

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กรอบความคิดทางทฤษฎี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการสร้างสรรคองค์ความรู้และการเผยแพร่แหล่งความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

1. การจัดการสมัยใหม่
2. การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการทำงาน
3. การแสวงหาความรู้
4. การสร้างองค์ความรู้
5. การสร้างนวัตกรรมใหม่
6. การจัดการความรู้กับองค์การการเรียนรู้
7. การสร้างภาพลักษณ์
8. การแบ่งปันความรู้
9. การนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้
10. การเผยแพร่แหล่งความรู้
11. การบริหารงานห้องสมุด

การจัดการสมัยใหม่

การจัดการความรู้ในองค์กร ด้านข้อมูล ข่าวสารคือ พลังอำนาจ ที่บุคลากรในองค์กรได้มีส่วนริเริ่มหรือพัฒนาความรู้ ความสามารถในด้านการปฏิบัติงานของตนเองให้เพิ่มขึ้นจนกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ (ประภัสสร วรรณสถิตย์. 2550 : 329 -331) ดังนั้นการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงเป็นการสร้างกระบวนการในการบริหารความรู้ต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กร แต่มีสิ่งยากที่สุดในการจัดการคือ การที่จะสามารถทราบได้ว่าอะไรคือ ความคิดที่อยู่ในสมองของบุคลากร โดยเฉพาะ ในอดีตที่ผ่านมานักวิชาการหลายคนมีความสุขกับข้อมูลที่ค้นพบและได้ทำการตีพิมพ์เผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ผู้คนในสังคมรับทราบซึ่งปัจจุบันข้อมูลกลับมีคุณค่าต่อตัวผู้ค้นพบในรูปของลิขสิทธิ์ทางทรัพย์สินทางปัญญาจึงเป็นสิ่งที่ผู้คนเริ่มให้ความสนใจกันมากขึ้น

อย่างไรก็ตามมีข้อสรุปที่น่าสนใจเกี่ยวกับ การจัดทำกลยุทธ์ที่เริ่มต้นมาจากความรู้ที่มีโดยการเชื่อมโยงเข้ากับระบบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ถ้าจะนำไปใช้จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมให้บุคลากรมีทักษะทางด้านความคิด จนสามารถถ่ายทอดความรู้ต่างๆที่เกิดขึ้นผ่านเครือข่ายของบุคลากรให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้วยการสร้างแรงบันดาลใจที่ต้องทุ่มเทความสามารถให้แก่การปฏิบัติงาน ฉะนั้นความคิดค้นแบบถือว่ามีเอกลักษณ์ของตัวเองเป็นสิ่งท้าทายที่สามารถจะสร้างออกมาได้ แต่ก็มีสาเหตุมาจากการขาดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความคิดค้นแบบหรือเชื่อว่าความคิดต่างๆเป็นสิ่งที่ทุกคนมีอยู่ในตัว จนทำให้เกิดความไม่มั่นใจในสิ่งที่ค้นพบ เนื่องจากขาดประสบการณ์ ดังนั้น วิธีการสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในช่วงที่มีความคิดฟุ้งซัน โดยการให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆรอบตัวที่เกิดขึ้น และมีทักษะในการตั้งคำถาม การแสวงหาทางเลือก ตลอดจนฝึกฝนทักษะในการใช้ความคิด ด้วยการจดบันทึกข้อความหรือคำถามไว้อย่างสม่ำเสมอ

การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการทำงาน

การจัดการความรู้ในส่วนของสมรรถนะระดับต่างๆ (Core Competency) อาภรณ์ ภูววิทย์พันธ์ (2550 : 1-37) กล่าวไว้ว่าการพัฒนาอาชีพของบุคลากรต้องเริ่มตั้งแต่การเข้าทำงานไปจนกระทั่งลาออกนั้น ควรมีแนวคิดการเตรียมดำเนินการพัฒนาและใช้คนให้เกิดประโยชน์โดยกำหนดให้มีแผนระยะสั้น 1-2 ปีกับแผนระยะยาว 5 -10 ปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นการสร้างโอกาสให้รับรู้ถึงความต้องการหรือความคาดหวังในการทำงานของหัวหน้างานที่มีต่อตนเอง ทำให้รู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพว่าจะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานใดได้บ้าง ซึ่งทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องานที่รับผิดชอบ เพราะได้มีส่วนร่วมในการวางแผน รับผิดชอบต่อทิศทางการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน สำหรับการทำอะไรให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด แม้ว่าจะมีศักยภาพ หรือ สมรรถนะที่สะท้อนให้เห็นความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการตามสภาพสังคมปัจจุบันดังนี้

การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างสูงสุดตามความต้องการและรวดเร็ว ต้องขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์สิ่งที่ค้นหา ติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีการให้บริการต่างๆ องค์กรดี เชมมารี รัศมีชูชีพ (2551 : 95 - 96) ให้แนวคิดของการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มักเกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำ ที่พร้อมจะเปลี่ยนแปลงกิจกรรม ในทางที่มีแนวโน้มว่าจะประสบความสำเร็จขององค์กร ตลอดจนทัศนคติของลูกจ้าง ต้องมีทัศนคติตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้

การมุ่งเน้นที่การให้บริการ (Service Focus) ในโลกของการทำธุรกิจสามารถแบ่งกลุ่มธุรกิจออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ 2 กลุ่มคือ ธุรกิจการผลิตและธุรกิจบริการ ทั้งนี้นิยามของธุรกิจบริการกล่าวไว้ว่า ธุรกิจที่ดำเนินการตามกระบวนการของการให้บริการ ไม่ค่อยมีสิ่งที่จะต้องได้ แต่เน้นการส่งมอบให้ลูกค้า เป็นการส่งมอบงานบริการตามที่ถูกสั่งการ และลูกค้าจะได้รับรู้ประสบการณ์จากธุรกิจบริการที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะอย่างไรเช่น การให้บริการของโรงเรียน มหาวิทยาลัย ธนาคาร โรงแรม และโรงพยาบาล เป็นต้น ฉะนั้นความพึงพอใจของลูกค้ามักเกิดจากการทำงานภายในองค์กรอย่างมีรูปแบบ มีระบบ มีมาตรฐาน มิใช่มีแต่เพียงใจรักบริการ (Service Mind) เท่านั้น หากพิจารณาในการให้บริการขององค์กร มีความเข้าใจลูกค้าและให้บริการตามความต้องการของลูกค้าจริงหรือไม่ ซึ่งสามารถถามตัวเองได้ว่า รู้จักลูกค้าขององค์กรดีพอหรือยัง ด้วยคำถามต่อไปนี้ที่จะช่วยให้มองลูกค้าให้ชัดเจนขึ้นคือ ลูกค้าในธุรกิจขององค์กรคือใคร บุคลากรเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าในปัจจุบันจริงหรือไม่ และการพบปะสนทนากับลูกค้าครั้งสุดท้ายเมื่อไร เมื่อทราบการให้บริการลูกค้าด้วยการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ก็สามารถจำแนกลูกค้าที่ต้องการด้วยการหาบริการพิเศษที่แตกต่างให้ ส่วนลูกค้าอื่นๆก็ดูแลตามมาตรฐานบริการตามที่กำหนด การที่จะนำปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานบริการที่เป็นเลิศ ทราบจากเสียงของลูกค้าเป็นผู้บอกว่าบริการของเราเป็นเลิศอย่างแท้จริง ด้วยการบอกปากต่อปากให้มาใช้บริการอีก ถ้าลูกค้ามาใช้บริการแล้วรู้สึกประทับใจจนทำให้เกิดแบรนด์ในงานบริการ ถ้ามองในเชิงบวกก็จะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กร ได้เช่นกัน ฉะนั้นวิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศของหลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ

อย่างไรก็ดีปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุดมีสี่ ข้อได้แก่ พนักงาน เป็นผู้สร้างมูลค่าเพิ่มต่างๆในธุรกิจจนเป็นมาตรฐานที่ ทำให้ต้องคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติมาทำงาน ฝึกฝนและพัฒนาความรับผิดชอบในงานให้สูงขึ้น ส่วนโปรแกรมซอฟต์แวร์คือเครื่องมือที่ช่วยในการทำงานของพนักงานเช่นค้นหาข้อมูลให้ลูกค้า แสดงข้อมูลเพื่อตอบคำถามของลูกค้าหรือ นำเสนอบริการใหม่ๆที่ตอบสนองการบริการให้โดนใจลูกค้าในแต่ละบุคคล เป็นต้น ซึ่งในการบริหารจัดการสามารถใช้ซอฟต์แวร์ประมวลผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ทันที ช่วยทำให้รวดเร็ว และง่าย สำหรับมาตรฐานการทำงาน เป็นสิ่งที่บอกว่าพนักงานต้องทำงานอะไรบ้างตามขั้นตอน และการจัดทำมาตรฐานการทำงานเป็นหลักและให้แนวทางแก่พนักงาน บางครั้งก็ไม่สามารถครอบคลุมการทำงานได้ทั้งหมดในสิ่งต่อไปนี้เช่น การยิ้มแย้ม ความสุภาพ หรือการตัดสินใจในการให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้า สิ่งเหล่านี้ต้องอยู่ในดุลยพินิจของพนักงาน ดังนั้นหากไม่จัดทำมาตรฐานขึ้น พนักงานที่ให้บริการทุกคนก็จะไม่รู้ว่าจะต้องอ้างอิงอะไร อะไรคือสิ่งที่ทำได้และไม่ควรทำ ทุกคนจะสับสน ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีความไม่แน่นอน ประเด็นสุดท้ายคือวัฒนธรรมการบริการ ถ้า

การปฏิบัติงานต้องอาศัยปัจจัยข้างต้นทั้ง 3 ด้านจนเคยชินและเป็นนิสัยคล้ายๆกันทุกคน ย่อมทำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กรที่มีการบริการเป็นรูปแบบเดียวกัน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลา ไม่สามารถสร้างเสร็จภายในหนึ่งปีและต้องทำอย่างต่อเนื่อง ด้วยการมุ่งมั่นธำรงรักษาให้ได้อย่างสม่ำเสมอซึ่งจะสะท้อนถึงแบรนด์ในองค์กร เพราะจะเป็นมูลค่าที่เหนือกว่ามูลค่าราคาในการบริการ ด้วยมูลค่าของแบรนด์ในองค์กรนั้นๆจะเป็นสิ่งจูงใจที่ลูกค้าซื้อซ้ำและบอกต่อในธุรกิจบริการที่เป็นเลิศ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. 2549 : 9 -121)

การมุ่งเน้นที่ผลงาน (Result Focus) เป็นการบริหารการกระทำทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานทุกระดับในองค์กรเช่น ของแต่ละคน ทีมงาน และหน่วยงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลงานขององค์กรให้ได้ตามเป้าหมายและมีผลงานตามกรอบแนวคิดที่ตกลงกันไว้ ส่วนข้อดีที่เป็นการช่วยให้องค์กรสามารถค้นหาจุดอ่อนจุดแข็งของพนักงานแต่ละคน และเพิ่มศักยภาพที่ควรปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนสำหรับนำไปสู่การพัฒนาเพื่อให้อาจมีความสามารถพร้อมที่จะรับงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น

การมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ (Relation Focus) โดยเป็นการแสวงหาโอกาสให้รู้จักคนใหม่เพื่อเป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นๆ ตลอดจนการได้รับข้อมูลและความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ด้วยการมีตัวแทนสำหรับการถ่ายทอดความรู้ที่ประสบผลสำเร็จ

การทำงานเป็นทีม (Team Working) ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้วยการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกันเป็นการ สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจและ เพื่อผลักดันให้ทีมนำความรู้มาช่วยแก้ไขปัญหามาตามทักษะที่มีมาจัดการใช้ให้เกิดประโยชน์ อย่างไรก็ตาม ไรก็ดีต้องให้เกียรติผู้นำและทีมงานในการก้าวไปสู่เป้าหมาย รวมถึงผลสำเร็จของทีมงาน ซึ่งบุญทัน ดอกไธสง (2540 : 145) ได้กล่าวว่า ความเข้าใจในบทบาทการบริหารแบบมีส่วนร่วมคือให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในอำนาจการตัดสินใจ ร่วมกับผู้บังคับบัญชาเช่น การพบปะกันเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุตลอดจนเพื่อแนะนำทางออกและทำการแก้ไขได้ เป็นต้น

ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) เป็นการเลือกใช้ข้อความและคำพูดในการเขียนเพื่อการสื่อสารให้ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มบุคคล เวลาและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน โดยมุ่งหวัง เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและเห็นภาพของกลุ่มบุคคลในระดับที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ส่วนอีกมุมมองหนึ่งการสื่อสารให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีความชัดเจนจนสามารถตอบโจทย์ต่อการทำงานได้ว่าวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร มุ่งหน้าไปคืออะไรและที่เป็นอยู่ทุกวันเพื่ออะไร ซึ่งจะทำได้ทำให้สามารถเชื่อมโยงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องเข้ากับเป้าหมายได้ นอกเหนือจากการสื่อสาร

ภายในองค์กรแล้วการสื่อสารต่างๆไปในระหว่างวันทำการก็ส่งผลต่อการทำงานให้ที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน ทั้งนี้อาจใช้ช่องทางด้วยการพูดเพื่อสั่งการและรับฟังข้อมูลให้มากจากลูกน้อง เก็บรายละเอียดของข้อมูลให้มากที่สุดก่อนที่จะนำไปตัดสินใจ หรือใช้การเขียนคำสั่งหรือแนวทางในการปฏิบัติ เป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อมีการสื่อสารเป็นทอดๆไปสู่ระดับต่างๆภายในองค์กร (ชัยเสถียร พรหมศรี. ม.ป.ป : 147 – 1)

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นการคิดหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ๆในการปรับปรุงงานหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ลักษณะพฤติกรรมของคนที่จะนำเสนอแนวคิดใหม่ๆด้วยการนำความคิดมาใช้ในการแก้ไขปัญหาการทำงานประจำวัน แล้วสามารถเสนอต่อทีมงานและได้รับการยอมรับ เพราะเป็นรูปแบบสำหรับพิจารณาการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยหาความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้รับจากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งมีการกระตุ้นแรงจูงใจให้ผู้อื่นนำเสนอข้อมูลเพื่อมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพิ่มเติม (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2550 : 249) อย่างไรก็ดีการคิดสร้างสรรค์ แม้จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและอยู่ในตัวของคนโดยธรรมชาติ ซึ่งจะมีพฤติกรรมแสดงออกอันเกิดจากแรงบันดาลใจหรือการแก้ปัญหา หรือการปรับปรุงเรื่องต่างๆ ตามแนวคิดของประสาธ อิศรปริดา (อ้างถึงใน ลักษณะ สรวิวัฒน์. 2549 : 134) หมายความว่า เป็นความสามารถในการคิดสิ่งแปลกใหม่ในมุมมองต่างๆที่มีประโยชน์ และมีคุณค่าแตกต่างกับแนวคิดของเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2545) ให้แก่ว่าการคิดสร้างสรรค์มี สามลักษณะคือ ลักษณะแรกความคิดแง่บวก (Positive Thinking) เป็นการพูดที่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยมากกว่าวิธีคิดตรงกันข้าม ส่วนลักษณะที่สองการคิดแง่ลบ (Negative Thinking) ควรเป็นการคิดที่ไม่ทำลายล้างแต่มุ่งเสริมสร้างให้ดีขึ้นและนำไปใช้ได้ สำหรับลักษณะที่สาม การคิดสร้างสิ่งใหม่ๆ (Creative Thinking) เป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม

นอกจากที่กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ ของนักวิชาการและนักจิตวิทยา ได้ให้ข้อคิดเสนอไว้ 3 ลักษณะเช่นกันดังนี้ ความคิดริเริ่มเป็นความคิดแปลกใหม่ ไม่ซ้ำแบบใคร อาจต้องอาศัยจินตนาการเพื่อประยุกต์การสร้างผลงาน ส่วนลักษณะความคิดแบบคล่องแคล่ว เป็นความสามารถที่จะคิดหาคำตอบในเรื่อง ทำให้ทราบปริมาณของความคิดมีเท่าไร สำหรับลักษณะความคิดยืดหยุ่นจะเป็นตัวเสริมให้ความคิดคล่องตัวและแตกต่างออกไปเพื่อหลีกเลี่ยง การซ้ำซากจำเจ คิดได้หลากหลายในการหาคำตอบ จึงกล่าวโดยนัยว่าความคิดยืดหยุ่นเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์

การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation) เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์และสังคม จากความคิดใหม่ที่เป็นการทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นรอบตัวให้กลายเป็น โอกาสและถ่ายทอดไปสู่แนวคิดใหม่ที่ทำให้เกิด

ประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ทั้งนี้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติได้แบ่งประเภทของนวัตกรรมออกเป็น สอง ประเภทคือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นกับนวัตกรรมกระบวนการ เป็นการพัฒนากระบวนการหรือวิธีการที่แตกต่างไปจากเดิมเพื่อให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2549 : 3) อาจกล่าวได้ว่านวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่เน้นการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้เช่น การเปลี่ยนใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยหรือการใช้ระบบอัตโนมัติ เป็นต้น

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เป็นตัวแปรหลักที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จากปัจจัยที่ว่า พนักงานที่มีทักษะและมีความรู้มีผลต่อการให้กิจการที่มีผลผลิตและความรู้ที่แตกต่างกันทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายเดียวกันได้ (ครักเกอร์ม, ปีเตอร์ เอฟ. 2551 : 352) ดังนั้น

การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นองค์ความรู้ในการประกอบธุรกิจด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะเป็นการค่อยๆเป็นค่อยๆไปเน้นที่คนเช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน และไม่ต้องใช้การลงทุนสูง ดังนั้น การทำเป็นวงจรซ้ำๆ เพื่อลดภาระงานที่ไม่จำเป็นออกไป ช่วยให้คนงานรู้จักงานอย่างครบวงจร ทำให้เห็นภาพรวมที่เรียกว่า PDCA (Plan - Do – Check – Act)

จึงสรุปได้ว่าการคิดอย่างไรให้ไปสู่ความสำเร็จนั้นควร คิดให้สำเร็จโดยมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมาย ใช้สติปัญญาและพูดเชิงบวกให้เป็นนิสัย ดังนั้น ถ้าการคิดสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ มักเริ่มต้นที่คิดวางแผนการทำงานทุกขั้นตอนโดยมีขนาดของความคิดเป็นตัวเชื่อม เพื่อให้คิดอย่างมีวิสัยทัศน์ โดยพิจารณาจากการคิดคาดการณ์ไกล ตามสภาวะแวดล้อมที่จะมีผลกระทบในการคิดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน เมื่อไม่สำเร็จจะสามารถแก้ไขได้ แม้ว่าความคิดสร้างสรรค์ในลักษณะต่างๆเป็นความคิดแบบริเริ่มของบุคคลผสมผสานการคิดหลายทิศทาง สามารถปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่างๆที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพ ด้วยการคิดค้นสิ่งใหม่ๆที่ไม่ซ้ำกับผู้อื่น

การจัดการความรู้ในส่วนของสมรรถนะการบริหารบทบาท

การจัดการความรู้ในส่วนของสมรรถนะการบริหารบทบาท (Role - Based) เป็นการสะท้อนให้เห็นทักษะในการบริหารจัดการงานต่างๆที่เป็นความสามารถมีได้ทั้งระดับผู้บริหารและระดับเจ้าหน้าที่โดยแตกต่างกันตามบทบาทของหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

ความเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในเรื่องของวิสัยทัศน์ร่วมกับพนักงานขององค์กร เพื่อให้แสดงความ

ชื่อศัสต์สุจริต โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ในการทำงานและสร้างความแน่ใจต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตามการเป็นผู้นำในยุคโลกาภิวัตน์จึงมีคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการได้แก่ การคิดแบบโลกาภิวัตน์ (Thinking Globally) ผู้นำต้องมีความเข้าใจในเรื่องการขยายตัวทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม กฎหมาย และการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงโดยเล็งเห็นเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Appreciating Cultural Diversity) เป็นการมองเห็นความหลากหลายของเรื่องรูปแบบการเป็นผู้นำ พฤติกรรมและค่านิยมส่วนตัวบุคคลจะช่วยให้เข้าใจมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้มีแนวทางการพัฒนาความชำนาญทางด้านเทคโนโลยี (Developing Technology Savvy) และการติดต่อสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกต่อการใช้เป็นทักษะสำคัญของการเป็นผู้นำ โดยเฉพาะการสร้างคู่ค้าธุรกิจและพันธมิตร (Building Partnerships and Alliances) จะเป็นการพยายามสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ที่ใช้ประโยชน์จากคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจในการสนับสนุนองค์กรเพื่อนำไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมในการเป็นผู้นำ (Sharing Leadership) จึงเป็นเรื่องที่จำเป็น เพราะผู้นำไม่สามารถที่จะตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียวแต่ต้องสร้างบรรยากาศที่ผู้นำคนอื่นให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลให้เกิดขึ้นให้ได้ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. 79 – 84)

การวางแผนและการจัดการ (Planning and Organizing) ในการดำเนินงานสิ่งทีผู้บริหารสามารถมองเห็นปัญหาโดยไม่ได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กรทั้งทางตรงหรือทางอ้อม จึงมีความจำเป็นต้องวางแผนเป้าหมายหลัก และแนวทางการปฏิบัติงานกิจกรรมไว้ล่วงหน้า เพราะการวางแผนคือการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอนาคตด้วยวิธีการที่ดีที่สุด ประหยัดและมีประสิทธิภาพ จากการใช้ข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง หรือหลักฐานเพื่อสามารถใช้พยากรณ์ล่วงหน้าว่าต้องทำอะไร เมื่อไร อย่างไร และใครเป็นผู้กระทำ (วิเชียร วิทษอุดม. 2550 : 32-33) แม้ว่าปัจจัยสำคัญของการวางแผนได้แก่ วัตถุประสงค์ ที่คาดหวังของผู้บริหารในอนาคตได้กำหนดสิ่งที่ต้องการ โดยมีกิจกรรมเฉพาะเพื่อให้แผนงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และใช้ทรัพยากรที่จัดสรรชนิดและจำนวนตามความต้องการใช้ ทั้งนี้ระดับของการวางแผนสามารถกระทำได้ 2 แนวทางคือ หนึ่งยึดหลักสายงานของการบังคับบัญชา และสองยึดการมองจากมุมกว้างมาสู่จุดที่แคบ ตามหลักลักษณะของโครงสร้างขององค์กร จึงสรุปได้ว่าผู้บริหารระดับสูงจะวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ส่วนผู้บริหารในระดับกลางจะวางแผนยุทธวิธี (Tactical Planning) สำหรับผู้บริหารระดับล่างจะวางแผนปฏิบัติการ (Operating Planning) นอกจากนี้สิ่งทีสำคัญในการบริหารให้สามารถดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือการจัดการเป็นการร่วมกิจกรรมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมกันเพื่อเป้าหมายเดียวกันให้งานดำเนินลุล่วง

การตัดสินใจ (Decision Making) ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ต้องให้ความสำคัญกับสิ่งที่มีความสำคัญและมองหาความราบรื่นของสถานการณ์ ทำให้มีขั้นตอนการแบ่งประเภทของปัญหา พิจารณาว่าเป็นปัญหาทั่วไปใช่หรือไม่ กับการให้คำนิยามของปัญหาว่ากำลังรับมือเรื่องกับอะไร ฉะนั้นการตัดสินใจเป็นภาระหน้าที่สำคัญและเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานทุกๆ เรื่องทุกๆกรณี หากตัดสินใจผิดพลาดก็จะเสียหาย จึงต้องตระหนักที่จะใช้อุปกรณ์เสริมสร้างการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งลักษณะของสถานการณ์ของการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของรูปแบบการตัดสินใจเช่น การตัดสินใจที่ใช้วิธีการตัดสินใจโดยให้สมาชิกใช้จิตสำนึกหรือใช้เหตุผล กับการตัดสินใจโดยแบ่งที่มาของลักษณะผู้มีอำนาจในระดับสูงเป็นผู้ตัดสินใจ ผู้ได้บังคับบัญชาเสนอมา หรือผู้บริหารคิดริเริ่มขึ้นเอง ถ้าหากผู้บริหารใช้ความเคยชินที่ได้เคยปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องตัดสินใจภายใต้การถูกรอรับงำ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นล้วนเป็นอุปสรรคที่ทำให้การตัดสินใจมีข้อบกพร่องในระยะยาวได้เช่น การตัดสินใจโดยมองผลในระยะสั้น กับการคิดตัดสินใจด้วยวิธีการง่ายๆหรือเชื่อประสบการณ์ของตนมากเกินไป

การสร้างทีมงาน (Team Building) การทำงานเป็นกลุ่มหรือทีม เป็นสิ่งสำคัญของการพัฒนาทีมงานถ้าให้บรรลุผลขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของการ สร้างวัฒนธรรมใหม่ให้แก่สมาชิกภายในองค์กร และช่วยให้สมาชิกเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถหรือทักษะ การทำงานเป็นทีมมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างเป้าหมายของกลุ่มด้วยกันโดยมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นถึงปัญหา ความคิดริเริ่ม และการแก้ปัญหาของกลุ่ม ดังนั้นวิธีการทำเช่นนี้ย่อมขึ้นกับ ความเข้าใจและรับผิดชอบร่วมกัน ติดต่อกสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีความไว้วางใจกันและกัน สนับสนุนร่วมมือกัน เพื่อบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ทักษะของบุคคลของทุกกลุ่มให้เป็นประโยชน์ (อรุณ รักธรรม. 2540 : 267 - 268) อย่างไรก็ตามวิธีการเปลี่ยนแปลงคนที่ทำงานตามลำพังมาสู่การทำงานเป็นทีมต้องมีการเลือกสมาชิก ที่มีทักษะที่เหมาะสมกับงานและใช้ความสามารถส่วนตัว ฝึกฝนความชำนาญ และใช้ระบบการให้รางวัลกระตุ้นความพยายามในการร่วมมือกันเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญใหม่ๆซึ่งทีมงานต้องการและยังขาดอยู่

การบริหารทรัพยากร (Resource Management) การพัฒนาทุนทางบุคลากรในองค์กรเป็นเรื่องของความสามารถในการเก็บรักษาคนเก่งๆ หรือคนที่เหมาะสมไว้ ได้มีความสำคัญที่ผู้บริหารควรสร้างความสมดุลระหว่างคุณค่าที่พนักงานต้องการและคุณค่าดังกล่าวองค์กรสามารถให้ได้หรือไม่ อย่างไรก็ตามการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตและการบริการสามารถแบ่งได้สอง ประเภทคือ ทรัพยากรบุคคล (บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน) กับ ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งที่สนับสนุนในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงหลักการ เรื่องความต้องการใช้ทรัพยากร ต้องจัดสรร

จำนวน ขนาด คุณภาพ ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของหน่วยงานในการสร้างผลงานโดยมีระยะเวลาของการใช้ทรัพยากรและการเพิ่มปริมาณคุณภาพ เพื่อใช้ในกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการวางแผนจัดสรรทรัพยากรทั้งระยะสั้นหรือระยะยาวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยใช้ต้นทุนต่ำและมีความสอดคล้องกับแผนงานภายในองค์กร

การแก้ปัญหา (Problem Solving) การตัดสินใจเป็นขบวนการในการแก้ปัญหา ประกอบด้วย การกำหนดปัญหาที่เป็นขั้นตอนในการกำหนดหรือนิยามปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนการออกแบบเป็นขั้นตอนในการสร้างรูปแบบเพื่อแทนตัวระบบจริงและกำหนดเงื่อนไขแบบต่างๆเพื่อทำการพัฒนาทางเลือกต่างๆ แม้ว่าการเลือกจะเป็นขั้นตอนในการเลือกชุดของทางเลือกที่จะนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและทำการทดลองกับทางเลือกพื้นฐานและทางเลือกที่สมเหตุสมผล ก่อนนำไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนกับทางเลือกที่เลือกไว้มาปฏิบัติจริง เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจนถึงการตรวจสอบเป็นขั้นตอนที่ผู้ตัดสินใจทำการประเมินผลทางเลือกที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหา

การติดตามงาน (Follow Up) เป็นการกำหนดวิธีการ แหล่งข้อมูลและความถี่ในการในการติดตามงาน รวมทั้งการกระตุ้นแรงจูงใจให้ผู้อื่นทำงานให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนการแจ้งผลความก้าวหน้าของงานได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ฉะนั้นพฤติกรรมที่สะท้อนออกมา มี 5 ระดับดังนี้ ระดับ 1 ไม่รายงานผลการติดตามงานต้องให้หัวหน้างานสอบถามก่อนเสมอ ระดับ 2 ให้ข้อมูลจากการติดตามงานไม่ครบถ้วน ต้องมีการติดตามงานจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลเดิมมากกว่าหนึ่งครั้ง ระดับ 3 รายงานผลการติดตามให้หัวหน้าและทีมงานรับทราบเสมอ ระดับ 4 วางแผนการติดตามให้แก่สมาชิกในทีม ระดับ 5 เสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจะมีผลทำให้การทำงานของตนล่าช้าไปด้วย เพราะนั้นในการติดตามผลความคืบหน้าของการทำตามคำสั่งงานให้ไปดำเนินการ เนื่องจากบางครั้งอาจมีการดำเนินการที่ผิดไปจากคำสั่งงานได้ เมื่อเกิดกรณีดังกล่าวขึ้น หัวหน้างานสามารถช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ลูกน้อง ให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในการวางแผน เตรียมการสั่งงาน จำเป็นต้องคิดถึงแผนหรือติดตามผลด้วย สำหรับวิธีการในการสั่งงานมีทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและสั่งด้วยวาจา (ศูนย์รวมข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์. 2553 : 1)

การจัดการความรู้ในส่วนของสมรรถนะความรับผิดชอบในการทำงาน

การจัดการความรู้ในส่วนของสมรรถนะความรับผิดชอบในการทำงาน (Job - Based) เป็นการสะท้อนของความสามารถในงานเรื่อง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆที่มีความแตกต่างกันในหน้าที่การงานของบุคลากรที่เกิดขึ้นจริงตามที่ได้รับมอบหมาย จึงควรกำหนดความสามารถของตำแหน่งงานนั้นๆ ไว้ เช่น

ความรู้ในสินค้า (Product Knowledge) การให้ความรู้ในด้านข้อมูลของสินค้าและบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เพราะผู้บริโภคจะรู้จักและเกิดความรู้ในสินค้าจากข้อมูลบนจอคอมพิวเตอร์ หรือการสื่อสาร 2 ทางที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถโต้ตอบกันได้ทันที นอกจากนี้การตลาดอิเล็กทรอนิกส์เป็นกิจกรรมที่นักการตลาดสามารถติดต่อกับผู้บริโภคได้ทั่วโลกและตลอดเวลา ซึ่งมีเครื่องมือในการทำตลาด ได้แก่ WWW. ที่มีการติดต่อด้วยการจัดทำเว็บไซต์เพื่อขายสินค้า หรือการประชาสัมพันธ์ หรือส่งอีเมลล์ข้อมูลไปยังลูกค้า หรือ การใช้ Mailing List สำหรับใช้กับกลุ่มของบุคคลที่มีความสนใจเรื่องเดียวกัน ส่วน Web Board เป็นกระดานข่าวให้ผู้คนเข้ามาเสนอแนวความคิดหรือพูดคุยกัน ปัจจุบันการสร้างคุณค่าให้แก่ตราห้อยเป็นปัจจัยทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลต่อการให้ความสำคัญในตราห้อยของผู้บริโภค โดยหันมาให้ความสำคัญที่คุณค่าในการจ่ายซื้อสินค้ามากกว่าภาพลักษณ์

ความรู้เกี่ยวกับหลักการตลาด (Marketing Knowledge) การตลาดเป็นกระบวนการทางสังคมที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลและกลุ่ม ด้วยการแลกเปลี่ยนคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งกันและกัน ปัจจุบันการคิดค่ามาตรฐานกลางที่ใช้อำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการใช้เงินตรา เพราะการตลาดช่วยสร้างรายได้เพิ่มขึ้นและเป็นการสร้างความสัมพันธ์เพื่อสร้างความพอใจในระยะยาว กับกลุ่มลูกค้าและเครือข่าย ดังนั้นทางการตลาด จึงมีองค์ประกอบของธุรกิจที่ผู้มีส่วนได้เสียกับธุรกิจ (Stakeholders) ด้วยการจัดการทางการตลาดเพื่อเป็นการวางแผนและดำเนินการตามแนวคิดด้าน ราคา การส่งเสริมการตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย ที่นักการตลาดต้องให้มี 3 ประเภทคือ ช่องทางที่ 1 การติดต่อสื่อสาร ในการส่งและรับข่าวสารจากลูกค้าเช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์และสื่ออื่นๆ ส่วนช่องทางที่ 2 การจัดจำหน่าย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ถึงมือผู้ซื้อ ได้แก่ ผู้จัดจำหน่าย (Distributors) ผู้ค้าส่ง (Wholesalers) ผู้ค้าปลีก (Retailers) และตัวแทน (Agents) ที่มีสินค้าบริการ โดยเน้นการสร้างพึงพอใจของบุคคลและกลุ่มเป้าหมายขององค์กร สำหรับช่องทางที่ 3 การบริการ นักการตลาดใช้ช่องทางการบริการในการดำเนินธุรกรรมกับผู้ซื้อที่มีศักยภาพประกอบด้วย คลังสินค้า ธนาคาร บริษัทประกันภัย บริษัทขนส่ง เป็นต้น (ปราณี เอี่ยมลลออกกิติ. 2551 : 1- 13)

ในการแข่งขันทางการตลาดมีการใช้เกณฑ์ตามระดับการทดแทนของผลิตภัณฑ์ดังนี้ การแข่งขันด้านตราผลิตภัณฑ์ (Brand Competition) มุ่งเสนอผลิตภัณฑ์ที่คล้ายกันให้แก่ลูกค้ากลุ่มเดียวกันในราคาที่ไม่ใกล้เคียงกัน ซึ่งต่างจากการแข่งขันด้านรูปแบบ ที่มองภาพคู่แข่งเป็นธุรกิจที่สามารถสนองความต้องการระดับเดียวกัน ฉะนั้น ผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างกันอย่างมาก จากกรณีการทำธุรกิจที่สนใจสร้างความแตกต่างด้านบริการ ให้เหนือกว่าคู่แข่งเช่น ตัวอย่างเช่น การจัดส่ง

ผลิตภัณฑ์ตรงเวลา ตอบข้อซักถามด้วยความรวดเร็วและชัดเจน หรือรีบแก้ปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าทันทีทันใด

ความรู้เกี่ยวกับการสร้างเครือข่าย (Networking) เป็นการเชื่อมโยงของกลุ่มของคนหรือองค์กรที่สมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกันหรือทำกิจกรรมร่วมกัน มีความอิสระเท่าเทียมกัน เคารพสิทธิ ความเชื่อถือ ความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน เครือข่ายมีองค์ประกอบสำคัญ 7 อย่างคือ มีการรับรู้และมุมมองที่เหมือนกัน มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีความสนใจหรือมีผลประโยชน์ร่วมกัน การมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในเครือข่าย มีการเกื้อหนุนพึ่งพากัน มีการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน ตลอดจนมีปฏิสัมพันธ์กันในเชิงแลกเปลี่ยน ฉะนั้นปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายมี ลักษณะเช่น เครือข่ายที่เกิดโดยธรรมชาติ มักเกิดจากการที่ผู้คนมีใจตรงกัน มารวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ร่วมกัน แสวงหาทางเลือกใหม่ที่คิดว่าเครือข่ายประเภทนี้มักใช้เวลาก่อร่างสร้างตัวที่ยาวนานและเข้มแข็ง ยั่งยืน สำหรับเครือข่ายจัดตั้งมักเกี่ยวพันกับนโยบายหรือการดำเนินงานของภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ สมาชิกที่เข้าร่วมเครือข่ายไม่มีพื้นฐาน ความต้องการ ความคิด ความเข้าใจที่ตรงกันมาก่อนที่จะรวมตัวกันแต่ เป็นการทำงานเฉพาะกิจ ชั่วคราว ไม่มีความต่อเนื่อง

ดังนั้น การสร้างเครือข่ายต้องคำนึงว่าเครือข่ายเป็นกระบวนการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ การทำเครือข่ายต้องมี LINK หมายถึง การเชื่อมโยง ในความหมายทางภาษาอังกฤษ ดังนี้ L (Learning) หมายถึง การเรียนรู้ , I (Investment) หมายถึง การลงทุน , N (Nature) หมายถึง การฟูมฟักหรือธำรง G (K) Give การรักษาสัมพันธภาพ จึงอาจกล่าวได้ว่าการสร้างเครือข่าย ทำให้มีการติดต่อสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและการร่วมมือด้วยความสมัครใจ มีการอำนวยความสะดวกให้สมาชิกในเครือข่าย ฉันทน์เพื่อน ที่ต่างก็มีความเป็นอิสระ

ความรู้การประสานงาน (Coordination) คือการที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์กรทำงานร่วมกันกับบุคคลและหน่วยงานอื่น เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำต่อเนื่อง สอดคล้องกันไปเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ อย่งไรก็ตามการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดเห็นตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลาและกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น องค์ประกอบของการประสานงานที่สำคัญได้แก่ ความร่วมมือ โดยสร้างสัมพันธ์ภายในการทำงานและอาศัยความเข้าใจหรือตกลงร่วมกัน จึงหะเวลา ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามเวลาที่ตกลงกันไว้ให้ตรงเวลา จึงต้องมีความสอดคล้อง โดยพิจารณาความพอเหมาะพอดี ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน จนทำให้ระบบการ

สื่อสารที่ใช้กลายเป็นความเข้าใจตรงกันได้อย่างรวดเร็วและราบรื่นในการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ฉะนั้นผู้ประสานงานต้องสามารถดึงอีกฝ่ายเข้าร่วมทำงานและสามารถขอความร่วมมือ เพื่อไปสู่ จุดหมายเดียวกัน (วัลภา ทับแก้ว, 2553 : 1-2)

ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Knowledge) เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ทั้งด้านคอมพิวเตอร์ การสื่อสารไร้สาย เทคโนโลยีการส่งผ่าน ข้อมูล รวมถึงการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในเชิงพาณิชย์ เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศในปัจจุบัน ประกอบด้วย ระบบประมวลผลข้อมูล (Data Processing System) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System) และระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems) เป็นต้น การนำข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้วมาใช้ประโยชน์ สารสนเทศ ต้องมีคุณสมบัติ ในด้านความถูกต้อง ความทันต่อการใช้งาน ความสมบูรณ์ ความกะทัดรัด ตรงกับ ความต้องการที่สามารถสื่อความหมายได้ และเป็นที่ยอมรับได้ในรูปแบบรายงาน ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหวข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความ แม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ ดังแผนภาพแสดงกระบวนการจัดการ ระบบสารสนเทศ



ภาพประกอบ 1. แผนภาพแสดงกระบวนการจัดการระบบสารสนเทศ

(แหล่งที่มา : <http://www.google.co.th/search>)

จึงสรุปได้ว่า สมรรถภาพหลักด้านความสามารถในการใช้ทักษะเพื่อบริหารทรัพยากร องค์กรให้มีความเป็นเอกลักษณะ เพิ่มคุณค่าให้ลูกค้าและความแตกต่าง ควรมีการเชื่อมต่อกับ กิจกรรมภายใน อย่างไรก็ตามการจัดการทักษะมักเกี่ยวกับการผสมผสานเทคโนโลยีหลายอย่างเข้าด้วยกัน พร้อมทั้งการรวบรวมหน้าที่ต่างๆเข้าด้วยกัน ภายใต้คุณสมบัติของการจินตนาการ จึงทำให้ ความรู้กับความคิดเป็นปัจจัยคู่กันในการทำงาน และความคิดนั้นเป็นตัวการที่จะนำความรู้มาใช้ให้เกิดผล การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการสร้างความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน ซึ่งจ๊ะจิดด์ บุนนาค (2545 : 45 -58) กล่าวไว้ว่าแนวคิดในการบริหารกลยุทธ์แบบ Resource – Based View

ตัวทรัพยากรควรมีคุณลักษณะ 4 ประการสำคัญคือ ประการแรก ทรัพยากรสร้างมูลค่าเพิ่ม ที่ลูกค้าได้ส่วนเพิ่มประโยชน์จากสินค้า ประการที่สอง ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่เป็นสิ่งหายาก ตัวอย่างการได้รับสัมปทาน ได้รับสิทธิบัตร ประการที่สาม ทรัพยากรที่มีอยู่เป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก เนื่องด้วยทรัพยากรนั้นมีประวัติความเป็นมา ประการที่สี่ ทรัพยากรมีการจัดระบบให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากเป็นทรัพยากรคน ดังนั้นผลของการเรียนรู้ร่วมกันขององค์กรมีความสามารถในการพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ ควรประกอบด้วย การบริหารจัดการ ความสามารถบนพื้นฐานของปัจจัยนำเข้า ความสามารถสร้างกระบวนการปรับเปลี่ยน และความสามารถบนพื้นฐานของปัจจัยนำออก

แม้ว่าในยุคเศรษฐกิจใหม่ ทักษะมนุษย์ เป็นทุนที่สำคัญอย่างยิ่งที่ จะนำมาเพื่อผลตอบแทนในระยะยาวและเป็นศูนย์รวมความรู้ขององค์กร อีกทั้งการแข่งขันระหว่างองค์กรมักแปรผันตลอดเวลาทำให้องค์กรต้องเก่งรอบด้านและสามารถปรับขีดความสามารถทางการแข่งขันให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมให้ได้อย่างยั่งยืน ผู้บริหารต้องรู้ถึงความสามารถตัวเองและเข้าใจถึงสภาพหลักขององค์กร โดยใช้เทคโนโลยี ข้อมูล ข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อสมรรถภาพหลักขององค์กรด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า

การแสวงหาความรู้

การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) ที่ปัจจุบันยุคอินเทอร์เน็ตมีส่วนสำคัญในการแสวงหาความรู้และการเปลี่ยนแปลงเรื่องเวลาและสถานที่ เป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจขององค์กร เพราะเมื่อเวลาและสถานที่เปลี่ยนไป ความจริงก็เปลี่ยนไปด้วย ดังนั้น องค์กรต้องได้รับสารสนเทศหรือความรู้ที่มีความเป็นปัจจุบันมาใช้ ฉะนั้นการแสวงหาความรู้ก็เป็นกระบวนการที่ง่าย ๆ ซึ่งหาได้จากที่ใดที่หนึ่งเช่น รวบรวมจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว หรือยืมความรู้มาใช้ชั่วคราวระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือการพัฒนาความเชี่ยวชาญ ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลงและวัดผลสิ่งที่เรียนรู้ได้โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการแสวงหาความรู้ (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2548 : 48 -50)

แม้ว่าการเพิ่มมูลค่าของข้อมูล สารสนเทศและความรู้ ส่งผลให้องค์กรสามารถแสวงหาข้อมูลได้เองแต่การแสวงหาความรู้ที่ต้องการเป็นเรื่องยาก จึงมีอีกทางเลือกหนึ่งคือการแสวงหาความร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ ดังนั้น การจัดหาความรู้เป็นวิธีการหนึ่งให้ได้มาซึ่งความรู้เมื่อมีการประเมินว่ายังไม่รู้เรื่องอะไร ด้วยการนำมาเพิ่มศักยภาพขององค์กร การสร้างเครือข่ายความรู้ นอกเหนือจากความรู้ความสามารถที่เกิดขึ้นจากการสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน ซึ่งการสนทนาของเครือข่ายสามารถสร้างความรู้ใหม่ขึ้นมาได้ โดยผู้บริหารต้องกำหนดควิลักษณ์

ด้านความรู้มีเป้าหมายและทิศทางอย่างไร ความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องสร้าง ทำไมจึงต้องการความรู้นั้นและจะทำได้อย่างไรหรือมีความรู้อะไรฝังอยู่ในองค์กรและองค์กรยังขาดความรู้อะไรที่สอดคล้องกับทิศทางที่กำหนดในวิสัยทัศน์และจะหาความรู้นั้นได้จากที่ใด

สำหรับการแสวงหาความรู้ของคนในองค์กรด้วยการสร้างฐานความรู้ของตนเก็บรวบรวมไว้ใช้ประโยชน์จากความชำนาญ ความทรงจำ ความเชื่อ เรียกว่า ความรู้โดยนัย “ Tacit Knowledge” นั้นเอง อีกทั้งต้องหากความคิดใหม่ๆจากภายนอกเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตามในการแสวงหาความรู้ต้องคำนึงถึง ข้อมูลที่ได้รับจากทั้งภายในและภายนอก ต้องพิจารณาต้นทุนกรองด้วยมาตรฐานขององค์กร ค่านิยม และกระบวนการทำงาน จนสามารถเลือกรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้บางครั้งการแสวงหาความรู้เป็นผลพลอยได้จากการปฏิบัติงานโดยไม่ได้ตั้งใจ จึงสรุปได้ว่า การแสวงหาความรู้เป็นการนำความรู้มาปรับใช้ ดังนั้น ความรู้จึงเป็นผลผลิตของสารสนเทศที่ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักกาและกรอบแนวคิดต่างๆรวมถึงทักษะหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม การจะทำให้กระบวนการที่สารสนเทศกลายเป็นความรู้ ขึ้นอยู่กับกระบวนการกลั่นกรองสารสนเทศของแต่ละบุคคล ส่วนการกระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆโดยเริ่มจากการเปลี่ยนวิถีคิดของคนให้กล้าแสดงความคิดเห็นหรืออิกนัย การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหา คัดเลือกและจัดการเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อพัฒนา ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคลากรขององค์กร เพื่อให้ได้มุมมองและเข้าใจองค์กรมากขึ้น

การสร้างความรู้

การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) หมายความว่าความรู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความมั่นคงให้แก่ประเทศแทนที่แรงงาน ซึ่งในศตวรรษที่ 21 ความรู้เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะใช้แข่งขันและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศอีกต่อไป แต่ต้องประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลที่รู้ว่าจะนำความรู้ไปใช้ในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมในแบบใด ฉะนั้น เศรษฐกิจบนพื้นฐานความคิดสร้างสรรค์ เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและมีเป้าหมายในการสร้างความมั่งคั่งให้แก่ประเทศเช่นเดียวกับหลักการของเศรษฐกิจฐานความรู้ แม้ว่านัยสำคัญของความคิดสร้างสรรค์และกระบวนการความคิดเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวข้องกับคุณค่า หรือความหมาย ถือเป็นหัวใจสำคัญของการผลิตและบริการในทุกวันนี้และเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมในชีวิตของคน โดยมีปัจจัยด้านการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้แก่

1. การศึกษาเรียนรู้และพัฒนาคน ด้วยการเข้าถึงความรู้ของผู้คนอย่างแน่นแฟ้น กับอิสรภาพทางความคิดและการแสดงออกของสังคม
2. วัฒนธรรมสมัยนิยม เป็นการเชื่อมโยงผู้คนที่มีความคิดและธุรกิจเข้าหากันได้อย่างลงตัวจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต่อมา
3. ลัทธิบริโภคนิยม เป็นอีกกลไกที่ผลักดันระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์สู่ความสำเร็จผ่านกระบวนการผสมผสานการผลิต การบริการ ศิลปะ วัฒนธรรม และการออกแบบเข้าด้วยกัน
4. ตลาดการแข่งขันสากล ส่งผลต่อการโยกย้ายฐานการผลิตและการจัดจ้างแรงงานนอกประเทศ

แม้ว่าการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ด้วยการยกระดับความรู้ที่มีอยู่และพัฒนานำมาใช้ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร กระบวนการจัดการความรู้ยังเป็นการบริหารทรัพยากรความรู้ขององค์กร ในลักษณะองค์รวม โดยมีหลักการในการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ ระบบการบริหารภายใน ประกอบด้วยระบบการแสวงหาหรือสร้างองค์ความรู้ ระบบเผยแพร่ความรู้ และระบบการนำความรู้ไปใช้ สำหรับระบบบริหารภายนอกคือ ระบบการวางเป้าหมายและระบบการวัดผลและประเมินผล ในขณะที่การสร้างความรู้เป็นการสร้างเสริม ก่อให้เกิดความรู้ใหม่จากความคิดต่างๆ เพื่อสร้างนวัตกรรม แม้ว่ารูปแบบการสร้างความรู้ในองค์กร มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้ โดยนัยกับความรู้ที่ชัดเจนเช่น Tacit to Tacit ความรู้เช่นนี้เกิดขึ้น เมื่อมีการถ่ายโอนความรู้จากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งขณะที่ทำงานร่วมกัน แต่การสร้างความรู้ประเภทนี้ไม่มีผลประโยชน์ต่อองค์กร หรือความรู้แบบ Explicit to Explicit เกิดจากการรวบรวมและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่อย่างชัดเจนที่องค์กรมีอยู่แล้วหรืออาจมีข้อจำกัด แต่การสร้างสรรคความรู้แบบ Tacit to Explicit ด้วยการนำความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาประกอบกับความรู้โดยนัย แล้วสร้างสิ่งใหม่ๆ สามารถนำมาแบ่งปันได้ สุดท้ายเป็นแบบ Explicit to Tacit เป็นการนำความรู้ที่ชัดเจนที่เกิดขึ้นใหม่ไปปรับใช้ และเกิดความรู้โดยนัยขึ้นใหม่

ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า องค์ความรู้ เป็นระดับของภูมิปัญญาในการรับรู้และการทำความเข้าใจ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง (เศรษฐชัย ชัยสนิทธิและจิตภัสร์ สัมพันธ์สมโภช, 2550 : 126 -127) ทั้งนี้มีความแตกต่างกันในประเด็นของความรู้กับข้อมูล ตามหลักการอยู่ สอง ประการคือ ประการที่หนึ่ง ความชัดเจน ในแง่ของความถูกต้อง กับประการที่สอง ความเป็นสากล สามารถแสดงออกในรูปแบบภาษาธรรมชาติของความรู้ที่มีลักษณะเป็นสากลและเป็นธรรมชาติ เป็นต้น

การสร้างนวัตกรรมใหม่

การสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation) เป็นการทำที่จะสร้างนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสภาพแวดล้อมปัจจุบันการสร้างนวัตกรรมในแบบเปิดมากขึ้นด้วยการค้นหาความคิดใหม่จากภายนอก (Outside – in) องค์กร หรือขายความคิดให้คนอื่นมากขึ้น และยอมให้ความรู้ภายในออกไป (Inside – Out) ผู้ภายนอกเช่นกัน เพราะความรู้ที่เป็นประโยชน์อยู่กระจัดกระจายในหลายแห่ง อย่างไรก็ตามผลประโยชน์ในเชิงความรู้ที่ได้รับจากการเผยแพร่กิจกรรม ที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพราะความคิดและวิธีปฏิบัติต่างๆอาจล้าสมัยได้อย่างรวดเร็ว ตามอิทธิพลที่เข้ามามีผลกระทบ ซึ่งการแบ่งงานกันทำในรูปแบบใหม่ จะช่วยทำให้ความคิดเปิดกว้างในรูปแบบธุรกิจได้ เช่น การสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นและองค์กรได้ประโยชน์บางส่วน กับการระบุกิจกรรมที่เกี่ยวข้องส่งผลให้บริการใหม่ที่ลูกค้าได้รับมีคุณค่าเพิ่มขึ้นตามกิจกรรมเหล่านั้น (ฉัฐยา ลินตระกูลผล, 2551 : 1 – 79) ดังนั้นการบริหารทรัพยากรสินทางปัญญาจะเป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่และให้ความสนใจการคุ้มครองทรัพยากรสินทางปัญญาโดยมีเป้าหมายเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ในกรณีที่เกิดข้อพิพาททางกฎหมายขึ้น โดยรวมการสร้างนวัตกรรมที่เป็นแนวคิดของผู้บริหารห้องสมุดมักเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้คือ สิ่งที่มีมองเห็นได้ หรือสิ่งใหม่ซึ่งยังไม่เป็นที่รู้จักมาก่อน หรือต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่ ด้วยวิธีการผสมผสานหลักวิชาการสมัยใหม่ ผสมกับผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมและโครงสร้างของห้องสมุดที่หล่อหลอมรวมกัน จนเกิดการเรียนรู้ในทางปฏิบัติที่ดี จากนั้นมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่แหล่งความรู้ด้วยการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง

การจัดการความรู้กับองค์กรการเรียนรู้

การจัดการความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจัดการ ทั้งนี้ความรู้ประกอบด้วย การสร้างความรู้ การประมวลผล การแลกเปลี่ยนและสนับสนุน กระบวนการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน จากประเด็นเหล่านี้ การดำเนินการจัดการความรู้ จึงเป็นการรับรู้การจัดการสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ ทำให้องค์กรการเรียนรู้เป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและบูรณาการควบคู่กันไปกับการทำงาน โดยมีความเชื่อว่ามีมติแห่งการเรียนรู้ เป็นการคิดเป็นระบบ ช่วยเพิ่มสมรรถนะขององค์กร ทำในสิ่งที่ไม่เคยสามารถทำได้ในอดีต ดังนั้น การเรียนรู้จึงสำคัญในการลงมือปฏิบัติ สิ่งที่ยังบอกประกอบด้วย ความสามารถเฉพาะตน จะมีความเชื่อว่าผู้บริหารต้องให้เกียรติและให้คุณค่าแก่ความสามารถเฉพาะบุคคลของผู้ปฏิบัติงานทุกคน สำหรับการมีมุมมองวิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่อใช้เป็นฐานในการจัดระบบประมาณ สถานที่และทรัพยากรมนุษย์ ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

วิธีการเรียนรู้ในองค์กร (Organizational Learning Resources) ที่เน้นข้อเท็จจริงหรือข้อมูล จะเรียนรู้ได้ด้วยการใช้เครื่องมือของ Kaplan & Norton ในปี 1996 คือ Balanced Scorecard ข้อมูลที่ใช้ได้แก่ วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ความคิดริเริ่ม ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายในของ องค์กร (ควริต ตัมพ์สุภศิริ. 2549 : 213 - 215) สอดคล้องกับ วีรวิช มาณะศิริรานนท์ ที่กล่าวไว้ว่า (2548. 17 -48) การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นหัวใจสำคัญสำหรับการสร้างความสามารถ ในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยมีแรงผลักดันสำคัญหลายประการได้แก่

แรงผลักดันที่ 1 ด้วยยุคโลกาภิวัตน์และเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนไป จากการผ่นีกกำลังด้าน เศรษฐกิจและสังคม ทำให้เกิดการรวมตัวของผลประโยชน์จะถูกเชื่อมโยงเข้าหากัน พันธกิจ ค่านิยม ทัศนคติ มีภาษาอังกฤษและเครื่องคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ตใช้สื่อสารระดับโลก ภายใต้ 4 T ที่ช่วยผลักดันให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเช่น เทคโนโลยี โทรทัศน์ การค้าและการเดินทาง เป็นต้น ด้วยเหตุการณ์วันสั่งที่ลูกค้าต้องการจะมีลักษณะเหมือนกันมากขึ้นเรื่อยๆ

แรงผลักดันที่ 2 ส่วนด้านเทคโนโลยี ด้วยการทำงานกับเทคโนโลยี ที่มีทุกหนทุกแห่งใน การบริหารข้อมูลท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วต้องบริหารความรู้แทน การบริหารคน เพราะเทคโนโลยีทำให้สาเหตุ วิธีการและสิ่งทีบุคลากรต้องเรียนเปลี่ยนไป ซึ่ง สามารถฝึกฝน เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเองตามความจำเป็นจริงๆภายในเวลาที่ต้องการ ณ สถานที่ที่มี ความจำเป็นต้องเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบต้องสร้างวิธีแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้วยเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว คุณภาพในการเรียนรู้และการบริหารจัดการความรู้ในการทำงาน

แรงผลักดันที่ 3 สอดคล้องกับโครงสร้างพื้นฐานของสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ขององค์กรเป็นแบบเฉพาะกิจที่เชื่อมโยงสิ่งต่างๆเข้าด้วยกันโดยอาศัย เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับแบ่งปันทักษะ รูปลักษณ์ใหม่ขององค์กร กำลังมีวิวัฒนาการทำงาน ร่วมกันภายในองค์กร

แรงผลักดันที่ 4 ว่าด้วยอิทธิพลของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ในการกำหนดกลยุทธ์และวิธี ปฏิบัติงานขององค์กรมากขึ้น เน้นเรื่องคุณภาพ ทัศนคติของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตาม กระแสนิยมของโลกและวงจรชีวิตสั้นลงของผลิตภัณฑ์ ทำให้ต้องตระหนักถึงความเป็นไปได้ของ สินค้าและบริการมากขึ้น

แรงผลักดันที่ 5 สำหรับความรู้และการเรียนรู้ได้กลายเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร ปัจจุบันเทคโนโลยีและยุคโลกาภิวัตน์ ได้นำไปสู่เศรษฐกิจตั้งอยู่บนฐานความรู้ การเรียนรู้ยัง ต่อเนื่องข้อมูลจะถูกแปลงไปเป็นความรู้ จากนั้นถูกบูรณาการไปเป็นภูมิปัญญา ทำให้ทุกคนในทุก องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ต้องเผชิญต่อความคิดใหม่ๆที่ต้องรับผิดชอบ

แรงผลักดันที่ 6 แม้ว่าความคาดหวังและบทบาทกำลังเปลี่ยนไปของคนที่ทำงานที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือและความคิดสร้างสรรค์

ฉะนั้นแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เริ่มต้นจากในองค์กรว่ามีความรู้อะไร หรือให้ความสนใจในองค์กรที่มีความรู้อะไรที่เกี่ยวกับงาน รวมทั้งการนำออกมาจัดเก็บในรูปแบบที่สะดวกต่อการใช้งานและเข้าถึง ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมให้คนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์เพื่อมุ่งเน้นการใช้ และมีไม่น้อยสิ่งที่นำมาแบ่งปันกันเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็นและไม่เป็นที่ต้องการของคนส่วนใหญ่ ด้วยเหตุนี้ควรเปลี่ยนจากการแบ่งปันจากใครที่รู้อะไร ด้วยการเริ่มสำรวจว่ามีความรู้อะไรบ้างในองค์กรทั้งที่มีอยู่ในตัวคนและในระบบงานที่คนส่วนใหญ่ต้องการความรู้ ความรู้ที่ได้มาจากที่ไหน แหล่งใด และมีความยุ่งยากหรือใช้เวลามากน้อยเพียงใด มีการใช้ข้อมูลความรู้บ่อยครั้งแค่ไหน จนสามารถนำมาทำเป็นรูปแบบของฐานความรู้กลาง (Knowledge Base) ทั้งนี้องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กรมีดังนี้ คน กระบวนการ และเทคโนโลยี ที่จำเป็นต้องประสานสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนเครื่องมือและเทคนิควิธีการที่ใช้ในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ในองค์กรได้แก่ การประชุม สัมมนาหรือปฏิบัติการ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในแบบพบหน้าและผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ (Blog) เรื่องเล่า เรื่องน่ารู้ เพื่อนช่วยเพื่อน มีการจัดเก็บความรู้ไว้เป็นหมวด การจัดทำดัชนีผู้รู้ การค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ แผนภูมิขั้นบันได ศูนย์รียสนทนา และการเก็บความรู้จากผู้ที่ทำงานในองค์กร (จำลองณ์ ขุนพลแก้ว, 2549 : 50 – 53)

ฉะนั้นทำอย่างไรที่จะให้ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) กลายเป็นความรู้ขององค์กรที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ โดยหลักเกี่ยวข้องกันในสาม ปัจจัยคือ ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด จะส่งผลเมื่ออยู่ภายใต้การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ โดยคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการนำความรู้มาปฏิบัติ คือ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ สามารถสรุปได้ นำเสนอได้ ทราบบริบทของแหล่งข้อมูลและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (สุภาพร เตุฉินนากุล, ผ่องอำไพ ศรีบรรณสาร, 2549 : 57 - 62) องค์กรที่นำ Competency มาเชื่อมโยงกับการจัดการความรู้ มีสิ่งสำคัญเช่น ความต่อเนื่องขององค์กรต้องมีความชัดเจน และทำอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้ทุกคนพร้อมเพื่อการเรียนรู้ หากองค์กรสามารถปฏิบัติและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรได้ ย่อมส่งผลต่อผลประกอบการที่มีกระบวนการจัดการความรู้ 6 องค์ประกอบหลักคือ

องค์ประกอบที่ 1 การจัดการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กร ให้มีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานและค่านิยมของคนในองค์กร

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารต้องมีการวางแผนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้เข้าใจตรงกันว่าองค์กรกำลังจะทำอะไร เมื่อไร และอย่างไร โดยมีปัจจัยเช่น เนื้อหา กลุ่มเป้าหมายและช่องทางในการสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการและเครื่องมือที่จะช่วยให้เกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ที่เหมาะสมเช่น ความรู้ฝังลึก กับความรู้ที่เปิดเผย

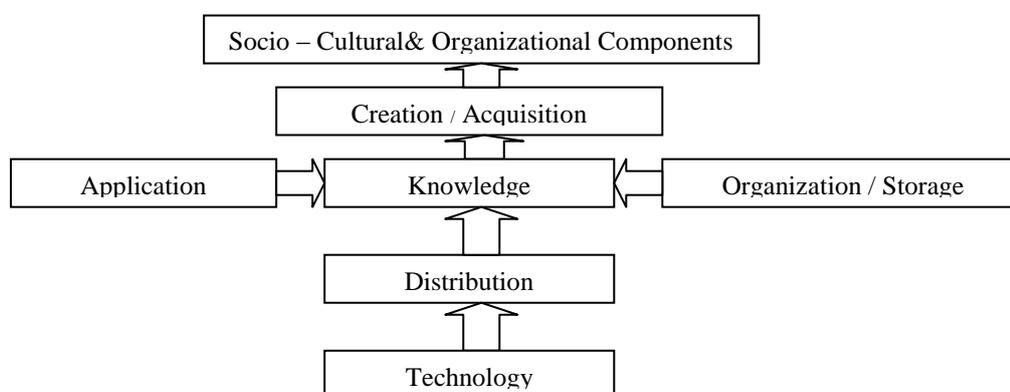
องค์ประกอบที่ 4 การฝึกอบรมและการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร

องค์ประกอบที่ 5 การวัดผลการดำเนินการจัดการความรู้ เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีสามส่วนคือการวัดกิจกรรมต่างๆ การวัดปัจจัยส่งออก และการวัดผลลัพธ์ เพื่อช่วยการคิด

องค์ประกอบที่ 6 การยกย่องชมเชยและให้รางวัล คนที่มีพฤติกรรมสร้าง ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้

จากการที่มีแนวคิดในการจัดการความรู้ ที่ได้เปลี่ยนจากการมีความรู้คืออำนาจ มาเป็นการแบ่งปันการใช้ความรู้ร่วมกัน โดยรวมประเด็นว่าเมื่อวัฒนธรรมเป็นเรื่องที่เปลี่ยนแปลงยาก ต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลง ความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร ทำให้องค์กรสามารถจัดกิจกรรมที่มีความเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา เพราะการที่บุคคลในองค์กรเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นการจัดการความรู้เป็นการประมวลผลจากประสบการณ์ของ “ Know – how” กับสารสนเทศในรูปแบบต่างๆที่มีอยู่ในองค์กร จึงต้องการนำความรู้มาจัดเก็บไว้เป็นสินทรัพย์ (Asset) ขององค์กร โดยมีแผนการบริหารความรู้ (Knowledge Management Plan) และใช้โปรแกรมบริหารความรู้ในลักษณะ Data mining เป็นการพัฒนาความรู้จาก Transaction กับระบบสารสนเทศขององค์กรดังนี้ (แหล่งที่มา : <http://www.nwlink.com/donclark/knowledge>)



ภาพประกอบ 2 กรอบของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Framework)

การสร้างภาพลักษณ์

การสร้างแบรนด์ คือ ชื่อเสียงจากทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นประสบการณ์รวม ที่เกี่ยวกับสินค้าที่เริ่มต้นจากการโฆษณา แบรนด์นี้ดีตรงไหน ใครเป็นเจ้าของ ใครเป็นผู้บริหาร บทบาทของแบรนด์คือการสร้างความผูกพันให้หันมาใช้หรือสนับสนุน จึงเป็นจุดศูนย์กลางของการทำธุรกิจ เพราะแบรนด์เพิ่มมูลค่าให้แก่การทำธุรกิจและการสร้างชื่อเสียง ซึ่งเป็นที่มาของความไว้วางใจ เป็นที่มาของเครดิต สิ่งบอกถึงอดีต และกำหนดอนาคต ฉะนั้นยุคแรกของแบรนด์มีวิวัฒนาการมาจากฟาร์มเลี้ยงสัตว์ในปีค.ศ 1880 รูปแบบของแบรนด์คือ การติดป้าย (Label) ลงบนตัวสัตว์หลังจากนั้นแบรนด์เปลี่ยนบทบาทจากการแสดงความเป็นเจ้าของทรัพยากร มาเป็นเจ้าของสิ่งประดิษฐ์ ความคิดต่างๆออกมา ต้องไปจดทะเบียนไว้ ยุคที่สองปีค.ศ 1910 แบรนด์คือบรรดาเครื่องหมายการค้า (Trademark) เพื่อแสดงความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ ต่อมาการคิดสิ่งประดิษฐ์เริ่มลดลงการทำตลาดจึงให้ความสำคัญกับเรื่องของกระบวนการแทน เน้นมาตรฐานการผลิตของบรรจุภัณฑ์ ส่วนในยุคนี้แบรนด์เป็นเรื่องของการสื่อกระบวนการมาตรฐานการผลิต เมื่อการขายไม่สามารถพึ่งพาบรรจุภัณฑ์สวยๆได้อีก การสร้างแบรนด์จึงหันมาสร้างความแตกต่างและข้อได้เปรียบของตัวสินค้า สิ่งที่เข้ามามีบทบาทสำคัญคือ การวางตำแหน่งสินค้า (Positioning) และการสื่อสารไปยังผู้บริโภค (Communication) สำหรับยุคปัจจุบันแบรนด์มีบทบาทอย่างไร คำตอบเหมือนจะง่ายยากๆปนกัน เพราะดูอลยๆจับต้องไม่ได้ นั่นหมายความว่าแบรนด์คือชื่อเสียงจากทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นประสบการณ์รวมที่เกี่ยวกับสินค้า หรือบริษัท ล้วนมีส่วนในการสร้างชื่อเสียงแบรนด์ และความผูกพันไม่ว่าจะเป็นการใช้ ลูกค้านับสนับสนุน พนักงานทุ่มเทเพื่อบริษัท เพราะฉะนั้นแบรนด์จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวเนื่องกับทุกสิ่งทุกอย่างของการทำธุรกิจ การสร้างแบรนด์เป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาให้เป็นที่รู้จักชื่อเสียง เป็นการสร้างข้อได้เปรียบ คือปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนเลือกซื้อ เลือกใช้แบรนด์ (ศิริกุล เลากัยกุล, 2546 : 13 – 130)

e-Brand ตราสินค้า การตลาดยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง และการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว สินค้าใหม่ๆสามารถสร้างตราสินค้าให้ติดตลาดได้ ด้วยการยอมรับและไว้วางใจ ซึ่งตรงตามต้องการของผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มสินค้าเทคโนโลยีชั้นสูง ดังนั้น จึงให้ความหมายคือการแสดงตัวตนของสินค้าหรือบริการให้ผู้บริโภครู้จักและจดจำบนตลาดอินเทอร์เน็ต รวมถึงชื่อ ลักษณะชื่อเสียงและรูปแบบบริการ โดยมีช่องทางการสื่อสารแบบดั้งเดิมรูปแบบการบอกต่อ หรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้เข้าเว็บไซต์ของบริษัทมากขึ้น จึงเป็นการวางกลยุทธ์ของการเผยแพร่ข่าวสารความเคลื่อนไหวแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

การสร้างตราสินค้าบนตลาดออนไลน์นี้ให้แข็งแกร่งผ่านเข้าสู่โลกไซเบอร์มี 5 หลักพื้นฐานคือ ลำดับที่หนึ่งความสามารถในการมองเห็น เป็นการยอมรับและรู้จักตราสินค้า จากการบอกปาก

ต่อปากเป็นสื่อกลางที่อิทธิพลสูงใจมากที่สุด การส่งเสริมการขายด้วยการออกสปอรัต์โฆษณาทางวิทยุหรือโทรทัศน์ ลำดับที่สองความเชื่อมโยง ที่สอดคล้องชีวิตประจำวันตรงตามความชอบ ความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการพูดคุยสื่อสารกับผู้บริโภค ลำดับที่สาม ความโดดเด่นแตกต่าง ในเชิงบวกจากคู่แข่งทุกรายแม้ว่าการทำตามแบบผู้นำจะไปช่วยกระตุ้นให้เกิดการตลาดใช้ ลำดับที่สี่ความน่าเชื่อถือ สินค้าทุกยี่ห้อเป็นเสมือนคำมั่นสัญญาในตัวสินค้านั้น ลำดับที่ห้า ภาพลักษณ์ของสินค้า ล้วนเกี่ยวข้องกับตัวเองของทุกตราสินค้าที่ให้ความแตกต่างเช่นภาพลักษณ์ของผู้ใช้ หรือการใช้งานอย่างชาญฉลาดเหมือนโฆษณา หรือของตัวสินค้าหรือบริการตรงกับการใช้งาน หรือภาพลักษณ์อื่นๆที่เกี่ยวข้องเช่นบริษัท ตราสินค้า และตัวบุคคล เป็นต้น (รณพล มาสันติสุข, 2551 : 11- 20) โดยสรุปภาพลักษณ์สามารถแบ่งได้ 4 ประเภทได้แก่ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย เห็นได้จากฟรีเซ็นเตอร์โฆษณาสินค้าหรือบริการอะไรก็ตาม ทำให้คนหันมาใช้ตามสื่อ ประเภทที่สองภาพลักษณ์การใช้งาน ให้ความรู้สึกอย่างไรบ้าง สำหรับประเภทที่สาม ภาพลักษณ์ของตัวสินค้าหรือบริการ กับการใช้งานมีความเหมาะสมเพียงใด และประเภทที่สี่ ภาพลักษณ์อื่นที่เกี่ยวข้องเช่น ความเป็นบริษัท ตราสินค้า กิจกรรมที่สะท้อนตราสินค้าได้ใกล้เคียงที่สุด จึงกล่าวได้ว่า ตราสินค้าเป็นสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุด การสร้างเรื่องราวของผลิตภัณฑ์ภายใต้ตราสินค้าต้องทำให้ตราสินค้ามีคุณค่า มีความหมายมากกว่าคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ ด้วยการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการตลอดเวลา

กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Process) เป็นการเรียนรู้ในกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม เป็นการค้นหาปัญหาและการแก้ไขปัญหา ซึ่งมีวิธีการศึกษาที่สำคัญดังนี้ การสังเกต เพื่อเข้าใจลักษณะและขอบเขตขององค์ประกอบทางสังคมและพฤติกรรมของมนุษย์ การสัมภาษณ์เป็นการสนทนาซักถามอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ต้องการ การสนทนากลุ่มเป็นเรื่องที่ให้ความสนใจซึ่งใช้เป็น เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การมีส่วนร่วมของชุมชนมีลักษณะของการเข้ามามีส่วนร่วมในงานพัฒนาของชุมชน เมื่อมีการตัดสินใจดำเนินการและผลประโยชน์ที่ได้รับ (ปาริชาติ วลัยเสถียรและคณะ, 2552 : 130 - 206) อย่างไรก็ตามกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้ มีความหมายถึงวิธีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานและยังเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้ เวลาใดก็ได้ตลอดชีวิต อันมีสาระสำคัญ 4 ประการ คือ การเรียนรู้เพื่อยุ่เน้นเรียนรู้ทั่วไป กับการเรียนรู้เพื่อทำการฝึกหัดอาชีพสามารถทำงานเป็นทีม สำหรับการเรียนรู้ตามความรับผิดชอบต่อการทำงานของตนหรือการเรียนรู้เพื่ออยู่ร่วมกันต้องเข้าใจผู้อื่นเกี่ยวกับด้านธรรมเนียม ประเพณีและจิตใจ นอกจากนี้กระบวนการเรียนรู้ยังเป็นส่วน

สำคัญที่ทำให้มนุษย์ได้มีศักยภาพในการพัฒนา สามารถดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงและพึ่งตนเองได้

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่ากระบวนการเรียนรู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อชีวิตและสังคม ทั้งนี้ทำให้คนคิด รู้จักคิดดี ทำดีมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม แม้ว่าจากความหมายและความสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปสาระได้ 3 ประเด็นดังนี้

1. ด้านการเรียนรู้ มีลักษณะเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยมีการเรียนรู้เพื่อทำ เพื่อเป็น เพื่ออยู่ร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เรียนรู้เพื่อตนเอง เพื่อสิ่งนอกตัวที่สัมพันธ์กับตัวเองและมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งนอกตัว
2. ด้านการปฏิบัติ การเรียนรู้ที่นำมาสืบทอดผ่านช่องทางต่างๆไม่ว่าพิธีกรรม ประเพณี วิถีชีวิต และการแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นที่มีมุมมองแตกต่าง
3. การนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่องในเรื่องของความรู้ ทักษะและทักษะ

การแบ่งปันความรู้

การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) ด้วยแนวคิดในการจัดการความรู้ได้ที่เปลี่ยนจากการมีความรู้คือ อำนาจ (Knowledge is power) มาเป็นการแบ่งปันการใช้ความรู้ร่วมกันคือ อำนาจ (Knowledge Sharing is power) เพื่อให้บุคคลในองค์กรเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการพัฒนากระบวนการทำงาน และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในลักษณะสังคมการเรียนรู้จะสามารถนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม (Innovation) โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานและสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ ฉะนั้นในองค์กรมีการจำแนกความรู้เป็น 2 ลักษณะเช่น ความรู้อย่างไม่เป็นทางการ(Tacit Knowledge) เป็นทักษะความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่นการถ่ายทอดความรู้และความคิดผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม เป็นต้น กับความรู้ประเภทที่เป็นความรู้จากการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเรียกว่า ความรู้อย่างเป็นทางการ (Explicit Knowledge) เช่น รายงาน สิทธิบัตร รูปภาพและซอฟต์แวร์ ฯลฯ สรุปได้ว่าการปฏิรูประบวนการเรียนรู้ของคน ให้กล้าคิดนอกกรอบอย่างสร้างสรรค์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้ความสำคัญกับการสร้างองค์ความรู้และความคิดสร้างสรรค์

ด้วยเหตุนี้ ความคิดที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เป็นเรื่องใหญ่สำหรับองค์กรในการรวบรวมและการถ่ายโอนข้อมูลสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายของความรู้ที่สร้างเพื่อการแข่งขัน บุคลากรต้องเข้าใจด้วยการประเมินคุณค่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ว่ามีประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากรอย่างไร วิธีการหนึ่งที่ได้ผลดีคือ การส่งเสริมและให้รางวัลบุคลากรที่เต็มใจแลกเปลี่ยน

ข้อมูล การสร้างคุณค่าในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ควรมีการประเมินว่าการจัดการความรู้ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้อย่างไร เพื่อใช้วัดต้นทุนทางปัญญาขององค์กรได้ ฉะนั้นในการเรียนรู้เป็นทีมจะช่วยให้บุคลากรมีประสบการณ์กับสิ่งต่างๆจากมุมมองที่หลากหลาย ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และประสานงานกับสมาชิกขององค์กรอื่นๆเพื่อใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ ส่วนใหญ่การจัดการความรู้เป็นการประมวลผลจากประสบการณ์ของ “Know – how” และสารสนเทศในรูปแบบต่างๆที่มีอยู่ในองค์กร จึงต้องนำความรู้มาจัดเก็บไว้เป็นสินทรัพย์ขององค์กรเพราะในทางเทคนิคการจัดการความรู้ เป็นการรวบรวมความรู้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายและเพิ่มคุณค่าโดยการเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่นๆในองค์กรจนสามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน

การนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ (Knowledge Usage)

การนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ (Knowledge Usage) เป็นการนำความรู้ไปใช้ในการผลิตถือเป็นหัวใจในการจัดการความรู้ ด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและใช้ความรู้ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต การมุ่งเน้นที่จะพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งนี้องค์กรทราบว่าบุคลากรกำลังทำอะไรและวิธีการทำงานที่ดีกว่า เพื่อการรวมแผนการเรียนรู้ในทางปฏิบัติ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ จนทำให้องค์กรสามารถยกเลิกกฎเกณฑ์ต่างๆรวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในด้านต่างๆได้ต่อไป ขณะเดียวกันบุคลากรสามารถเรียกข้อมูลเดียวกันมาดูพร้อมๆกันได้ เพื่อสร้างให้อุปสรรคและสามารถปรับแผนงานได้ทัน่วงที

การเผยแพร่แหล่งความรู้

การเผยแพร่แหล่งความรู้ (Knowledge Distribution) เป็นการให้ข้อมูล ความรู้แก่บุคลากร นั้นสิ่งที่สำคัญคือ ใครควรได้ข้อมูลอะไร และควรได้รับรายละเอียดมากน้อยเพียงใด เมื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลและความรู้ผ่านเทคโนโลยีที่เป็นสื่อในการแลกเปลี่ยนข่าวสารภายในองค์กรสามารถติดต่อกันได้สองช่องทาง ทั้งนี้สามารถเลือกรับข้อมูลและความรู้ได้จากหลายแหล่ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการใช้ความรู้ ตลอดจนเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ในขณะที่การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้มักจะรวมถึงข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความสามารถทำได้หลายวิธีเช่น การเขียน การใช้สื่อต่างๆ ส่วนอุปสรรคในการเรียกความรู้กลับมาใช้มีปัจจัยเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย ความสามารถทางปัญญาของผู้รับ การใช้เทคโนโลยีในการถ่ายโอนความรู้ได้ในทุกที่ ทุกเวลาและทุกรูปแบบ

การบริหารงานห้องสมุด

การจัดการห้องสมุดยุคใหม่ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการดำเนินงานด้านการบริหารงานให้ทันต่อกระแสการปรับเปลี่ยน เพราะปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้โลกเปลี่ยนแปลงไปจากยุคอุตสาหกรรม เข้าสู่สังคมข่าวสาร หรือยุคสารสนเทศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการเรียนรู้ ของสังคมมนุษย์อย่างมาก ด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้การจัดการสารสนเทศจำนวนมาก ด้วยการลดข้อจำกัดทางด้านเวลา ระยะทาง ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ ดังนั้น ห้องสมุดยุคใหม่ต้องปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแบบใหม่เพราะแนวโน้มของการใช้ห้องสมุดได้เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ นักศึกษา อาจารย์จะใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศมากขึ้น และมีการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้สารสนเทศจากสิ่งพิมพ์ ฉะนั้น ห้องสมุดต้องนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล รวมถึงการจัดการโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้งาน เพราะขณะนี้เทคโนโลยีมีความก้าวหน้า ด้านการเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ รวมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีใช้ในงานภายในห้องสมุดมีมากขึ้น จึงทำให้เห็นความเจริญเติบโต ความสมบูรณ์ และความหลากหลาย ที่อาจส่งผลต่อศักยภาพทางการศึกษา ด้วยเหตุและผลที่อ้างถึงข้างต้นช่วยทำให้การจัดการห้องสมุดยุคใหม่ควรหันมาดำเนินการจัดการดังนี้

1. รูปแบบการบริหารงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรมีบริหารงานแบบกระจายอำนาจ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้สะดวกรวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ แต่ควรนำเอาระบบการบริหารงานแบบรวมอำนาจมาใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการสารสนเทศร่วมกัน สำหรับแนวโน้มการบริหารงานควรนำมาใช้เป็นระบบธุรกิจเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการห้องสมุด ซึ่งมีการคิดต้นทุน หรือกำไรของการดำเนินงาน มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพเข้ามาใช้ในหน่วยงาน และมีการตรวจสอบการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี

2. การจัดการเกี่ยวกับฐานข้อมูลของห้องสมุด ห้องสมุดจะต้องมีการจัดการฐานข้อมูลที่ดี มีการจัดการ และปรับปรุงฐานข้อมูลอยู่เสมอ ควรเพิ่มศักยภาพจากการเป็นเพียงฐานข้อมูลบรรณานุกรม ให้สามารถบริการข้อมูลจากต้นแหล่งได้ และให้บริการเอกสารเต็มรูปได้ หรือจัดการสารสนเทศของห้องสมุดให้อยู่ในรูปดิจิทัล หรือในรูปมัลติมีเดียมากขึ้น

3. การจัดระบบการสืบค้นสารสนเทศ ห้องสมุดจะต้องปรับปรุง และสร้างเครื่องมือช่วยค้นที่มีคุณภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้มากที่สุด และรวดเร็ว ถูกต้องที่สุด เครื่องมือช่วยค้นที่จะต้องจัดทำได้แก่ บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม การสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์ (OPAC) ในการสืบค้นสารสนเทศห้องสมุดต้องสามารถ

สืบค้นได้หลายวิธี เช่น ค้นคืนจากคำสำคัญ จากหัวเรื่อง จากชื่อเรื่อง จากชื่อผู้แต่ง จากเลขเรียกหนังสือ หรือด้วยวิธีตรรกะ

4. งานบริการห้องสมุด ห้องสมุดจะต้องจัดให้มีการบริการสารสนเทศหลายรูปแบบ เช่น บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการสารสนเทศเลือกสรร บริการข่าวสารทันสมัย บริการค้นคืนสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการสารสนเทศในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการกำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะให้บริการดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ และมีความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงบริการของตน หรือการตัดสินใจว่าจะดำเนินการเปลี่ยนแปลงการให้บริการควรอยู่ในรูปแบบการให้บริการวิชาการ หรือให้บริการในรูปแบบของตลาดข้อมูล ดังนั้น ควรมีการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะได้นำความรู้ดังกล่าวมาพัฒนาและปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดให้อยู่ในเชิงรุก มุ่งเน้นให้บริการด้วยความพึงพอใจ

5. อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ห้องสมุดยุคใหม่ต้องจัดหาอุปกรณ์ต่อไปนี้ให้แก่ผู้ใช้บริการเช่น ที่อ่านหนังสือส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ที่มีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายต่าง ๆ หรือเชื่อมต่อกับระบบออนไลน์ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์อื่น ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสม และห้องสมุดมีความสามารถในการจัดหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้

6. บุคลากรห้องสมุดควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรที่มีอยู่แสดงพลังและศักยภาพ หรือความสามารถที่แท้จริงออกมา และผู้บริหารควรให้ความไว้วางใจ และรู้จักมอบอำนาจแก่ผู้ที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทำงาน บุคลากรห้องสมุดถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาห้องสมุด ดังนั้น บุคลากรห้องสมุดควรปรับปรุงตัวเอง ให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ในห้องสมุดให้ดีที่สุด เพราะห้องสมุดในปัจจุบัน ได้กลายเป็นห้องสมุดอัตโนมัติ หรือบางแห่งก็ถึงอัตโนมัติ มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร มาใช้ในงานห้องสมุด บุคลากรห้องสมุด จำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะเกี่ยวกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในงานห้องสมุด หรือเกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด และบรรณารักษ์ หรือบุคลากรห้องสมุดควรมีความรู้ความสามารถ และทักษะดังนี้ มีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ ได้แก่ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงาน นโยบายที่เกี่ยวข้องกับงาน ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครองของประเทศและของโลก เป็นต้น มีความสามารถทางภาษาและวิธีการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษมีความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลทั้งโดยการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพ นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจ การสื่อสาร การศึกษา ตลอดจนด้านต่าง ๆ ที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดการ รู้จักวิธีการบริหารงานห้องสมุดให้ประสบผลสำเร็จ มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีลักษณะเป็น

นักวิจัย หรือมีนิสัยชอบการศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ บรรณารักษ์ต้องสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเครือข่ายสารสนเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพราะสถาบันหลายแห่งได้มีการนำเอาระบบบริการข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต หรือมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวารสาร หนังสือ หนังสือพิมพ์ เอกสารคำราที่จัดทำในระบบ HTML และอื่น ๆ รวมถึงสิ่งตีพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ลงเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

7. ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดซึ่งถือว่าเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่สำคัญ จะต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิดทุกรูปแบบมาไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ และแนวโน้มของทรัพยากรสารสนเทศควรเน้นสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์

8. การสร้างระบบควบคุมคุณภาพของห้องสมุด หมายถึงการสร้างระบบตรวจสอบติดตาม และประเมินผล ตลอดจนการกำหนดมาตรฐานของงานห้องสมุดและมาตรฐานนั้นจะต้องเป็นที่ยอมรับ เช่น มีการกำหนดเกณฑ์ในการวัดผล หรือกำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพของห้องสมุด มีการสร้างมาตรฐานขึ้นมาเพื่อให้ห้องสมุดสามารถเปรียบเทียบผลงานได้ และที่สำคัญการควบคุมคุณภาพในห้องสมุดต้องให้ทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพราะการประเมินคุณภาพต้องการให้ทุกฝ่ายร่วมกันทำงาน

9. การสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน หรือเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ในการทำงาน เช่น แบ่งหน้าที่ในการสร้างฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปแบบของ Full text แบ่งหน้าที่ในการจัดหาวารสารร่วมกัน แบ่งหน้าที่ในการทำรรชนีวารสาร แบ่งหัวข้อในการทำกฤตภาค มีความร่วมมือในการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุด ห้องสมุดจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาเครือข่ายของห้องสมุด เพราะจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานด้านต่าง ๆ เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ในส่วนภูมิภาคเช่น PULINET เป็นต้น

ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมื่อสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์องค์ความรู้และการเผยแพร่แหล่งความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ปรากฏว่ายังไม่มีผลงานวิจัยที่ศึกษาแต่มีผลงานที่พอใกล้เคียงที่ศึกษาดังนี้

สุภา เอมหยวก (2534 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การใช้เวลาในการทำงาน กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปริมาณเวลาและเปรียบเทียบปริมาณเวลาที่ใช้ในการทำงานด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงาน

บุคคล และการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างและศึกษาความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 17 คน และสุ่มอาจารย์แต่ละ 20 และนิสิตนักศึกษาแต่ละ 50 คนรวมทั้งหมด 1,260 คน ได้รับสอบถามคืน 1,157 ฉบับ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้เวลาในการทำงานด้านการบริหารงานทั่วไปสูงสุดคือ ร้อยละ 46.88 ส่วนอีก 2 ด้านคือ ด้านการบริหารงานวิชาการและด้านการบริหารงานบุคคลใช้เวลาในปริมาณใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 27.50 และ 25.62 ตามลำดับ 2. ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 10 คน ได้รับความสำเร็จในการทำงานตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนอีก 6 คน ได้รับความสำเร็จในการทำงานตามทัศนคติอยู่ในระดับน้อย 3. ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ได้รับความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก และในระดับน้อยต่างก็ใช้เวลาในการทำงานอันดับแรกเหมือนกันคือ งานบริหารทั่วไป ส่วนอันดับสองและสามแตกต่างกันคือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ได้รับความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก จะบริหารงานด้านวิชาการและด้านบุคคลเป็นอันดับสองและสาม ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ได้รับความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับน้อย จะบริหารงานด้านบุคคล และด้านวิชาการเป็นอันดับสองและสาม

วันดา คมวช (2541 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง ความต้องการเอกสารเผยแพร่เพื่องานส่งเสริมการประมงของ ประมงอำเภอในเขต 1-4 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพพื้นฐานทั่วไปของประมงอำเภอในเขต 1 เขต 2 เขต 3 และเขต 4 ความต้องการเอกสารเผยแพร่เพื่อนำไปใช้ในงานส่งเสริมการประมง ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของประมงอำเภอ โดย ใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากประมงอำเภอ 132 คน และ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และค่าไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ประมงอำเภอมีอายุเฉลี่ย 48 ปี อายุราชการเฉลี่ย 24 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 50 และเป็นข้าราชการระดับ 7 ร้อยละ 92.4 ประมงอำเภอ ต้องการเอกสารเผยแพร่สาขาประมงน้ำจืดมากที่สุด รองลงมา คือสาขาประมงน้ำกร่อย สาขาอื่นๆ และสาขาประมงทะเล นอกจากนี้ยังมีความต้องการเอกสารฯ ที่มีส่วนประกอบต่างๆ ดังนี้ มีความชัดเจนต่อการเข้าใจ ความทันสมัยของเนื้อหา ภาพประกอบที่มีคุณภาพและมีจำนวนมากพอ การอธิบายคำศัพท์ วิชาการ และวิชาการที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ปฏิบัติจริง สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่มีอยู่ค่อนข้างมาก จากการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ความต้องการเอกสารเผยแพร่การประมงของประมงอำเภอไม่มีความแตกต่าง กันเมื่อเปรียบเทียบในระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา การฝึกอบรม ประมงอำเภอ และอายุราชการ

ทรงศิริ สาประเสริฐ (2541 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง ลักษณะการถ่ายทอดความรู้ของ ภูมิปัญญาชาวบ้าน การศึกษาเรื่อง ลักษณะการถ่ายทอดความรู้ของภูมิปัญญาชาวบ้าน มี วัตถุประสงค์ ที่ศึกษาวิธีการถ่ายทอดความรู้ของภูมิปัญญาชาวบ้าน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ถ่ายทอด ความรู้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ภูมิปัญญาชาวบ้านที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ ของ ตน เป็นแหล่งของความรู้และถ่ายทอดความรู้ของตนเองอย่างเปิดเผย จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจัดทำขึ้น 1 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ภูมิปัญญาชาวบ้านถ่ายทอด ความรู้ให้แก่ผู้เรียน โดยใช้วิธีการบอก ทำให้ดูและปฏิบัติด้วยตนเอง วิธีการถ่ายทอดความรู้ที่ใช้เป็น ประจำคือ การบอก เน้นให้ผู้เรียนเป็นผู้ถาม และมีความเห็นว่าวิธีการที่ดีที่สุดในการถ่ายทอด ความรู้คือ การให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง การได้รับการยอมรับ และยกย่องจากสังคม คือ สิ่ง ที่ภูมิปัญญาชาวบ้านภูมิใจมากที่สุดในชีวิต และเป็นเหตุจูงใจให้ภูมิปัญญาชาวบ้านถ่ายทอด ความรู้ ให้แก่ผู้เรียน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดความรู้ของภูมิปัญญาชาวบ้านคือ แหล่งความรู้ในการ ถ่ายทอดซึ่งมาจากตัวของภูมิปัญญาชาวบ้าน เนื้อหาสาระคือความรู้ ในงาน ลักษณะของคนซึ่ง ภูมิปัญญาชาวบ้านอยากถ่ายทอดความรู้ คือ มีความสนใจอยากรู้ มีความขยัน อดทน เมื่อทำการ ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เรียน ภูมิปัญญาชาวบ้านไม่มีการ วางแผนล่วงหน้า ระยะเวลาในการ ถ่ายทอดในแต่ละเรื่องไม่เท่ากัน วิธีการประเมินผล การถ่ายทอดความรู้จะใช้การสังเกต และสื่อใน การถ่ายทอดความรู้คือ สื่อของจริง สิ่งที่ได้รับจากการวิจัยคือ ภูมิปัญญาชาวบ้านในการวิจัยครั้งนี้ เป็นคนซึ่งเรียนรู้ ด้วยตนเอง การได้รับการยกย่อง และยอมรับจากผู้อื่นเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการ จูงใจให้ ภูมิปัญญาชาวบ้านถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น

นที ดำรงกิจการ (2542 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การสร้างสรรค์คุณภาพที่ ประทับใจในงานบริการ : กรณีศึกษาบริษัท แทคเซอร์วิส จำกัด การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ปรับปรุง พัฒนาและสร้างสรรค์แนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าที่มา ใช้บริการ ณ สถานีบริการอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำแนวความคิด การสร้างสรรค์คุณภาพที่ ประทับใจ (Attractive Quality Creation) มาใช้เนื่องจากเป็นการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรืองาน บริการใหม่ที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้ และไม่สามารถพบได้ในส่วนตลาดผลิตภัณฑ์ หรืองานบริการเดียวกันมาก่อน เพื่อที่จะสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรืองานบริการให้ได้ดังกล่าว จำเป็นที่จะต้องทราบถึงความคิดเห็นหรือความต้องการของลูกค้า ดังนั้นเครื่องมือคุณภาพต่างๆ ได้ ถูกนำมาใช้เพื่อที่จะกำหนดเงื่อนไขที่เหมาะสมต่อความพึงพอใจเช่น เครื่องมือคุณภาพ 7 ประการ (7 QC tools) เช่นแผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) และเครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 ประการ (7 New QC tools) เช่น แผนภาพกลุ่มข้อมูล (Affinity Diagram) และแผนภูมิต้นไม้

(Tree Diagram) หลังจากนั้นจึงทำการวางแผนปรับปรุง เปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์และออกแบบ การให้บริการที่เหมาะสม

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าโครงการต่างๆสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าและ สร้างสรรค์การให้บริการรูปแบบใหม่ๆที่แตกต่างจากคู่แข่ง โดยพิจารณาจากเวลาในการให้บริการ โดยรวมพบว่า อัตราส่วนลูกค้าที่สามารถบริการได้ตามเป้าหมายมีแนวโน้ม (Trend) ที่ดีขึ้นหลัง การวิจัย, อัตราส่วนลูกค้าที่ไม่ประทับใจกับพนักงานก่อนการวิจัยเป็น 56.62 % ลดลงเป็น 3.77 % หลังการวิจัย , อัตราส่วนลูกค้าที่ไม่ประทับใจกับบริการโดยรวมก่อนการวิจัยเป็น 58.58 % ลดลง เป็น 3.43 % หลังการวิจัย และการเปรียบเทียบการใช้บริการกับคู่แข่งพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ เฉลี่ย 3.91 โดยที่คู่แข่งได้เท่ากับ 3.69

ประอรณูช โปรัมย์ฉีกุล (2543 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตกับงาน งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิธึดำเนินการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต และปัญหาจากการใช้ อินเทอร์เน็ตกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบรรณารักษ์ที่ ปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวนทั้งสิ้น 155 คน ได้รับแบบสอบถามคืนและสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 119 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.77 การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับนักสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) เพื่อประมวลผลในการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย เรื่อง วิธึดำเนินการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพบว่า การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ คัดเลือกจากทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ขายนำมาให้เลือกมากที่สุด การสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์สั่งซื้อทางโทรศัพท์มากที่สุด การขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ติดต่อ ขอรับบริจาคทางไปรษณีย์มากที่สุด การแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ติดต่อ แลกเปลี่ยนทางไปรษณีย์มากที่สุด ผลการวิจัยเรื่องสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในการพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ สรุปได้ว่าบรรณารักษ์ส่วนมากใช้อินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานทุกวัน ในช่วงเวลา 8.00 – 11.00 น. มากที่สุด โดยบรรณารักษ์ใช้เวลาคอยผลประมาณ 1 – 5 นาที และบรรณารักษ์คิด ว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติ งานนั้นประสบความสำเร็จประมาณ 50 – 70 เปอร์เซ็นต์เมื่อ แยกตามกิจกรรมที่รับผิดชอบพบว่า งานคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ใช้บริการสืบค้น ข้อมูลเพื่อตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด โดยฐานข้อมูลที่ บรรณารักษ์เข้าไปใช้บริการมากที่สุดได้แก่ เครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นฐานข้อมูล ของแหล่งการศึกษาในประเทศ Ohio Link ซึ่งเป็นฐานข้อมูลของแหล่งการศึกษาในต่างประเทศ

ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นฐานข้อมูลของแหล่งจำหน่ายในประเทศและ Amazon.com ซึ่งเป็นฐานข้อมูลของแหล่งจำหน่ายในต่างประเทศ งานสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้สั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือมากที่สุด และแหล่งจำหน่ายบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ติดต่อสั่งซื้อมากที่สุดได้แก่ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นแหล่งจำหน่ายในประเทศ และ Amazon.com ซึ่งเป็นแหล่งจำหน่ายในต่างประเทศ งานขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด โดยแหล่งในประเทศบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์เข้าไปติดต่อขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศนั้น มีทั้งหน่วยราชการและหน่วยงานเอกชนและแหล่งในประเทศบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์เข้าไปติดต่อขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศนั้น มีทั้งห้องสมุดและองค์การระหว่างประเทศ งานแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด โดยแหล่งในประเทศบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์เข้าไปติดต่อขอแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศนั้น ส่วนใหญ่เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และแหล่งในประเทศบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์เข้าไปติดต่อขอแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นองค์การระหว่างประเทศ ผลการวิจัยเรื่องปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยบรรณารักษ์ประสบปัญหาด้านวิธีการปฏิบัติงานมากที่สุด และปัญหาที่บรรณารักษ์ประสบมากที่สุดคือ ไม่สามารถใส่ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์ จากการสั่งซื้อผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงิน

พรเพ็ญ ทศนเมธิน (2544 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง ทักษะของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันต่อปัจจัยภายนอกและภายในองค์กรที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ ในด้านโครงสร้างการบริหาร บุคลากร ลักษณะงาน งบประมาณและทรัพยากรสารสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกและภายในกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ การดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 149 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารเห็นว่าปัจจัยภายนอกมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การในระดับมาก โดยปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การมากที่สุดคือ เทคโนโลยี ส่วนปัจจัยภายใน ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การมากที่สุดคือ นโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยภายในที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การมากกว่าปัจจัยภายนอก

สำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์การในด้านต่างๆ ผู้บริหารเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงองค์การในด้านโครงสร้างการบริหารและลักษณะงานในระดับปานกลาง ในขณะที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์การในด้านบุคลากร งบประมาณ และทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงองค์การในด้านโครงสร้างการบริหารมากที่สุด

สมพล จำนอง (2544 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การพัฒนาระบบจัดการห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต มีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาโปรแกรมจัดการห้องสมุดที่สามารถทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทั้งระบบ และรองรับการป้อนข้อมูลด้วยเครื่องอ่านบาร์โค้ด โดยเน้นการพัฒนาด้วยเครื่องมือพัฒนาระบบที่เป็น Freeware ทั้งสิ้นนอกจากนี้ ผู้พัฒนาระบบ ประสงค์จะให้ เป็นโปรแกรมสาธารณะแบบ Open Source เพื่อให้ผู้ที่สนใจจะมีซอฟต์แวร์ระบบงานห้องสมุดขนาดเล็ก สามารถนำไปใช้งานได้ในราคาถูก

เทคนิคในการพัฒนาซอฟต์แวร์ได้ใช้แนวความคิดการพัฒนาระบบเชิงวัตถุ (Object Oriented) ใช้ UML (Unified Modeling Language) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ การเขียนโปรแกรมได้ใช้ภาษา PHP (เวอร์ชัน 4.0.1) ระบบจัดการฐานข้อมูลใช้ MySQL (เวอร์ชัน 3.23.44) และพัฒนาบนระบบปฏิบัติการ Linux (Red Hat 6.0) ระบบที่พัฒนาขึ้นมีความสามารถพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการบริการห้องสมุดดังนี้คือ การจัดการข้อมูลและสิทธิของบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบระบบ การจัดการข้อมูลและสิทธิของสมาชิก ห้องสมุดผู้ใช้ระบบ การให้บริการสมาชิกเช่น การยืม คืน ต่อ จอง และการสืบค้นหนังสือหรือวารสารในห้องสมุด รวมทั้งการตรวจสอบการยืมและการแนะนำหนังสือหรือสื่ออื่นๆ ที่ห้องสมุดมีให้บริการ นอกจากนี้ระบบยังมีความสามารถในการจัดการทรัพยากรห้องสมุดในระดับหนึ่ง เช่น การออกไปสั่งซื้อหนังสือ การออกแบบใบรับของ และการลงทะเบียนหนังสือ ระบบที่พัฒนาขึ้นได้นำไปทดสอบการใช้งาน โดยการจำลองฐานข้อมูลหนังสือจำนวน 200,000 เล่ม เพื่อทดสอบความเร็วในการค้นหาและจัดการข้อมูล ซึ่งพบว่า มีความเร็วเฉลี่ยในการค้นหาหนังสือตามรายชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง โดยวิธีใช้ index ประมาณ 1 วินาที / รายการและความเร็วในการค้นหาคำสำคัญ โดยไม่ใช้ index ประมาณ 3 วินาที / รายการ การทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้ ได้ทำการทดสอบโดยผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบรรณารักษ์ พบว่ามีระดับความพึงพอใจตามวิธีวัดของ Best อยู่ในระดับสูง (7.9) สำหรับการทดสอบกับสมาชิกผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นนักศึกษาจำนวน 5 คน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดที่สุด (9.0)

วันวิสาข์ พวงสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การจัดการสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศพิเศษในห้องสมุดมหาวิทยาลัย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาการจัดการสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศพิเศษในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้าน งานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดการสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดในการจัดการสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยที่เป็น ทรัพยากรสารสนเทศพิเศษ

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีการกำหนดนโยบายในการจัดการ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยและเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพียง หน่วยงานเดียว มีห้องจัดเก็บสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยโดยเฉพาะ ให้บริการสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย ตลอดเวลาในเวลาราชการ และเป็นแบบชั้นเปิด บริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้คือ บริการยืมและบริการขอ สำเนาเฉพาะเรื่อง สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดการโดยการได้ ขอรับบริจาค มีการจัด หมวดยืม มีฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยค้น ไม่มีบุคลากรให้บริการโดยเฉพาะและ จำกัดการใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น

ปัญหาในการจัดการสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ประสบ ปัญหาพื้นที่ที่ให้บริการมีจำกัด การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยมีน้อย มีปัญหา การรวบรวมสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยให้ครบถ้วนสมบูรณ์ และมหาวิทยาลัยไม่มีศูนย์กลางทำหน้าที่แจ้ง ข่าวการผลิตสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย นอกจากนี้การจัดสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยแบบชั้นเปิดมีโอกาส เสี่ยงหายและสูญหายได้ และผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย เนื่องจากยังไม่เห็นความสำคัญของสิ่งพิมพ์ มหาวิทยาลัย

จิราพร ทักษานุสิทธิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การวิเคราะห์เว็บไซต์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เว็บไซต์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาในด้านข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและการใช้ การเชื่อมโยงเว็บไซต์และองค์ประกอบของเว็บไซต์ 2. สถานภาพของผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ความถี่ และระยะเวลาที่กำหนดในการปรับปรุงข้อมูล และปัญหาใน การจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด วิธีการวิจัยใช้แบบบันทึกข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลเว็บไซต์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 95 แห่ง และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลของ ผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 95 แห่งๆละ 1 คน โดยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 67 คน(ร้อยละ 70.53)

ผลการวิจัยพบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ส่วนใหญ่มีข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง / ที่ อยู่ วัน-เวลาทำการ รายชื่อบุคลากร ข่าวและกิจกรรมของห้องสมุด และรายชื่อนหนังสือใหม่ เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ส่วนใหญ่สามารถใช้สืบค้นฐานข้อมูลรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุดผ่านทางออนไลน์ได้ (ร้อยละ 78.95) และมีการเชื่อมโยงไปยัง

เว็บไซต์ของหน่วยงานภายนอก (ร้อยละ 90.53) ส่วนผลการวิจัยของผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาศึกษาพบว่า ผู้รับผิดชอบเว็บไซต์จำนวนมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ อายุ 26 – 30 ปี เรียนรู้ด้านการจัดทำเว็บไซต์ด้วยตนเอง และผู้มีส่วนรับผิดชอบเว็บไซต์จำนวน 1 – 3 คน ผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ ห้องสมุดปรับปรุงเว็บไซต์เมื่อมีข้อมูลใหม่ และสามารถปรับปรุงข้อมูลของเว็บไซต์ได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องไม่มีเวลาเนื่องจากมีงานประจำอย่างอื่นด้วย และเนื่องในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้การปรับปรุงข้อมูลล่าช้า และขาดทักษะการใช้โปรแกรมเว็บไซต์ ที่ใช้ทำเว็บไซต์

ไพรัตน์ สุนทรวิทย์ (2545 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การศึกษาสภาพ ความต้องการ และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอน ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ความต้องการและ ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และเพื่อ เปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนกับ นักศึกษา ต่อปัญหาในการใช้ อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอน กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ผู้สอนวิชาทางด้าน คอมพิวเตอร์ในระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 612 คน จากวิทยาเขตทั้งหมด 6 วิทยาเขต โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบ สอบถามความคิดเห็น ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอน วิเคราะห์ข้อมูลโดย การหาค่าประมาณสัดส่วน ประชากร ค่าประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของค่าเฉลี่ย และ ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างโดยใช้ค่าแซด (Z-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) สภาพปัจจุบันของการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ส่วนใหญ่อาจารย์ผู้สอนใช้บริการไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) มากที่สุด รองลงมาเป็นบริการสืบค้นข้อมูล World Wide Web และนักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเรื่องของการบริการสืบค้น ข้อมูล World wide Web มากที่สุด รองลงมาเป็นการใช้งานไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) อาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่ จะใช้งานผ่านศูนย์คอมพิวเตอร์ของภาควิชา/ แผนกวิชาและนักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้งานโดยใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้าน 2.) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนกับ นักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษามีแนวโน้มว่ามีปัญหามากกว่าอาจารย์ผู้สอน

ทักษพร จินตยงกุล (2545 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหา สารนิเทศของบรรณารักษ์หอสมุดกลาง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศของบรรณารักษ์หอสมุดกลาง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน

ด้านวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศ ทรัพยากรสารนิเทศ วิธีการสืบค้นสารนิเทศและปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศ การใช้ประโยชน์จากแหล่งสารนิเทศและทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์หอสมุดกลาง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำ เพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ทั่วไป ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาชีพในระดับมาก แหล่งสารนิเทศที่บรรณารักษ์แสวงหาสารนิเทศในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หอสมุดกลางที่ปฏิบัติงานโดยเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกแหล่งสารนิเทศในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ให้สารนิเทศที่ทันสมัย ทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์แสวงหาสารนิเทศในระดับมากคือ เว็บไซต์ เนื้อหาของทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์แสวงหาในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เทคโนโลยีสารนิเทศ วิธีการสืบค้นที่บรรณารักษ์ใช้ในการแสวงหาสารนิเทศในระดับมากคือ สืบค้นจากรายการออนไลน์ (OPAC) ปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศที่บรรณารักษ์ประสบในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รายชื่อของทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับจากการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) บางครั้งไม่สามารถหาตัวทรัพยากรสารนิเทศนั้นได้จากชั้นเก็บแหล่งสารนิเทศที่บรรณารักษ์นำสารนิเทศที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หอสมุดกลางที่ปฏิบัติงาน ทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์นำสารนิเทศที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เว็บไซต์

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารนิเทศของบรรณารักษ์กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ กลุ่มงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ และกลุ่มงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

พิทักษ์ พรหมสถิต (2545 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง ปัญหาการจัดการห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาการจัดการห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วยด้านต่างๆคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านครุภัณฑ์ ด้านบริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาการจัดการห้องสมุดในแต่ละด้านจำแนกตาม ระดับการศึกษาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาคณะ 378 คน ระดับปริญญาตรี 370 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด 5 ด้าน ส่งแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจำนวน 748 ชุด ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์ 748 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย t-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/ PC

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อปัญหาการจัดการห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านครุภัณฑ์ ด้านบริการ อยู่ในระดับปานกลางโดยที่ระดับปัญหามากที่สุดในด้าน ความทันสมัยของห้องสมุด ขนาดของห้องสมุดที่มีพื้นที่น้อย นักศึกษาเข้าไปใช้มากทำให้เกิดความแออัด การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาหนังสือเช่นคอมพิวเตอร์ มนุษย์สัมพันธ์ของบรรณารักษ์ การแนะนำการใช้ห้องสมุด การบริการถ่ายเอกสาร ส่วนเรื่องที่เป็นน้อยหรือต่ำสุดคือ ความหลากหลายของหนังสือในการเรียน เสียรบกวนจากภายนอกและความเหมาะสมของเวลาเปิด - ปิดบริการห้องสมุด นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อปัญหาการจัดการห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความเห็นไม่แตกต่างกัน

เกษตรพันธุ์ ขอบทำกิจ (2546 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ : ศึกษากรณี สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักหอสมุดตามปัจจัยส่วนบุคคลคือ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน เข้าใช้บริการในช่วงเวลาต่างกันและมีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่างกัน มีความเห็นเกี่ยว ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักหอสมุดต่างกันหรือไม่ ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดจำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความสะดวกในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ (OPAC) การยืม - คืนหนังสือ การยืมหนังสือต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต และการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ในระดับดี การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดและการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม / ออนไลน์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ (OPAC) และการยืม - คืนหนังสืออยู่ในระดับดี ด้านความถูกต้องในการยืม - คืนหนังสืออยู่ในระดับดี การจัดหนังสือเรียงบนชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังและไม่เลือกกลุ่มผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ด้านสนองตอบความต้องการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริการ สิ่งพิมพ์ ฝ่ายเอกสารและวารสาร ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ และฝ่ายโสตทัศนศึกษา อยู่ในระดับดี ด้านความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก วัน เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพออยู่ในระดับดี และเครื่องมือ / อุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ / อยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการห้องสมุดในช่วงเวลาต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ต่างกัน

พิงพิศ กันศรีเวียง (2547 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบสารสนเทศเพื่อจัดการห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจัดทำคู่มือการใช้งานเพื่อความสามารถในการให้บริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังสามารถบริหารงานห้องสมุดได้อย่างเป็นระบบ ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ นี้ พัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรมวิซวลเบสิก 6.0 และใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ 2000 เป็นฐานข้อมูลของระบบ

ผลของการศึกษา พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อจัดการห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ นี้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุดและเจ้าหน้าที่สามารถบริหารงานห้องสมุดได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังให้สารสนเทศที่จำเป็นในการวางแผนจัดการห้องสมุดกับผู้บริหารได้

สุภาพ ผู้รุ่งเรือง (2547 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง รูปแบบเครือข่ายห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล : กรณีศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ความต้องการของผู้บริหาร บรรณารักษ์และผู้ใช้เกี่ยวกับรูปแบบและกิจกรรมของเครือข่ายห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล นำเสนอรูปแบบเครือข่ายห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบกรณีศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วยผู้บริหาร บรรณารักษ์และผู้ใช้ รวมทั้งสิ้น 64 คน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ นำมาวิเคราะห์ ตีความ สรุปความ ในลักษณะเชิงพรรณนา สำหรับข้อมูลบางส่วนที่เป็นตัวเลขหรือปริมาณวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. สภาพการดำเนินงานห้องสมุด พบว่า ในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทุกวิทยาเขต มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกันคือ มีสถานภาพเป็นแผนกงานหนึ่งของฝ่ายกิจการพิเศษ ห้องสมุดทำหน้าที่เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากงบประมาณแผ่นดินสำหรับการจัดซื้อหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์มากที่สุด ห้องสมุดทุกวิทยาเขตมีบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางวิชาชีพเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงาน ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดเป็นหนังสือภาษาไทยมากที่สุด โดยได้รับการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศระบบ

ทศนิยมของดิวอี้ (DDC) และใช้บัตรรายการเป็นเครื่องมือช่วยค้น แต่มีห้องสมุด 3 วิทยาเขตที่สร้างฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นรายการบรรณานุกรมโดยผ่านระบบออนไลน์ (Web OPAC) บริการยืม – คืนและบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตมีทุกวิทยาเขต ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและบุคลากรยังไม่ได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง ผู้บริหารและผู้ใช้มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าการจัดการและบริการสารสนเทศของห้องสมุดในวิทยาเขตของตนอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตามผู้ใช้อย่างต้องการให้ขยายบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตและต้องการสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและความทันสมัย 2. ความต้องการเครือข่ายห้องสมุด ผลการวิจัยชี้ว่าผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ใช้เห็นความจำเป็นของการมีเครือข่ายห้องสมุด โดยเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันและผู้ใช้ในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การขยายบริการเพื่อเข้าถึงผู้ใช้ในวงกว้าง และเป็นช่องทางการพัฒนาความเข้มแข็งด้านการจัดการศึกษาของสถาบัน โดยที่ทุกกลุ่มเห็นว่านโยบายของเครือข่ายห้องสมุดควรส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการจัดหาและการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ส่งเสริมความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้ใช้ร่วมกัน สนับสนุนให้บุคลากรห้องสมุดได้รับการฝึกอบรม และการใช้บุคลากรห้องสมุดร่วมกันและพัฒนาห้องสมุดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน กิจกรรมและบริการของเครือข่ายห้องสมุดควรจัดคือ จัดหาทรัพยากรร่วมกัน พัฒนาคณากรให้มีความรู้เกี่ยวกับเครือข่ายห้องสมุดและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมร่วมกัน และอนุญาตให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถเข้าใช้บริการห้องสมุดของแต่ละสถาบันได้อย่างเสรี 3. ความพร้อมในการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดพบว่า สภาพของห้องสมุดแต่ละวิทยาเขตมีความแตกต่างกันในด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศและงบประมาณที่ได้รับ ในขณะที่ผู้ใช้ต้องการใช้สารสนเทศมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จึงเป็นแรงผลักดันที่ทำให้สถาบันต้องพัฒนาเครือข่ายให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดแต่ละวิทยาเขตมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดแต่ควรเริ่มพัฒนาจากห้องสมุดที่มีความพร้อมก่อนและอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันเป็นหลัก 4. รูปแบบเครือข่ายห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้บริหาร และบรรณารักษ์เห็นว่าห้องสมุดแต่ละวิทยาเขตควรพัฒนาความพร้อมทุกๆด้านให้ใกล้เคียงกันและมีมาตรฐานเดียวกันและสามารถติดต่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศกับห้องสมุดอื่นๆได้โดยตรง ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับรูปแบบสถาปัตยกรรมของเครือข่ายห้องสมุดแบบกระจาย อย่างไรก็ตามการที่จะรอให้ห้องสมุดแต่ละวิทยาเขตพัฒนาอย่างเต็มที่แล้วแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดคงเป็นไปได้ยาก แต่จากการ

วิเคราะห์ความพร้อมจะเห็นได้ว่าห้องสมุดแต่ละวิทยาเขตยังมีความแตกต่างกันมาก ทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ งบประมาณ และการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุด ดังนั้นเครือข่ายห้องสมุดจึงควรเริ่มจากห้องสมุดบางวิทยาเขตที่มีความพร้อมในด้านทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศใกล้เคียงกัน สำหรับห้องสมุดอื่นๆเมื่อสามารถพัฒนาตนเองได้ในระดับหนึ่งก็สามารถเข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่ายห้องสมุดต่อไป ทั้งนี้กิจกรรมของเครือข่ายห้องสมุดที่ผู้ใช้ต้องการ คือการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การใช้บริการสารสนเทศบนเครือข่ายและการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน

จริณธรณ์ บุตมี (2548 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การจ้างแหล่งภายนอกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจ้างแหล่งภายนอกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยเกี่ยวกับแหล่งที่จ้าง ปัจจัยที่เกิดจากห้องสมุดตัดสินใจจ้างหรือจะจัดจ้างแหล่งภายนอก งานที่ห้องสมุดจ้าง และความต้องการในอนาคตของห้องสมุดในการจ้างแหล่งภายนอก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 24 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทางไปรษณีย์และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 24 ชุด(ร้อยละ 100) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS / PC+ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ95.80) จ้างแหล่งภายนอกเข้ามาดำเนินงาน แหล่งที่จ้างส่วนใหญ่คือ บริษัทเอกชน (ร้อยละ 100) ปัจจัยที่เกิดจากห้องสมุดในการตัดสินใจจ้างหรือจะจัดจ้างแหล่งภายนอก โดยจำแนกตามปัจจัยที่เกิดจากห้องสมุดส่วนใหญ่คือ ความต้องการผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน (ร้อยละ 78.30) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่คือ มหาวิทยาลัยของความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร (ร้อยละ 87.00) ประเภทของงานที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจ้างในงานเทคนิคส่วนใหญ่คือ งานเย็บเล่ม (ร้อยละ 73.90) งานบริการส่วนใหญ่คือ งานถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 100) และงานจัดการสำนักงาน คือ งานกำจัดความชื้นและงานทำความสะอาด (ร้อยละ 91.30) ความต้องการจ้างแหล่งภายนอกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในอนาคต พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่มีความต้องการจ้างแหล่งภายนอกเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 70.80)

วรรณประภา เอี่ยมฤทธิ (2548 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในด้านสาเหตุที่ใช้ งานที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้ แหล่งที่ใช้บริการ และการประเมินผล ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 41 แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 39 แห่ง

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ส่วนใหญ่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ มีการกำหนดคนโอบายจากข้อเสนอแนะของบุคลากรภายใน ห้องสมุด ใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานจัดระบบห้องสมุดอัตโนมัติ งานบอกรับวารสาร / ฐานข้อมูลออนไลน์ งานถ่ายเอกสารและงานทำความสะอาด โดยมีหัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นผู้จัดการและดูแลการใช้บริการ และใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพียง บางส่วนของงาน โดยพิจารณาความเหมาะสมของงานและราคาเป็นเกณฑ์ รวมทั้งใช้บริการจาก แหล่งภายนอกประเภทหน่วยงาน นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการประเมินผลการใช้บริการ โดยใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นเกณฑ์ และกำหนดให้มีฝ่ายงานเฉพาะทำหน้าที่ ประเมินผลด้วย ปัญหาในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีทั้งปัญหาด้านแหล่งบริการจาก ภายนอกและปัญหาที่ห้องสมุดประสบคือ ความไม่สะดวกในการติดต่อกับแหล่งภายนอก การ ฝึกรอบรมให้กับบุคลากรของห้องสมุดไม่มีความต่อเนื่อง บุคลากรบางคนไม่รักษาเวลาในการ ทำงานและงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจ้างแหล่งบริการภายนอก

อากาศรณ์ อังสาชน (2551 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การพัฒนารูปแบบจาก ห้องสมุด ศูนย์กลางความรู้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษารูปแบบของศูนย์กลาง ความรู้ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ 2. พัฒนารูปแบบความรู้ในการพัฒนารูปแบบ ศูนย์กลางความรู้ สำหรับสร้างต้นแบบ ศูนย์กลางความรู้ 3. ศึกษาการใช้ศูนย์กลางความรู้ทั้งด้านองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร / สารสนเทศ สำหรับใช้ในการดำรงชีวิต และ 4. เพื่อผลิตสื่อเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์สำหรับเผยแพร่รูปแบบของศูนย์กลางความรู้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ 3 กลุ่มคือ ผู้บริหารสถาบันบริการ สารสนเทศ อาจารย์ที่สอนทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และผู้เชี่ยวชาญใน สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย เพื่อให้ได้รูปแบบของ ศูนย์กลางความรู้และนำไปทดลองใช้จริงที่ศูนย์การเรียนรู้วังจันทร์เกษม จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาจัด ระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนำข้อคิดเห็นที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนารูปแบบของ ศูนย์กลางความรู้ให้เหมาะสม

ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบของศูนย์กลางความรู้ประกอบด้วยนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของศูนย์กลางความรู้ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ กิจกรรม รวมทั้งบุคลากร โดยนำ

หลักการจัดการความรู้ มาใช้ในการพัฒนาศูนย์กลางความรู้ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน นอกจากนั้นยังนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างศูนย์กลางความรู้ และแลกเปลี่ยน ความรู้ของคนในชุมชน ซึ่งศูนย์กลางความรู้ อาจเป็นสถานที่ที่สร้างขึ้นใหม่ หรือพัฒนาจากห้องสมุดเดิม หรืออาจจะดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์ โดยไม่จำเป็นต้องมีสถานที่ก็ได้ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้ามาใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา รูปแบบของศูนย์กลางความรู้ที่พัฒนาขึ้นมา มีชื่อว่า “CAP - SMART Model” ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับชุมชน ผ่านกิจกรรมต่างๆ ในศูนย์กลางความรู้ที่เพิ่มเติมขึ้นมา นอกเหนือจากบริการหลักของห้องสมุดที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อรองรับรูปแบบการศึกษาหาความรู้ของชุมชน โดยในการสร้างศูนย์กลางความรู้ตามรูปแบบที่ได้วิจัยมานั้น ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์กรบริหารส่วนจังหวัด องค์กรบริหารส่วนตำบลและเทศบาล อย่างจริงจังเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทางด้าน การประกอบอาชีพ การดำเนินชีวิตและทำให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้มากขึ้น

บุญส่ง หาญพานิช (: บทคัดย่อ) ทำวิจัยหัวข้อเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดที่เกี่ยวกับ ธรรมชาติความรู้ องค์ความรู้ทางการอุดมศึกษา การบริหารจัดการอุดมศึกษาไทย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ โครงสร้างพื้นฐานของการบริหารจัดการความรู้ สิ่งท้าทายของการบริหารจัดการความรู้และยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการความรู้และนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย เน้นการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการบริการความรู้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์คือ อธิการบดี กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามคือ รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดีและผู้อำนวยการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน 19 แห่ง จากสถาบันอุดมศึกษาที่มีสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยทั้งหมด 49 แห่ง อธิการบดีที่ให้สัมภาษณ์มีทั้งสิ้น 19 คน ผู้บริหารที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 130 คน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยคือ วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิด สร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ร่างรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ตรวจสอบร่างรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ปรับปรุงร่างรูปแบบและนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ นโยบาย ภารกิจ เป้าหมาย การประเมิน ยุทธศาสตร์ สำนักบริหารจัดการความรู้ กระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ กระบวนการบริการความรู้ และผลการดำเนินการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา มีความต้องการในระดับมากขณะที่สภาพเป็นจริงในปัจจุบันเกิดขึ้นในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้านที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การบริการความรู้ การสื่อสารความรู้ การใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรมการไว้วางใจ วัฒนธรรมพลังร่วม นอลติคจ์เวอร์เคอร์ สิ่งท้าทายและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ ลักษณะงานที่ผู้บริหารมีความต้องการในระดับมาก ให้มีการนำองค์ความรู้ใหม่ๆ ซึ่งเกิดจากการบริหารจัดการความรู้ไปใช้ ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การพัฒนาการเรียนการสอน หลักสูตร เทคโนโลยี ห้องสมุด การวิจัย การประเมินความดีความชอบ การชำระรักษาบุคลากร การสร้างนักวิชาการ การกำหนดภาระงานของบุคลากรและการบริการความรู้ ผู้บริหารมีความประสงค์ในระดับมาก ให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามหน่วยงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการมากขึ้น ให้มีการบริหารความรู้ในลักษณะของการร่วมมือที่ต่างฝ่ายต่างเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับบริการใน 5 ด้านคือ การเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะ การถ่ายทอดความรู้ การจัดอบรมสัมมนา การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ และการให้คำปรึกษา รูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาที่นำเสนอ เน้นด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการบริหารความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ด้านวิสัยทัศน์คือ การเป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้และชุมชนนักวิชาการด้านภารกิจคือ การผลิต ถ่ายทอด และบริการความรู้ ด้านนโยบายคือ ให้มีการแบ่งปันความรู้อย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ด้านเป้าหมายคือ การพัฒนาวัฒนธรรมการแบ่งปันและเปลี่ยนความรู้และ วัฒนธรรมการบริการความรู้พัฒนาออลติคจ์เวอร์เคอร์ พัฒนาฐานความรู้อิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันและพัฒนาปฏิสัมพันธ์ความรู้ ด้านการประเมินคือ ประเมินความสามารถและวัฒนธรรมของสถาบัน ด้านยุทธศาสตร์ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการความรู้ไว้ 6 ยุทธศาสตร์ ผู้บริหาร ยุทธศาสตร์ผู้บริหาร ยุทธศาสตร์นอลติคจ์เวอร์เคอร์ ยุทธศาสตร์ปฏิสัมพันธ์ความรู้ ยุทธศาสตร์การสื่อสารความรู้และเทคโนโลยี ยุทธศาสตร์การไว้วางใจ และยุทธศาสตร์พลังร่วม ด้านสำนักบริหารจัดการความรู้คือ การวางแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการความรู้ ด้านกระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนและบริการความรู้ คือ การเตรียมความพร้อม การกำหนดวิธีการแบ่งปันและเปลี่ยนและบริการ การประเมินและปรับปรุงแก้ไข ด้านผลการดำเนินการ คือ ทำให้ได้วัฒนธรรมการแบ่งปันและเปลี่ยนความรู้และการบริการความรู้ ชุมชนนอลติคจ์เวอร์เคอร์ ฐานความรู้ อิเล็กทรอนิกส์ ปฏิสัมพันธ์ความรู้ นวัตกรรมการเรียนรู้ ผลิตภัณฑ์และบริการ