

ผลงานการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อเรื่อง: การบริการสารสนเทศของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อเจ้าของผลงาน:	1. นายทวี นวมนิม	ตำแหน่ง: บรรณารักษ์
	2. นางสาวธนพร ถมเสาร	ตำแหน่ง: นักบริหารงานทั่วไป
	3. อาจารย์ ดร. มธุรส ปราปไพรี	ตำแหน่ง: รองผู้อำนวยการฯ
	4. อาจารย์สัญญา ธีระเดชอุปถัมภ์	ตำแหน่ง: รองผู้อำนวยการฯ

สังกัด: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี เป็นแหล่งเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการเผยแพร่สารสนเทศและองค์ความรู้ด้านศาสตร์พระราชา และภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดเพชรบุรี ตลอดจนประวัติและการพัฒนาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งเป็นทรัพยากรทางปัญญาที่มีคุณค่าทั้งในด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา และการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีการจัดการและให้บริการเนื้อหา (Content) ในรูปแบบนิตรรศการกึ่งพิพิธภัณฑ์ เป้าหมายหลัก คือ การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และการนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า ยังมีข้อจำกัดในการจัดการและให้บริการสารสนเทศ กล่าวคือ ข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง มีอยู่อย่างกระจัดกระจายตามสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อการเรียนรู้อื่น ๆ ต้องมีการรวบรวมอย่างเป็นระบบ ขาดการจัดระเบียบที่เหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่สะดวก ส่งผลกระทบต่อการนำความรู้ไปใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการต่าง ๆ

ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์เรียนรู้ฯ ดังกล่าว สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 และความต้องการของผู้รับบริการในยุคดิจิทัลได้ จึงมีความจำเป็นในการจัดการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบนิตรรศการและพิพิธภัณฑ์ ทั้งแบบ On Site และ Online เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ และการเข้าถึงที่รวดเร็ว ถูกต้อง และยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

1. เพื่อรวบรวม คัดสรร และจัดระเบียบสารสนเทศและองค์ความรู้เกี่ยวกับศาสตร์พระราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรีให้เป็นระบบ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูล
2. เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร นักศึกษา และชุมชน ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ทำให้ศูนย์เรียนรู้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีชีวิต (Living Learning Center) และเป็นพื้นที่ทางปัญญาที่สร้างการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

การดำเนินงานใช้กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ของสำนักงาน กพร. ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) โดยสำรวจพื้นที่การเรียนรู้ของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชฯ และประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดรูปแบบการจัดแสดง หัวข้อเรื่อง และระบุงค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะองค์ความรู้ด้านศาสตร์พระราชฯ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ วัตถุจัดแสดง สื่อดิจิทัล และผู้รู้ในชุมชน เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเริ่มต้นในการจัดการความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) โดยมอบหมายให้บุคลากรผู้รับผิดชอบ สืบค้นข้อมูลสารสนเทศหรือองค์ความรู้ตามหัวข้อเรื่องที่กำหนดจากสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อออนไลน์ และสื่อการเรียนรู้อื่น ๆ ซึ่งข้อมูลสารสนเทศหรือองค์ความรู้ใหม่ หรือข้อมูลที่ขาดหายไป จะถูกสร้างขึ้นผ่านการลงพื้นที่ภาคสนาม การสัมภาษณ์ผู้รู้หรือปราชญ์ชาวบ้าน รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงประจักษ์และประสบการณ์ตรง
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) ข้อมูลที่ได้จะถูกบันทึก จัดหมวดหมู่ แยกประเภท โดยใช้ Google Sheet หรือ Microsoft Excel เพื่อการออกแบบและจัดแสดงในรูปแบบนิทรรศการกึ่งพิพิธภัณฑ์ ตลอดจนจัดเก็บในระบบการจัดการเว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชฯ ที่มีการพัฒนาโดยเน้นการออกแบบระบบที่ใช้งานง่าย มีการกำหนดคำสำคัญ (keywords) และเมตาดาตา (metadata) สำคัญ ๆ เพื่อช่วยในการค้นหามีประสิทธิภาพ
4. การประมวลและกลั่นกรององค์ความรู้ (Knowledge Refinement) โดยประชุมคณะทำงานดำเนินการคัดเลือก ตรวจสอบ และปรับปรุงองค์ความรู้ที่ได้ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน และชัดเจน โดยใช้หลักวิชาการ และการมีส่วนร่วมจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมถึงใช้แนวทางการจัดทำมาตรฐานข้อมูล (data standardization)

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) โดยจัดเตรียมช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศในหลายรูปแบบ อาทิ การนำชมศูนย์เรียนรู้ฯ เว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้ฯ ระบบคลังความรู้ดิจิทัล เว็บไซต์การจัดการความรู้ และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการสามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) โดยจัดกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการนักสื่อความหมาย หรือนักเล่าเรื่อง ตลอดจนกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยระหว่างคณะทำงาน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากร อาจารย์ นักศึกษา ได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถ่ายทอดประสบการณ์ และสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน

7. การเรียนรู้ (Knowledge Learning) ผู้รับบริการหรือผู้เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ทั้งในรูปแบบ On site และ Online ได้รับประสบการณ์ตรง และมีระดับความพึงพอใจความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด สามารถนำแนวคิด และการจัดการเนื้อหา ไปเป็นต้นแบบในการจัดการเนื้อหาศูนย์เรียนรู้ต่าง ๆ ได้ และผู้ให้บริการสามารถนำความรู้ไปเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการบริการสารสนเทศของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา และเผยแพร่ได้อย่างมีคุณภาพ

เครื่องมือหรือกิจกรรมที่ใช้

1. การประชุมกลุ่มย่อยหรือคณะทำงาน ใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ และองค์ความรู้ที่ได้รับ เพื่อการพิจารณากำหนดรูปแบบการจัดแสดงเนื้อหา หัวข้อเรื่อง และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา

2. กิจกรรมการลงพื้นที่ เพื่อสร้างข้อมูลสารสนเทศหรือองค์ความรู้ใหม่ หรือองค์ความรู้ที่ยังขาดหายไป

3. การจัดแสดงเนื้อหา (Content) ของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรีในรูปแบบนิทรรศการกึ่งพิพิธภัณฑ์ (On site) โดยใช้เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ที่เหมาะสม อาทิ การแสดง Content หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บนคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต จอ Interactive ระบบ VDO Wall จอ LED TV ตลอดจน QR Code ที่ใช้สแกนเพื่อแสดงข้อมูลสารสนเทศของวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ที่จัดแสดง

4. เว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ที่ใช้ในการจัดการและให้บริการเนื้อหา (Content) ที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อเรื่องที่กำหนด ตลอดจนสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นผังของศูนย์เรียนรู้ฯ วีดิทัศน์ โปสเตอร์หรืออินโฟกราฟฟิก หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ นิทรรศการออนไลน์ รูปภาพและข่าวกิจกรรม เป็นต้น

5. กิจกรรมการนำชุมชนเรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้รับบริการหรือผู้เข้าเยี่ยมชม

6. กิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการนักสื่อความหมาย หรือนักเล่าเรื่อง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ตรงระหว่าง วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทีมงาน นักศึกษาช่วยงาน ตลอดจนเป็นการบูรณาการกับการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

7. แบบประเมินความพึงพอใจศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการ

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

1. ศูนย์เรียนรู้ฯ มีเว็บไซต์สำหรับการจัดการสารสนเทศและองค์ความรู้ที่ครบถ้วนและสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา ที่ URL Address: <https://localphetchaburi.net/web>

2. เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรคณะทำงาน ผู้ให้บริการ อาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการหรือผู้เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ฯ

3. นักศึกษามีแหล่งเรียนรู้ที่อิงจากประสบการณ์จริง สามารถนำไปใช้ในการศึกษา และพัฒนาโครงการ

4. ศูนย์เรียนรู้กลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ยั่งยืน และเป็นต้นแบบของการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ท้องถิ่นในระดับมหาวิทยาลัย

5. คู่มือการปฏิบัติงานหลัก การบริการสารสนเทศศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรีในรูปแบบออนไลน์ เผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ที่ URL Address: <https://arit.pbru.ac.th/km/file/682ee6657923e.pdf>

บทเรียนที่ได้รับ / ข้อเสนอแนะ

1. การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและชุมชนภายนอก

2. ควรมีระบบติดตามและประเมินผลการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อมูลและองค์ความรู้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ดี

3. จำเป็นต้องส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้าง การเข้าถึง และการใช้ประโยชน์จากความรู้

4. ควรเชื่อมโยงองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้กับพันธกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนและวัดผลได้