสนุนให้การสื่อสารระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว พยายามชักจูงหรือทำให้สมาชิกเห็นประโยชน์ในการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ให้แรงจูงใจหรือรางวัลสำหรับสมาชิกที่ให้ความร่วมมือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นตัวอย่างแก่คนอื่นๆต่อไป รวมทั้งควรส่งเสริมให้ชุมชนนักปฏิบัติมีการเติบโตและขยายตัว

สรุปได้ว่า ชุมชนนักปฏิบัติ เป็นเครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้ได้ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน ใช้เพื่อดึงความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นความรู้ฝังลึก ให้กลายเป็นความรู้ชัดแจ้งปรากฏออกมา เพื่อสร้างวิปฏิบัติที่เป็นเลิศในการทำงานให้บุคคลอื่นได้นำไปใช้ปฏิบัติแล้วมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยิ่งขยายกลุ่มออกไปยิ่งทำให้ได้รับการเรียนรู้ไม่มีที่สิ้นสุด

3.3 ประเภทของชุมชนนักปฏิบัติ

ชุมชนนักปฏิบัติเป็นกลไกการที่จะไปขอความรู้ มากกว่าการรวบรวมความรู้เพื่อส่งมอบให้กับผู้อื่น เป้าหมายของชุมชนนักปฏิบัติควรเชื่อมโยงกับเป้าหมายหลักขององค์กร ผลที่ได้ชุมชนนักปฏิบัติมีทั้งผลที่ปรากฏแจ้งชัด เช่น ความรู้ เครื่องมือ เอกสาร และผลที่ไม่ได้ปรากฏแจ้งชัด เช่น ความสัมพันธ์ของสมาชิกในชุมชน การรับรู้ และความเข้าใจ ซึ่งการปฏิบัติของชุมชน

นักปฏิบัติไม่ใช่สิ่งตายตัวที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ แต่ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงด้วยกฎระเบียบหรือข้อบังคับ จะเริ่มต้นเมื่อใด และจะสิ้นสุดเมื่อใดขึ้นอยู่กับความพร้อมและโอกาสที่เหมาะสมของการเรียนรู้ รวมถึงประเด็นในการเรียนรู้ในชุมชนนักปฏิบัติก็จะเปลี่ยนไปตามความต้องการและความสนใจของสมาชิกที่สำคัญเมื่อมีการเรียนรู้แล้ว ต้องนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบท การเรียนรู้ต้องคู่กับการลงมือปฏิบัติ ปฏิบัติแล้วนำมาเรียนรู้เพื่อยกระดับหมุนเวียนความรู้ขึ้นเรื่อย ๆ

ผลจากการเรียนรู้ มีทั้งสิ่งที่ปรากฏชัดแจ้ง เช่น เครื่องมือ เอกสาร ภาพลักษณ์ สัญลักษณ์ บทบาทที่ชัดเจนที่กำหนดไว้ กฎข้อบังคับ สัญญา และสิ่งที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง เช่น ความสัมพันธ์ กฎเกณฑ์ในใจ ความหยิ่งรู้ การรับรู้ ความอ่อนไหว ความเข้าใจ สมมติฐาน มุมมอง ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไป

Wenger, McDermott, & Snyder (2002, pp.27-29) ได้กล่าวว่า ชุมชนแห่งการปฏิบัติที่มีอยู่ในองค์กรต่างๆ จะมีองค์ประกอบพื้นฐานที่ทุกองค์กรมีกรอปร่วมกันอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ

1) *กลุ่มของความรู้ (The Domain of Knowledge)* เป็นส่วนที่บ่งบอกสาขาวิชาความรู้ ที่มีลักษณะสำคัญร่วมกัน การให้นิยามที่เป็นไปอย่างถูกต้องของชุมชนที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุณค่าที่มีต่อสมาชิกและผู้ที่มีส่วนได้เสียในกลุ่มหรือสาขาวิชานั้น ส่วนนี้จะเป็นแรงบันดาลใจให้สมาชิกรู้จักการช่วยเหลือและเข้ามามีส่วนร่วม เป็นแนวทางให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ การปฏิบัติงานที่มีความหมาย กรอบของสาขาวิชาจะเป็นแนวทางในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีคุณค่าเพียงพอสำหรับการนำมาแลกเปลี่ยนแบ่งปันกันจะมีวิธีนำเสนอความอย่างไร ควรทำกิจกรรมอย่างใดบ้าง

2) *ชุมชน (The Community)* เป็นส่วนที่สร้างสรรค์สายใยแห่งการเรียนรู้ชุมชนแห่งการปฏิบัติที่เข้มแข็งจะดำรงอยู่ได้ด้วยความมีปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์อยู่บนฐานแห่งความนับถือที่มีความเข้าใจอันดีต่อกัน และความไว้วางใจของสมาชิก สิ่งเหล่านี้จะเป็น แรงกระตุ้นให้สมาชิกมีความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนแบ่งปันความคิดต่าง ๆ เปิดเผยสิ่งที่ตนไม่รู้ ถามคำถามที่ยาก ๆ และรู้จักฟังอย่างตั้งใจ

3) *แนวปฏิบัติ (The Practice)* เป็นชุดของกรอบงานความคิด เครื่องมือสารสนเทศ รูปแบบ ภาษา เรื่องราวต่าง ๆ และเอกสารที่สมาชิกชุมชนจะแบ่งปันแลกเปลี่ยนกัน ในขณะที่ส่วนของความรู้มุ่งเน้นสาขาวิชาที่ชุมชนให้ความสนใจ ส่วนของการปฏิบัติจะมุ่งที่ความรู้เฉพาะทางที่ชุมชนจะร่วมกันพัฒนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้และคงไว้ใช้ร่วมกัน

เมื่อกรอบต่าง ๆ ทั้ง 3 กรอบนี้ทำงานประสานกันไปด้วยดี จะทำให้ชุมชนแห่งการปฏิบัติมีองค์ประกอบความรู้ที่เป็นอุดมคติ นั่นคือ องค์ประกอบทางสังคมที่ยอมรับกันว่ามีความ

รับผิดชอบในเรื่องการพัฒนาและแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ซึ่งองค์ประกอบนี้สอดคล้องกับมิติของชุมชนแห่งการปฏิบัติ

3.4 ปัจจัยที่ส่งผลการทำงานของชุมชนนักปฏิบัติ

การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของชุมชนนักปฏิบัติ จะทำให้บุคคลเต็มใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติ องค์กรต้องสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจว่าการจัดการความรู้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ระยะยาวไม่ใช่เป็นการเพิ่มงานแต่อย่างไร ตรงกันข้ามกับการมีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น รู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่ต้องเรียนรู้ว่าจะต้องทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างไร หรือตั้งแง่ว่าการจัดการความรู้จะเป็นกิจกรรมที่เพิ่มภาระในการทำงานทำให้ต้องทำงานมากขึ้น ทัศนคติที่ไม่ดีเหล่านี้จะทำให้บุคลากรไม่ตอบสนองต่อกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่าง ๆ ทำให้สูญเสียโอกาสในการเรียนรู้

แรงจูงใจ การจัดกิจกรรมบ่อยๆ และมีรางวัลเล็กๆน้อยๆ ให้กับคนที่มีส่วนร่วมจะช่วยกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการแข่งขันขึ้น เพื่อให้ทุกคนมีความตื่นตัวตลอดเวลา อีกทั้งการไม่บังคับบุคลากรให้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ใช้วิธีค่อยๆ สร้างสิ่งดึงดูดใจให้เขาเข้าร่วมกิจกรรมแต่ใช้วิธีค่อยๆ สร้างสิ่งดึงดูดใจให้เขาเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมจัดการความรู้เอง จะทำให้คนมีความเต็มใจและตั้งใจทำมากกว่า โดยแรงจูงใจนี้จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นสม่ำเสมอ อาจเป็นได้ทั้งในรูปแบบของรางวัล หรือการชมเชยเพื่อให้เกิดความมั่นใจ โดยไม่จำเป็นต้องมอบให้แก่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เท่านั้น แต่ต้องใส่ใจที่จะมอบให้กับผู้ที่มีความพยายามและความตั้งใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้อีกด้วย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่มีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับของชุมชนที่ใฝ่หาความรู้ทั้งที่อยู่ในระบบการศึกษาและผู้สนใจใคร่รู้ทั่วไป ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นองค์กรที่มีบุคลิกลักษณะเฉพาะและบางแห่งมีมาตรฐานสากลรองรับในการทบทวนวรรณกรรมนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหัวข้อขององค์กรที่เรียกว่าห้องสมุด (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553) ดังนี้

องค์ประกอบของห้องสมุด อาจสรุปได้ 2 หลักใหญ่ คือ

ปัจจัยภายในห้องสมุด

1) ความรู้ความสามารถของบุคลากรห้องสมุด ประกอบด้วยบุคลากรหลักที่สำคัญคือ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ และผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง บุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อวิทยาการเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่ถูกคาดหวังว่าจะเป็นผู้จัดการกับสารสนเทศที่มีอยู่มากมาย ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ดังนั้นความรู้ความสามารถและทักษะของบรรณารักษ์จึงไม่สามารถหยุดนิ่งได้ต้องมีการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

2) นโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด เป็นตัวกำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินงาน ของห้องสมุดที่จะเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งจะมีผลต่อบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องตอบสนองต่อนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นให้สำเร็จ

3) ความต้องการของผู้บริหาร ความสามารถและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารห้องสมุด นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงานห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย โดยส่วนใหญ่ความต้องการของผู้บริหารจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บรรณารักษ์สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของห้องสมุดในขณะนั้น

4) กระบวนการทำงาน คือระบบกลไกในการทำงานที่อาจมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงภายในห้องสมุดเพื่อรองรับเทคนิค วิธีการหรือความรู้ใหม่ๆเข้ามาใช้ ทำให้บรรณารักษ์ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆเกี่ยวกับงานในหน้าที่อยู่ตลอดเวลา ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ๆ มักสร้างความกดดันให้กับบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องเข้าร่วมในการพัฒนาตนเอง

5) รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบันมีรูปแบบที่หลากหลายและเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความก้าวหน้าในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์และการบันทึกสารสนเทศที่นอกเหนือไปจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ซีดีรอม สื่อมัลติมีเดีย เป็นต้น ด้วยการพัฒนาและการเพิ่มปริมาณอย่างรวดเร็วของสารสนเทศในทุกรูปแบบดังกล่าว ทำให้บรรณารักษ์จำเป็นต้องคิดค้นวิธีการที่จะจัดการกับสารสนเทศและการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะของตนเองเกี่ยวกับสารสนเทศและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องมากขึ้น

ปัจจัยภายนอกห้องสมุด

ปัจจัยภายนอกห้องสมุดที่มีผลต่อการพัฒนาวิชาชีพของบรรณารักษ์ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุด ซึ่งเทคโนโลยีนั้นได้ปรับเปลี่ยนสภาพการดำเนินงานและบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ส่วนปัจจัยภายนอกห้องสมุดด้านอื่นๆที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องพัฒนาตนเอง คือ ความคาดหวังและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ และการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาและสิ่งพิมพ์ (Sullivan, 2004: 173-183) ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาให้ห้องสมุดมีความก้าวหน้าทั้งในด้านเนื้อหาและบริการ หากไม่สนใจเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ยากที่จะทำให้ห้องสมุดเจริญก้าวหน้าไปได้ ห้องสมุดต่างๆจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดและบริการของห้องสมุดอย่างกว้างขวางเพื่อตอบสนองการบริการที่มีประสิทธิภาพ (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2550, น. 30-31) การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการห้องสมุดหรืองานสารสนเทศ จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างของห้องสมุดหรืองานด้านสารสนเทศที่มีอยู่เดิมซึ่งได้แก่

กระบวนการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด การบริการสารสนเทศ การจัดเก็บและการค้นคืน และการเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังก่อให้เกิดแหล่งสารสนเทศรูปแบบใหม่ เช่น แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Information Resource) เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการสารสนเทศห้องสมุดดังกล่าวย่อมส่งผลหรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในบทบาท รูปแบบ ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กรห้องสมุดและบรรณารักษ์ที่ทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Greenhaus, 1999, pp. 64-68)

2. ความคาดหวังและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ เนื่องจากห้องสมุดเป็นองค์ประกอบที่ต้องตอบสนองต่อผู้ใช้ จึงต้องมีการศึกษากลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มลูกค้าที่ต้องมารับบริการด้วยความเข้าใจที่มีต่อพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้ใช้ ซึ่งบรรณารักษ์จะต้องใช้ความรู้และทักษะในการที่จะออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดต่อไป จากความกดดันเหล่านี้บรรณารักษ์จึงต้องพัฒนาทั้งความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และทักษะด้านการบริหาร การประชาสัมพันธ์ และการตลาด เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาและสิ่งพิมพ์ การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางทางการศึกษา ทำให้บรรณารักษ์จึงต้องมีบทบาทมากขึ้น ในการจัดเตรียมสื่อสารสนเทศในทุกรูปแบบให้ครอบคลุมหลักสูตรของสถาบันการศึกษาแห่งนั้นๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง และจะต้องทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีอย่างหลากหลายและทั่วมทัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด บรรณารักษ์จึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับหลักสูตรที่สถาบันนั้นๆ เปิดสอนในทุกสาขาวิชา และจะต้องมีการติดตามความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อจะสามารถจัดเตรียมสารสนเทศมารองรับกับความต้องการของสถาบันได้

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นที่ทำให้บรรณารักษ์จำเป็นต้องพัฒนาวิชาชีพเพื่อตอบสนองต่อนโยบาย และวัตถุประสงค์ รวมทั้งวิธีการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งจะเป็นได้ว่าบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย บทบาท ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ที่อยู่ในวิชาชีพนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องจากการปรับเปลี่ยนภารกิจของห้องสมุดเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีทำให้เกิดผลกระทบต่อบทบาท และความรับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นอย่างมาก กล่าวได้ว่าบรรณารักษ์ในปัจจุบันมีความต้องการความรู้และทักษะมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา สิ่งที่เคยปฏิบัติกันมาอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ถึงแม้ว่าหลักการและวิธีปฏิบัติที่สำคัญๆ ส่วนใหญ่ในวิชาชีพยังคงเดิม แต่ความรู้ ทักษะพื้นฐานจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้สามารถจัดการ

กับสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Curry, 2000, p. 27) โดยบรรณารักษ์ต้องจัดการกับสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ และในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากบนเครือข่าย เป็นทั้งผู้ค้นหา ผู้แสวงหา และเป็นผู้ชี้แนะทางไปสู่แหล่งสารสนเทศเพื่อช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการ (Giesecke, & McNeil, 1999) และจำเป็นต้องมีความรู้ทางการจัดการองค์การ การตลาด การประชาสัมพันธ์ การวิจัยและกฎหมายสิทธิบัตรต่างๆ (Davidson, 2001, pp. 155-163) สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ต้องการความรู้ ความสามารถและทักษะที่ครอบคลุม โดยเฉพาะการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพ

Association of College and Research Libraries (ACRL) ซึ่งเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางระหว่างสมาชิกวิชาชีพสารสนเทศ มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิด “ความเป็นเลิศในวิชาชีพ” (Professional Excellence) ได้จัดทำนโยบายดังกล่าวนี้ (ACRL Statement, 2000, p. 993)

1) สร้างความตระหนักให้กับกลุ่มบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเรื่องความรับผิดชอบร่วมกันในการพัฒนาวิชาชีพ

2) สนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างมวลหมู่สมาชิกกับสถาบันที่สนับสนุนการทำงาน และความก้าวหน้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3) เพื่อยกระดับของสมาชิกให้มีความเป็นเลิศในวิชาชีพด้วยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากแนวคิดในการพัฒนาวิชาชีพดังกล่าวข้างต้น ยังมีสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาชีพคือการพิจารณาถึงความรู้ความสามารถของบุคลากรในวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานและนำพาท้องถิ่นไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย นอกเหนือไปจากความรู้และทักษะพื้นฐานเดิมที่มีอยู่ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เตรียมตัวเพื่อพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพ เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างดี ACRL ได้เสนอมาตรฐานทางวิชาชีพที่บรรณารักษ์ควรมีประกอบด้วย 3 ข้อหลัก ดังนี้

1) ความรู้ในวิชาชีพ (Professional Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้และฝึกฝน โดยการศึกษาอย่างเป็นทางการในหลักสูตรการศึกษา ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานที่สำคัญสำหรับการทำงานและการได้รับการยอมรับในวิชาชีพ เช่น ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ การวิเคราะห์ การจัดเก็บและการค้นคืน และการบริการสารสนเทศ เป็นต้น

2) ความรู้ความสามารถหลัก (Core Competencies) คือ ทักษะและความรู้ความสามารถนำไปใช้ร่วมกันกับความรู้ความสามารถในวิชาชีพ มีลักษณะเฉพาะและเป็นไปตาม

ช่วงเวลาตามความจำเป็นในขณะนั้นๆ ช่วยตอบสนองการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ (Professional Competencies) เป็นความรู้และทักษะเฉพาะของบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น แหล่งสารสนเทศ การเข้าถึงเทคโนโลยี การบริหารและการวิจัย เป็นต้น

2.2 ความรู้ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง ทักษะทัศนคติ และค่านิยมที่ทำให้บุคลากรสามารถพัฒนางานได้ เน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในชีวิตการทำงาน และแสดงให้เห็นถึงลักษณะการเพิ่มคุณค่าให้กับการทำงาน ที่สำคัญคือทำให้สามารถอยู่รอดได้ในโลกการทำงานใหม่ เช่น ความสร้างสรรค์ ความเป็นผู้นำ เป็นต้น

3. ค่านิยมในวิชาชีพ (Professional Values) คือ การสร้างทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานในวิชาชีพ เช่น การมีจรรยาบรรณ การมีมนุษยสัมพันธ์ การรู้จักเอาใจใส่ตนเองและผู้อื่น มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในตนเอง มีความเต็มใจที่จะให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถช่วยยกระดับวิชาชีพให้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และมีแนวความคิดที่สำคัญว่าการทำงานในวิชาชีพนั้นไม่ให้มุ่งหวังผลประโยชน์อย่างเดียวแต่จะต้องคำนึงถึงสังคมโดยรวมด้วย

จากการศึกษา พบว่า ทั้งปัจจัยภายในห้องสมุดและปัจจัยภายนอกห้องสมุดจะมีความสัมพันธ์ของตัวองค์กรห้องสมุด ซึ่งจะมีมาตรฐานหรือระเบียบปฏิบัติทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดที่กำหนดให้ห้องสมุดนั้นต้องมีคุณลักษณะอย่างไร นอกจากนี้ นโยบาย กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี ความคาดหวังของผู้ใช้บริการล้วนเป็น โจทย์หรือเป็นที่มาของการพัฒนาตัวห้องสมุดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการตามบทบาทของห้องสมุด ดังนั้นองค์กรหรือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีสถานะและบทบาทเป็นไปตามมาตรฐานย่อมส่งผลกระทบต่อห้องสมุดเป็นจุดหมายปลายทางที่บุคลากรจะทุ่มเทการทำงานและสร้างบรรยากาศร่วมกับเพื่อร่วมงานได้

เทคโนโลยีในโลกปัจจุบันกลายเป็นสิ่งจำเป็นมิใช่ทางเลือกอีกต่อไปในกระบวนการทำงานและในชีวิตประจำวันของคนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่เน้นการให้บริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่เทคโนโลยีจะต้องมีประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกอย่างครบวงจร และอย่างทั่วถึง

ห้องสมุด จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้ อย่างเป็นสากลเพื่อให้บริการความรู้ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สนับสนุนประสิทธิภาพของงาน และประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการทำงาน ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากำลังส่งเสริมให้มีชุมชนนักปฏิบัติใน

สถาบันอุดมศึกษาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานร่วมกันของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ความพร้อมในเรื่องเทคโนโลยีจึงมีส่วนสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

ในการศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของเทคโนโลยี ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ เทคโนโลยีเพื่อใช้ในชุมชนนักปฏิบัติเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยีเพื่อให้บริการความรู้

1. เทคโนโลยีเพื่อใช้ในชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ 1) เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ร่วมกันดำเนินการในชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ โทรศัพท์มือถือชนิดสมาร์ตโฟน อีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) เทคโนโลยีที่จำเป็นในการจัดการความรู้ 4) เทคโนโลยีที่ใช้ภายในห้องสมุด 5) และเทคโนโลยีที่จำเป็นในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกทั่วไปเช่น แฟกซ์

2. เทคโนโลยีเพื่อให้บริการความรู้ ในสังคมเทคโนโลยีของโลกในปัจจุบัน ผู้รับบริการและผู้ให้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ต่างมีเทคโนโลยีที่ใช้เหมือนกันหรือต่างกัน แต่เพื่อให้การให้บริการและการรับบริการสู่เป้าหมายเดียวกันผู้ให้บริการในชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำเป็นต้องจัดหาหรือติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการของห้องสมุดระดับอุดมศึกษา

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีมีความสำคัญทั้งต่อบุคลากรที่ต้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งตัวความรู้เองและด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องด้วย ยิ่งกว่านั้นเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการให้บริการต้องจัดหารูปแบบที่เหมาะสมเป็นสากลเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงและก้าวตามพัฒนาการของเทคโนโลยีด้วย ดังปรากฏในกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งห้องสมุดที่ระบุถึงเทคโนโลยีว่ามีความจำเป็นในฐานะเป็นเครื่องมือในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ดังนั้น หากห้องสมุดที่มีการดำเนินการโดยชุมชนนักปฏิบัติที่มีเทคโนโลยีในการสนับสนุนการทำงานจะย่อมเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของชุมชนนักปฏิบัติ

สำหรับในประเทศไทยนั้น การจัดการความรู้ ถือเป็นเครื่องมือที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อมๆกัน ได้แก่บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน จะเห็นได้ว่า การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทย เริ่มมีการนำเอาการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ปี 2546 เพราะกระแสโลกาภิวัตน์และการเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ ทำให้รัฐบาลได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สมัครสอบ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้น หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานรวมทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐจึงต้องนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานของตนแตกต่างกันไป ตามวิสัยทัศน์ ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร และตามระดับความพร้อมในแต่ละด้านของแต่ละมหาวิทยาลัย โดยแต่ละมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดตั้ง โครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ "ความรู้" ขององค์กรแตกต่างกันไป ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับบุคลากร เทคโนโลยี และเนื้อหาของความรู้ เพื่อให้สามารถนำเอาความรู้มาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรได้ ซึ่งโครงการต่างๆเหล่านี้ใช้ทั้งงบประมาณ เวลา และบุคลากรในการสร้างสรรค์และพัฒนา ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวិเคราะห์โครงการต่างๆ เหล่านี้ เพื่อให้ทราบสถานภาพปัจจุบันของโครงการ วัตถุประสงค์ของโครงการ รายละเอียดการดำเนินการ ความสำเร็จ/ล้มเหลว ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์วิธีการเลิศในการปฏิบัติงานในการจัดการความรู้ในระดับมหาวิทยาลัยของประเทศไทยรวมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการกำหนดนโยบายต่างๆในการจัดการความรู้ เพื่อประโยชน์ในการสร้างความร่วมมือในโครงการต่างๆระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐ เพราะความร่วมมือกันระหว่างมหาวิทยาลัย เป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งในการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร

การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความสอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้หลายประการ เช่น การจัดหา การคัดเลือก การจัดระบบ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ แต่ความรู้ส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจนซึ่งมีการบันทึกไว้ในสื่อต่างๆ มากกว่าความรู้โดยนัย อีกทั้งห้องสมุดยังขาดการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ และไม่ได้มีการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายและนโยบายการดำเนินงาน การจัดหาแผนการจัดการความรู้ และการจัดตั้งคณะทำงานหรือการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ (จิรัชฌา วิเชียรปัญญา 2547: 1-2) จึงอาจกล่าวได้ว่า การดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ส่งผลให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหันมาให้ความสนใจ ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ และเริ่มมีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐยังถือว่าอยู่ในระยะเริ่มต้น และยังประสบปัญหาหลายประการ อาทิ บุคลากรมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนในแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ ไม่ทราบว่าจะนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในห้องสมุดได้อย่างไร และห้องสมุดยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการจัดการ

ความรู้ (จิรัชณา วิเชียรปัญญา 2547: 1-2) อีกทั้งยังไม่มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการใช้ความรู้ รวมทั้งปัญหาในการจัดการความรู้ในห้องสมุด ผลของงานวิจัยจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารห้องสมุดในการวางแผนการดำเนินงาน และปรับปรุงการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อไป

4. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคณะกรรมการต่างๆ ในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาติดตาม ดูแล และประเมินผลห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด โดยสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละแห่งอาจมีห้องสมุดแห่งเดียว หรืออาจมีห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา ห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขต ก็ได้ (ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544)

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

ด้านภารกิจ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแต่ละแห่งกำหนดภารกิจขององค์กรแตกต่างกันเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดแต่มีแนวทางในการกำหนดภารกิจให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย และ มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ตามประกาศประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

การดำเนินงานให้เป็นไปภารกิจนั้นผู้บริหารของห้องสมุด และบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่จะต้องมีการพัฒนาไปพร้อมๆกับการพัฒนาองค์กร

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

กรณีตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

4.1 กรณีศึกษาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาห้องสมุดส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ไว้อย่างชัดเจน ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่ ได้แก่ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการให้บริการที่ฟเป็นเลิศ การปรับปรุงบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ วิธีการแก้ปัญหาในการบริการยืม-คืน เป็นต้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมแต่ไม่สม่ำเสมอ วิธีการเปลี่ยนเรียนรู้ที่ใช้ ส่วนใหญ่คือการ ประชุมสัมมนา และการจัดอบรม สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านผลลัพธ์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในภาพรวม พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร ซึ่งได้แก่ ผู้นำและวิสัยทัศน์องค์กรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรและกลยุทธ์องค์กรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 2) ปัจจัยเอื้อระดับ กระบวนการ ได้แก่ ทักษะของบุคลากรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (จันทร์จิรา เหลลราช, 2557)

4.2 กรณีศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ของชุมชนนักปฏิบัติโดยดำเนินการในรูปแบบโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการฐานข้อมูลและการจัดเก็บสารสนเทศเพื่อการก้าวสู่ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Librarian) วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2556 ในหัวข้อ การใช้งานฐานข้อมูลบรรณานุกรมจากฐานข้อมูล EndNote Web โดยเชิญวิทยากรจากภายนอกคือ บริษัท บิ๊ก โปร โมชั่น จำกัด การเข้ารับการอบรมจากผู้มีประสบการณ์ เพิ่มพูนความรู้ กำหนดประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การบันทึกและการจัดเก็บ และการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการห้องสมุด และในวันที่ 6 กรกฎาคม 2558 มีกิจกรรมของชุมชนนักปฏิบัติสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการถ่ายทอดความรู้ เรื่อง การนำระบบ RFID มาพัฒนางานห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นการนำเทคโนโลยีการระบุตัวตนด้วยคลื่นวิทยุหรือ Radio Frequency Identification (RFID) มา

พัฒนาการให้บริการโดยนิมาใช้ระบบยืม-คืนอัตโนมัติและระบบป้องกันหนังสือสูญหาย มีตัวอย่างประกอบการในถ่ายทอดความรู้จากตัวอย่างจริง มีการสาธิตระบบการยืม-คืนผ่านตู้ยืม-คืนอัตโนมัติ พร้อมมีการบันทึกการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ในรูปแบบวิดีโอและรูปแบบเอกสารและนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์หรือระบบเครือข่ายภายในของห้องสมุด (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2558)

4.3 กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีชื่อว่า blog@CL: เปลี่ยนความรู้ฝังแน่นเป็นความรู้สู่สาธารณะ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ตั้งชุมชนนักปฏิบัติ CoP ในแต่ละงานภายในห้องสมุดมีการบล็อกสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการแต่งตั้งคณะทำงาน จัดการประชุม กำหนดหัวข้อ มีกิจกรรมการประชุมกลุ่มร่วมกัน หรือการนำเสนอปัญหาและข้อเสนอที่เกิดขึ้น สร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้น เช่น สร้างเวทีสำหรับนักปฏิบัติการในถ่ายทอดความรู้ต่างๆหรือสร้างวงจรการจัดการความรู้ การเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและสะดวก และสะดวก เช่น การพัฒนาระบบ IT ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว ส่งเสริมให้มีการนำความรู้ไปปรับใช้หรือต่อยอดความรู้เดิมอย่างต่อเนื่อง เช่น การแบ่งปันความรู้ การปลูกฝังให้บุคลากรเห็นว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่นำระบบที่สอนน้องเข้ามาดูแลการปฏิบัติงาน (สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2555)

4.4 กรณีศึกษา ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยเป็นการประชุมแบบไม่เป็นทางการหรือมีการผัดกันเล่าเรื่อง ในรูปแบบการเสวนาแบ่งปันความรู้สู่เพื่อนร่วมงาน เพื่อถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบพบหน้า วิธีการเป็นการประชุมกลุ่มร่วมกัน มีการนำผลัดกันนำเสนอโดยมีการกำหนดหัวข้อหรือประเด็น กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการระดมสมอง เพื่อเตรียมจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้าและการปรับโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน โดยมีการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552: 5-6)

4.5 กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

การสัมมนาเครือข่ายจัดการความรู้ “เรื่อง การจัดการความรู้ในองค์กร” วันที่ 29 มีนาคม 2556 มีการบรรยายเกี่ยวกับการจัดการความรู้วิทยากรหัวหน้างานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คือต้องการสร้างระบบเครือข่ายของการถ่ายโอนความรู้ (ด้าน CQI ทางคลินิก) เพื่อให้มี Best Practice ทำแผน กำหนดเป้าหมาย จัดตั้งทีมผู้รับผิดชอบหลักและเริ่มดำเนินการ ประเด็นของการเรียนรู้ CoP จะมีการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ในเวทีจริงใน Website และได้ความรู้ใหม่ขึ้น จากนั้นนำความรู้และแนวปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน แล้วนำความรู้ใหม่ที่ได้จากการทำงานป้อนกลับไปใช้ในการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้อีกครั้ง มีการสร้าง Road Map Cops โดยผู้ปฏิบัติงานรวมกลุ่ม โดยมีผู้บริหารเป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุน สร้าง KM Team และขึ้นทะเบียนเป็นชุมชนนักปฏิบัติ โดยกำหนด Core team และ Domain จัดอบรมฝึกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้สมาชิกมีความรู้ และเกิดความรู้ใหม่ในองค์กร รับสมัครสมาชิกในองค์กร โดยกำหนดขอบข่ายหน้าที่รับผิดชอบ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของ CoP และยกระดับความรู้ของกลุ่ม CoP ขึ้นเป็นความรู้ในระดับองค์กร

การเล่าถึงประสบการณ์การจัดการความรู้ เทคนิคที่ใช้ในการทำงานคือ On the job training / ระบบพี่เลี้ยง / จัดอบรมสำนักงานในสำนักงาน / ทำ Server ของหน่วยงาน / ชุมชนนักปฏิบัติผู้เยี่ยมสำรวจภายใน / ทบทวนผลการทำงานในการประชุมสำนักงาน และการไปศึกษาดูงานที่สำนักหอสมุดของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นหอสมุดที่มีระบบที่ดี ซึ่งมีบริการส่งคำขอยืมหนังสือระหว่างหอสมุดได้วันต่อวัน (ก่อน 10 โมง) สิ่งนี้เป็นแนวคิดทำให้เกิดการพัฒนา รูปแบบการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในภายหลัง (งานสารสนเทศและการจัดการความรู้ สำนักงานส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

สายสุนีย์ เทพสุขเอี่ยม (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ด้วยวิธีการค้นพบโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามแนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนนักปฏิบัติและชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 และมีส่วนร่วมของชุมชน พบว่า องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ 5 องค์ประกอบคือ 1) วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ 2) กระบวนการจัดการเรียนรู้ 3) สื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยีและการสื่อสาร เวลาเรียน แหล่งเรียนรู้ 4) การวัดประเมินผลการเรียนรู้ 5) การเผยแพร่องค์ความรู้ ขั้นตอนของรูปแบบการเรียนรู้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ ขั้นเตรียมการเรียนรู้ ขั้นการจัดการเรียนรู้ และขั้นเผยแพร่องค์ความรู้ ผลการทดสอบคะแนนและผลการสังเกตการมีส่วนร่วมของชุมชนครั้งนี้ ผู้เรียนทักษะการแก้ปัญหาหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะการแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการมีส่วนร่วมของชุมชนมากที่สุดคือ กำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้

ศรัยพร ภูมา (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบยูเลอร์นิ่งโดยใช้แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติและการเรียนรู้แบบ โครงการเป็นฐานเพื่อสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีวัสดุศาสตร์สำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบยูเลอร์นิ่งโดยใช้แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติและการเรียนรู้แบบโครงการเป็นฐานเพื่อสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีวัสดุศาสตร์สำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมวัสดุศาสตร์แบบโครงการ โดยเกิดชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์ตามรูปแบบได้ในระดับดี ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยการเรียนรู้และการสนทนาอย่างมีสาระของผู้เรียนแต่ละกลุ่มจะมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาชิ้นงานนวัตกรรมให้มีผลดีขึ้น และผู้เรียนสามารถพัฒนาการเรียนรู้ตามเนื้อหาโดยมีคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ฐิติณัฐ วิมานรัตน์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย” วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผ่านการประชุม มีการค้นหาข้อมูลจากคลังความรู้ กลุ่มตัวอย่างใช้เว็บไซต์และกระดานสนทนา ควรมีเว็บไซต์เฉพาะสำหรับชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

2. ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าความสัมพันธ์ของกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติเสมือนควรเริ่มจากผู้ที่เคยพบปะกันส่งผลให้เกิดความเชื่อใจกัน การสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกควรเป็นแรงจูงใจภายใน และควรคัดเลือกสมาชิกกลุ่มตามความเหมาะสมในแต่ละความรู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีองค์ประกอบ ได้แก่ 1) คน 2) เครื่องมือ เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และ 3) ปัจจัยการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใช้เวลา รวม 12 สัปดาห์ ได้แก่ 1) ผู้ริเริ่ม โครงการชี้แจงข้อมูลผ่านเครือข่าย 2) สมาชิกแนะนำข้อมูลส่วนตัว พูดคุย ทำความรู้จัก ปรับทัศนคติ 3) แลกเปลี่ยนเป้าหมายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) กำหนดแผนงานของกลุ่ม 5) อภิปรายประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม 6) แลกเปลี่ยนไฟล์งาน 7) ค้นหาสมาชิกที่ควรได้รับรางวัล และ 8) รวบรวมประเด็นเพื่อจัดทำความรู้หรือนวัตกรรม

4. ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การสร้างสื่อการสอน สมาชิกเห็นด้วยว่าพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดจากความเชื่อถือ ความสามารถ ความสัมพันธ์ แรงจูงใจ และโอกาสสมาชิกสร้างความเชื่อถือและความสัมพันธ์จากการแนะนำ ทักทายกัน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเครือข่ายเปิดโอกาสให้สมาชิกกำหนดเป้าหมายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามความสามารถและความเชี่ยวชาญ สมาชิกให้กำลังใจและสนับสนุนความคิดเห็นของกันและกันตลอดเวลา แรงจูงใจภายในเกิดจากความต้องการเข้าร่วมเป็นชุมชนนักปฏิบัติเสมือนและแรงจูงใจภายนอกเกิดจากรางวัลที่เป็นสิ่งของ

ปราณี แสงจันทร์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้ (2) ศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ของบรรณารักษ์ในกระบวนการจัดการความรู้ (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า (1) ระดับการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้ในด้านนโยบาย ด้านประโยชน์และความสำคัญของการจัดการความรู้ และด้านกระบวนการของการจัดการความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) พฤติกรรม การรับรู้ของบรรณารักษ์ในกระบวนการจัดการความรู้พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

มีพฤติกรรมมารับรู้ในด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของบรรณารักษ์ คือ ด้านกระบวนการ พบว่า ห้องสมุดไม่มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร/หน่วยงานอย่างเป็นระบบ ด้านผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีข้อจำกัดในการเรียนรู้แตกต่างกัน ด้านเทคโนโลยี พบว่า ห้องสมุดไม่มีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (4) การเปรียบเทียบการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีผลต่อระดับการรับรู้และพฤติกรรมของกระบวนการจัดการความรู้ของบรรณารักษ์ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บรรณารักษ์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีพฤติกรรมในการรับรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้แตกต่างจากบรรณารักษ์กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มัทธนา ก้อนสันทัด (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาเว็บชุมชนนักปฏิบัติสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เกี่ยวกับชุมชนนักปฏิบัติ พัฒนาเว็บชุมชนนักปฏิบัติสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และศึกษาผลการใช้เว็บชุมชนนักปฏิบัติสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับเว็บชุมชนนักปฏิบัติสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก คุณภาพโครงสร้างเว็บชุมชนนักปฏิบัติสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการใช้เว็บชุมชนนักปฏิบัติมีโดเมนของชุมชนนักปฏิบัติคือ ชุมชนนักปฏิบัติประกอบการเรียนในรายวิชา และเป็นชุมชนเพื่อการช่วยเหลือ ในหัวข้อการสอนเรื่องวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร โดยให้กลุ่มตัวอย่างสมัครเข้าใช้งานเว็บชุมชนนักปฏิบัติ สร้างเว็บบล็อกเพื่อการแบ่งปันความรู้และแสดงความคิดเห็น โดยมีเครื่องมือทั้งประสานเวลาได้แก่ ห้องสนทนาแบบไม่ประสานเวลา ได้แก่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และกระดานสนทนา และผลการใช้เว็บชุมชนนักปฏิบัติของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้จากการประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก

จันทร์จิรา เหลลราช (2558) ศึกษาเรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ห้องสมุดมีการกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ไว้ชัดเจน ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกี่ยวกับงานในภาพรวมของห้องสมุด โดยเฉพาะงานด้านการบริการผู้ใช้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จัดขึ้นเป็นวาระ บุคลากรห้องสมุดเข้าร่วม

กิจกรรมแต่ไม่สม่ำเสมอ วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ใช้คือ การประชุม สัมมนา และเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันของบุคลากรห้องสมุด สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วยปัจจัยเอื้อต่อระดับองค์กร ได้แก่ ผู้นำและวิสัยทัศน์องค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร และกลยุทธ์องค์กร สำหรับปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ ได้แก่ ทักษะของบุคลากร

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Belzowski, Ladwig, & Miller (2003) ศึกษาเรื่อง การประดิษฐ์เอกลักษณ์ ความร่วมมือ และความสัมพันธ์กันสำหรับบรรณารักษ์ด้านการศึกษา โดยใช้แนวทางชุมชนนักปฏิบัติ (Crafting Identity, Collaboration, and Relevance for Academic Librarians Using Communities of Practice) การศึกษาพบว่า ความร่วมมือของบรรณารักษ์มีความสำคัญยิ่งสำหรับบรรณารักษ์เพื่อการรวบรวมความรู้ต่อการศึกษา ปัจจุบันผู้ให้และผู้รับข้อมูลความรู้ต่างๆ มีโอกาสที่หลากหลาย ดังนั้นจึงมีหลายวิธีที่บรรณารักษ์จะขยายบทบาทของตนเอง เพื่อแสวงหาวิธีที่จะได้ข้อมูลความรู้ที่ดียิ่งขึ้น ประการแรกบรรณารักษ์ต้องยึดแนวทางของการรู้บทบาทและเอกลักษณ์ของวิชาชีพตนเอง และจะต้องสร้างกรอบแนวทางในขอบเขตวิชาชีพให้ชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากบรรณารักษ์จะทำงานร่วมกับคนอื่นไม่ได้ผลโดยจะไม่พบความรู้ และประสบการณ์ของผู้อื่นในรอยเชื่อมต่อใดๆ ถ้าตนเองยังไม่มีกรอบการทำงานของตน ในการสัมภาษณ์และค้นหาข้อมูลในวรรณกรรมต่างๆทำให้พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติเป็นแนวทางที่จะสร้างบทบาทและเอกลักษณ์ของบรรณารักษ์ไว้ เอกลักษณ์ของวิชาชีพบรรณารักษ์ตลอดจนการรักษาภาพลักษณ์ของวิชาชีพนี้ให้คงอยู่ยืนยาว ถ้าวัตถุประสงค์ร่วมของบรรณารักษ์และการปฏิบัติกลมกลืนเป็นเอกลักษณ์แล้ว ชุมชนนักปฏิบัติจะเป็นแนวทางในการส่งเสริมอำนวยให้เกิดความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์และคณะ นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาการมีส่วนร่วมและความเข้าใจกันเพิ่มขึ้น ช่วยสร้างการติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นประโยชน์ และช่วยพัฒนาการรับรู้อย่างเข้าใจ ชุมชนนักปฏิบัติจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างการเอาใจใส่วิชาชีพ ซึ่งความเข้าใจถึงการเอาใจใส่นี้เป็นความจำเป็นที่จะทำให้เกิดการวางแนวทางร่วมกัน ดังนั้น เมื่อมีแนวทางร่วมกันในการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ บรรณารักษ์ย่อมมีคุณค่าและความสำคัญที่ดียิ่งขึ้นต่อสถาบันของบรรณารักษ์นั้นๆ

M Maponya (2004) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติเพื่อจัดการความรู้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยนาตาล ห้องสมุดพีเตอร์มารีซเบิร์ก (Knowledge Management Practices in Academic Libraries: A Case Study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries.) พบว่า วัฒนธรรมของการความรู้และสารสนเทศได้มีผลกระทบต่อทุกองค์กร ซึ่งรวมทั้งห้องสมุดในสถานศึกษาด้วย การบริหารจัดการความรู้จึงเป็นเรื่องจำเป็น เดิมนั้นห้องสมุดมีหน้าที่

หลักเพียงการสะสม รวบรวมความรู้ เผยแพร่ จัดเก็บ และใช้สารสนเทศ เพื่อบริการในชุมชน มหาวิทยาลัยอย่างไรก็ตามสิ่งแวดล้อมในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันได้เปลี่ยนไป ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลายเป็นส่วนสำคัญเทียบเท่าคณะหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยและเป็นสิ่งแสดงถึงวัฒนธรรมองค์กรด้วย นั่นหมายถึงสิ่งใดก็ตามที่ส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยย่อมสะท้อนถึงห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้นๆด้วย ด้วยเหตุนี้บทบาทของห้องสมุดได้เปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้จัดหาผลประโยชน์ เช่น การแข่งขันแก่มหาวิทยาลัยแม่ของตน ความสำเร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้สรรพประโยชน์ของสารสนเทศและความรู้ของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ที่มีรวมถึงขยายบทบาทและความรับผิดชอบในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการให้บริการที่มีความคาดหวังที่หลากหลายและกว้างขวางมากกว่าเดิมของชุมชนมหาวิทยาลัย การจัดการความรู้จึงเป็นวิธีการที่สำคัญและจำเป็นเพื่อช่วยให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาการให้บริการในยุคของความรู้และสารสนเทศที่ไร้ขอบเขต การศึกษาครั้งนี้เพื่อค้นหาวิธีที่พึงปฏิบัติของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนาทาล ในห้องสมุดพีเตอร์มาริชเบิร์ก เพื่อเพิ่มคุณค่าและคุณภาพของการให้บริการโดยยึดหลักการบริหารจัดการความรู้

Herrington A, Jan Herrington, Lisa Kervin, & Brain Ferry (2007) ได้ศึกษาเรื่องการออกแบบชุมชนนักปฏิบัติแบบออนไลน์สำหรับครูมือใหม่ พบว่า เป็นโอกาสที่ดีและเปิดกว้างสำหรับครูมือใหม่ที่จะสร้างชุมชนออนไลน์ในการสื่อสารกับครูพี่เลี้ยงผู้เชี่ยวชาญในด้านปัญหาการเรียนการสอนด้วยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการออกแบบเครื่องมือแนวบริบทแบบสภาพจริง ซึ่งเว็บไซต์มีการออกแบบหลายรูปแบบ ผลการวิจัยพบว่า การอภิปรายและถามตอบ ซึ่งจัดเป็นกิจกรรมที่แท้จริงในการสื่อสารสร้างทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง การมีเพื่อนครูเป็นที่เลี้ยงเป็นการให้ความช่วยเหลือแบบพี่เลี้ยงโดยครูรุ่นพี่ที่มีความเชี่ยวชาญ จดหมายข่าวแสดงผลมุมมองที่หลากหลายของข้อมูล การวางแผนบทเรียนและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ผู้เชี่ยวชาญ เว็บล็อกเป็นพื้นที่สะท้อนความคิดเห็นของครูมือใหม่ในประสบการณ์ด้านการสอนในปีแรก การประเมินเป็นการประเมินแบบสภาพจริงแบบออนไลน์โดยภาพรวมทำให้ครูมือใหม่ไม่รู้สึกลัวแปลกแยกและโดยเดี่ยวได้ด้วยการสร้างชุมชนออนไลน์

Anna, Nove, and Puspitasari (2013) ได้ศึกษาเรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุด: กรณีศึกษา เรื่อง “ยุทธศาสตร์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันในอินโดนีเซีย” (Knowledge sharing in libraries: a case study of knowledge sharing strategies in Indonesian university libraries) พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้รับการยอมรับนับถือในหลายต่อหลายองค์กรว่า

เป็นยาครอบจักรวาล เพื่อสร้างสรรค์ความรู้และกิจกรรมต่างๆ ที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนนวัตกรรม การเพิ่มผลผลิต และเพิ่มพูนความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานร่วมกันด้านความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้กลายเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการบริหารจัดการความรู้ และยังเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการบริหารจัดการความรู้ และยังเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในองค์กรในหลากหลายประเทศที่พัฒนาแล้ว ในประเทศอินโดนีเซียนั้น หน่วยงานและองค์กรไม่มากนักที่น่าทฤษฎี หลักการ และแนววัดของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ อย่างไรก็ตามการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็เป็นแนวทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด และเริ่มใช้อย่างกว้างขวางในบางองค์กรแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุด แม้ห้องสมุดในภาพรวมของอินโดนีเซียจะยังมีได้ดำเนินการตามแนวคิดและแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นทางการ แต่ห้องสมุดบางแห่งในอินโดนีเซียได้ประยุกต์ใช้วิธีการของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำและได้ผลักดันจนกลายเป็นโครงการต้นแบบของห้องสมุด ห้องสมุดอีกมากมายต่างก็มีแนวคิดริเริ่มเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อวัตถุประสงค์อันหลากหลายเช่นกันและห้องสมุดเหล่านั้นต่างก็มียุทธศาสตร์ที่แตกต่างกันไปในการนำทฤษฎีแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ การศึกษาในเรื่องครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการสืบหายุทธศาสตร์ต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ รวมทั้งวัตถุประสงค์ต่างๆ ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผลประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนรู้อย่างกว่านั้นการศึกษาขมุงผลของการค้นหาอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของอินโดนีเซีย ในการศึกษาได้ครอบคลุมพื้นที่วิจัย คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 5 แห่ง ที่มีการใช้แนวคิด แนวทางของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อรับทราบยุทธศาสตร์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าว; (2) เพื่อรับทราบการใช้เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์; (3) เพื่ออธิบายถึงวัตถุประสงค์และผลประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับบรรณารักษ์และห้องสมุดเหล่านั้น; (4) เพื่ออธิบายถึงอุปสรรคระหว่างการดำเนินแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้; (5) เพื่อรับทราบวิธีการและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากระบบเอกสารเป็นระบบการใช้ความรู้ ผลการศึกษาพบว่า มีคำแนะนำของการปฏิบัติที่เป็นเลิศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดอื่นๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทฤษฎีการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงปริมาณและประชากรการวิจัย ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งในสุระบายา ขณะที่เกณฑ์ตัวอย่างก็คือห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำอยู่แล้วอย่างน้อย 12 เดือน ข้อมูลหลักที่เก็บได้มาจากการสัมภาษณ์บุคลากรระดับหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด รวมทั้งผู้ประสานงานการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Coordinators) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งสอบถาม ผลการวิจัย

คือบรรณารักษ์เหล่านั้น ได้ตั้งชื่อให้โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แตกต่างกันออกไปและได้จัดสรรเวลาอย่างเป็นประจำสำหรับการดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของแต่ละห้องสมุดนั้น นอกจากนี้บรรณารักษ์บางคนได้ใช้สื่อสังคม (Social Media) สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างกลุ่มคนหรือชุมชนแห่งความรู้ด้วย ผู้ปฏิบัติงานทั้งปวงของห้องสมุดได้รับการเชิญชวนและสนับสนุนเข้าร่วมในโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการปฏิบัติร่วมกันที่เป็นเลิศและการถ่ายทอดบทเรียนยิ่งกว่านั้น บรรณารักษ์จะสามารถแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับงานประจำวันของห้องสมุด วิธีการแก้ปัญหา และแนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดด้วย อุปสรรคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้แก่ บรรณารักษ์มากมายไม่สามารถแสดงออกเรื่องความคิด (อาจเพราะอายุหรือเจตจำนง) บรรณารักษ์บางคนหรือผู้เข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางคนอาจปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่โดยลืมนึกถึงหลักการอิสระในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างไรก็ตามห้องสมุดเหล่านั้นมิได้คำนึงถึงความรู้ตามกรอบของผู้มีตำแหน่งหน้าที่เพื่อนำมาใช้เป็นหลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Kim (2015) ได้ศึกษาเรื่อง การบูรณาการชุมชนนักปฏิบัติสู่การให้บริการงานห้องสมุด (Integrating communities of practice into library services) พบว่า นับตั้งแต่ความคิดเรื่องชุมชนนักปฏิบัติเป็นที่รู้จักมา ตั้งแต่ช่วงต้นปี 1990 แนวคิดเรื่องชุมชนนักปฏิบัติก็แพร่หลายในองค์กรต่างๆ โดยตระหนักว่าการแบ่งปันความรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรเพื่อการเรียนรู้ แนวคิดชุมชนนักปฏิบัติเปล่งประกายในฐานะกลวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และวิถีใหม่แห่งการส่งเสริมการเรียนรู้ จากการที่พิจารณาว่าความคิดเรื่องชุมชนนักปฏิบัติสามารถก่อให้เกิดกรอบงานที่เกิดจากการวางแผนร่วมกันสำหรับการให้บริการของห้องสมุด การศึกษาครั้งนี้ต้องการค้นหาว่าเครื่องบ่งชี้ที่ชุมชนนักปฏิบัตินำเสนอ เพื่อให้ห้องสมุดและบทบาทหน้าที่ของห้องสมุดต่างๆ สามารถใช้แนวคิดชุมชนนักปฏิบัติในการดำเนินความร่วมมือในการทำงานต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และศึกษาปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร คือ คณะทำงานชุมชนนักปฏิบัติ ได้รับแต่งตั้งจากหน่วยงาน พ.ศ.2555 ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล จำนวน 23 สถาบัน จำนวน 431 คน รวมห้องสมุดทั้ง 3 ขนาดได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 431 คน ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการหรือคณะทำงานชุมชนนักปฏิบัติ ได้รับแต่งตั้งจากหน่วยงาน ในปี พ.ศ.2555 ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล จำนวน 23 สถาบัน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 431 คน (ประกอบด้วยมหาวิทยาลัยของรัฐ 12 สถาบัน 278 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 6 แห่ง 95 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 5 แห่ง 58 คน)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 12 แห่ง

1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	คณะทำงาน	จำนวน 21 คน
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	“	จำนวน 15 คน
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	“	จำนวน 20 คน
4. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย	“	จำนวน 20 คน
5. มหาวิทยาลัยมหิดล	“	จำนวน 40 คน
6. มหาวิทยาลัยรามคำแหง	“	จำนวน 40 คน
7. มหาวิทยาลัยศิลปากร	“	จำนวน 40 คน

8. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	“	จำนวน 15 คน
9. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	“	จำนวน 20 คน
10. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	“	จำนวน 7 คน
11. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	“	จำนวน 20 คน
12. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	“	จำนวน 20 คน
รวม	“	จำนวน 278 คน
มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 6 แห่ง		
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	คณะกรรมการ	จำนวน 15 คน
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	“	จำนวน 9 คน
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	“	จำนวน 11 คน
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	“	จำนวน 26 คน
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	“	จำนวน 22 คน
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	“	จำนวน 12 คน
รวม	“	จำนวน 95 คน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 5 แห่ง		
1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	คณะกรรมการ	จำนวน 12 คน
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร	“	จำนวน 12 คน
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี	“	จำนวน 14 คน
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	“	จำนวน 10 คน
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	“	จำนวน 10 คน
รวม	“	จำนวน 58 คน
รวมจำนวนทั้งสิ้น 431 คน		

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นคณะกรรมการหรือคณะกรรมการชุมชนนักปฏิบัติ ได้รับแต่งตั้งจากหน่วยงาน พ.ศ. 2555 ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล จำนวน 431 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากตารางสำเร็จรูปของเครซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุธงษา ศรีไธย์, 2551, น. 132-133) ซึ่งมีประชากร จำนวน 431 คน จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 226 คน

โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามสัดส่วนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆที่มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ ซึ่งมีรายละเอียดตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยของรัฐ	278	150	66.37
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	95	48	21.24
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	58	28	12.39
รวม	431	226	100.00

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 4 ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีกระบวนการดังนี้

2.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2 นำแบบสอบถามฉบับที่ร่างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องของขอบเขตเนื้อหาความเหมาะสมของการใช้ภาษา และความชัดเจนของคำถามแต่ละข้อ

2.3 นำแบบสอบถามตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Construct Validity) และความเหมาะสมในการใช้ภาษา (Wording) ความชัดเจน (Clarity) ของคำถาม

2.4 ก่อนไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากร (Try-out) จำนวน 30 ชุด นำผลการทดสอบ ไปวิเคราะห์ประสิทธิภาพและหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบราคอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยเลือกคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไปนำไปใช้ และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องอีกครั้ง

2.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (TryOut) กับคณะทำงานชุมชนนักปฏิบัติ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 30 คน การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถามในตอนต้นที่ 2 สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.800 และข้อคำถามในตอนต้นที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.980

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีกระบวนการ ดังนี้

3.1 ขอความอนุเคราะห์จากสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แจ้งในการออกหนังสือราชการขออนุญาตเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัย

3.2 ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล พร้อมแบบสอบถามจัดส่งทางไปรษณีย์ไปยังห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเจ้าหน้าที่ของและติดแสตมป์กลับคืนมายังผู้วิจัย

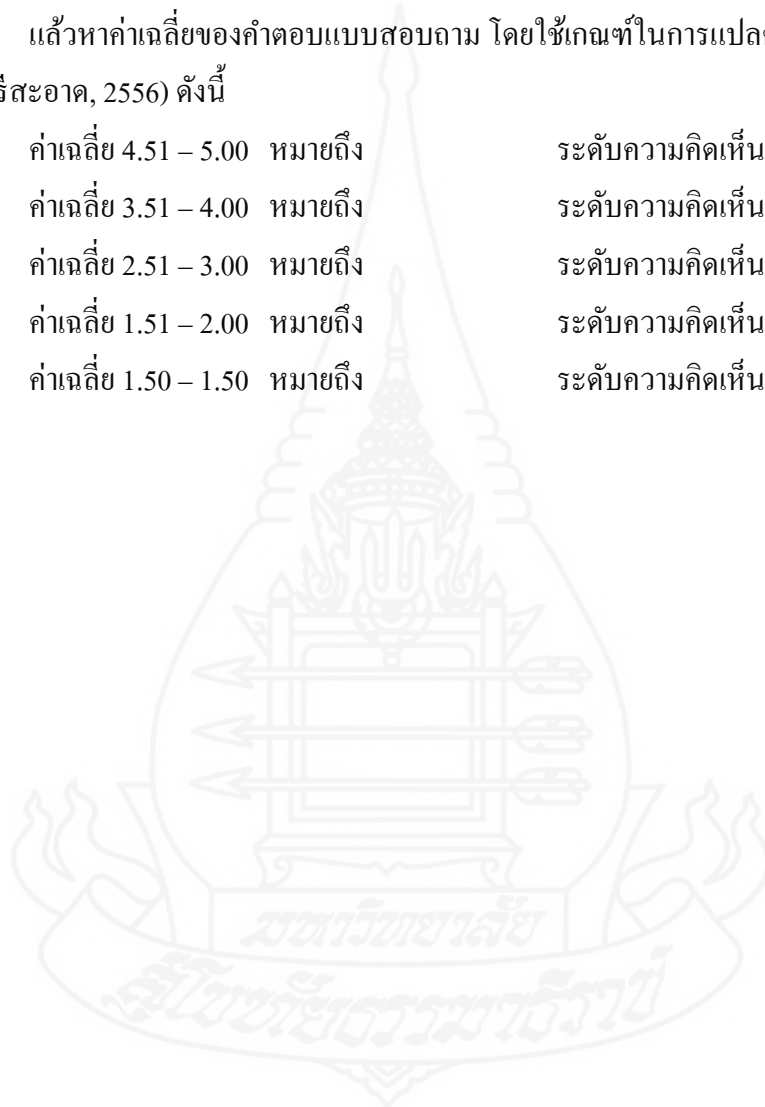
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 และ 3 การวิเคราะห์สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบแบบสอบถาม (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.00 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.00 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.00 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 1.50 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และศึกษาปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- \bar{x} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
- S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
- N หมายถึง จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษานี้ ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และแผนกงาน/ฝ่าย/กลุ่มภารกิจ ที่สังกัด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ

ตอนที่ 4 ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และแผนกงาน/ฝ่าย/กลุ่มภารกิจที่สังกัด สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=226)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	38	16.8
หญิง	188	83.2
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	7	3.1
26 – 30 ปี	32	14.2
31 – 35 ปี	46	20.4
36 – 40 ปี	36	15.9
41 – 45 ปี	35	15.5
46 – 50 ปี	18	8.0
มากกว่า 50 ปี	52	23.0
3. ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา	7	3.1
ปริญญาตรี	128	56.6
ปริญญาโท	90	39.8
ปริญญาเอก	1	0.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=226)	ร้อยละ (100.0)
4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	36	15.9
6 – 10 ปี	59	26.1
11 – 15 ปี	32	14.2
16 – 20 ปี	32	14.2
มากกว่า 20 ปี	67	29.6
5. แผนกงาน/ฝ่าย/กลุ่มภารกิจ ที่สังกัด		
งานบริการสารสนเทศ	76	13.0
งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	19	13.0
งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	64	20.4
งานสื่อโสตทัศนศึกษา	8	24.1
งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	20	29.6
งานอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ	6	29.6
งานด้านจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	5	29.6
งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	11	29.6
งานอำนวยความสะดวก	17	7.5
รวม	226	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

เพศ ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

อายุ ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ส่วนอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ระดับการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และอนุปริญญา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยมีผู้จบในระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ กลุ่ม ประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และกลุ่มประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 โดยกลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 11-15 ปีและ 16-20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 เท่ากัน ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัด หน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 รองลงมาคือ งานพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 20 คน คิด เป็นร้อยละ 29.6 โดยกลุ่มงานด้านจดหมายเหตุนและพิพิธภัณฑน์น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อย ละ 29.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ รัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านรูปแบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย (1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล สรุปผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง ที่ 4.2-4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกตามการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม

รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	\bar{x}	S.D	ระดับความเห็น
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์			
- การจัดเก็บความรู้	3.45	0.89	มาก
รวม	3.45	0.89	มาก
การแลกเปลี่ยนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์			
- การจัดทำฐานความรู้	3.28	0.98	ปานกลาง
- การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.97	0.94	มาก
รวม	3.45	0.89	มาก
กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล			
- การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	3.56	0.94	มาก
- การใช้ระบบพี่เลี้ยง	3.54	0.97	มาก
- การสับเปลี่ยนงาน	3.62	0.82	มาก
- การสอนงาน	3.79	0.84	มาก
- เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.41	0.87	มาก
- การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.47	0.88	มาก
- ทีมข้ามสายงาน	3.41	0.92	มาก
- เพื่อนช่วยเพื่อน	3.80	0.79	มาก
- การประชุมระดมความคิดเห็น	3.79	0.84	มาก
รวม	3.59	0.71	มาก
ภาพรวม	3.45	0.89	มาก

จากตาราง 4.2 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติผ่านสื่อต่างๆ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) โดยกิจกรรมที่มีการดำเนินการมากที่สุดคือ แบบเพื่อนช่วยเพื่อน รองลงมาคือ การประชุมระดมความคิดเห็น 2) รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) โดยกิจกรรมการจัดเก็บความรู้ 3) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) โดยกิจกรรมที่มีการดำเนินการมากที่สุดคือการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รองลงมาคือ การจัดทำฐานความรู้

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกตามการจัดเก็บความรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	\bar{x}	S.D	ระดับความเห็น
วิธีการการเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์			
การจัดเก็บความรู้			
1. การเขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุด (N=200)	3.63	1.09	มาก
2. การเขียนคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง (N=210)	3.82	1.02	มาก
3. การร่วมเขียนรายงานประจำปีของห้องสมุด (N=186)	3.20	1.14	ปานกลาง
4. บันทึกความรู้ ประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติ ในรูปแฟ้มสะสมงาน และแฟ้มสรุปรายงาน (N=198)	3.57	1.12	มาก
5. รวบรวม และบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ด้านห้องสมุดไว้ในรูปเอกสาร (N=192)	3.27	1.13	ปานกลาง
รวม	3.45	0.89	มาก

จากตาราง 4.3 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พบว่า ระดับความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติเห็นว่าการเขียนคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) รองลงมาคือ การเขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) และบันทึกความรู้ ประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติ ในรูปแฟ้มสะสมงาน และแฟ้มสรุปรายงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) โดยการร่วมเขียนรายงานประจำปีของห้องสมุดค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$)

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกการจัดทำฐานความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	\bar{x}	S.D	ระดับความเห็น
ด้านการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์			
การจัดทำฐานความรู้			
1. บันทึกความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ไว้ ในฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด (N=199)	3.37	1.08	ปานกลาง
2. รวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ ด้านห้องสมุดไว้ในฐานความรู้ของห้องสมุด(N=198)	3.16	1.12	ปานกลาง
3. แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากระบบ ฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด (N=208)	3.42	1.03	มาก
รวม	3.28	0.98	ปานกลาง
การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร			
4. ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เช่น อีเมล เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้กับผู้อื่นเกี่ยวกับห้องสมุด และเรื่องทั่วไป (N=221)	3.97	0.94	มาก
ภาพรวม	3.45	0.89	มาก

จากตาราง 4.4 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พบว่า ระดับความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติเห็นว่าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เช่น อีเมล เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้กับผู้อื่นเกี่ยวกับห้องสมุดและเรื่องทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) รองลงมาคือ แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากระบบฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$) และบันทึกความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ไว้ในฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.37$) โดยรวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้ และบุคคลที่มีความรู้ด้านห้องสมุดไว้ในฐานความรู้ของห้องสมุดค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$)

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล

การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	\bar{x}	S.D	ระดับความเห็น
ด้านการเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล			
การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้			
1. แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน (N=219)	3.73	0.99	มาก
2. แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆเช่น เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ (N=208)	3.41	1.14	มาก
3. เป็นสมาชิกคณะทำงานด้านห้องสมุด ทั้งที่จัดตั้งขึ้นจากภายในหรือภายนอกองค์กร เช่น การเป็นสมาชิกคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น (N=193)	3.60	1.13	มาก
รวม	3.56	0.94	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	\bar{x}	S.D	ระดับความเห็น
การใช้ระบบพี่เลี้ยง			
1. มีพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและดูแลอย่างใกล้ชิดระหว่าง ประสบปัญหาการปฏิบัติงาน (N=205)	3.33	0.99	ปานกลาง
2. เป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ การทำงานกับ เพื่อนร่วมงาน (N=210)	3.72	0.96	มาก
รวม	3.54	0.97	มาก
การสับเปลี่ยนงาน			
1. ใช้ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะจากการทำงาน เดิมได้ เมื่อมีการหมุนไปปฏิบัติงานอื่นในห้องสมุด (N=208)	3.59	0.99	มาก
2. สามารถปฏิบัติงานแทนชุมชนนักปฏิบัติคนอื่นได้ เมื่อชุมชนนักปฏิบัติไม่อยู่หรือลาออกไป (N=210)	3.68	0.93	มาก
3. ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ทักษะต่างๆให้กับ เพื่อนชุมชนนักปฏิบัติและเพื่อนร่วมงาน เมื่อย้ายไปอยู่ แผนกงานอื่น(N=205)	3.72	0.89	มาก
4. ได้รับการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ทักษะต่างๆ จากชุมชนนักปฏิบัติและเพื่อนร่วมงาน (N=207)	3.64	0.97	มาก
รวม	3.62	0.82	มาก
การสอนงาน			
1. ได้รับการสอนงานจากหัวหน้างานหรือชุมชนนัก ปฏิบัติจากการเริ่มปฏิบัติงานใหม่ (N=215)	3.81	0.98	มาก
2. สอนงานให้กับชุมชนนักปฏิบัติคนอื่น (N=214)	3.78	0.95	มาก
รวม	3.79	0.84	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	\bar{x}	S.D	ระดับความเห็น
เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้			
1. นำเสนอผลงานต่อที่ประชุมของห้องสมุด (N=209)	3.27	1.17	ปานกลาง
2. ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็น กับผู้เข้าร่วมประชุม (N=217)	3.52	1.01	มาก
3. เข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การอบรม เจริญปฏิบัติกร การเสวนาทางห้องสมุดเป็นต้น (N=220)	3.84	0.94	มาก
4. เป็นวิทยากรให้ความรู้ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (N=192)	3.13	1.17	ปานกลาง
5. ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆกับเพื่อน ชุมชนนักปฏิบัติและคนอื่นๆหลังจากปฏิบัติงานในในงานหนึ่งร่วมกันเสร็จแล้ว (N=213)	3.44	1.01	มาก
รวม	3.41	0.87	มาก
การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้			
1. เล่าเรื่องความสำเร็จหรือความภาคภูมิใจของตัวเอง ให้เพื่อนร่วมงานฟัง (N=207)	3.29	1.10	ปานกลาง
2. บอกกล่าวสิ่งทำผิดพลาดเกี่ยวกับงาน ให้เพื่อนร่วมงานฟัง (N=216)	3.40	0.94	ปานกลาง
3. นำความรู้ ข้อคิด ที่ได้รับฟังจากเพื่อนร่วมงานมา ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ (N=219)	3.71	0.87	มาก
รวม	3.47	0.88	มาก
ทีมข้ามสายงาน			
1. เป็นสมาชิกของทีมหรือกลุ่มที่สมาชิกภายในกลุ่ม มีความเชี่ยวชาญแตกต่างกันและมาจากหน่วยงาน ต่างๆภายในห้องสมุด (N=197)	3.41	1.02	มาก
2. ถ่ายทอดความรู้ของตัวเองให้สมาชิกในทีม (N=198)	3.42	1.00	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	\bar{x}	S.D	ระดับความเห็น
3. ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่แปลกใหม่โดยการเรียนรู้จากสมาชิกในทีม (N=201)	3.52	0.94	มาก
4. บันทึกความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การทำงานร่วมกัน(N=201)	3.34	0.97	ปานกลาง
รวม	3.41	0.92	มาก
เพื่อนช่วยเพื่อน			
1. ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงาน (N=223)	3.83	0.87	มาก
2. ได้รับความแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหการทำงานที่ประสบอยู่ (N=224)	3.77	0.91	มาก
3. เมื่อได้รับความรู้ใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงานในการพัฒนางานในห้องสมุด (N=223)	3.80	0.85	มาก
รวม	3.80	0.79	มาก
การประชุมระดมความคิดเห็น			
1. ร่วมคิดและค้นหาวิธีการใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนางานในห้องสมุด (N=220)	3.78	0.89	มาก
2. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ร่วมคิด ร่วมค้นหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเพื่อนร่วมงาน (N=221)	3.81	0.83	มาก
รวม	3.79	0.84	มาก
ภาพรวมผ่านสื่อบุคคล	3.59	0.71	มาก

จากตาราง 4.5 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติผ่านสื่อบุคคลโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พบว่า (เรียงจากมากไปหาน้อย)

1. เพื่อนช่วยเพื่อน ระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) โดยวิธีการส่วนใหญ่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงาน ($\bar{x} = 3.83$)

รองลงมาคือ เมื่อได้รับความรู้ใหม่ๆกับเพื่อร่วมงานในการพัฒนางานในห้องสมุด ($\bar{x} = 3.80$) และน้อยที่สุดคือ ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานที่ประสบอยู่ ($\bar{x} = 3.77$)

2. การสอนงาน และการประชุมระดมความคิดเห็น ระดับค่าเฉลี่ยรองลงมาเท่ากัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) โดยวิธีการส่วนใหญ่เกี่ยวกับการสอนงานคือได้รับการสอนงานจากหัวหน้างานหรือชุมชนนักปฏิบัติจากการเริ่มปฏิบัติงานใหม่ ($\bar{x} = 3.81$)และการสอนงานน้อยที่สุดคือสอนงานให้กับชุมชนนักปฏิบัติคนอื่น ($\bar{x} = 3.78$) และการประชุมระดมความคิดเห็นส่วนใหญ่คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ร่วมคิด ร่วมค้นหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.81$) น้อยที่สุดคือ ร่วมคิดและค้นหาวิธีการใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อพัฒนางานในห้องสมุด ($\bar{x} = 3.78$)

3. การสับเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) โดยวิธีการส่วนใหญ่เกี่ยวกับถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ทักษะต่างๆให้กับเพื่อนชุมชนนักปฏิบัติและเพื่อนร่วมงาน เมื่อย้ายไปอยู่แผนกงานอื่น ($\bar{x} = 3.72$) และการสอนงานน้อยที่สุดคือใช้ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะจากการทำงานเดิมได้ เมื่อมีการหมุนเวียนไปปฏิบัติงานอื่นในห้องสมุด ($\bar{x} = 3.59$)

4. การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) โดยวิธีการส่วนใหญ่เกี่ยวกับแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับเพื่อร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน ($\bar{x} = 3.73$) รองลงมาคือ เป็นสมาชิกคณะทำงานด้านห้องสมุด ทั้งที่จัดตั้งขึ้นจากภายในหรือภายนอกองค์กร เช่น การเป็นสมาชิก คณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น ($\bar{x} = 3.60$) และน้อยที่สุดคือ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ($\bar{x} = 3.41$)

5. ระบบพี่เลี้ยง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) โดยวิธีการส่วนใหญ่เกี่ยวกับเป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.72$) น้อยที่สุดคือ เป็นสมาชิกคณะทำงานด้านห้องสมุด ทั้งที่จัดตั้งขึ้นจากภายในหรือภายนอกองค์กร เช่น การเป็นสมาชิก คณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น ($\bar{x} = 3.60$) และน้อยที่สุดคือ มีพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและดูแลอย่างใกล้ชิดระหว่างประสบปัญหาการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.33$)

6. การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.47$) โดยวิธีการส่วนใหญ่เกี่ยวกับนำความรู้ ข้อคิด ที่ได้รับฟังจากเพื่อนร่วมงานมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 3.71$) รองลงมาคือ บอกกล่าวสิ่งทำผิดพลาดเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง ($\bar{x} = 3.40$) และน้อยที่สุดคือ เล่าเรื่องความสำเร็จหรือความภาคภูมิใจของตัวเองให้เพื่อนร่วมงานฟัง ($\bar{x} = 3.29$)

7. เวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และทีมข้ามสายงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$) เท่ากัน โดยวิธีการส่วนใหญ่เกี่ยวกับเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่เกี่ยวกับเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ การเสวนาทางห้องสมุด เป็นต้น ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมาคือ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นกับผู้เข้าร่วมประชุม ($\bar{x} = 3.52$) และน้อยที่สุดคือ เป็นวิทยากรให้ความรู้ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.12$) และทีมข้ามสายงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับได้รับความรู้และประสบการณ์ที่แปลกใหม่โดยการเรียนรู้จากสมาชิกในทีม ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ ถ่ายทอดความรู้ของตัวเองให้สมาชิกในทีม ($\bar{x} = 3.42$) และน้อยที่สุดคือ บันทึกความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การทำงานร่วมกัน ($\bar{x} = 3.34$)

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์ระดับของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับการแลกเปลี่ยน		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
1. ด้านทัศนคติของบุคคล	3.92	0.60	มาก
2. ด้านองค์กร	3.76	0.70	มาก
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.13	0.73	มาก
รวม	3.93	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันศึกษา ด้านทัศนคติ ด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติของบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) และน้อยที่สุดคือ ด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกด้านทัศนคติของบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับการแลกเปลี่ยน		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
ปัจจัยด้านทัศนคติของบุคคล			
1. การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานได้	3.98	0.69	มาก
2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้	4.01	0.73	มาก
3. การทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีม	4.02	0.73	มาก
4. การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ	4.00	0.69	มาก
5. ความมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจมีมากยิ่งขึ้น	3.83	0.70	มาก
6. การใช้ความรู้เพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้	3.92	0.74	มาก
7. การมีโอกาสค้นพบนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ	3.78	0.79	มาก
8. การค้นพบวิธีการแก้ปัญหางานที่ประสบอยู่ได้	3.88	0.72	มาก
9. การเพิ่มพูนและรักษาองค์ความรู้ให้อยู่กับห้องสมุด	3.86	0.74	มาก
10. การทำให้ระบบการทำงานของห้องสมุดดีขึ้นได้	3.90	0.74	มาก
11. การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้	4.00	0.70	มาก
รวม	3.92	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.7 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันศึกษา ด้านทัศนคติส่วนบุคคลโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ อยู่ในระดับ

มาก ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุดคือ การทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมาคือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆและการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เท่ากัน การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) การใช้ความรู้เพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) การทำให้ระบบการทำงานของห้องสมุดดีขึ้นได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) การค้นพบวิธีการแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.88$) การเพิ่มพูนและรักษาองค์ความรู้ให้อยู่กับห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.86$) และน้อยที่สุดคือ การมีโอกาสค้นพบนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกด้านองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับการแลกเปลี่ยน		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
ปัจจัยด้านองค์กร			
1. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด	4.04	0.74	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.92	0.81	มาก
3. ห้องสมุดให้รางวัลหรือของที่ระลึกแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.26	1.12	ปานกลาง
4. ห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร	3.87	0.87	มาก
5. ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การจัดประชุม เสวนา เป็นต้น	3.93	0.85	มาก
6. ห้องสมุดพิจารณาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.51	1.06	มาก
7. ได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญรอบรู้	3.48	0.98	มาก
8. ห้องสมุดมีบรรยากาศที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น มีความเปิดเผยและไว้วางใจกัน	3.70	0.89	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับการแลกเปลี่ยน		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
9. ห้องสมุดมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ได้บังคับบัญชา	3.78	0.87	มาก
10. ห้องสมุดเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะของบุคลากร	3.89	0.80	มาก
11. ห้องสมุดส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ให้อิสระในการทำงาน รวมถึงกระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	3.92	0.76	มาก
รวม	3.76	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.8 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันศึกษา ด้านองค์กร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่าผู้บังคับบัญชานับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุดมากที่สุดคือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การจัดประชุม เสวนา เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.93$) ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และห้องสมุดส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ให้อิสระในการทำงาน รวมถึงกระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เท่ากัน ห้องสมุดเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) ห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) ห้องสมุดมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่นการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานผู้ได้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) ห้องสมุดมีบรรยากาศที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่น มีความเปิดเผยและไว้วางใจกันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.70$) ห้องสมุดพิจารณาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.51$) ได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญรอบรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$) และน้อยที่สุดคือ การมีโอกาสค้นพบนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ของชุมชนนักปฏิบัติ จำแนกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับการแลกเปลี่ยน		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร			มาก
1. ห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง (เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล)	3.76	0.70	
2. บุคลากรทุกคนในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบ LAN อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต	4.13	0.73	มาก
3. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด ทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด	3.92	0.60	มาก
รวม	3.93	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.9 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่ส่งผลการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุดคือ บุคลากรทุกคนในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบ LAN อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด ทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายใน และภายนอกห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) และน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง (เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกเป็น 1) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านบุคคล 2) ปัญหาอุปสรรคด้านองค์กร 3) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการสื่อสาร

ตารางที่ 4.10 ปัญหาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
ด้านบุคคล			
1. ไม่ต้องการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นเพราะจะทำให้ตัวเองหมดความสำคัญ	2.29	1.23	น้อย
2. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานทำให้สูญเสียความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน	2.23	1.18	น้อย
3. การไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะของเพื่อนร่วมงานทำให้ไม่อยากจะแลกเปลี่ยนความรู้	2.46	1.18	น้อย
4. การขาดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้	2.77	1.16	ปานกลาง
5. มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้	3.20	1.21	ปานกลาง
6. การขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้	2.91	1.15	ปานกลาง
7. การไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ	2.47	1.15	น้อย
8. การขาดความมั่นใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ เพราะคิดว่าตัวเองไม่มีความรู้ หรือความรู้ของตัวเองไม่เป็นที่น่าสนใจ	2.80	1.15	ปานกลาง
ภาพรวมปัญหาด้านบุคคล	2.64	1.01	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
ด้านองค์กร			
1. ห้องสมุดไม่มีนโยบาย หรือกลยุทธ์ หรือการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ	2.70	1.25	ปานกลาง
2. ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.85	1.15	ปานกลาง
3. ขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด	2.90	1.17	ปานกลาง
4. ห้องสมุดให้ความสำคัญกับความสำเร็จส่วนบุคคล จึงทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับต่ำ	2.81	1.16	ปานกลาง
5. ห้องสมุดมีการบริหารงานแบบสายการบังคับบัญชาที่ไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้บริหารกับผู้ได้บังคับบัญชา	2.67	1.14	ปานกลาง
6. ห้องสมุดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ เครื่องมือที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เพียงพอ	2.57	1.11	ปานกลาง
7. ผู้บริหารไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.52	1.20	ปานกลาง
8. ห้องสมุด มีกฎ ระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟสบุ๊กส์, เอ็มเอสเอ็น	2.24	1.21	น้อย
ภาพรวมปัญหาด้านองค์กร	2.66	1.00	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร			
1. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.37	1.18	น้อย
2. ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากร	2.47	1.21	น้อย
3. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.44	1.17	น้อย
4. ไม่มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.41	1.13	น้อย
5. อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีไม่เพียงพอในการใช้เพื่อการเปลี่ยนแปลงความรู้	2.42	1.19	น้อย
ภาพรวมปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2.66	1.00	ปานกลาง
ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้			
1. การจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร/สิ่งพิมพ์	2.80	1.09	ปานกลาง
2. การจัดทำฐานความรู้	2.86	1.12	ปานกลาง
3. การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเช่นอีเมล เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์	2.83	1.15	ปานกลาง
4. การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องนั้นๆร่วมกัน)	3.01	1.02	ปานกลาง
5. การใช้ระบบพี่เลี้ยง	2.88	1.07	ปานกลาง
6. การสับเปลี่ยนงาน	2.92	1.05	ปานกลาง
7. การสอนงาน	3.00	1.08	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
8. เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่นการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม การเป็นวิทยากร	3.03	1.05	ปานกลาง
9. การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.94	1.11	ปานกลาง
10. ทีมข้ามสายงาน (การจัดตั้งทีมเพื่อทำงาน ภายใต้แนวคิดการทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลาย ๆ ด้าน)	2.99	1.00	ปานกลาง
11. เพื่อนช่วยเพื่อน	2.96	1.05	ปานกลาง
12. การระดมสมอง	3.00	1.02	ปานกลาง
13. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อื่นๆที่เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆ	2.92	0.99	ปานกลาง
ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.93	0.87	ปานกลาง
ภาพรวมปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกด้าน	2.67	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.67$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านบุคคล พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.64$) โดยปัญหามีทั้งระดับมาก ปานกลาง และน้อย ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชุมชนนักปฏิบัติมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.20$) รองลงมาคือ ชุมชนนักปฏิบัติการขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.91$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้สูญเสียความมั่นคงและ โอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.23$)

2. ปัญหาการเปลี่ยนเรียนรู้ด้านองค์กร พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.66$) โดยปัญหามีทั้งระดับปานกลาง และน้อย ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชุมชนนักปฏิบัติขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.90$) รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.85$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ ห้องสมุด มีกฎ ระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟสบุ๊กส์, เอ็มเอสเอ็น อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.24$)

3. ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.66$) โดยปัญหามีทั้งระดับปานกลาง และน้อย ปัญหาและอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.44$) รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.44$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็น หรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.37$)

4. ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประสบปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.93$) โดยปัญหามีระดับ ปานกลาง ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่นการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุมการเป็นวิทยากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) รองลงมาคือ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องนั้นๆร่วมกัน) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.01$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ การจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของเอกสาร/สิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.80$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ แสดงดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ คณะกรรมการหรือคณะทำงานชุมชนนักปฏิบัติ ได้รับแต่งตั้งจากหน่วยงาน ปีพ.ศ.2555 ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล จำนวน 431 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายโดยใช้ตารางของเครชชีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” สรุปผลการวิจัยดังนี้

1.3.1 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานชุมชนนักปฏิบัติ การศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 มี

อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ส่วนอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และอนุปริญญา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยมีผู้จบในระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ กลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และกลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 โดยกลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 11-15 ปีและ 16-20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 เท่ากัน ตามลำดับ และส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 รองลงมาคือ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 โดยกลุ่มงานด้านจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 ตามลำดับ

1.3.2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยมีรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล รองลงมาคือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เท่ากัน เมื่อพิจารณา แต่ละกิจกรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบว่า

1) รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณาแต่ละกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า การเขียนคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) รองลงมาคือ การเขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) และบันทึกความรู้ ประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติ ในรูปแฟ้มสะสมงาน และแฟ้มสรุปรายงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) โดยการร่วมเขียนรายงานประจำปีของห้องสมุดค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$)

2) รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยการทำฐานความรู้ และในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อพิจารณาแต่ละกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

พบว่า ระดับความคิดเห็นชุมชนนักปฏิบัติเห็นว่าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เช่น อีเมล เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้กับผู้อื่นเกี่ยวกับห้องสมุด และเรื่องทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) รองลงมา คือ แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากระบบฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$) และบันทึกความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ไว้ในฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.37$) โดยรวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ด้านห้องสมุดไว้ในฐานความรู้ของห้องสมุดค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$)

3) การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล พบว่า การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 พบว่า (เรียงจากมากไปหาน้อย)

1. เพื่อนช่วยเพื่อน ระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) โดยวิธีการส่วนใหญ่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงาน ($\bar{x} = 3.83$) รองลงมาคือ เมื่อได้รับความรู้ใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงานในการพัฒนางานในห้องสมุด ($\bar{x} = 3.80$) และน้อยที่สุดคือ ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานที่ประสบอยู่ ($\bar{x} = 3.77$)

2. การสอนงาน และการประชุมระดมความคิดเห็น ระดับค่าเฉลี่ยรองลงมาเท่ากัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) โดยวิธีการเกี่ยวกับการสอนงานคือได้รับการสอนงานจากหัวหน้างานหรือชุมชนนักปฏิบัติจากการเริ่มปฏิบัติงานใหม่ ($\bar{x} = 3.81$)และการสอนงานน้อยที่สุดคือสอนงานให้กับชุมชนนักปฏิบัติคนอื่น ($\bar{x} = 3.78$) และการประชุมระดมความคิดเห็นส่วนใหญ่คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ร่วมคิด ร่วมค้นหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.81$) น้อยที่สุดคือร่วมคิดและค้นหาวิธีการใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อพัฒนางานในห้องสมุด ($\bar{x} = 3.78$)

3. การสับเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) โดยวิธีการส่วนใหญ่เกี่ยวกับถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ทักษะต่างๆให้กับเพื่อนชุมชนนักปฏิบัติและเพื่อนร่วมงาน เมื่อย้ายไปอยู่แผนกงานอื่น ($\bar{x} = 3.72$) และการสอนงานน้อยที่สุดคือใช้ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะจากการทำงานเดิมได้ เมื่อมีการหมุนไปปฏิบัติงานอื่นในห้องสมุด ($\bar{x} = 3.59$)

4. การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) โดยวิธีการส่วนใหญ่เกี่ยวกับแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน ($\bar{x} = 3.73$) รองลงมาคือ เป็นสมาชิกคณะทำงานด้านห้องสมุด ทั้งที่จัดตั้งขึ้นจากภายในหรือภายนอกองค์กร เช่น การเป็นสมาชิก คณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น ($\bar{x} = 3.60$) และน้อยที่สุดคือ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ($\bar{x} = 3.41$)

5. ระบบพี่เลี้ยง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) โดยวิธีการเป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.72$) น้อยที่สุดคือ เป็นสมาชิกคณะทำงานด้านห้องสมุด ทั้งที่จัดตั้งขึ้นจากภายในหรือภายนอกองค์กร เช่น การเป็นสมาชิก คณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น ($\bar{x} = 3.60$) และน้อยที่สุดคือ มีพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและดูแลอย่างใกล้ชิดระหว่างประสบปัญหาการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.33$)

6. การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.47$) โดยวิธีการส่วนใหญ่เกี่ยวกับนำความรู้ ข้อคิด ที่ได้รับฟังจากเพื่อนร่วมงานมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 3.71$) รองลงมาคือ บอกกล่าวสิ่งทำผิดพลาดเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง ($\bar{x} = 3.40$) และน้อยที่สุดคือ เล่าเรื่องความสำเร็จหรือความภาคภูมิใจของตัวเองให้เพื่อนร่วมงานฟัง ($\bar{x} = 3.29$)

7. เวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และทีมข้ามสายงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$) เท่ากัน โดยวิธีการเกี่ยวกับเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่เกี่ยวกับเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ การเสวนาทางห้องสมุด เป็นต้น ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมาคือ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และความคิดเห็นกับผู้เข้าร่วมประชุม ($\bar{x} = 3.52$) และน้อยที่สุดคือ เป็นวิทยากรให้ความรู้ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.12$) และทีมข้ามสายงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับได้รับความรู้และประสบการณ์ที่แปลกใหม่โดยการเรียนรู้จากสมาชิกในทีม ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือถ่ายทอดความรู้ของตัวเองให้สมาชิกในทีม ($\bar{x} = 3.42$) และน้อยที่สุดคือ บันทึกความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การทำงานร่วมกัน ($\bar{x} = 3.34$)

1.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1) สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันศึกษา ด้านทัศนคติ ด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติของบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) และน้อยที่สุดคือ ด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$)

2) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันศึกษา ด้านทัศนคติส่วนบุคคลโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุดคือ การทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมาคือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆและการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เท่ากัน การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) การใช้ความรู้เพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) การทำให้ระบบการทำงานของห้องสมุดดีขึ้นได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) การค้นพบวิธีการแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.88$) การเพิ่มพูนและรักษาองค์ความรู้ให้อยู่กับห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.86$) และน้อยที่สุดคือ การมีโอกาสค้นพบนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$)

3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันศึกษา ด้านองค์กรโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่าผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุดมากที่สุดคือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การจัดประชุม เสวนา เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.93$) ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และห้องสมุดส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ให้อิสระในการทำงาน รวมถึงกระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เท่ากัน ห้องสมุดเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) ห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) ห้องสมุดมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่นการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) ห้องสมุดมีบรรยากาศที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่น มีความเปิดเผยและไว้วางใจกันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.70$) ห้องสมุดพิจารณาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = -3.51$) ได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญรอบรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$) และน้อยที่สุดคือ การมีโอกาสค้นพบนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$)

4) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุดคือ บุคลากรทุกคนในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยผ่าน

ระบบ LAN อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด ทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายใน และภายนอก ห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) และน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง (เช่น อินเทอร์เน็ต และระบบฐานข้อมูล) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$)

1.4.4 การวิเคราะห์ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกเป็น 1) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านบุคคล 2) ปัญหาอุปสรรคด้านองค์กร 3) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) การสื่อสาร, ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.67$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านบุคคล พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.64$) โดยปัญหามีทั้งระดับมาก ปานกลาง และน้อย ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชุมชนนักปฏิบัติมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.20$) รองลงมาคือ ชุมชนนักปฏิบัติขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.91$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้สูญเสียความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.23$)

2. ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านองค์กร พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านองค์กร ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.66$) โดยปัญหามีทั้งระดับปานกลาง และน้อย ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชุมชนนักปฏิบัติขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.90$) รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.85$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ ห้องสมุด มีกฎ ระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟสบุ๊กส์, เอ็มเอสเอ็น อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.24$)

3. ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.66$) โดยปัญหามีทั้งระดับปานกลาง และน้อย ปัญหาและอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.44$) รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.44$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.37$)

4. ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.93$) โดยปัญหามีระดับปานกลาง ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุมการเป็นวิทยากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) รองลงมาคือ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องนั้นๆร่วมกัน) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.01$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ การจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร/สิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.80$)

2. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การแลกเปลี่ยนเรียนของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สื่อที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มี 3 ด้าน คือ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านสื่อบุคคล

2.1.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ โดยการเขียนคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานของตนเองมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ (2550) ได้ศึกษาการทำบัตรบันทึก ระบบฐานความรู้ การพัฒนาคลังความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชนนักปฏิบัติผ่านเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น Listserv การพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติทาง

ออนไลน์หรือ CoPs การเขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ สรวาณะวงศ์ (2550), จิรัชณา วิเชียรปัญญา (2550), และจุฑารัตน์ สรวาณะวงศ์ (2550)

2.1.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เช่น อีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้กับผู้อื่นเกี่ยวกับห้องสมุดและเรื่องทั่วไป โดยอยู่ในระดับมากที่สุด การแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากระบบฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด ผลการวิจัยสอดคล้องกับชรัยพร ภูมา (2553), และจิรัชณา วิเชียรปัญญา (2550) ที่ได้ศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติการจัดการฐานความรู้ในส่วนบุคคล และการบันทึกความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ไว้ในฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด

2.1.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผ่านสื่อบุคคล โดยด้านเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยวิธีการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการเช่นการอบรมเชิงปฏิบัติการ การเสวนาทางห้องสมุดเป็นต้นมากที่สุด การประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน โดยใช้การสื่อสารเป็นทางการ กำหนดประเด็นความรู้ที่ชัดเจน โดยใช้การสื่อสารจัดตั้งเป็นชุมชนนักปฏิบัติซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกันกับคณะทำงานฝ่ายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยสอดคล้องกับฐิติพัฒน์ พิษณุธาตพงศ์ (2548), นลินี ธนสันติ (2552), ฐิติณัฐ วิมานรัตน์ (2554), และจันทร์จิรา เพลาราช (2558) ได้ศึกษาการประชุม การอบรม และด้านเพื่อนช่วยเพื่อนด้วยการให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงานซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร อยู่ในระบบการสื่อสารระหว่างบุคคล และ การสื่อสารระดับกลุ่ม ภูมิปัญญาเป็นความรู้ความสามารถ ได้ค้นคว้า รวบรวม และจัดเป็นความรู้ ถ่ายทอด ปรับปรุง จากคนรุ่นหนึ่งมาสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง จนเกิดผลิตผลที่ดี งดงาม มีคุณค่า มีประโยชน์ สามารถนำมาแก้ปัญหาสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทธนา ก้อนสันทัด (2555) ได้ศึกษาพัฒนาการสื่อสารผ่านงานเว็บชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อการช่วยเหลือ และด้านเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการเป็นวิทยากรให้ความรู้ที่น้อยที่สุด ซึ่งกระบวนการพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติซึ่งครอบคลุมการเตรียมการจัดตั้งชุมชนการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ การอำนวยความสะดวกที่การดำเนินกิจกรรมของชุมชนนักปฏิบัติที่น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพงศ์ เรืองกุล (2556) ศึกษาชุมชนนักปฏิบัติ: แนวทางการจัดการความรู้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า ด้านการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบในส่วนของผู้ประสานงานนั้นจะเป็นคนที่ทำหน้าที่คอยช่วยเหลืองานธุรการที่ทำให้การดำเนินการของชุมชนเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น ได้แก่ การนัดการประชุม การใช้ห้องสมุด วิทยากรที่ปรึกษา ส่วนด้านอำนวยความสะดวก

และจัดหาพื้นที่ การอำนวยความสะดวกคือการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของชุมชนนักปฏิบัติในเรื่องงบประมาณ การเตรียมให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อการประชุม ค่าใช้จ่ายสำหรับวิทยากรภายนอก ค่าใช้จ่ายของผู้ประสานงานหรือธุรการ

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2.1 ปัจจัยด้านทัศนคติ ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ การทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีมสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548) พบว่าส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจังต่อการเสริมสร้างและปลูกฝังพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศต่างๆ ให้เอื้ออำนวยต่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้น ผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาทุกคนควรต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการแสดงพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับพนักงาน เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็น ส่งเสริมสนับสนุนและให้คำยกย่องชมเชยเป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเองสูงขึ้น

2.2.2 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุดสอดคล้องกับงานวิจัยของณิณี ธนสันติ (2552) การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารด้านการสอนงานและมอบหมายงานของผู้บริหารสายสนับสนุนคู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การจัดประชุมเสวนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติณัฐ วิมานรัตน์ (2554), และจันทร์จิรา เหลลาราช (2558) ศึกษาพบว่าวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ใช้คือ การประชุม สัมมนา และเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันของบุคลากรห้องสมุด และห้องสมุดให้รางวัลหรือของที่ระลึกแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548) พบว่าการแสดงพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับพนักงาน เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็น ส่งเสริมสนับสนุนและให้คำยกย่องชมเชยซึ่งจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเองสูงขึ้นและ แรงจูงใจภายในเกิดจากความต้องการเข้าร่วมเป็นชุมชนนักปฏิบัติเสมือนและแรงจูงใจภายนอกเกิดจากรางวัลที่เป็นสิ่งของ

2.2.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุดทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด มากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Herrington A, Jan Herrington, Lisa Kervin, & Brain Ferry (2007), ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548), และจันทร์จิรา เหลลาราช(2558) พบว่าการศึกษารพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีระบบในการแสวงหา ค้นคว้า รวบรวม จัดเก็บอย่างเป็นระบบ มีการเผยแพร่ ถ่ายทอดและกระตุ้นให้พนักงานนำความรู้ไปต่อยอดใช้ประโยชน์ในการทำงานให้มากที่สุด ปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรทุกคนในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบ LAN อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต ชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์ การเรียนรู้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พยัต วุฒิมรงค์ (2555) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการสื่อสารและถ่ายโอนความรู้ตลอดเวลาทำให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Community of Practice) ซึ่งช่วยให้การดำเนินการต่างๆมีประสิทธิภาพ และการสนทนาอย่างมีสาระของผู้เรียนแต่ละกลุ่มการพัฒนาชิ้นงานนวัตกรรมให้มีผลดีขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Herrington A, Jan Herrington, Lisa Kervin, & Brain Ferry (2007), จิรัชณา วิเชียรปัญญา (2550), และชรัยพร ภูมา (2553) ศึกษาเรื่องชุมชนออนไลน์ ส่วนการจัดการความรู้ที่ปรากฏชัดเจน ได้แก่ การจัดทำฐานความรู้ การจัดทำเว็บทำ ความรู้ การจัดพื้นที่ผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ และการเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ บทเรียนและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ผู้เชี่ยวชาญเว็บบล็อกเป็นพื้นที่สะท้อนความคิดเห็น และห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง (เช่นอินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล)

2.3 ผลการศึกษาปัญหาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.3.1 ปัญหาด้านบุคคล ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาส่วนบุคคลส่งผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกคือชุมชนนักปฏิบัติมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวภา หลิมวิจิตร (2552), และวิชัยญา วัฒนโธ (2552) พบว่าบุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ มักเชื่อว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเอง ทำให้พยายามหลีกเลี่ยง และชุมชนนักปฏิบัติการขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ สอดคล้องกับปราณี แสงจันทร์ (2554), และจันทร์จิรา เหลลาราช (2558) พบว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนบุคคลมีปัญหาในด้านความสามารถ และทักษะของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดมีข้อจำกัดในการ

เรียนรู้ ประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้สูญเสียความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงานสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชัยของวิชัยญา วัน โณ (2552) ศึกษาพบว่าการศึกษาที่สมาชิกรับรู้ว่าการแบ่งปันความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นกิจวัตรที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติ

2.3.2 ปัญหาด้านองค์กร ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประสบปัญหาด้านองค์กรส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกคือชุมชนนักปฏิบัติขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุดสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา เหลลราช (2557) พบว่าบุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมแต่ไม่สม่ำเสมอ ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จูดิณัฐ วิมานรัตน์ (2554) กล่าวว่าแรงจูงใจภายนอกเกิดจากรางวัลที่เป็นสิ่งของ และปัญหาน้อยที่สุดคือ ห้องสมุด มีกฎ ระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟสบุ๊ก, เอ็ม เอส เอ็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จูดิณัฐ วิมานรัตน์ (2554) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการใช้เว็บล็อกและกระดานสนทนา พรพจี กาลันสีมา (2552) พบว่า ช่องทางการสื่อสารที่ใช้บ่อยคือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2.3.3 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประสบปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี แสงจันทร์ (2554) พบว่าปัญหาที่พบคือห้องสมุดไม่มีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดเพื่อช่วยให้ห้องสมุดปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2.3.4 ปัญหาด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชุมชนนักปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประสบปัญหาด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกคือเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม การเป็นวิทยากร การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องนั้นๆร่วมกัน) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี แสงจันทร์ (2554) พบว่าปัญหาอุปสรรคในการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติคือด้านกระบวนการชุมชนนักปฏิบัติไม่มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร หน่วยงานอย่างเป็นระบบ ด้านผู้ปฏิบัติงานพบว่า ความสามารถของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดมีข้อจำกัดในการเรียนรู้แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

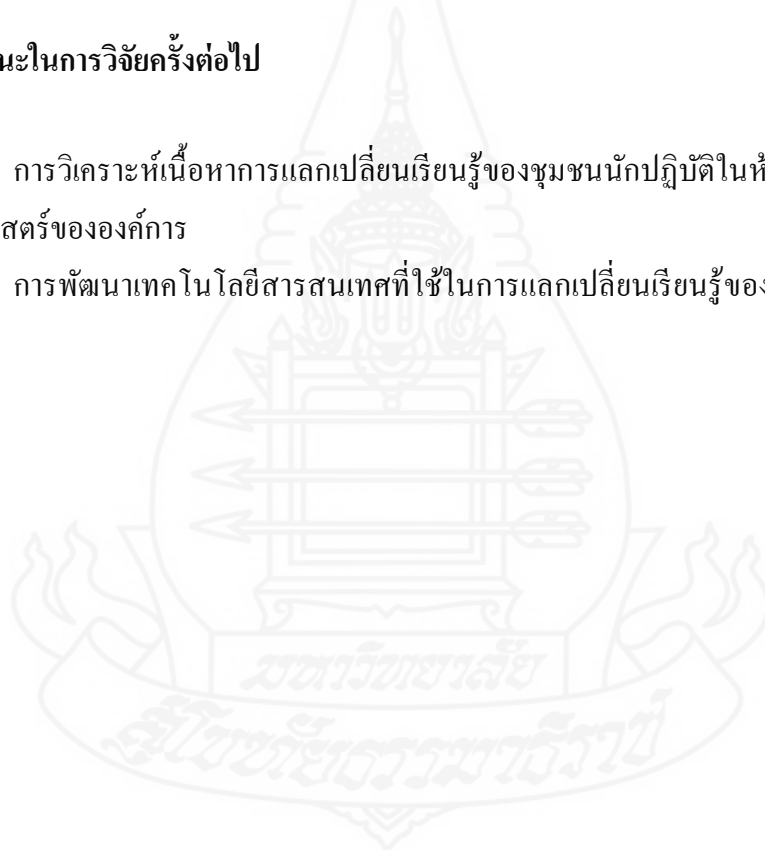
1. การสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม ควรกำหนดเป็นนโยบายและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และควรมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นการพัฒนาตนเองทั้งในส่วนของ การเพิ่มพูนความรู้และการถ่ายทอดความรู้ไปสู่ผู้อื่น รวมถึงการนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานได้

2. การอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรห้องสมุด เป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติให้เป็นทีมงานที่เข้มแข็งในการปรับตัวให้ทันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างรวดเร็วและทันสมัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิเคราะห์เนื้อหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์การ

2. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุด





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ วีระประสิทธิ์. (2551). *ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs: Community of Practice)*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2555). *การคิดเชิงสร้างสรรค์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ชักเชสมิเดีย.
- เกสร โพธิ์สุวรรณ. (2551). *การศึกษาคความพึงพอใจและความต้องการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก. (2552). *รูปแบบการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาระดับสูง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. (2556). *การจัดการความรู้ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จันทร์จิรา เหลลาราช. (2558). การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *อินฟอรมชัน Information*. 22(1), 1-10.
- จิระพงศ์ เรืองกุล. (2557). ชุมชนนักปฏิบัติ: แนวทางการจัดการความรู้เพื่อสร้างความสำเร็จในการแข่งขัน. *FEU ACADEMIC REVIEW*. 7(2), 16-27.
- จิรัชณา วิเชียรปัญญา. (2549). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- _____. (2550). เครื่องมือและเทคนิคทางการจัดการความรู้กับงานบริการวิชาการ. *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 13, 32-37.
- _____. (2551). การจัดการความรู้กับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. *ข่าวสารห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 20,(3-4), 1-6.
- จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์. (2552). *การพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- _____. (2550). การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 13, 49-63.
- ชรัยพร ภูมา. (2553). *การพัฒนาแบบยุคลิรันนิงโดยใช้แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติและการเรียนรู้แบบโครงการเป็นฐานเพื่อสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีวัสดุศาสตร์สำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- จิตพัฒน์ พิษณุธาตพงศ์. (2548). พฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน ศึกษาตาม
แนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน: กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).
กรุงเทพฯ: โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพร พิมพายน. (2555). เทคโนโลยีในการจัดการความรู้. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาระบบ
สารสนเทศและการจัดการความรู้. (หน่วยที่ 9, น.2-10). มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ถวัลย์ มาศจรัส. (2552). นวัตกรรมการศึกษาชุด KM (Knowledge Management). กรุงเทพฯ: ชารอักษรร.
ทรงพล เจตนาวณิชย์, และนาทิพย์ ชูศรีโกล. (2553). ชุมชนนักปฏิบัติ. ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดการความรู้เพื่องานส่งเสริมการเกษตร. (หน่วยที่ 3, น.1-38).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ทัศนหา หลุยพล. (2555). แนวคิดและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการความรู้. ใน *ประมวล
สาระชุดวิชาการจัดการความรู้*. (หน่วยที่ 3, น.5-8). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
นนทบุรี.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:
แซทโพร่ ปรินต์ติ้ง.
- นลินี ชนสันติ. (2552). รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารด้านการสอนงาน
และมอบหมายงานของผู้บริหารสายสนับสนุนสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี: รายงานวิจัยสถาบัน. อุบลราชธานี:
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2554). พัฒนาการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อิน
ฟอร์เมชั่น*, 18(1), 48-62.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). การจัดการความรู้กับคลังความรู้. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ ปรินต์ติ้ง แมส
โปรดักส์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน, และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร. (2551). นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้.
กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน, และศุภรชชตรา แสนนา. (2555). แนวคิดและองค์ประกอบของกระบวนการ
จัดการความรู้. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการความรู้*. (หน่วยที่ 6, น.34).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2547). การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

- บุรชัย ศิริมหาสาคร และพัชชา กวางทอง. (2552). *สรรพวิธีจัดการความรู้สู่องค์กรอัจฉริยะ*.
กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ประพนธ์ ผาสุขยืด. (2553). *การจัดการความรู้ ฉบับ KM Inside*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการ
จัดการความรู้เพื่อสังคม.
- _____. (2547). *การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ*. กรุงเทพฯ: โยโหม.
- ปราณี ทองสุกใส. (2550). "ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice)." *วารสารสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. 13, 78-83.
- ปราณี แสงจันทร์. (2554). *การรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้
เพื่อการปฏิบัติงาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ อุดมสิน. (2554). *รูปแบบและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ในงานส่งเสริม
การเกษตร*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการความรู้ในงานส่งเสริมการเกษตร*.
(หน่วยที่ 2, น.2-10). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้ (Knowledge
management)*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- พรพิจ กาถันสีมา. (2552). *การสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในประเทศไทย*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พัชรินทร์ สิริสุนทร. (2552). *ชุมชนนักปฏิบัติด้านการเรียนรู้ แนวคิด เทคนิค และกระบวนการ*.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภักษ์ ดวงคำสวัสดิ์. (2554). *องค์กรแห่งการเรียนรู้*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศและ
การจัดการความรู้*. (หน่วยที่ 15, น.1-30). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- มัทธนา ก้อนสันทัด. (2555). *การพัฒนาเว็บชุมชนนักปฏิบัติสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- _____. (2549). *การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ ใน การบริหารราชการ
แนวใหม่: บริบทและเทคนิควิธี*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ.
- _____. (2555). *องค์กรแห่งการเรียนรู้*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศและ
การจัดการความรู้*. (หน่วยที่ 15, น.2-10). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- วิจารณ์ พานิช. (2559). *ขอบฟ้าใหม่ในการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- วิชัยญา วัฒนโธ. (2552). การแบ่งปันความรู้: พื้นฐานของการจัดการความรู้ในองค์กร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 28,(1), 16-26.
- วิระพจน์ กิมาคม. (2553). *ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP)*. กรุงเทพฯ: เอกซ์เพรส. สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. (2550). *นานาเรื่องราวการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ปีม แอดเวอร์ไทซิ่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้: โครงการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2555)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). *รายงานการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรทางการศึกษาด้วยการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- _____. (2553). *คู่มือการจัดการความรู้ในองค์กรศึกษา*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- _____. (2561). *กรอบทิศทางการพัฒนาการศึกษา ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2579) ฉบับสรุป*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2558). *โครงการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบ RFID ห้องสมุด 4 แห่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (2555). *คู่มือการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด: ชุมชนนักปฏิบัติการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- สายสุนีย์ เทพสุขเยี่ยม. (2553). *การพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้ด้วยวิธีการค้นพบโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามแนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนนักปฏิบัติและชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 และการมีส่วนร่วมของชุมชน.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สุทธิศักดิ์ สลักคำ. (2550). "การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์" [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://web.schq.mi.th/suttisak/html/dm.html>. (15 มกราคม 2560).
- สุประภาดา โชติมณี. (2551). *Modern KM application in business management: จัดการความรู้* *อย่างไรให้ใช้ได้ผลกับทุกระบบ.* กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- เสาวภา หลิมวิจิตร. (2551). "การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ." *วารสารบรรณารักษศาสตร์.* 29(1), 45-64.
- เสาวภา หลิมวิจิตร, และคณะ. (2554). *พฤติกรรมความรู้สารสนเทศของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: รายงานการวิจัย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *รายงานดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2552.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล คณะวิทยาศาสตร์.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ์. (2550). *การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท.* กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- Alavi, M. and Leidner, D. (1999). *Knowledge Management system: Emerging views and practices from the field.* Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE Computer Society. Honolulu, Hawaii.
- Anna, V., Nove, E., & Puspitasari, D. (2013). Knowledge sharing in libraries: a case study of knowledge sharing strategies in Indonesian university libraries.
- Awad, Elias M. and Ghaziri, Hassan M. (2004). *Knowledge Management.* Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Belzowski, Ladwig & Miller. (2003) Crafting Identity, Collaboration, and Relevance for Academic Librarians Using Communities of Practice. *Collaborative Librarianship.* 5(1), Article 2.
- Bulter, Y. (2000). Knowledge Management-If Only You Knew What You Knew. *Australian Library Journal.* 49 (1), 31-43.

- Carrillo, P.M., Robinson, H., Al-Ghassani, A., & Anumba, C. (2004). Knowledge management in UK construction: strategies, resources and barriers. *Project Management Journal*, 35(1), pp.46-56.
- Chong, S.C., & Y.S. Choi. (2005). "Critical factors of knowledge management implementation success." *Journal of Knowledge Management Practice*. 6(6), Available at: www.tlinc.com/artic190.htm.
- Curry, A., & Stancich, L. (2000). The intranet - an intrinsic component of strategic information management? *International Journal of the Information Management*. (4), p.249.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. McGill University: Elsevier Butterworth Heinemann.
- Davidson, C. (2001). Lessons from the past, targets for the future. 2001 National Nutrition Education Conference (NNEC), British Nutrition Foundation, Marriott Hotel, Bristol, 23 June 2001. *Nutrition Bulletin*, 26(4), pp.347-349.
- Giesecke, J., & McNeil, B. (1999). Core Competencies and the Learning Organization. *Library Administration and Management*. (3), p.158.
- Henri, M., & Hedgepeth, O. (2003). Size is important in knowledge management. *Journal of Knowledge Management Practice*. 4(6), pp.25-38.
- Herrington, A., Herrington, J., Kervin, L., & Ferry, B. (2006). The design of an online community of practice for beginning teachers. *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education*. 6(1), pp.120-132.
- Jain, P. (2007). An empirical study of knowledge management in academic libraries in East and Southern Africa. *Library review*, 56(5), 377-392.
- Jennex, M. and Olfman, L. (2004). *Assessing Knowledge management success/effective models*. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences. Honolulu, Hawaii.
- Johnson, D.W., and Johnson, R.T. (1994). *The Nuts and Bolts of Cooperative Learning*. Minnesota: Interaction Book Company.
- Johnson, C.M. (2006). *Establishing an online community of practice for instructors of english as a foreign lanaguage*. Available from ProQuest Dissertation & Theses Global. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/304909480?accountid=44806>.

- Kim, J. (2015). Integrating communities of practice into library services. *Collaborative Librarianship*, 7(2), p. 2.
- Kuang-Liang Liu, Chen-Chi Chang, & In-Lin Hu. (2010). Exploring the effects of task characteristics on knowledge sharing in libraries. *Library Review*. 59(6), pp.455-468.
- Kucza, T. (2001). Knowledge Management Process Model. Retrieved December 14, 2011 from <http://vtt.fi/inf/pdf/publications/2001/P455.pdf>.
- Liu, K. L., Chang, C. C., & Hu, I. L. (2010). Exploring the effects of task characteristics on knowledge sharing in libraries. *Library Review*, 59(6), pp.455-468.
- Marquardt, M. and Rey Nolds. (1999). *The Global Learning Organization*. New York: IRWIN.
- Maryam, S., Bill, M., & Afsaneh, H. (2010). Knowledge management and its potential applicability for libraries. *Library Management*, 31(3), pp.198-212.
- Mehri Parirokh, Farhad Daneshgar, & Rahmatollah Fattahi. (2008). Identifying knowledge-sharing requirements in academic libraries. *Library Review*. 57(2), pp.107-122.
- McAdam, R. and McCreedy, S. (1999). A critical review of Knowledge management models. *The Learning Organization*. 6(3), pp. 91-100.
- McDemott, R. (1999) Nurturing three-dimensional communities of practice. *Knowledge Management Review*. 11, pp. 26-29.
- _____. (2004). *How to avoid a mid-life crisis in your CoPs: Uncovering six keys to sustaining communities*. *Knowledge Management Review*. 4(2), pp.10-13.
- Meeuwesen, B. & Berends, H.. (2007). Creating Communities of Practices to Manage Technological Knowledge: An Evaluation Study at Rolls-Royce. *European Journal of Innovation Management*. 10(3), pp.333-347.
- Mehri, P., Farhad, D., & Rahmatollah, F. (2008). Identifying knowledge-sharing requirements in academic libraries. *Library Review*, 57(2), pp.107-122.
- M Maponya, P. (2004). *Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries*. Retrived form: <https://www.researchgate.net/publication/228558195>.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage. *Academy of Management Review*. 23(2), pp.242-266

- Nonaka, I. (1994). A Dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*. 5(1), pp.14-37.
- Nonaka, and Takeuchi, H. (1995) *The Knowledge-creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.
- Pavlin, S. (2006). Community of practice in a small research institute. *Journal of Knowledge Management*. 10(4), 136-144.
- Priti, Jain. (2002). An empirical study of knowledge management in academic libraries in east and south Africa. *Library Review*. 56(5), pp.377-392.
- Wagner, C.G. (2002) *The Rise of the Knowledge Manager*. *The Futurist*. 36 (2),pp. 14-15.
- Wagner, E., McDermott, R., & Snyder, W. (2002) *Cultivating Communities of Practice*. U.S.A.: Harvard Business School Press.
- Wenger, E. C., & Snyder, W. M. (2000). Community of Practice: The Organization Frontier. *Harvard Business Review*. 78(1), pp.139-146.
- Wenger, McDermott and Snyder. (2002) *Cultivating Communities of Practice*. *Journal of Knowledge Management Practice*. pp. 3-7.
- Wenger, E. C., & Snyder, W. M. (2000). Communities of practice: The organizational frontier. *Harvard business review*, 78(1), pp. 139-146.
- Zhixian, Y. (2008). Knowledge management for library strategic planning: Perceptions of applications and benefits. *Library Management*, 29(3), pp. 229-240.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

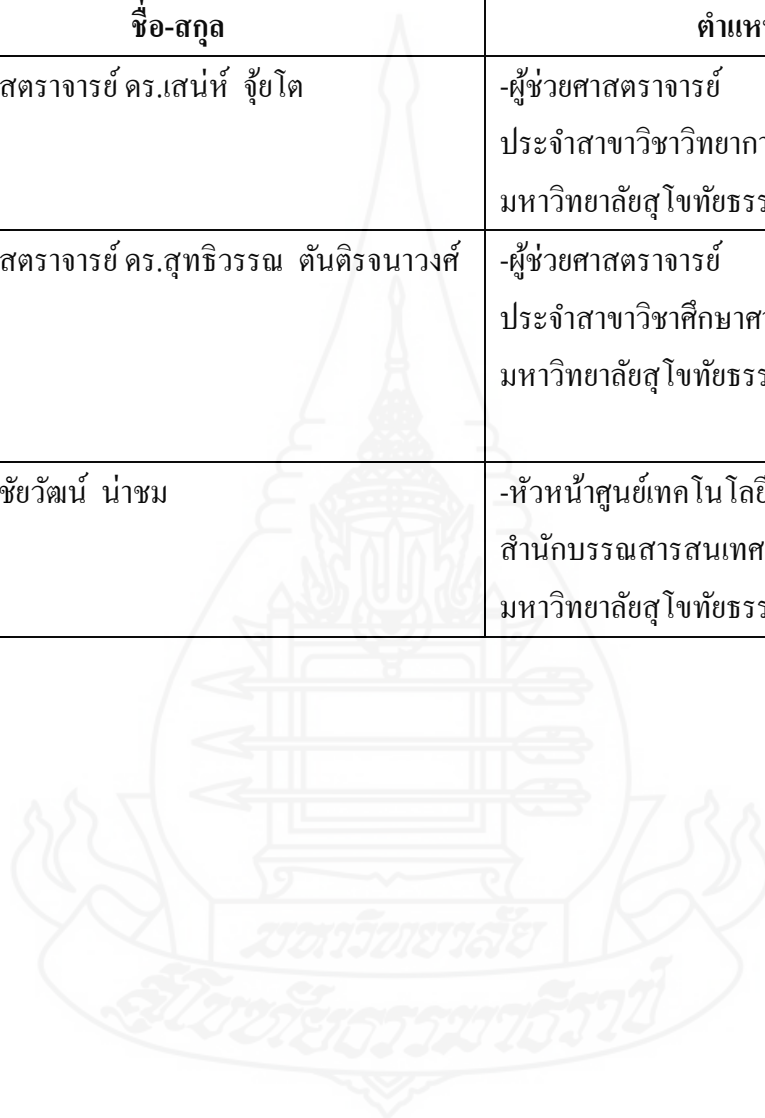


ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และเชิงโครงสร้างของแบบสอบถาม

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต	-ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวรรณ ตันศิริจนาวงศ์	-ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3.อาจารย์ ชัยวัฒน์ นามชม	-หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช





ที่ ศษ 0522.15(1)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

มกราคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์

- แบบสอบถามการวิจัย

เนื่องด้วย นางกมลศรี ฤกษ์สมุทร สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิกาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวีกรัตติพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมี การตรวจสอบคุณภาพให้ด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ได้โปรดพิจารณา ตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสวา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ 0 2504 8515-7



ที่ ศษ 0522.15(1)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

มกราคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวรรณ ตันตริจนางศ์
สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์
- แบบสอบถามการวิจัย

เนื่องด้วย นางกมลศรี ฤกษ์สมุทร สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา โดยมี
รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิกาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ชำนาญ
เขาวีรติพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมี
การตรวจสอบคุณภาพให้ด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ได้โปรดพิจารณา
ตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย
สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสวา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ 0 2504 8515-7

โทรสาร 02503 3564



ที่ ศษ 0522.15(1)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

มกราคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ชัยวัฒน์ น้าชม

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์
- แบบสอบถามการวิจัย

เนื่องด้วย นางกมลศรี ฤกษ์สมุทร สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวทิตพิงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพให้ด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ได้โปรดพิจารณา ตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสวา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ 0 2504 8515-7

โทรสาร 02503 3564

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำแนะนำ

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการและแนวความคิดการพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือนมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำแนะนำ: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ 1. หญิง 2. ชาย
2. อายุ 1. น้อยกว่า 25 ปี 2. 26-30 ปี 3. 31-35 ปี
 4. 36 -40 ปี 5. 41-45 ปี 6. 46-50 ปี
 7. มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท 3. ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งงาน
 1. ระดับปฏิบัติการ 2. ระดับชำนาญการ 3. ระดับชำนาญการพิเศษ
 4. ระดับเชี่ยวชาญ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. สถานภาพ/ประเภทของบุคลากร
 1. ข้าราชการ 2. พนักงานมหาวิทยาลัย 3. พนักงานราชการ
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี 2. 6-10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16-20 ปี 5. มากกว่า 20 ปี

7. ความถี่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในช่วงรอบปีที่ผ่านมา

1. ทุกวัน 2. ทุกสัปดาห์ 3. ทุกเดือน
 4. นานๆ ครั้ง

8. ลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ปฏิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการพบปะพูดคุย (face to face)
 2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เช่น เว็บบล็อก (web blog)
 3. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
 4. แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน
 5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ให้บริการ
 6. แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลหน่วยงานอื่นภายในสถาบัน เช่น คณะ ภาควิชา เป็นต้น
 7. แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลภายนอกสถาบัน เช่น มหาวิทยาลัยอื่นๆ
 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. แผนงาน/ฝ่าย/กลุ่มภารกิจ ที่สังกัด

1. งานบริการสารสนเทศ
 2. งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
 3. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
 4. งานสื่อโสตทัศนศึกษา
 5. งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 6. งานอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
 7. งานด้านหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

รูปแบบ	วิธีการ	ระดับวิธีการ / การปฏิบัติ					
		5	4	3	2	1	0
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์							
<input type="checkbox"/> การจัดเก็บความรู้	1. เขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติของห้องสมุด						
	2. เขียนคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง						
	3. ร่วมเขียนรายงานประจำปีของห้องสมุด						
	4. บันทึกความรู้ ประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด ในรูปแบบสัมมนา และเพิ่มสรุปรายงาน						
	5. รวบรวม และบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ด้านห้องสมุดไว้ในรูปเอกสาร						
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์							
<input type="checkbox"/> การจัดทำฐานความรู้	1. บันทึกความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ไว้ในฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด						
	2. รวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ด้านห้องสมุด ไว้ในฐานความรู้ของห้องสมุด						
	3. แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากระบบฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด						
<input type="checkbox"/> การถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมลล์, เว็บบอร์ด, เฟสบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและเรื่องต่างๆ กับผู้อื่น						

รูปแบบ	วิธีการ	ระดับวิธีการ / การปฏิบัติ					
		5	4	3	2	1	0
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล							
<input type="checkbox"/> การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปันเรียนรู้ในเรื่องนั้น ๆ ด้วยกัน)	1. แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน						
	2. แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับบรรณารักษ์ห้องสมุดที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก และทวิตเตอร์						
	3. เป็นสมาชิกคณะทำงานด้านห้องสมุด ที่จัดตั้งขึ้นจากภายในองค์กร หรือภายนอก เช่น การเป็นสมาชิกคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานบริการ กลุ่มงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น						
<input type="checkbox"/> การใช้ระบบพี่เลี้ยง	1. มีพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและดูแลอย่างใกล้ชิดระหว่างประสบปัญหาการปฏิบัติงาน						
	2. เป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และบรรณารักษ์ที่เข้าใหม่						
<input type="checkbox"/> การสับเปลี่ยนงาน	1. ใช้ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะจากการทำงาน โดยมีการหมุนเวียนหรือสับเปลี่ยนงานในห้องสมุด						
	2. สามารถปฏิบัติงานแทนคนอื่น						
	3. ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ให้กับผู้ร่วมงาน						
	4. เมื่อมีการสับเปลี่ยนงาน ได้รับการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และทักษะงานที่ต้องมีการเรียนรู้						

รูปแบบ	วิธีการ	ระดับวิธีการ / การปฏิบัติ					
		5	4	3	2	1	0
<input type="checkbox"/> การสอนงาน	1. มีการสอนจากหัวหน้างาน ผู้ร่วมงาน หรือ เพื่อนๆ						
	2. สอนงานหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง กลุ่มงาน						
<input type="checkbox"/> เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1. นำเสนอผลงานต่อที่ประชุมของห้องสมุด						
	2. ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และ ความคิดเห็นกับผู้เข้าร่วมประชุม						
	3. เข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การอบรม เจริญปฏิบัติการ การเสวนาทางห้องสมุด เป็นต้น						
	4. เป็นวิทยากรให้ความรู้ในเวทีแลกเปลี่ยน ความรู้						
	5. ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ กับเพื่อนบรรณารักษ์และคนอื่นๆ หลังจากได้ ปฏิบัติงานใดงานหนึ่งร่วมกันเสร็จแล้ว						
<input type="checkbox"/> การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1. เล่าเรื่องความสำเร็จหรือความภาคภูมิใจของ ตัวเองให้เพื่อนร่วมงานฟัง						
	2. บอกกล่าวสิ่งที่ทำผิดพลาดเกี่ยวกับงานให้ เพื่อนร่วมงานฟัง						
	3. นำความรู้ ข้อคิด ที่ได้รับฟังจากเพื่อน ร่วมงาน มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์						
<input type="checkbox"/> ทีมข้ามสายงาน (การจัดตั้งทีมเพื่อทำงาน ภายใต้อาณัติการทำงานในแต่ละเรื่อง ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ จากหลายๆ ด้าน)	1. เป็นสมาชิกของทีมหรือกลุ่มที่สมาชิก ภายในกลุ่มมีความเชี่ยวชาญแตกต่างกันและ มาจากหน่วยงานต่างๆภายในห้องสมุด						
	2. ถ่ายทอดความรู้ของตัวเองให้สมาชิกในทีม						
	3. ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่แปลกใหม่ โดยการเรียนรู้จากสมาชิกในทีม						

รูปแบบ	วิธีการ	ระดับวิธีการ / การปฏิบัติ					
		5	4	3	2	1	0
	4. บันทึกความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การทำงานร่วมกัน						
<input type="checkbox"/> เพื่อนช่วยเพื่อน	1. ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงาน						
	2. ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคำปรึกษาการทำงานที่ประสบอยู่						
	3. เมื่อได้รับความรู้ใหม่ๆ มาจะถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นให้เพื่อนร่วมงาน						
<input type="checkbox"/> การระดมสมอง	1. ร่วมคิดและค้นหาวิธีการใหม่ๆ กับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนางานในห้องสมุด						
	2. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ร่วมคิดและค้นหาวิธีการแก้ปัญหางานกับเพื่อนร่วมงาน						

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd หรือ \times ลงในช่องว่างที่ตรงหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาในแต่ละช่องที่มีความหมายดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านทัศนคติในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เหล่านี้ ทำให้ท่านเกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากน้อยเพียงใด					
	1.1. การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานได้				
1.2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
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					
1.12. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
2. ปัจจัยด้านองค์กรเหล่านี้ ทำให้ท่านเกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากน้อยเพียงใด					
2.1 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด					
2.2 ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
2.3 ห้องสมุดให้รางวัลหรือของที่ระลึกแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
2.4 ห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร					
2.5 ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การจัดประชุม เสวนา เป็นต้น					
2.6 ห้องสมุดพิจารณาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
2.7 การได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญรอบรู้					
2.8 ห้องสมุดมีบรรยากาศที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น มีความเปิดเผยและไว้วางใจกัน					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.9 ห้องสมุดมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น					
2.10 ห้องสมุดเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะของบุคลากร					
2.11 ห้องสมุดส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ให้อิสระในการทำงาน รวมถึงกระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ					
2.12 อื่น ๆ โปรดระบุ					
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเหล่านี้ทำให้ท่านเกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากน้อยเพียงใด					
3.1 ห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง (เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล)					
3.2 บุคลากรทุกคนในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยผ่านระบบ LAN อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต					
3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด ทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด					

ตอนที่ 4 ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพื่อระบุว่าท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรค
ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามหัวข้อต่อไปนี้ในระดับใด

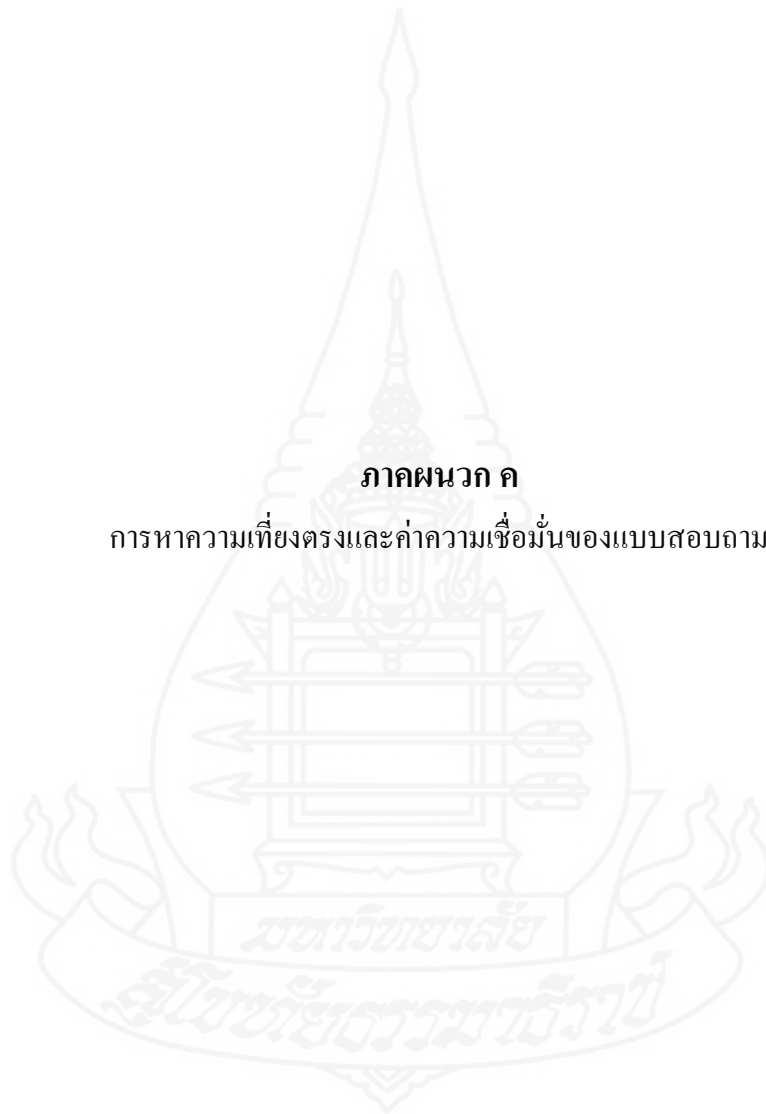
ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านบุคคล					
1.1 ไม่ต้องการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นเพราะจะทำให้ตัวเองหมดความสำคัญ					
1.2 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้สูญเสียความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน					
1.3 ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะของเพื่อนร่วมงานทำให้ไม่อยากจะแลกเปลี่ยนความรู้					
1.4 ขาดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้					
1.5 มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้					
1.6 ขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้					
1.7 ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอ ทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ					
1.8 ขาดความมั่นใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ เพราะคิดว่าตัวเองไม่มีความรู้ หรือความรู้ของตัวเองไม่เป็นที่น่าสนใจ					
2. ด้านองค์กร					
2.1 ห้องสมุดไม่มีนโยบาย หรือกลยุทธ์ หรือการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ					
2.2 ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
2.3 ขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด					

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 ห้องสมุดให้ความสำคัญกับความสำเร็จส่วนบุคคลจึงทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับต่ำ					
2.5 ห้องสมุดมีการบริหารงานแบบสายการบังคับบัญชาที่ไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้บริหารกับผู้ได้บังคับบัญชา					
2.6 ห้องสมุดจัดตั้งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ เครื่องมือ ที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เพียงพอ					
2.7 ผู้บริหารไม่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
2.8 ห้องสมุด มีกฎ ระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟสบุ๊กส์, เอ็มเอสเอ็น					
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
3.1 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3.2 ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากร					
3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
3.4 ไม่มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
3.5 อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีไม่เพียงพอในการใช้เพื่อการเปลี่ยนแปลงเรียนรู้					

ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านรูปแบบ					
4.1 การจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร/สิ่งพิมพ์					
4.2 การจัดทำฐานความรู้					
4.3 การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น อีเมล, เฟสบุ๊กส์, ทวิตเตอร์					
4.4 การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องนั้นๆ ร่วมกัน)					
4.5 การใช้ระบบที่เลี้ยง					
4.6 การสับเปลี่ยนงาน					
4.7 การสอนงาน					
4.8 เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม การเป็นวิทยากร					
4.9 การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
4.10 ทีมข้ามสายงาน (การจัดตั้งทีมเพื่อทำงาน ภายใต้แนวคิด การทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลายๆด้าน)					
4.11 เพื่อนช่วยเพื่อน					
4.12 การระดมสมอง					
4.13 รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ					

ภาคผนวก ค

การหาความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity)
ของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย
✓ ลงในช่องผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุง
ต่อไป

+1	หมายถึง	แบบสอบถามมีความสอดคล้อง
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
-1	หมายถึง	แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

ตารางที่ 11 อัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence--IOC)

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์						
1.	เขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติของห้องสมุด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.	เขียนคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง	0	1	1	0.67	ใช้ได้
3.	ร่วมเขียนรายงานประจำปีของห้องสมุด	1	0	1	0.67	ใช้ได้
4.	บันทึกความรู้ ประสบการณ์ที่ได้จากการ ปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในรูปแฟ้ม สะสมงาน และเพิ่มสรุปรายงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.	รวบรวม และบันทึกแหล่งความรู้และบุคคล ที่มีความรู้ด้านห้องสมุดไว้ในรูปเอกสาร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์						
4.	<input type="checkbox"/> การจัดทำฐานความรู้ บันทึกความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ไว้ในฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
5.	รวบรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ด้านห้องสมุด ไว้ในฐานความรู้ของห้องสมุด	0	1	1	0.67	ใช้ได้
6.	แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จากระบบฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด	1	0	1	0.67	ใช้ได้
7.	<input type="checkbox"/> การถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล, เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและเรื่องต่างๆ กับผู้อื่น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล						
8.	<input type="checkbox"/> การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปันเรียนรู้ในเรื่องนั้น ๆ ด้วยกัน) แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9.	แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่นๆ ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, ทวิตเตอร์	0	1	1	0.67	ใช้ได้
10.	เป็นสมาชิกคณะทำงานด้านห้องสมุด ทั้งที่จัดตั้งขึ้นจากภายในองค์กร หรือภายนอกเช่น การเป็นสมาชิกคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
11.	<input type="checkbox"/> การใช้ระบบพี่เลี้ยง มีพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและดูแลอย่างใกล้ชิด ระหว่างประสบปัญหาการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12.	เป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ การทำงานกับ เพื่อนร่วมงาน และบรรณารักษ์ที่เข้าใหม่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13.	<input type="checkbox"/> การสับเปลี่ยนงาน ใช้ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะจากการ ทำงานเดิมได้ เมื่อมีการหมุนเวียนไป ปฏิบัติงานอื่นในห้องสมุด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
14.	สามารถปฏิบัติงานแทนบรรณารักษ์คนอื่นได้ เมื่อบรรณารักษ์ไม่อยู่ได้ หรือเมื่อบรรณารักษ์ ลาออกไป	0	1	1	0.67	ใช้ได้
15.	ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ ต่างๆ ให้กับเพื่อนบรรณารักษ์และเพื่อน ร่วมงานอื่นๆเมื่อย้ายไปอยู่ในแผนกงานหรือ หน่วยงานใหม่ของห้องสมุด	1	0	1	0.67	ใช้ได้
16.	ได้รับการถ่ายทอด ความรู้ ประสบการณ์และ ทักษะต่างๆ จากเพื่อนบรรณารักษ์และเพื่อน ร่วมงานอื่นๆในแผนกงานหรือหน่วยงานที่ ย้ายไปอยู่ของห้องสมุด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
17.	<input type="checkbox"/> การสอนงาน ได้รับการสอนจากหัวหน้างานหรือเพื่อน บรรณารักษ์เมื่อเข้ามาทำงานใหม่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
18.	สอนงานให้กับบรรณารักษ์คนอื่น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
19.	<input type="checkbox"/> เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำเสนอผลงานต่อที่ประชุมของห้องสมุด	0	1	1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
20.	ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และ ความคิดเห็นกับผู้เข้าร่วมประชุม	1	0	1	0.67	ใช้ได้
21.	เข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การอบรม เชิงปฏิบัติการ การเสวนาทางห้องสมุด เป็นต้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
22.	เป็นวิทยากรให้ความรู้ในเวทีแลกเปลี่ยน ความรู้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
23.	ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ กับเพื่อนบรรณารักษ์และคนอื่นๆ หลังจากได้ ปฏิบัติงานใดงานหนึ่งร่วมกันเสร็จแล้ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
24.	<input type="checkbox"/> การสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เล่าเรื่องความสำเร็จหรือความภาคภูมิใจของ ตัวเองให้เพื่อนร่วมงานฟัง	0	1	1	0.67	ใช้ได้
25.	บอกกล่าวสิ่งที่ทำผิดพลาดเกี่ยวกับงานให้ เพื่อนร่วมงานฟัง	1	0	1	0.67	ใช้ได้
26.	นำความรู้ ข้อคิด ที่ได้รับฟังจากเพื่อนร่วมงาน มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
27.	<input type="checkbox"/> ทีมข้ามสายงาน (การจัดตั้งทีมเพื่อทำงาน ภายใต้แนวคิดการทำงานในแต่ละเรื่องต้อง อาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลายๆด้าน) เป็นสมาชิกของทีมหรือกลุ่มที่สมาชิกภายใน กลุ่มมีความเชี่ยวชาญแตกต่างกันและมาจาก หน่วยงานต่างๆภายในห้องสมุด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
28.	ถ่ายทอดความรู้ของตัวเองให้สมาชิกในทีม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
29.	ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่แปลกใหม่ โดยการเรียนรู้จากสมาชิกในทีม	0	1	1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
30.	บันทึกความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การทำงานร่วมกัน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
31.	<input type="checkbox"/> เพื่อนช่วยเพื่อน ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
32.	ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคำถามที่ประสบอยู่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
33.	เมื่อได้รับความรู้ใหม่ๆ มาจะถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นให้เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
34.	<input type="checkbox"/> การระดมสมอง ร่วมคิดและค้นหาวิธีการใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนางานในห้องสมุด	0	1	1	0.67	ใช้ได้
35.	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ร่วมคิดและค้นหาวิธีการแก้ปัญหางานกับเพื่อนร่วมงาน	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
ปัจจัยด้านทัศนคติในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เหล่านี้ทำให้ท่านเกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อยเพียงใด						
37.	การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
38.	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้นได้	0	1	1	0.67	ใช้ได้
39.	การทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีม	1	0	1	0.67	ใช้ได้
40.	การมีโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
41.	ความมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจมีมาก ยิ่งขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
42.	การใช้ความรู้เพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
43.	การมีโอกาสค้นพบนวัตกรรมหรือวิธีการ ทำงานใหม่ๆ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
44.	การค้นพบวิธีการแก้ปัญหางานที่ประสบอยู่ได้	1	0	1	0.67	ใช้ได้
45.	การเพิ่มพูนและรักษาองค์ความรู้ให้อยู่กับ ห้องสมุดได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
46.	การทำให้ระบบการทำงานของห้องสมุดดีขึ้นได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
47.	การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
48.	อื่น ๆ โปรดระบุ.....	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยด้านองค์กรเหล่านี้ ทำให้ท่านเกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากขึ้นเพียงใด

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
49.	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภายในห้องสมุด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
50.	ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	0	1	1	0.67	ใช้ได้
51.	ห้องสมุดให้รางวัลหรือของที่ระลึกแก่ บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1	0	1	0.67	ใช้ได้
52.	ห้องสมุดมีนโยบายสนับสนุนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างบุคลากร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
53.	ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การจัดประชุม เสวนา เป็นต้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
54.	ห้องสมุดพิจารณาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของ บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
55.	การได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็น ผู้เชี่ยวชาญรอบรู้	0	1	1	0.67	ใช้ได้
56.	ห้องสมุดมีบรรยากาศที่สนับสนุนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น มีความเปิดเผยและ ไว้วางใจกัน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
57.	ห้องสมุดมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อให้คน ในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การ รับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
58.	ห้องสมุดเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะของ บุคลากร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
59.	ห้องสมุดส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ให้อิสระในการทำงาน รวมถึงกระตุ้นให้ บุคลากรสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

**3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเหล่านี้ทำให้ท่านเกิดพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้มากขึ้นน้อยเพียงใด**

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
61.	ห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง(เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบ ฐานข้อมูล)	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
62.	บุคลากรทุกคนในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยผ่านระบบ LAN อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต	0	1	1	0.67	ใช้ได้
63.	เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด ทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด	1	0	1	0.67	ใช้ได้

หมายเหตุ: หมายถึง ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะถูกตัดทิ้ง



ตารางที่ 12 ค่าความเชื่อมั่นรวม (reliability) ของแบบสอบถามด้านความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

Reliability Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	132.2667	159.168	.636	.989
A2	132.3667	159.826	.773	.988
A3	132.3000	160.217	.719	.988
A4	132.2000	158.717	.835	.987
A5	132.3000	160.217	.719	.988
A6	132.2000	158.717	.835	.987
A7	132.2000	158.717	.835	.987
A8	132.2000	158.717	.835	.987
A9	132.2000	158.717	.835	.987
A10	132.2000	158.717	.835	.987

หมายเหตุ: A1-A10 หมายถึง ข้อคำถามแบบสอบถามด้านความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร



ตารางที่ 13 ค่าความเชื่อมั่นรวม (reliability) ของแบบสอบถามสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ
 ชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Reliability Statistics

Alpha = 0.908

Reliability Analysis-Scale (test) Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	130.52381	493.962	.232	.955
A2	130.28571	487.014	.452	.953
A3	130.90476	472.790	.506	.954
A4	130.85714	485.629	.357	.954
A5	130.76190	477.590	.589	.953
B1	131.09524	472.990	.469	.954
B1	131.38095	476.048	.500	.953
B1	130.85714	468.529	.622	.952
C1	130.23810	480.290	.625	.952
D1	130.47619	466.362	.830	.951
D2	130.80952	481.362	.497	.953
D3	131.00000	486.100	.392	.954
E1	131.04762	473.448	.706	.952
E2	130.52381	470.962	.747	.952
F1	130.80952	475.762	.545	.953
F2	130.85714	484.029	.434	.954
F3	130.66667	486.533	.472	.953
F4	130.80952	475.562	.575	.953
G1	130.76190	487.290	.359	.954
G2	130.52381	471.662	.774	.951
H1	130.95238	473.648	.547	.953
H1	130.66667	469.833	.746	.952
H2	130.14286	480.529	.517	.953
H4	131.19048	492.462	.258	.955
H5	130.71429	469.514	.789	.951

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
I1	131.04762	467.348	.738	.952
I2	130.71429	476.414	.759	.952
I3	130.57143	475.257	.714	.952
J1	130.66667	477.933	.626	.952
J 2	130.80952	471.262	.784	.951
J 3	130.47619	480.662	.646	.952
J 4	130.90476	478.790	.635	.952
K1	130.23810	480.990	.657	.952
K 2	130.47619	471.962	.737	.952
K3	130.42857	480.157	.683	.952
L 1	130.42857	473.157	.770	.952
L 2	130.38095	473.048	.796	.951

หมายเหตุ:

A1-A5 หมายถึง ข้อคำถามแบบสอบถามด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

B1-B3,C1 หมายถึง ข้อคำถามแบบสอบถามด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

D1-D3, E1-E2, F1-F4, G1-G2, H1-H5, I1-I3, J1-J4, K1-K3, L1-L3 หมายถึง ข้อคำถามแบบสอบถามด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล

ตาราง ที่ 13 ค่าความเชื่อมั่นรวม (reliability) ของแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Reliability Statistics

Alpha = 0.878

Reliability Analysis-Scale (test) Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M 1	186.2667	403.857	.205	.877
M 2	186.3333	401.678	.217	.877
M 3	186.2000	403.338	.193	.877
M 4	186.1333	405.637	.213	.877

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M 5	186.4333	405.220	.150	.878
M 6	186.2667	405.030	.161	.877
M 7	186.4000	403.007	.204	.877
M 8	186.3333	404.644	.161	.878
M 9	186.3667	405.551	.115	.878
M10	186.3333	406.230	.106	.878
M 11	186.1667	401.937	.250	.877
N 1	186.1000	406.300	.082	.879
N 2	186.2333	406.875	.058	.879
N 3	187.0333	389.757	.415	.874
N 4	186.1000	401.334	.205	.877
N 5	186.2000	405.338	.092	.879
N 6	186.4000	403.903	.136	.878
N 7	186.8667	400.120	.261	.876
N 8	186.3667	403.413	.162	.878
N 9	186.3333	406.092	.081	.879
N 10	186.2667	405.995	.090	.878
N 11	186.2000	402.303	.213	.877
O 1	186.2667	402.133	.166	.878
O 2	186.3667	400.999	.200	.877
O 3	186.2667	402.478	.183	.877
P 1	188.1667	389.661	.420	.874
P 2	188.1667	392.144	.375	.875
P 3	187.6000	382.524	.595	.871
P 4	187.1000	383.403	.511	.872
P 5	186.6667	383.195	.541	.872
P 6	187.0333	384.792	.487	.873
P 7	187.9000	384.852	.503	.873
P 8	187.3667	383.344	.546	.872
Q 1	187.5333	387.154	.440	.874
Q 2	187.3667	411.551	-.066	.882

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q 3	187.3667	388.585	.377	.875
Q 4	187.4667	387.292	.456	.874
Q 5	187.7667	387.564	.516	.873
Q 6	188.0333	394.378	.475	.874
Q 7	187.9667	389.895	.523	.873
Q 8	188.3333	391.747	.431	.874
R 1	188.3667	398.447	.291	.876
R 2	188.2667	409.857	-.027	.881
R 3	188.1333	403.223	.142	.878
R 4	188.1667	404.282	.130	.878
R 5	188.3333	405.885	.108	.878
S 1	187.6000	388.455	.523	.873
S 2	187.6333	396.171	.296	.876
S 3	187.6333	389.482	.475	.873
S 4	187.3667	391.757	.424	.874
S 5	187.4667	384.257	.555	.872
S 6	187.4333	389.220	.385	.875
S 7	187.3000	386.217	.510	.873
S 8	187.0667	395.237	.386	.875
S 9	187.3333	390.023	.428	.874
S 10	187.2000	385.959	.634	.872
S 11	187.5000	393.500	.421	.874
S 12	187.2000	402.166	.153	.878
S 13	187.3333	395.609	.379	.875

หมายเหตุ: M1-M11 หมายถึง ข้อคำถามแบบสอบถามด้านทัศนคติส่วนบุคคล

N1-N11 หมายถึง ข้อคำถามแบบสอบถามด้านองค์กร

O1-O3 หมายถึง ข้อคำถามแบบสอบถามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

P-S หมายถึง ข้อคำถามแบบสอบถามปัญหาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางกมลศรี ฤกษ์สมุทร
วัน เดือน ปีเกิด	22 กรกฎาคม 2504
สถานที่เกิด	เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำนักบรรณสารสนเทศ
ตำแหน่ง	บรรณารักษ์ชำนาญการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

