



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

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

กมลศรี ฤกษ์สมุทร (Kamonsri Reaksamuth)¹

น้ำทิพย์ วิภาวิน (Namtip Wipawin)² ชำนาญ เชาวศิริทงษ์ (Chamnan Chowwakeeratipong)³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน นักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ในการเก็บข้อมูลจากคณะทำงานชุมชน นักปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพและปริมณฑล 23 แห่ง จำนวน 431 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าส่วนใหญ่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) รองลงมาเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคลคือ เพื่อนช่วยเพื่อนและการสอนงานผ่านสื่อบุคคลค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านทัศนคติของบุคคล เกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) 3) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ด้านเทคโนโลยีในการสื่อสารคือ ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากร ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 2.47$) รองลงมาคือปัญหาด้านบุคคล ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 2.64$) พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ของบุคลากรมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.20$)

คำสำคัญ ชุมชนนักปฏิบัติ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

¹นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช kamonsri_k@hotmail.com

²รองศาสตราจารย์ ดร.ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช namtipstou@gmail.com

³รองศาสตราจารย์ ประจำแขนงวิชาสารสนเทศ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช chumnan77@hotmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

Abstract

The objective of this research was to study 1) the status of knowledge sharing of the community of practitioners at public university libraries in Bangkok metropolis and the vicinity; 2) the factors influencing knowledge sharing in the community of practitioners at public university libraries in Bangkok metropolis and the vicinity; and 3) the problems related to knowledge sharing in the community of practitioners at public university libraries in Bangkok and the vicinity. This study was a survey research in which data was collected from questionnaires distributed to 431 persons from 23 groups of practitioners at public university libraries in Bangkok metropolis and the vicinity. The sample was 226 persons. The research tools were questionnaires. Statistical used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The results found that 1) regarding the status of knowledge sharing of the community of practitioners at public university libraries in Bangkok metropolis and the vicinity, it was found that, for the most part, there was and exchange of knowledge through electronic media, that were, communication and dissemination of knowledge via information technology and communication through electronic media with a high average ($\bar{x} = 3.97$), followed by an exchange of knowledge through personal media, that were, peer-assisted and personal coaching with a high average ($\bar{x} = 3.80$); 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 ($\bar{x} = 4.18$), followed by the factors in the aspect of personnel's attitude concerning the environment of team working with a help average ($\bar{x} = 4.02$); and 3) the problems of knowledge sharing of the community of practitioners at public institutions of higher education in Bangkok metropolis and the vicinity included problems regarding information technology and communication with a high average ($\bar{x} = 4.13$). It was found that most of the problems regarding technology in communication being that there was no training in the use of new technology for knowledge sharing between personnel with a high average ($\bar{x} = 2.47$) followed by personnel problems with a high average ($\bar{x} = 2.64$). The research indicated that most of the problems regarding personnel were that there was a very heavy work load which resulted in insufficient time for knowledge exchange with a high average ($\bar{x} = 3.20$).

Keywords: Communities of practice, Public university libraries, Knowledge sharing



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

บทนำ

การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพทำให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยองค์กรสนใจประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานและวัฒนธรรมองค์กรมากขึ้น จะเห็นได้จากหลาย ๆ องค์กรได้พยายามผลักดันให้เกิดกระบวนการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ขึ้น แต่การที่จะให้องค์กรแห่งการเรียนรู้ประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องเป็นที่ยอมรับได้ ในการสนับสนุน และได้ในความร่วมมือจากคนในองค์กรด้วย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนเกิดจากการดึงเอาความรู้แฝง (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ของคนในองค์กรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือข้อมูลกันจากการพูดคุยสนทนาด้วยการกำหนดหัวข้อความรู้ที่มีความสำคัญต่อพนักงานและองค์กร โดยความรู้ต่าง ๆ สามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้โดยก่อให้เกิดกระบวนการของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) ขึ้นภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนหรือศึกษาความรู้กันระหว่างการทำงาน หรือสนทนาระหว่างพักนั้นก่อให้เกิดความรู้ทั้งสิ้น ซึ่งเป็นแนวทางการจัดการความรู้ที่เปลี่ยนโครงสร้างของการจัดการความรู้จากที่เคยพยายามเปลี่ยนค่านิยมและพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนรวมถึงวัฒนธรรมขององค์กร ให้พนักงานหันมาเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันไปสู่การจัดการความรู้ด้วยกระบวนการของชุมชนนักปฏิบัติ

ชุมชนนักปฏิบัติ จึงหมายถึง การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันมารวมตัวกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องนั้น เพื่อพัฒนาความรู้ให้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่น่าสนใจนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งชุมชนนักปฏิบัติ มักประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่ 1) Domain เป็นหัวข้อความรู้ที่ชุมชนมีความสนใจหรือการปฏิบัติร่วมกัน 2) Community เป็นกลุ่มคนหรือชุมชนที่รวมตัวกันที่จะศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยด้วยความไว้วางใจกัน 3) Practice เป็นแนวปฏิบัติซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการรวมตัวของสมาชิกชุมชน โดยเป็นความรู้ในรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้ชุมชนนักปฏิบัติ ยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้าง การแลกเปลี่ยนความรู้ และการจัดเก็บความรู้โดยการรวมตัวกันของบุคลากรที่มีความสนใจในสาระและปัญหาพร้อมกันมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์ร่วมกัน (McDermott, R, 2004: 1-2) ในกระบวนการจัดการความรู้ เป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้ โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เพื่อเพิ่มความสามารถ พัฒนาบุคลากรขององค์กรนำไปสู่การพัฒนาในระดับองค์กร (Chong and Choi, 2005)

จากการศึกษางานวิจัย พบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับการชุมชนนักปฏิบัติของบรรณารักษ์ เช่น Belzowski, Ladwig & Miller (2013) ศึกษาเรื่อง ความร่วมมือของชุมชนนักปฏิบัติของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าความร่วมมือของบรรณารักษ์เป็นหัวใจสำคัญสำหรับบรรณารักษ์ด้วยกันเอง เพื่อการดำรงอยู่อย่างมีความหมายต่อสถาบันอุดมศึกษา ปัจจุบันบทบาทบรรณารักษ์มีโอกาสในการเปลี่ยนความเข้าใจในหมู่บรรณารักษ์เองและเปลี่ยนความเข้าใจของคณะและผู้บริหารที่มีต่อบรรณารักษ์ พบว่าที่ใช้ปฏิบัติได้จริงในการวางบทบาทของบรรณารักษ์ให้สามารถมีส่วนร่วมที่ดีขึ้นหรือเป็นหุ้นส่วนที่ดีขึ้นกับคณะ ประการแรก บรรณารักษ์ต้องสร้างสมดุลในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแสดงเอกลักษณ์ของความเป็นบรรณารักษ์ รวมทั้งต้องสร้างกรอบการทำงานที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องประจักษ์ถึงขอบเขตในสายงานอาชีพบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ไม่สามารถสร้างชุมชนทางความรู้และประสบการณ์ของคนอื่น ๆ ได้ถ้าบรรณารักษ์ไม่มีความเข้าใจกรอบของบรรณารักษ์เอง จากการสัมภาษณ์และทบทวนวรรณกรรมพบว่า ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoPs) คือ เครื่องมือสำคัญของบรรณารักษ์ที่สามารถมาใช้ในการพัฒนาและสร้างความยั่งยืนให้แก่เอกลักษณ์ของงานบรรณารักษ์ เมื่อใดที่มีข้อเสนอร่วมกันและการปฏิบัติได้รับและวางแนวทาง ชุมชนนักปฏิบัติจะสามารถอำนวยความสะดวกความร่วมมือบรรณารักษ์และกลุ่มงานทางบรรณารักษ์และ Priti Jain (2007) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในแอฟริกาตะวันออกและแอฟริกาใต้ Zhixian Yi (2008) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้สำหรับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของห้องสมุด : การรับรู้และการใช้ประโยชน์ Maryam Sarrafzadeh, Bill Martin



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

และ Afsaneh Hazeri (2010) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้และการบังคับใช้ที่อาจเกิดขึ้นในห้องสมุด (Knowledge management and its potential applicability for libraries) สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย พบว่า เสาวภา หลิมวิจิตร (2551) ศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” เกสร โพธิ์สุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ของห้องสมุดวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข” ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการในการจัดการความรู้ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ การค้นหาความรู้ การสร้างองค์ความรู้ การจัดระบบความรู้ การประมวลความรู้ และการเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ ส่วนงานวิจัยเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบงานวิจัยในต่างประเทศ เช่น Mehri Parirokh, Farhad Daneshgar และ Rahmatollah Fattahi (2008) ศึกษาเรื่อง “การระบุความต้องการด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (Identifying knowledge-sharing requirements in academic libraries)” Kuang-Liang Liu, Chen-Chi Chang และ In-Lin Hu (2010) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจลักษณะงาน ที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องสมุด (Exploring the effects of task characteristics on knowledge sharing in libraries)” เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรอื่น เช่น วิฑิตพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรม การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน ศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน : กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)” และสนธิ์ ธนสันติ (2552) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารด้านการสอนงาน และมอบหมายงานของผู้บริหารสายสนับสนุนสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในปัจจุบัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะทำงานชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 23 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 431 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 226 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.2 มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.6 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 และสังกัดหน่วยงานบริการสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 13.0
2. สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

2.1 ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนใหญ่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.59$) จำแนกรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) รองลงมาคือ เพื่อนช่วยเพื่อนและการสอนงานผ่านสื่อบุคคลค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.80, 3.79$) ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ การทำฐานความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$)

2.2 ชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่า การเขียนคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานของตนเอง การจัดเก็บความรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.82$) รองลงมาคือ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{x} = 3.63$) และน้อยที่สุดคือ การร่วมเขียนรายงานประจำปีของห้องสมุด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$)

2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การใช้อีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้ และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) รองลงมาคือ การแสวงหาความรู้เกี่ยวข้องกับการทำงานจากระบบฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุดผ่านการจัดทำฐานความรู้ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) และน้อยที่สุดคือ การรวมและบันทึกแหล่งความรู้และบุคคลที่มีความรู้ด้านห้องสมุดไว้ในฐานความรู้ของห้องสมุดผ่านการจัดทำฐานความรู้ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$)

3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อบุคคล พบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ เช่นการอบรมเชิงปฏิบัติการ การเสวนาทางห้องสมุด เป็นต้นผ่านเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อร่วมงานประสบปัญหาในการทำงานผ่านเพื่อนช่วยเพื่อนทำ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{x} = 3.83$) และน้อยที่สุดคือ การเป็นวิทยากรให้ความรู้ผ่านเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$)

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า

3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) จำแนกรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุดทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุดผ่านปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมาคือ บุคลากรทุกคนในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบ LAN อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตผ่านปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{x} = 4.16$) และน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดให้รางวัลและของที่ระลึกแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านปัจจัยด้านองค์กร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$)

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ พบว่า

1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุดทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมาคือ บุคลากรทุกคนในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบ LAN อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) และน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$)

2) ด้านทัศนคติของบุคคล พบว่า การทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมาคือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) และน้อยที่สุดคือ การมีโอกาสนัดพบนัดทบทวนหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

3) ด้านองค์กร พบว่า ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) และน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดให้รางวัลหรือของที่ระลึกแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$)

4) ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า 1) ปัญหาด้านบุคคล พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาส่วนบุคคลในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.64$) โดยปัญหามีทั้งระดับมาก ปานกลาง และน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชุมชนนักปฏิบัติมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.20$) รองลงมาคือ ชุมชนนักปฏิบัติการขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.91$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้สูญเสียความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.23$) 2) ปัญหาด้านองค์กร พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาด้านองค์กรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.66$) โดยปัญหามีทั้งระดับปานกลาง และน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชุมชนนักปฏิบัติขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.90$) รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.85$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ ห้องสมุด มีกฎ ระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟสบุ๊ก, เอ็ม เอส เอ็น อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.24$) 3) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.66$) โดยปัญหามีทั้งระดับปานกลาง และน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.47$) รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.44$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.37$) 4) ปัญหาด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.93$) โดยมีปัญหามีอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่นการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุมการเป็นวิทยากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) รองลงมาคือ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องนั้นๆร่วมกัน) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.01$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ การจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร/สิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.80$)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ โดยการเขียนคู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติงานของตนเองมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ (2550) ได้ศึกษา การทำบัตรบันทึก ระเบียบฐานความรู้ การพัฒนาคัลังความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบรรณารักษ์ผ่านเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น Listserv การพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติทางออนไลน์หรือ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

CoPs การเขียน/ร่วมเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์ (2550), จิรัชฌา วิเชียรปัญญา (2550), และจุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์ (2550)

1.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เช่น อีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก เพื่อแสวงหาความรู้กับผู้อื่นเกี่ยวกับห้องสมุดและเรื่องทั่วไป โดยอยู่ในระดับมากที่สุด การแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากระบบฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด ผลการวิจัยสอดคล้องกับชรัยพร ภูมา (2553), และจิรัชฌา วิเชียรปัญญา (2550) ที่ได้ศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติการจัดทำฐานความรู้ในตัวบุคคล และการบันทึกความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่าง ๆ ไว้ในฐานข้อมูลความรู้ของห้องสมุด

1.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผ่านสื่อบุคคล โดยด้านเวทีสำหรับการเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยวิธีการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการเช่นการอบรมเชิงปฏิบัติการ การเสวนาทางห้องสมุด เป็นต้น มากที่สุด การประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกันโดยใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการ กำหนดประเด็นความรู้ที่ชัดเจน โดยใช้การสื่อสารจัดตั้งเป็นชุมชนนักปฏิบัติซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกันกับคณะทำงานฝ่ายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยสอดคล้องกับฐิติพัฒน์ พิษุทธาพงศ์ (2548), นลินี ธนสันติ (2552), ฐิติพันธุ์ วิมานรัตน์ (2554), และจันทร์จิรา เหลลราช (2558) ได้ศึกษาการประชุม การอบรม และด้านเพื่อนช่วยเพื่อนด้วยการให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงานซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร อยู่ในระบบการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารระดับกลุ่ม ภูมิปัญญาเป็นความรู้ความสามารถ ได้ค้นคว้า รวบรวม และจัดเป็นความรู้ ถ่ายทอด ปรับปรุงจากคนรุ่นหนึ่งมาสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง จนเกิดผลผลิตที่ดี ดังนาม มีคุณค่า มีประโยชน์ สามารถนำมาแก้ปัญหาสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทธนา ก้อนสันทิต (2555) ได้ศึกษาพัฒนาการสื่อสารผ่านงานเว็บชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อการช่วยเหลือ และด้านเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการเป็นวิทยากรให้ความรู้ที่น้อยที่สุด ซึ่งกระบวนการพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติซึ่งครอบคลุมการเตรียมการจัดตั้งชุมชนการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ การอำนวยความสะดวกด้านการดำเนินกิจกรรมของชุมชนนักปฏิบัติที่น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพงศ์ เรืองกุล (2556) ศึกษาชุมชนนักปฏิบัติ: แนวทางการจัดการความรู้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า ด้านการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบในส่วนของผู้ประสานงานนั้นจะเป็นคนที่ทำหน้าที่คอยช่วยเหลืองานธุรการที่ทำให้การดำเนินการของชุมชนเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น ได้แก่ การนัดการประชุม การใช้ห้องสมุด วิทยากรที่ปรึกษา ส่วนด้านอำนวยความสะดวกและจัดหาพื้นที่ การอำนวยความสะดวกคือการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของชุมชนนักปฏิบัติในเรื่องงบประมาณ การเตรียมให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อการประชุม ค่าใช้จ่ายสำหรับวิทยากรภายนอก ค่าใช้จ่ายของผู้ประสานงานหรือธุรการ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.1 ปัจจัยด้านทัศนคติ ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ การทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีมสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติพัฒน์ พิษุทธาพงศ์ (2548) พบว่าส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจังต่อการเสริมสร้างและปลูกฝังพฤติกรรม การแบ่งปันความรู้ของพนักงานด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศต่างๆให้เอื้ออำนวยต่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุดให้ดีขึ้น ผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาทุกคนควรต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการแสดงพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับพนักงาน เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็น ส่งเสริมสนับสนุน และให้คำยกย่องชมเชยเป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเองสูงขึ้น

2.2 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุดสอดคล้องกับ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

งานวิจัยของณัฏฐิ ธนสันติ (2552) การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารด้านการสอนงานและมอบหมายงานของผู้บริหารสายสนับสนุนสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ห้องสมุดมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การจัดประชุม เสวนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติณัฐ วิมานรัตน์ (2554), และจันทร์จิรา เหลลราช (2558) ศึกษาพบว่าวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ใช้คือ การประชุม สัมมนา และเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันของบุคลากรห้องสมุด และห้องสมุดให้รางวัลหรือของที่ระลึกแก่บุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติพัฒน์ พิษุทธาตพงศ์ (2548) พบว่าการแสดงพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับพนักงาน เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็น ส่งเสริมสนับสนุนและให้คำยกย่องชมเชยซึ่งจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเองสูงขึ้นและ แรงจูงใจภายในเกิดจากความต้องการเข้าร่วมเป็นชุมชนนักปฏิบัติเสมือนและแรงจูงใจภายนอกเกิดจากรางวัลที่เป็นสิ่งของ

2.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุดทำให้บุคลากรสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด มากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Herrington A, Jan Herrington, Lisa Kervin, & Brain Ferry (2007), ฐิติพัฒน์ พิษุทธาตพงศ์ (2548), และจันทร์จิรา เหลลราช (2558) พบว่าการศึกษาการพัฒนากระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศให้พนักงานสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีระบบในการแสวงหา ค้นคว้า รวบรวม จัดเก็บอย่างเป็นระบบ มีการเผยแพร่ ถ่ายทอดและกระตุ้นให้พนักงานนำความรู้ไปต่อยอดใช้ประโยชน์ในการทำงานให้มากที่สุด ปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรทุกคนในห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบ LAN อินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ต ชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์ การเรียนรู้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พยัต วุฒิรงค์ (2555) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการสื่อสารและถ่ายโอนความรู้ตลอดเวลาทำให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Community of Practice) ซึ่งช่วยให้การดำเนินการต่างๆมีประสิทธิภาพ และการสนทนาอย่างมีสาระของผู้เรียนแต่ละกลุ่มการพัฒนาชิ้นงานนวัตกรรมให้มีผลดีขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Herrington A, Jan Herrington, Lisa Kervin, & Brain Ferry (2007), จิรัชฌา วิเชียรปัญญา (2550), และชรัยพร ภูมา (2553) ศึกษาเรื่องชุมชนออนไลน์ ส่วนการจัดการความรู้ที่ปรากฏชัดเจน ได้แก่ การจัดทำฐานความรู้ การจัดทำเว็บทำความรู้ การจัดทำแผนที่ผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ และการเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ บทเรียนและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ผู้เชี่ยวชาญ เวิร์กบุ๊กเป็นพื้นที่สะท้อนความคิดเห็น และห้องสมุดมีเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและพอเพียง (เช่นอินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล)

3. ผลการศึกษาปัญหาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3.1 ปัญหาด้านบุคคล ชุมชนนักปฏิบัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาส่วนบุคคลส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกคือชุมชนนักปฏิบัติมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวภา หลิมวิจิตร (2552), และวิญญา วัฒน (2552) พบว่าบุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ มักเชื่อว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเองทำให้พยายามหลีกเลี่ยง และชุมชนนักปฏิบัติการขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ สอดคล้องกับปราณี แสงจันทร์ (2554) , และจันทร์จิรา เหลลราช (2558) พบว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนบุคคลมีปัญหาในด้านความสามารถ และทักษะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมีข้อจำกัดในด้านการเรียนรู้ ประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้สูญเสียความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงานสอดคล้องกับงานวิจัยของวิญญา วัฒน (2552) ศึกษาพบว่าการศึกษาที่สมาชิกรับรู้ว่าการแบ่งปันความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นกิจวัตรที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติ

3.2 ปัญหาด้านองค์กร ชุมชนนักปฏิบัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯและปริมณฑลประสบปัญหาด้านองค์กรส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกคือชุมชนนักปฏิบัติขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา เหลลราช (2557) พบว่าบุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมแต่ไม่สม่ำเสมอ ห้องสมุดไม่มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฐิติณัฐ วิมานรัตน์ (2554) กล่าวว่าแรงจูงใจ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ภายนอกเกิดจากรางวัลที่เป็นสิ่งของ และปัญหาน้อยที่สุดคือ ห้องสมุด มีกฎ ระเบียบข้อห้ามในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางประเภท เช่น เฟสบุ๊ก, เอ็ม เอส เอ็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติณัฐ วิมานรัตน์ (2554) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการใช้เว็บล็อกและกระดานสนทนา พรพจี กาลันสีมา (2552) พบว่าช่องทางการสื่อสารที่ใช้บ่อยคือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3.3 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชุมชนนักปฏิบัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯ และปริมณฑลประสบปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลกระทบต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นหรือไม่เคยใช้ ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี แสงจันทร์ (2554) พบว่าปัญหาที่พบคือห้องสมุดไม่มีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดเพื่อช่วยให้ห้องสมุดปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

3.4 ปัญหาด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชุมชนนักปฏิบัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพฯ และปริมณฑลประสบปัญหาด้านรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกคือเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่นการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม การเป็นวิทยากร การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (การรวมกลุ่มของคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนความรู้ ในเรื่องนั้น ๆ ร่วมกัน) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี แสงจันทร์ (2554) พบว่าปัญหาอุปสรรคในการจัดการความรู้ของชุมชน นักปฏิบัติคือด้านกระบวนการชุมชนนักปฏิบัติไม่มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร หน่วยงานอย่างเป็นระบบ ด้านผู้ปฏิบัติงานพบว่าความสามารถของชุมชนนักปฏิบัติห้องสมุดมีข้อจำกัดในการเรียนรู้แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรกำหนดเป็นนโยบายในการปฏิบัติงานของชุมชนนักปฏิบัติให้เป็นส่วนหนึ่งของภาระงานโดยปลูกจิตสำนึกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร
2. จัดหาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนนักปฏิบัติในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกำหนดรูปแบบที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิเคราะห์เนื้อหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร
2. การพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามความต้องการขององค์กร



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ ศราภรณ์วงศ์ .(2552). การพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- _____. (2550). การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 13, 49-63.
- จิระพงศ์ เรืองกุล. (2557). ชุมชนนักปฏิบัติ: แนวทางการจัดการความรู้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน. FEU ACADEMIC REVIEW, 7(2), 16-24.
- จันทร์จิรา เหลาราช. (2558). การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วารสารอินฟอร์เมชัน, 22(1), 1-10.
- จิรัชมา วิเชียรปัญญา. (2549). การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- _____. (2550). เครื่องมือและเทคนิคทางการจัดการความรู้กับงานบริการวิชาการ. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 13, 32-37.
- จิตติณัฐ วิมานรัตน์. (2554). การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- จิตติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์. (2548). การพัฒนาระบบสมรรถนะของกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ). กรุงเทพฯ: ปูนซีเมนต์ไทย.
- ชรัยพร ภูมา. (2553). การพัฒนารูปแบบยุเร็นนิงโดยใช้แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติและการเรียนรู้แบบโครงการเป็นฐานเพื่อสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีวัสดุศาสตร์สำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- นลินี ธนสันติ. (2552). รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารด้านการสอนงานและมอบหมายงานของผู้บริหารสายสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี: รายงานวิจัยสถาบัน. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร. (2551). นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2547). การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ปราณี ทองสุกใส. (2550). ชุมชนนักปฏิบัติ: Community of practice. วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 13, 78-83.
- ปราณี แสงจันทร์. (2554). การรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- พรพจี กาลันสีมา และเมตตา วิวัฒนานุกูล. (2554). การสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในประเทศไทย. วารสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 29,(1), 50-65.
- พยัต วุฒิรงค์. (2555). 5 สุดยอดองค์กรแห่งนวัตกรรมของไทย: ความแตกต่างภายใต้ความคล้ายคลึงในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบริการศาสตร์.
- มัทธนา ก้อนสันทด. (2555). การพัฒนาเว็บชุมชนนักปฏิบัติ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- วิธัญญา วัฒนโณ. (2552). การแบ่งปันความรู้: พื้นฐานของการจัดการความรู้ในองค์กร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 28,(1), 16-26.
- วีระพจน์ กิมาคม. (2550). ชุมชนนักปฏิบัติ:Community of Practice-CoP. (ออนไลน์). ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2550,



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

- จาก <http://www.kml.or.th/kmi-articles/prof-veecham-panich/75000/intro-to-km-2.html>.
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. (2550). "นานาเรื่องราวการจัดการความรู้." กรุงเทพฯ: ปีม แอดเวอร์ไทซิง.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). "รายงานการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรทางการศึกษาด้วยการจัดการความรู้." กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- เสาวภา หลิมจิตร, และคณะ. (2554). "พฤติกรรมความรู้สารสนเทศของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: รายงานการวิจัย". กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). *การจัดการความรู้แบบบูรณาการ*. 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.
- Bulter, Y. (2000). *Knowledge Management-If Only You Knew What You Knew*. Australian Library Journal. 49(1), 31-43.
- Herrington A, Jan Herrington, Lisa Kervin, & Brian Ferry. (2007). *The Design of an online community of Practice for Beginning Teacher*. Sydney: University of Wollongong.
- 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.
- McAdam, R. and McCreedy, S. (1999). A critical review of Knowledge management models. *The Learning Organization*. 6(3), 91-100.
- McDemott, R. (1999). Nurturing three-dimensional communities of practice. *Knowledge Management Review*. 11, 26-29.
- Nonaka, I. (1994). A Dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*. 5(1), 14-37.
- Nonaka, I and Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-creating Company*. New York: Oxford University Press.
- Wagner, C.G. (2002). The Rise of the Knowledge Manager. *The Futurist*. 36(2), 14-15.
- Wagner, E., McDermott, R. and Snyder, W. (2002). *Cultivating Communities of Practice*. U.S.A.: Harvard Business School Press.