

การจัดการความรู้เรื่องการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Knowledge Management on Collection Development and Management for Electronic
Information Resources at Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat
Open University

นางนันทพร ธนะกุลปริทัศน์ และ นางสาววดี ผลผล
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทคัดย่อ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้นำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ/แนวทางการปฏิบัติงานของสำนักมาอย่างต่อเนื่อง (พ.ศ.2548-2552) โดยล่าสุดในปี 2552 ได้สร้างแนวทางในการพัฒนาและจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทรฐานข้อมูลของสำนัก เพื่อให้ได้แนวนโยบายในการจัดหา การจัดการและการจัดให้บริการ และแนวนโยบายในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทรฐานข้อมูล โดยใช้ SECI Model และ KMP (Knowledge Management Process) ของ Nonaka and Takeuchi ซึ่งประกอบด้วย 7 กิจกรรม/ขั้นตอน เป็นแผนปฏิบัติการหลักในการสร้างวงจรความรู้ และใช้กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process -- CMP) ทั้ง 6 ขั้นตอนของ Robert Osterhoff เป็นแผนช่วยในการนำบุคลากรเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งถือเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสร้าง แสวงหา และบริโภคความรู้ขององค์กร ผลจากการดำเนินการตามกระบวนการ/แผนการจัดการความรู้ สำนักสามารถสร้างกลุ่มความรู้ คือได้แนวนโยบายในการจัดหา การจัดการและการจัดให้บริการ และแนวนโยบายในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทรฐานข้อมูลในรูปของคู่มือการปฏิบัติงาน และได้บรรยากาศของการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาาร่วมกัน การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันของบุคลากรของสำนัก

คำสำคัญ

การจัดการความรู้ / การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ / นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ / นโยบายการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ / การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ / สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช

ABSTRACT

The Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University (STOU) applied the knowledge management (KM) process as a means of improving its internal processes from 2006 to 2009. This article aims to document the 2009 KM endeavors to improve the electronic resource collection acquisition and management processes, with the focus on databases. The KM team adopted the SECI model and the KMP approach to investigate prior practices, discover new knowledge, information and know-how from other libraries as well as to formulate and deploy two new integrated processes: the electronic collection acquisition and promotion. The COPs were formed to encourage cross-functional

teamwork and exchange of knowledge. The team produced two new process handbooks as a result of the whole endeavor.

KEYWORDS

knowledge management; Collection development / electronic information resources / collection acquisition policy / collection promotion policy / collection development and management / Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University

บทนำ

เหตุผลและที่มาของโครงการ

จากวิสัยทัศน์ของสำนักบรรณสารสนเทศ ที่กำหนดว่าสำนักเป็น “ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระบบการศึกษาทางไกลที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย ด้วยความเอาใจใส่” สำนักตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรและประชาชนทั่วไป ให้มีคุณภาพ มีความเหมาะสม โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มฐานข้อมูล ที่ปัจจุบันการผลิตและเผยแพร่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและขยายตัวเพิ่มมากขึ้น และกลายเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นและมีบทบาทสำคัญ ต่อการสนับสนุนการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาและการทำวิจัยของนักวิจัยในสาขาวิชาต่างๆ ในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัย

เพื่อให้สำนักสามารถคัดเลือก จัดหา จัดการ จัดให้บริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการของมหาวิทยาลัย สำนักจึงมีดำริ ในการประชุมคณะผู้บริหารสำนัก ในการประชุมครั้งที่ 17 /2551 เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2551 ให้มีการศึกษา แสวงหา และรวบรวมความรู้ ในการจัดหา จัดการ และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทฐานข้อมูล โดยใช้กระบวนการของการจัดการความรู้ เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่เป็นนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน

ในกระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ก่อนการจัดการความรู้ ยังคงจำแนกโครงสร้างตามการแบ่งส่วนราชการแต่เดิม คือ การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการโดยหน่วยจัดหาทรัพยากร หน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และหน่วยบริการสื่อโสตทัศน์ หรืออีกนัยหนึ่ง เป็นการจำแนกตามรูปลักษณะ (format) ของทรัพยากรสารสนเทศ หลังจากการจัดหาแล้ว ผู้รับผิดชอบการให้บริการ คือ ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ ในการเชื่อมโยงการให้บริการผ่านหน้าเว็บของสำนัก และฝ่ายบริการสื่อการศึกษาในการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้และให้บริการแก่ผู้ใช้ตามระบบการให้บริการทั่วไป จากการสำรวจเบื้องต้นก่อนการจัดการความรู้ จึงพบว่ากระบวนการการจัดซื้อและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ไม่เอื้อต่อความเปลี่ยนแปลงหลายด้าน อาทิ วารสารมีทั้งที่จัดหาในรูปแบบของวารสารกระดาษ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลฉบับเต็ม เป็นต้น ทำให้การตัดสินใจเพื่อการเลือกและจัดหาไม่เกิดความเป็นเอกภาพ ในด้านการจัดการก็เป็นไปในทำนองเดียวกัน เพราะข้อมูลจากผู้รับผิดชอบการจัดซื้อมาจากหลายกระบวนการ สร้างความสับสนได้ง่าย ทำให้

การจัดบริการเพื่อรองรับเกิดความล่าช้าและไม่ทันการณ์ บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการเหล่านี้ขาดสารสนเทศและความรู้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ

สำนักได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ของสำนัก ขึ้น 1 คณะ ประกอบด้วยผู้บริหารและผู้แทนจากหน่วยและฝ่าย/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินโครงการจัดการความรู้ของสำนัก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริบทของสำนักและมหาวิทยาลัย เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ อีกทั้งเพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณ หรือเพื่อให้มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า สมเหตุสมผล

เป้าหมายและหลักการในการจัดการความรู้

1. เป้าหมายและหลักการด้านวิธีการ

1) ยึดเป้าหมายของ KM เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและมีผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาคนคือพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ และเพื่อพัฒนาฐานความรู้ของหน่วยงาน ให้เป็นทุนปัญญาขององค์กร

2) ยึดหลักว่า KMP (Knowledge Management Process) เป็นเครื่องมือ ในการปรับปรุงหรือแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยทำ KM ในลักษณะแทรกเป็นเนื้อเดียวกับภาระงานประจำ

3) ใช้หลักการสร้างความรู้ภาคปฏิบัติที่เป็นกระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Better practices) ที่ปฏิบัติได้ผลอย่างแท้จริง ไม่ใช่เป็นทฤษฎีหรือความรู้ที่อ่าน ที่รวบรวมมาเท่านั้น

4) มุ่งเน้นงานที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและต่อผู้ปฏิบัติงานหลายหน่วย/ฝ่าย โดยเฉพาะ งานที่มีการส่งต่อ หรือมีการปฏิบัติต่อเนื่องกันข้ามหน่วย ข้ามฝ่ายในสำนัก

2. เป้าหมายและหลักการด้านเนื้อหา

มุ่งจัดการความรู้ในการพัฒนาและจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทฐานข้อมูล (e-Resources databases) ที่สำนักจัดให้บริการ โดยเฉพาะที่ครอบคลุม 3 เรื่อง คือ

- 1) จัดทำนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทฐานข้อมูล
- 2) กำหนดแนวทางการจัดการและการจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทฐานข้อมูล
- 3) กำหนดแนวทางการให้บริการ และจัดทำนโยบายการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทฐานข้อมูล

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านวิธีการ

1) ใช้ SECI Model ของ Nonaka and Takeuchi และ KMP (Knowledge Management Process) ซึ่งประกอบด้วย 7 กิจกรรม/ขั้นตอน (การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดระบบความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้) เป็นหลักในการดำเนินการจัดการความรู้

2) ใช้ 6 steps ของกระบวนการ CMP (Change Management Process) ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง/สร้างสภาพแวดล้อมและพฤติกรรมในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (การ

เตรียมการและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ การฝึกอบรมและการเรียนรู้ การวัดผล และการยกย่องชมเชยและการให้รางวัล) เป็นตัวช่วยในการนำบุคลากรเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่กำหนดเป็นประเภทฐานข้อมูล (e-Resources databases) ครอบคลุม Reference databases, Bibliographic & Full-text databases

2) ด้านเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทฐานข้อมูล ที่ครอบคลุมเฉพาะด้านสังคมศาสตร์ ซึ่งต่อเนื่องจากขอบเขตเนื้อหาการจัดการความรู้ของสำนัก ในปีงบประมาณ 2551 โดยเฉพาะเนื้อหาในสาขาวิทยาการจัดการ เพื่อรองรับการเรียนการสอน ในระดับบัณฑิตศึกษา ในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

1. สำนักทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาคมของมหาวิทยาลัยทราบ

ในปีงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ.2552 สำนักได้ทบทวนผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ในรอบปี 2551 และจัดทำแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนัก ในปี 2552 ในเรื่อง การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทฐานข้อมูล โดยแบ่งเป็นกลุ่มความรู้ 3 เรื่องย่อย คือ 1) การกำหนดนโยบายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทฐานข้อมูล 2) การสร้างแนวทางการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทฐานข้อมูล 3) การให้บริการและการกำหนดนโยบายการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทฐานข้อมูล รวมทั้งแผนการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 กิจกรรม ของคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนัก

2. คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนัก ดำเนินการตามแผนกระบวนการจัดการความรู้ตามหลักการ SECI Model ของ Nonaka and Takeuchi ซึ่งประกอบด้วย 7 กิจกรรม/ขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 การบ่งชี้ความรู้ โดยสรุปข้อปัญหาต่างๆ ที่มีอยู่ ระบุง้อปัญหาหรือเรื่องที่ต้องการสร้างความรู้ ทำความ เข้าใจกับปัญหานั้นที่มีอยู่ สรุปข้อมูลแวดล้อม ต้องรู้อะไรบ้างถ้าจะแก้ปัญหานั้นให้ได้ผล

2.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ โดยประมวลและแสวงหาว่าความรู้แวดล้อมเหล่านั้นอยู่ที่ใดหรือที่ใครบ้าง (ใครที่รู้เรื่องนั้นดี) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ความรู้นั้นอยู่ในรูปใด เผยแพร่ที่ใด คัดเลือกประเมิน รวบรวมได้อย่างไร รวมทั้งรักษาความรู้เก่าที่มีประโยชน์ กำจัดความรู้ที่ไม่ได้แล้ว

2.3 การจัดระบบความรู้ โดยจัดโครงสร้างการนำเสนอเนื้อหา แบ่งหัวข้อ จัดกลุ่ม เรียบเรียงอย่างเป็นระบบ

2.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยทำให้ความรู้นั้นเข้าใจได้ง่าย มีกองบรรณาธิการตรวจการใช้ภาษาอย่างถูกต้อง สละสลวย และสมบูรณ์

2.5 การเข้าถึงความรู้ โดยจัดส่งความรู้ตามช่องทาง เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้งานได้ง่าย/สะดวก

2.6 การแบ่งปัน/แลกเปลี่ยนความรู้ โดยใช้ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน จัดทีมข้ามสายงาน และชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)

2.7 การเรียนรู้ โดยผู้ปฏิบัตินำความรู้มาใช้ในการประจำได้ ทำงานให้ได้ดี

3. ติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนัก รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานการจัดการความรู้ ต่อคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักและสำนักรายงานต่อมหาวิทยาลัย ในรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน ตามลำดับ

4. สำนักนำเสนอแนะจากผลการประเมินผลการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยและของคณะกรรมการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มาปรับปรุง และนำกระบวนการ/แนวทางที่ปรับแล้ว มาใช้ในกระบวนการปกติ (งานประจำ) ของสำนัก

การอภิปรายผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สำนักได้ดำเนินการโครงการจัดการความรู้ของสำนัก ในปีงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ.2552 เรื่อง การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนัก แล้วเสร็จ ผลสำเร็จที่ได้ คือ สำนักสามารถสร้างกลุ่มความรู้ ในเรื่องแนวนโยบายในการจัดหา การจัดการและการจัดให้บริการ และแนวนโยบายในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเมินฐานข้อมูลในรูปของคู่มือการปฏิบัติงาน และได้บรรยากาศของการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาาร่วมกัน การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันของบุคลากรของสำนัก นอกจากนี้ สำนักได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์การประเมินของตัวบ่งชี้คุณภาพของ สกอ. ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 (มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้) เพื่อรับการตรวจการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยในระดับหน่วยงานต่อไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากการจัดการความรู้ในเรื่องดังกล่าว คือ ควรขยายผลการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ ให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน โดยเฉพาะกลุ่มวารสารอิเล็กทรอนิกส์

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สำนักบรรณสารสนเทศ. (2552). คู่มือการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทฐานข้อมูล ของสำนักบรรณสารสนเทศ. นนทบุรี : สำนัก.