ห้องสมุดเฉพาะกับการจัดการความรู้

ดร.นฤมล รื่นไวย์

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน การจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญสำหรับองค์กร ดังนั้น บรรณารักษ์ในห้องสมุดเฉพาะจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้บริหารในองค์กร ได้เข้าใจถึงบทบาทของห้องสมุดเฉพาะในการที่จะดำเนินการให้มีการจัดการความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวทางความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการนำความรู้ขององค์กรในด้านต่างๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่การทำงาน เนื่องจากในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการในห้องสมุด บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะจึงต้องคิดค้นการบริการที่แสดงให้ผู้บริหารขององค์กรและผู้ใช้บริการเข้าใจว่า ห้องสมุดเฉพาะสามารถมีบทบาทสำคัญในการเป็นศูนย์กลางความรู้ขององค์กร และสามารถดำรงบทบาทหลักในการจัดการความรู้ขององค์กรได้ ตามขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการจัดการความรู้หลัก 7 ขั้นตอน คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและการแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ จะเห็นว่าบรรณารักษ์สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน ทั้งในลักษณะร่วมประสานหรือเป็นตัวหลักได้เป็นอย่างดี

The Role of Special Libraries and Knowledge Management

Dr. Narumol Ruenwai

Nowadays, Knowledge management (KM) is important for organisational development. Librarians in special libraries need to take part in this function and enhance their role in increasing effectiveness of knowledge management. As the role of librarians in special libraries has becom changing due to a proliferation of Internet and online information, they have to get involved in promoting the use of knowledge for achieving organisational strategies and make it known among organisational executives that a library is a free-flowing knowledge and learning centre. Librarians in special libraries could play essential roles in 7 steps of knowledge management: knowledge identification, knowledge creation and acquisition, knowledge organisation, knowledge codification and refinement, knowledge access, knowledge sharing, Librarians can use the skills they have in library and information management as a key manager or facilitator in managing knowledge.

ห้องสมุดเฉพาะกับการจัดการความรู้

ดร.นฤมล ธื่นไวย์*

ในยุคสมัยปัจจุบัน การจัดการความรู้ เป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ในด้านห้องสมุดเฉพาะ ก็มีความสำคัญเช่นกัน เพราะเป็นห้องสมุดที่ให้การสนับสนุนทางภูมิปัญญาให้กับองค์กรที่ถือเป็นหน่วยงานแม่ของห้องสมุดนั้นๆ (Semertzaki 2011) บรรณารักษ์ที่ทำงานอยู่ในห้องสมุดเฉพาะจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ มีทักษะในการสืบค้นที่รอบด้าน และมีความรู้ที่ดีเกี่ยวกับสาขาวิชานั้นๆ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานตนเอง ขณะเดียวกันบรรณารักษ์จะต้องทำหน้าที่เสมือนตัวกลางในการจัดหาสารสนเทศและส่งมอบให้กับผู้ใช้อย่างเหมาะสม ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทั้งเนื้อหาและรูปแบบ นอกจากนั้น ยังมีบทบาทในการสงวนรักษาสารสนเทศ และทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตามต้องการ

ในยุคนี้ถือว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญสำหรับองค์กร ดังนั้น บรรณารักษ์ในห้องสมุดเฉพาะ นอกจากจะต้องคิดค้นรูปแบบการบริการของห้องสมุดให้ทันสมัย เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้ว บางห้องสมุด บรรณารักษ์ยังต้องทำการส่งเสริมความเข้าใจถึงบทบาทของห้องสมุดเฉพาะ ในการที่จะดำเนินการให้มีการจัดการความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวทางความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการนำความรู้ขององค์กรในด้านต่างๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่การทำงาน และที่สำคัญ ในยุคสมัยที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างง่ายดาย หรือสามารถสืบค้นสารสนเทศที่ตนต้องการผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องเดินมาใช้บริการในห้องสมุด บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ จะต้องคิดค้นการบริการที่แสดงให้ผู้บริหารขององค์กร และผู้ใช้บริการเข้าใจว่า ห้องสมุดก็ยังมีความสำคัญ และสามารถมีบทบาทในการจัดการความรู้ขององค์กรได้ นอกจากจะเป็นรักษาสถานภาพของห้องสมุดในการเป็นแหล่งเรียนรู้ขององค์กรแล้วห้องสมุดเฉพาะยังต้อง

- แสดงถึงความสำคัญของห้องสมุดในการเข้าไปมีบทบาทในกระบวนการของการจัดการความรู้
- หาวิธีการที่จะทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของห้องสมุด ในการเป็นศูนย์กลางของการจัดการความรู้
- เพิ่มพูนทักษะและความสามารถ (competencies) ที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการจัดการความรู้ รวมทั้งผลักดันให้การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามแผนปฏิบัติการ
- แสดงให้ผู้บริหารองค์กรเห็นอย่างเป็นรูปธรรม ว่าเมื่อองค์กรมีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้แล้ว องค์กรจะได้ประโยชน์อย่างไร

*รักษาการผู้อำนวยการศูนย์ความรู้ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

การดำเนินการในการเป็นศูนย์กลางการจัดการความรู้ของห้องสมุดเฉพาะ

ในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ขององค์การภาครัฐ ในระยะเริ่มต้น โดยส่วนมากเป็นไปตาม คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการจัดการความรู้หลัก 7 ขั้นตอน เมื่อลองพิจารณากระบวนการทั้ง 7 ขั้นตอนนั้นแล้ว จะเห็นว่า บรรณารักษ์สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน ทั้งในลักษณะร่วมประสาน หรือเป็นตัวหลักได้อย่างไม่ใช่เรื่องยุ่งยากแต่อย่างใด การเข้าไปดำเนินการใน 7 ขั้นตอนของการจัดการความรู้ อาจทำได้ดังต่อไปนี้

1. การบ่งชี้ความรู้

การบ่งชี้ความรู้ หมายถึง การระบุความรู้หลัก ความรู้ที่สำคัญ และจำเป็นต่อองค์กร เป็นความรู้ที่องค์กรต้องการจริงๆ ห้องสมุดเฉพาะสามารถเป็นตัวกลางในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านขององค์กร โดยในเริ่มแรก บรรณารักษ์ของห้องสมุดเฉพาะ สามารถทำหน้าที่ในการจัดทำแผน (Master Plan) ร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อให้ได้กลยุทธ์ในการจัดการความรู้ที่เหมาะสม จากนั้นจึงมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อระบุกิจกรรมที่จะตอบสนองกลยุทธ์ต่างๆ ให้สำเร็จเป็นจริงขึ้นมา ซึ่งที่สำคัญกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะต้องสอดคล้องกับบริบทองค์กร หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ในองค์กรด้วย

2. การสร้างและการแสวงหาความรู้

การสร้างและการแสวงหาความรู้ หมายถึงการการสำรวจความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อค้นหาว่าความรู้ที่เป็นความรู้แฝงเร้น (tacit knowledge) นั้นมีอยู่ในตัวบุคคลใดบ้างในองค์กรของเรา และขณะเดียวกัน ต้องค้นหาความรู้เด่นชัด (explicit knowledge) ที่มีปรากฏอยู่ในองค์กรด้วยเช่นกัน การบริการสารสนเทศของห้องสมุด จัดว่าเป็นการบริการความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของ explicit knowledge นั่นคือ เป็นแหล่งบริการหนังสือ ตำรา หรือคู่มือต่างๆ ที่มีการรวบรวมไว้ ในส่วนนี้ ห้องสมุดจะเป็นตัวช่วยที่ดีในการแสวงหา หรือระบุแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในแหล่งต่างๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ขององค์กร

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

ทักษะของบรรณารักษ์ นับเป็นปัจจัยสำคัญในการนำความรู้ที่มีการระบุ สร้าง หรือแสวงหามาจัดการให้เป็นระบบ เพราะนี่คืองานของบรรณารักษ์อยู่แล้ว ในการจัดการข้อมูล สารสนเทศให้เป็นระบบเพื่ออำนวยต่อการสืบค้น และการเข้าถึง

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

สำหรับขั้นตอนนี้ หมายถึง การประเมินความถูกต้อง ความละเอียด และสามารถนำไปใช้งานได้ของความรู้ที่ได้สร้างหรือแสวงหามา ซึ่งบรรณารักษ์มีทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับการทำงานในรูปแบบนี้เช่นกัน ทักษะอันโดดเด่นประการหนึ่งของบรรณารักษ์ คือ ความเป็นผู้รอบรู้อันได้จากการสืบค้น ค้นคว้า และการอ่าน การได้อ่านมาก ทำให้ได้ประสบการณ์ในทางอ้อมมาก หรือกล่าวได้ว่า ได้รับข้อมูลทุติยภูมิมาก จึงเชื่อว่า จะสามารถประเมินความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ เพื่อการกลั่นกรองงความรู้ได้เช่นกัน

5. การเข้าถึงความรู้

ห้องสมุดนับเป็นแหล่งที่ดีในการสร้างระบบการจัดเก็บความรู้ต่างๆขององค์กรที่ได้รวบรวมมาและส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงได้อย่างเป็นรูปธรรม ด้วยระบบการสืบค้น ซึ่งในปัจจุบัน อาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาช่วยในการวางระบบ ในจุดนี้ บรรณารักษ์อาจทำงานประสานกับเจ้าหน้าที่ IT ในการวางระบบตั้งแต่ต้น เพื่อเอื้อให้เกิดการเข้าถึงได้อย่างเป็นมิตรกับผู้ใช้ หรืออาจออกแบบให้อยู่ในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้ามาปฏิสัมพันธ์ ซึ่งจะนำไปสู่กิจกรรมในขั้นตอนต่อๆ ไป ของการจัดการความรู้ได้

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ดีในการสร้างให้เกิด เครือข่ายมนุษย์ (human networks) นอกจากนั้นยังสามารถเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศของการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ได้ ทั้งในแง่ของการเป็นผู้อำนวยความสะดวก ประสานงานระหว่างกลุ่มงานต่างๆ เพื่อทำให้เกิดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ หรือสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ขึ้นในห้องสมุด ส่งเสริมให้พนักงานได้เข้าถึงความรู้ ทั้งที่มีการจัดการจัดเก็บรวบรวมไว้ หรือแม้แต่ สร้างกิจกรรมทำให้พนักงานมีโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กิจกรรมต่างๆ เหล่านั้น เช่น การบรรยายเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการ การบรรยายถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ของผู้เกษียณอายุ หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านต่างๆ ผนวกเข้ากับการจัดการความรู้

7. การเรียนรู้

การเรียนรู้ คือการส่งเสริมให้พนักงานนำความรู้ที่มีการจัดการความรู้ เพื่อให้มั่นใจว่าความรู้นั้นมีความถูกต้อง ทันสมัยและครบถ้วน ไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร และเป็นกระบวนการที่ต้องมีการสั่งสม เปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของพนักงาน ให้ตระหนักถึงการนำความรู้ไปใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดการผิดพลาดน้อยที่สุด ห้องสมุดสามารถประสานในการดำเนินการตรงส่วนนี้ เช่น ช่วยในการรณรงค์ ประกาศนโยบายของผู้บริหาร จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ หรือจัดทำโครงการจัดการความรู้ของห้องสมุดเอง ที่มีการดำเนินการครบถ้วนทั้ง 7 ขั้นตอน ดังลักษณะของโครงการนำร่อง เป็นต้น ถ้าพิจารณาให้ถ่องแท้แล้ว การจัดการความรู้ เป็นการดำเนินการที่สำคัญขององค์กร เพราะส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ คือการใช้ต้นทุนทางปัญญา (intellectual capital) ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร คุ้มค่ากับการลงทุน ดังเช่น องค์กรหลายๆ แห่ง มีแผนการฝึกอบรมพนักงาน ส่งพนักงานเข้าอบรมตามหลักสูตรต่างๆ แต่เคยพิจารณาหรือไม่ว่า ได้ใช้ประโยชน์จากการลงทุนส่งพนักงานเข้าอบรมมากน้อยเพียงใด ดังนั้น หากห้องสมุดจะมีบทบาทในการเข้าไปผลักดันให้การจัดการความรู้ขององค์กรประสบความสำเร็จ ก็นับว่าน่าจะเป็นสิ่งดีและแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของวิชาชีพบรรณารักษ์ว่าสามารถปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย และมีการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงที่ดีเยี่ยม

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก _ http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/frame_kpi_49/handbook_2549.doc" http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/frame_kpi_49/handbook_2549.doc

กรมประมง. (มปป.) **การจัดการความรู้.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.fisheries.go.th/it/km/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=2" http://www.fisheries.go.th/it/km/index.php?option=com_content&view =article&id=2&Itemid=2.

Semertzaki, E. (2011). **Special Libraries as Knowledge Management Centres**. Cambridge: Woodhead Publishing Limited.

❐ ❐ ❐