การจัดการความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Knowledge Management Through Learning and Sharing Organization of Chiang Mai University Library

นางสดศรี กันทะอินทร์ และ นางสาวเรณุกา สันธิ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
e-mail : sodsri.gun@cmu.ac.th, renuka.s@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นำการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน โดยดำเนินการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ จัดเก็บองค์ความรู้ของสำนักหอสมุด และเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนและสังคม ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดประยุกต์มาจากรูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ผลจากการดำเนินการจัดการความรู้ทำให้ได้รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ได้องค์ความรู้จากการจัดการความรู้ผ่านกิจกรรมต่างๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดเก็บความรู้ไว้อย่างเป็นระบบ มีองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้มากกว่า 50 องค์ความรู้ เป็นองค์ความรู้ที่ตอบเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด จากการประเมินการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดในภาพรวม พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกปี และผลจากการตรวจสอบและประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุด (CMU-QA) ได้รับคะแนนการประเมินในระดับดีมากเป็นประจำทุกปีการศึกษา จนเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังเห็นได้จากรางวัลวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ด้านการบริหารและการจัดการ เรื่อง “การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันการเรียนรู้” จากการคัดเลือกวิธีปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2556 นอกจากนี้ สำนักหอสมุดมีการแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้สู่หน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งชุมชนและสังคมสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้

บทนำ

ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร เนื่องจากเป็นความรู้ที่ฝังลึกที่เกิดจากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงาน ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเหล่านี้ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย แต่หลายๆ องค์กรมักประสบปัญหาการรักษาและจัดเก็บองค์ความรู้หากผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งสำคัญๆ เกษียณอายุราชการหรือลาออก ทำให้องค์ความรู้หายไปจากองค์กร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้จึงนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้าง รวบรวม จัดเก็บ ถ่ายทอด และแบ่งปันองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร โดยนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 เป็นต้นมา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำการจัดการความรู้มาพัฒนาสำนักหอสมุดไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน
2. เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน
3. เพื่อรักษาองค์ความรู้สำคัญที่ใช้ในการพัฒนางานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้สู่ชุมชนและสังคม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดแผนงานสำคัญด้านการจัดการความรู้
2. ให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้แก่
3. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้
4. จัดตั้งชุมชนแนวปฏิบัติ
5. สร้างกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด

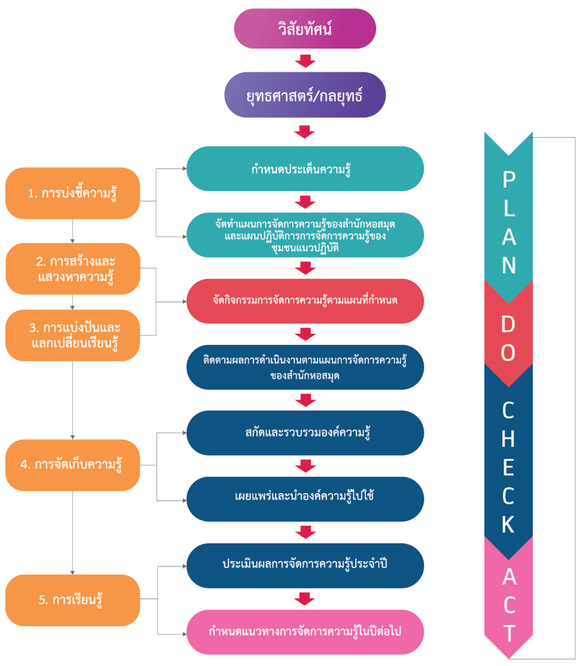


รูปที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลจากการดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน ตั้งแต่ปี 2549 ถึงปัจจุบัน มีดังนี้

1. ได้รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

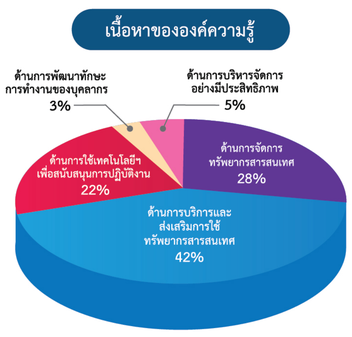


รูปที่ 2 รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. มีการจัดเก็บความรู้และเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ผ่านกิจกรรมต่างๆ ไว้อย่างเป็นระบบ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด http://kmcorner.lib.cmu.ac.th องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบันมีจำนวนมากกว่า 50 องค์ความรู้ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่จำเป็นที่ใช้ในการพัฒนางานของสำนักหอสมุด ให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามประเด็นความรู้ที่ได้กำหนด ตามกราฟแสดง ดังนี้

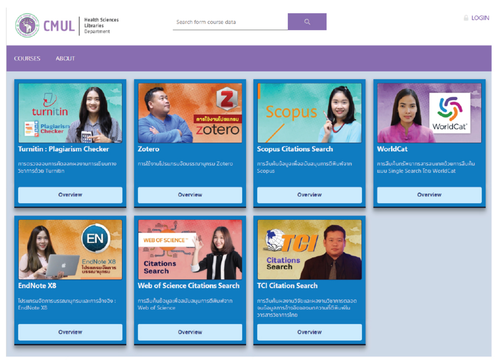


รูปที่ 3 กราฟแสดงจำนวนองค์ความรู้ตั้งแต่ปี 2550-2561



รูปที่ 4 กราฟแสดงเนื้อหาขององค์ความรู้ตั้งแต่ปี 2550-2561

ตัวอย่างองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้เรื่อง Library Course Online : เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นนวัตกรรมด้านบริการที่ สำนักหอสมุดนำไปใช้ในการสอนการรู้สารสนเทศด้วยระบบออนไลน์ที่ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนเนื้อหาได้ตามความต้องการ เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถทบทวนความรู้ และเข้าเรียนในบทเรียนออนไลน์ใหม่ได้อย่างไม่จำกัด แสดงให้เห็นบทบาทและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากผู้สอนเป็นโค้ชในการเรียนรู้ องค์ความรู้ดังกล่าวมีกระบวนการจัดการความรู้ตามแผนภาพที่แสดงนี้





รูปที่ 5 กระบวนการจัดการความรู้เรื่อง Library Course Online : เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา

3. มีชุมชนแนวปฏิบัติที่เกิดจากการรวมกลุ่มของผู้ที่สนใจและปฏิบัติงานในหน้าที่เหมือนกัน ก่อให้เกิดการเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่สนใจร่วมกัน
4. บุคลากรสำนักหอสมุดทั้งในห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะฯ 20 แห่ง มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกิจกรรมพุธสุนทรียเสวนา โดยจัดกิจกรรมในช่วงบ่ายของวันพุธที่ 3 ของเดือน เวลา 13.30 – 16.30 น. เป็นประจำทุก 2 เดือน กิจกรรมนี้สามารถพัฒนาบุคลากรเพื่อนำความรู้และทักษะที่ได้มาใช้ในการพัฒนางาน เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และแบ่งปันให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุด
5. การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดได้รับการยอมรับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เช่น รางวัลวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ด้านการบริหารและการจัดการ ประจำปีการศึกษา 2556 เรื่อง การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันการเรียนรู้ : วิธีปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดโดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น
6. ผลการตรวจสอบและประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุด ด้านการพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันการเรียนรู้เพื่อสร้างให้สำนักหอสมุดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้รับคะแนนการประเมินในระดับดีมาก (5) เป็นประจำทุกปีการศึกษา (CMU-QA)
7. มีการแบ่งปันและกระจายความรู้สู่หน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ
   7.1 การนำเสนอผลงานที่ได้จากการจัดการความรู้ในงานประชุมวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เช่น การนำเสนอเรื่อง "Development of online course for information literacy in field of health Sciences, Chiang Mai University Library" ในการประชุมสภาบรรณารักษ์แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ครั้งที่ 17 “17th Congress of Southeast Asian Librarians” (CONSAL XVII) ณ กรุงเนปิดอว์ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ เป็นต้น
   7.2 การเผยแพร่ประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ เช่น การได้รับเชิญเป็นวิทยากรบรรยาย และการเสวนาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และเป็นสถานที่ให้การศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้แก่หน่วยงานภายนอก
8. ผลการประเมินการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดประจำปี 3 ปีย้อนหลัง ในภาพรวมพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ ในระดับมากถึงมากที่สุดปี

ข้อเสนอแนะ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ดำเนินการจัดการความรู้มาอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปัน อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดยังไม่มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้ในการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และแบ่งปันของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เช่น องค์ความรู้ใหม่ในองค์กร การนำความรู้ไปพัฒนางาน การเรียนรู้ข้ามสายงาน จัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ การสร้างนวัตกรรม เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

1. ด้านการพัฒนาบุคลากร การจัดการความรู้กระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วม มีการทำงานเป็นทีมเห็นได้จากการรวมตัวกันจัดตั้งชุมชนแนวปฏิบัติ ทำให้เกิดวิธีปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ สร้างเวทีให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในองค์กรระหว่างบุคลากรควบคู่กับการรับความรู้จากภายนอก สามารถนำกระบวนการจัดการความรู้ตามวงจรคุณภาพ PDCA ครบทั้งวงจร ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมการให้บริการของสำนักหอสมุดได้อย่างต่อเนื่อง
2. ด้านการพัฒนางาน มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับบริการที่เป็นเลิศ เช่น การจัดการความรู้เรื่อง “ทบทวนการให้บริการของห้องสมุด” เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการร่วมกันของห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ทำให้เกิดการทำงานข้ามสายงานระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่าย/งาน/หน่วย มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานก่อให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป
3. ด้านการพัฒนาองค์กร สำนักหอสมุดมีองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้ ทำให้สามารถรักษาองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กรให้คงอยู่ รวมทั้งมีการนำความรู้ไปต่อยอดให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่าเป็นกลไกขับเคลื่อนที่ส่งผลให้สำนักหอสมุดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสนับสนุน ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศทางวิชาการ
4. ด้านการพัฒนาสังคม นอกจากการจัดการความรู้เพื่อรักษาองค์ความรู้ภายในของสำนักหอสมุดแล้ว ในบทบาทของการเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และชุมชนภาคเหนือ สำนักหอสมุดยังคำนึงถึงการจัดการความรู้เพื่อรักษาองค์ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นไว้ให้แก่คนรุ่นหลัง รวมถึงเปิดโอกาสให้หน่วยงานและชุมชนได้ใช้ความรู้ที่จัดเก็บไปต่อยอด ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของสังคมโดยรวม และพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

