

ถอดบทเรียนการจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ระหว่างปี 2553-2556  
Lesson-Learned of Knowledge Management in Information  
Technology at STOU Library during the Years 2010 - 2013

ชัยวัฒน์ น้าชม

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช e-mail: chaiwat.nar@stou.ac.th

---

---

### บทคัดย่อ

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือนำสติปัญญาของคนหรือขององค์กรมาเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ผลจากการรวบรวมความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชอย่างเป็นระบบ สามารถใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนรู้และการปฏิบัติงานอันเป็นกระบวนการที่จำเป็นสำหรับการทำงานประจำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะความสามารถในการจัดการความรู้ที่ดีจะส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันและการปรับตัวมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนได้ จากประสบการณ์การจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 4 ปี ทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดตามแนวคิด Library 2.0 การพัฒนาทักษะการสื่อสารการบริการ e-Library และเทคนิคการทำเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นของเซอร์ชเ็นจินที่ห้องสมุดพัฒนาจนสามารถประกาศแนวปฏิบัติที่ดีที่นำมาสู่การทำงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักบรรณสารสนเทศสามารถพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้ที่สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดตามภารกิจของสำนักบรรณสารสนเทศได้อย่างมีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพสำหรับนำเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้นนับเป็นการพัฒนาองค์กรที่เกิดจากการจัดการความรู้ในงานที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพแท้จริง

**คำสำคัญ:** การจัดการความรู้, องค์ความรู้, สำนักบรรณสารสนเทศ

### ABSTRACT

Knowledge Management is a leading intellect of the person or the organization to enhance performance. The result of combining the knowledge expertise of STOU library staff systematically. Can be exploited in the field of

learning and performing a process necessary for the work to be more effective. Because of its ability to promote better knowledge management capabilities to compete and adapt even more. lead to sustainable development. Of experience in information technology , knowledge management, library continued for 4 years, making the new knowledge needed to perform the job. In particular, the performance of library website development based on the concept of Library 2.0. Developing the communication skills of e-Library services and techniques to created library website provides top rankings in search results of search engines that library developers can finally announce the good practices leading up to the work effectively. STOU Library can develop innovative and knowledge to enhance the mission of the library information technology with standards. Are reliable and effective presentation of information that is useful to society and meet the needs of the users even more. The evolution of the organization of knowledge management in practice, effectively true.

**Keywords :e-Library, Search Engine Optimization, SEO, STOU Library**

#### บทนำ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดำเนินงานจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดตามพันธกิจหลักของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553-2556 รวม 4 ปี โดยอิงกรอบการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการความรู้ แผนการจัดการความรู้ของสำนักบรรณสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ (แผนปี) และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของสำนักบรรณสารสนเทศ (แผนระยะ 4 ปี) การจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดมี ดังนี้

ปี 2553 เรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดตามแนวคิด Library 2.0

ปี 2554 เรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารการบริการ e-Library

ปี 2555 เรื่อง เทคนิคการทำเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นของ Search Engine

เน้นกระบวนการ Off Page SEO (Search Engine Optimization)

ปี 2556 เรื่อง เทคนิคการทำเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นของ Search engine

เน้นกระบวนการ On Page SEO

นอกจากการพัฒนาการจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดเป็นประจำทุกปีแล้ว ยังได้ดำเนินการพัฒนางานบริหารความเสี่ยงในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดในเรื่องเดียวกันหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทุกปีควบคู่กันไป ผลจากการจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สำนักบรรณสารสนเทศสามารถพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดที่สามารถนำมา

พัฒนาปรับปรุงงานตามภารกิจของห้องสมุดและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพสำหรับการนำเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้นนับเป็นการพัฒนาองค์กรที่เกิดจากการจัดการความรู้ในงานที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพแท้จริง

### วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาและรวบรวมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลหรือแหล่งความรู้ต่างๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีมาจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่และเผยแพร่อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดีนั้นมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

การดำเนินงานจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดตามแผนการจัดการความรู้ 7 กระบวนการ ได้แก่

1. การบ่งชี้ความรู้ โดยการตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาสภาพข้อมูล เนื้อหา และกำหนด สสำรวจ ประเมินความรู้ที่จำเป็นในการจัดการความรู้ในภาพรวม

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ กำหนดกิจกรรมในการสร้างและแสวงหาความรู้ดังนี้

2.1 กำหนดรูปแบบและแนวทางในการดำเนินงาน

2.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่ใช้ในการจัดการความรู้

2.3 รวบรวมรายละเอียดความรู้ที่มีอยู่เดิมและที่ต้องเพิ่มเติม

3. การจัดระบบความรู้ เป็นการจัดกลุ่มความรู้ที่รวบรวมได้ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ได้อย่างสะดวก

4. การประมวลและการกลั่นกรองความรู้ ดำเนินงานโดยคณะทำงานการจัดการความรู้ที่ตั้งขึ้นในกิจกรรม 3 กิจกรรม คือ

4.1 ตรวจสอบ กลั่นกรอง ปรับปรุงเนื้อหาของความรู้

4.2 นำเสนอรายละเอียดความรู้ต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาให้คำแนะนำ

4.3 ทบทวน ปรับปรุงรายละเอียดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

5. การเข้าถึงความรู้ โดยการเผยแพร่ความรู้ที่พัฒนาใหม่ไปสู่บุคลากรของสำนักบรรณสารสนเทศ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานโดยตรงและทดลองการใช้งาน

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามหน่วยงานภายในสำนักบรรณสารสนเทศ ในลักษณะกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ CoPs เพื่อแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ในงานที่เกี่ยวข้อง

7. การเรียนรู้ โดยประยุกต์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ เข้าสู่การปฏิบัติงานประจำ ได้แก่

7.1 ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานในการจัดการความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประจำ

7.2 รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักบรรณสารสนเทศและจัดกิจกรรม KM Day ของสำนักบรรณสารสนเทศ

7.3 สรุปและประเมินผลการจัดการความรู้

### ผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการดำเนินงานการพัฒนาองค์กรด้วยการจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด มสธ. ที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักของสำนักในการจัดบริการห้องสมุดและสารสนเทศและการส่งเสริมการค้นคว้าด้วยตนเองในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัย รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2552-2557) ของสำนัก ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดี โดยการพัฒนาการจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ตั้งแต่ปี 2553 – 2556 รวมระยะเวลา 4 ปี เพื่อให้บุคลากรเกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้ มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการความรู้ ตามรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ระหว่างปี พ.ศ. 2553-2556

เกณฑ์มาตรฐานการจัดการความรู้	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการความรู้		
	ปีงบประมาณ 2553	ปีงบประมาณ 2554	ปีงบประมาณ 2555-56
1. กำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	1.1 กำหนดประเด็นความรู้ เรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ ห้องสมุดตามแนวคิด Library 2.0 1.2 เป้าหมายการจัดการความรู้ ได้เว็บไซต์ห้องสมุดใหม่ตามแนวคิด Library 2.0 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการประชาสัมพันธ์/สื่อสารกับผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	1.1 กำหนดประเด็นความรู้ เรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารการบริการ e-Library 1.2 เป้าหมายการจัดการความรู้ได้เทคนิคและความรู้ในการสื่อสารการบริการ การประชาสัมพันธ์ และการเผยแพร่กิจกรรมห้องสมุดผ่านเครือข่ายสังคม รูปแบบต่างๆ อาทิ Facebook, Twitter, RSS feed และ Library Blog	1.1 กำหนดประเด็นความรู้ เรื่อง เทคนิคการทำเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นของ Search Engine 1.2 เป้าหมายการจัดการความรู้ ได้องค์ความรู้และเทคนิคการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นของ Search Engine ทั้งแบบ Off Page และ On Page SEO และผลการค้นเว็บไซต์ห้องสมุดอยู่ใน 10 ลำดับแรกในผลการค้นด้วย Google

เกณฑ์มาตรฐาน การจัดการความรู้	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการความรู้		
	ปีงบประมาณ 2553	ปีงบประมาณ 2554	ปีงบประมาณ 2555-56
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะให้สอดคล้องกับประเด็นความรู้ที่กำหนด	<p>- ตั้งคณะทำงาน 3 คณะ ได้แก่</p> <p>2.1 คณะทำงานจัดการความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสารสนเทศ (Information Architecture) บนเว็บไซต์ ห้องสมุด</p> <p>2.2 คณะทำงานจัดการความรู้ด้านแนวคิดและการประยุกต์ Lib 2.0 บนเว็บไซต์ห้องสมุด</p> <p>2.3 คณะทำงานพัฒนาเนื้อหา(CMS) เว็บไซต์ ห้องสมุด</p>	<p>- ตั้งคณะทำงาน 2 คณะ ได้แก่</p> <p>2.1 คณะทำงานให้ความรู้และฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานห้องสมุด</p> <p>2.2 คณะทำงานให้ความรู้และฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานเครือข่ายสังคมเพื่อการจัดการความรู้ในงานห้องสมุด</p>	<p>- ตั้งคณะทำงาน 2 คณะ ได้แก่</p> <p>2.1 คณะทำงานศึกษาเทคนิคการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นของ Search Engine</p> <p>2.2 คณะทำงานพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดด้วยเทคนิค SEO (Search Engine Optimization)</p>
3. แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	<p>- จัดถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2 ครั้ง</p> <p>3.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง สถาปัตยกรรมสารสนเทศ จำนวนผู้เข้าร่วม 30 คน</p> <p>3.2 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ด้วยโปรแกรม Drupal จำนวนผู้เข้าร่วม 30 คน</p>	<p>- จัดถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2 ครั้ง</p> <p>3.1 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานห้องสมุด จำนวนผู้เข้าร่วม 70 คน</p> <p>3.2 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การใช้งานเครือข่ายสังคมเพื่อการจัดการความรู้ในงานห้องสมุด จำนวนผู้เข้าร่วม 35 คน</p>	<p>- จัดถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5 ครั้ง</p> <p>3.1 การสัมมนา เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านบล็อก “บรรณสาระความรู้” สำนักบรรณสารสนเทศ จำนวนผู้เข้าร่วม 30 คน</p> <p>3.2 การบรรยายเรื่อง SEO เทคนิคการทำเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นของ Search Engine จำนวนผู้เข้าร่วม 35 คน</p> <p>3.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง SEO กับเว็บไซต์ห้องสมุด จำนวนผู้เข้าร่วม 35 คน</p> <p>3.4 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง คีย์เวิร์ด กุญแจสำคัญของการทำ SEO จำนวนผู้เข้าร่วม 30 คน</p> <p>3.5 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง ขั้นตอนการปรับแต่งคีย์เวิร์ดบนเว็บไซต์ห้องสมุดเพื่อการจัดลำดับที่ดีขึ้น จำนวนผู้เข้าร่วม 30 คน</p>

เกณฑ์มาตรฐาน การจัดการความรู้	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการความรู้		
	ปีงบประมาณ 2553	ปีงบประมาณ 2554	ปีงบประมาณ 2555-56
4. รวบรวมความรู้ตาม ประเด็นความรู้ที่กำหนด ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและ แหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็น แนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็น ล าย ล ก ษ ณ อ ก ษ ร (Explicit Knowledge)	- ผลผลิตที่ได้จากการจัดการ ความรู้ที่รวบรวมไว้เป็นลาย ลักษณ์อักษร และเผยแพร่ บนเว็บไซต์ห้องสมุด ได้แก่ 4.1 คู่มือการพัฒนาเว็บไซต์ ห้องสมุดตามแนวคิด Library 2.0 4.2 แนวปฏิบัติที่ดีในการ พัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดตาม แนวคิด Library 2.0	- ผลผลิตที่ได้จากการจัดการ ความรู้ที่รวบรวมไว้เป็นลาย ลักษณ์อักษร และเผยแพร่ บนเว็บไซต์ห้องสมุด ได้แก่ 4.1 พัฒนางานบริการ ข่าวสารและกิจกรรมของ ห้องสมุด ผ่านเครือข่าย สังคม 4 ช่องทางสำคัญ คือ Facebook, Twitter, RSS และ Blog 4.2 คู่มือ 100 ทริปต่างๆ ที่ ทำได้ด้วยตนเอง	- ผลผลิตที่ได้จากการจัดการความรู้ที่ รวบรวมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และ เผยแพร่บนเว็บไซต์ห้องสมุด ได้แก่ 4.1 คู่มือการปฏิบัติงานการพัฒนา เว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผล การค้นของ Search Engine 4.2 ประกาศแนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง เทคนิคการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ ติดอันดับต้นในผลการค้นของ Search Engine
		4.3 แนวปฏิบัติที่ดีในการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและ กิจกรรมของห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ห้องสมุดและ เครือข่ายสังคม	4.3 บทความเรื่อง SEO กับเว็บไซต์ ห้องสมุด 4.4 Google Analytics View (Profile) STOU e-Library
5. นำความรู้ที่ได้จากการ จัดการความรู้ที่เป็นลาย ลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และ จ าก ความรู้ ทัก ษ ะ ของ ผู้ มี ประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนว ปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง	- นำความรู้ที่ได้จากการ จัดการความรู้ และแนว ปฏิบัติที่ดีมาพัฒนางาน ประจำ ได้แก่ 5.1 ได้เว็บไซต์งานห้องสมุด รูปแบบใหม่ตามแนวคิด Library 2.0 ที่ง่ายต่อการ บริหารจัดการ สะดวกต่อการ เข้าถึง และเป็นช่องทางใน การสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้ ตรงตามความต้องการ ครอบคลุม สะดวกและ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	- นำความรู้ที่ได้จากการ จัดการความรู้ และแนว ปฏิบัติที่ดีมาพัฒนางาน ประจำ ได้แก่ 5.1 การประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและกิจกรรมของ ห้องสมุดแนวใหม่ ผ่าน เว็บไซต์ห้องสมุด และ เครือข่ายสังคม ที่ทันเวลา และเป็นปัจจุบัน สื่อสารได้ ตรงประเด็น ชัดเจน และ ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการ มากยิ่งขึ้น	- นำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ และประกาศแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา งานประจำ ได้แก่ 5.1 ปรับแก้ไขเทคนิคการออกแบบ เว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผล การค้นของ Search Engine 5.2 การปรับปรุงรายการ Meta Tag ในเว็บเพจหน้าต่างๆ ของเว็บห้องสมุด เพื่อให้ติดอันดับต้นในผลการค้นด้วย เชิร์ชเอ็นจิน

สรุปประเด็นความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 4 ปี ต่อเนื่องกัน มีประเด็นความรู้ที่เป็นความรู้ใหม่ และแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ดังนี้

1. ด้านองค์ความรู้ได้รับความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ดังนี้

- 1.1 ความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสารสนเทศ (Information Architecture) บนเว็บไซต์ห้องสมุด
- 1.2 ความรู้ด้านการพัฒนาเนื้อหาสารสนเทศ (Content Management System: CMS)
- 1.3 ความรู้ด้านการออกแบบพัฒนาเว็บไซต์ด้วยโปรแกรม Drupal
- 1.4 ความรู้ด้านการใช้งานเครือข่ายสังคมเพื่อการจัดการความรู้ในงานห้องสมุด
- 1.5 ความรู้ด้านการเขียนบล็อกอย่างไรให้น่าสนใจและได้สาระความรู้
- 1.6 ความรู้ด้านการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดด้วยเทคนิค SEO (Search Engine Optimization)
- 1.7 ความรู้ด้าน 100 ทริปง่ายๆ ใน Microsoft Office 2010 ที่ทำได้ด้วยตนเอง

## 2. ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนนักปฏิบัติของห้องสมุดในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 2.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านบล็อก “บรรณสาระความรู้”
- 2.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง คีย์เวิร์ด กุญแจสำคัญของการทำ SEO
- 2.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการปรับแต่งคีย์เวิร์ดบนเว็บไซต์ห้องสมุดเพื่อการจัดลำดับที่ดีขึ้น

## 3. แนวปฏิบัติที่ดี ห้องสมุดได้แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ดังนี้

- 3.1 แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดตามแนวคิด Library 2.0
- 3.2 แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและเครือข่ายสังคม
- 3.3 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง เทคนิคการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นของเซอร์ชเ็นจิน

### ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานจัดการความรู้ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดคือความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจของบุคลากรสำนักบรรณสารสนเทศ โดยเฉพาะของบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ ที่มีหน้าที่หลักในการกำกับดูแลและพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้า รวบรวมและประมวลความรู้ที่สำคัญในการจัดการความรู้ การกำหนดประเด็นและหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนการสรุป วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับ กลับกรองจนได้เป็นองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่จำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด สุดท้ายได้แนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาและเป็นต้นแบบการจัดการความรู้ให้หน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี จึงแสดงให้เห็นว่า การจัดการความรู้ที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น ทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรนับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดของการพัฒนางานการจัดการความรู้

### การนำไปใช้ประโยชน์

สำนักบรรณสารสนเทศได้นำความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสารสนเทศ การจัดการเนื้อหา การพัฒนาเว็บไซต์ด้วยโปรแกรม Drupal การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดตามแนวคิด Library 2.0 เทคนิคการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมห้องสมุดผ่านเครือข่ายสังคม และเทคนิคการทำเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นเซอร์ชเ็นจิน

ทั้งแบบ Off Page SEO และ On Page SEO ที่เกิดจากการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง 4 ปี ในประเด็นความรู้ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มาใช้ในการปฏิบัติงานจริงโดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดที่ต้องดำเนินการตามมาตรฐาน แนวปฏิบัติที่ดี และตามประกาศแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นหาเสิร์ชเอ็นจิน รวมถึงความรู้ด้านต่างๆ ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร และผู้ทรงคุณวุฒิหลายๆ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการดำเนินการจัดการความรู้ ซึ่งผลการดำเนินงานและปฏิบัติงานจริงตามแนวปฏิบัติที่ดีนั้น สามารถเป็นแบบอย่างในการดำเนินงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้เป็นอย่างดี ซึ่งกิจกรรมการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ เหล่านี้จะช่วยขยายผลของการจัดการความรู้ให้กว้างขวางมากขึ้นจากระดับชุมชนนักปฏิบัติกลุ่มเล็กๆ ขยายสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีชีวิต มีความเคลื่อนไหวมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือการจัดการความรู้ที่ห้องสมุดดำเนินการ เป็นการจัดการความรู้ที่แท้จริงเพราะความรู้ที่ได้รับนั้นไม่เคยหยุดนิ่ง แต่มีการเพิ่มพูนความรู้จากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทั้งจากการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองและจากกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

### รายการอ้างอิง

- ปภาดา อมรนัฐนกุล. (2555) *SEO & การตลาดออนไลน์ ทำเว็บดัง+ร้านเด่นได้ง่ายนิดเดียว*. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.
- Delo, Cotton. "Interactive Marketing Spending to Hit \$76.6 Billion in 2016 Forrester Predicts Huge Growth in Mobile, Search Along With Daily Deal Fatigue". [www.adage.com](http://www.adage.com): Available July 15, 2013. <http://adage.com/article/digital/interactive-marketing-spend-hit-76-6b-2016/229444>
- McGee, Matt. "The Numbers: Twitter Vs. Facebook Vs. Google Buzz" Search Engine land website: Available July 15, 2013, <http://searchengineland.com/by-the-numbers-twitter-vs-facebook-vs-google-buzz-36709>.
- Jurken, Steve. "Why Advertise on a Mobile Device?". [www.marquettegroup.com](http://www.marquettegroup.com): Available July 15, 2013, <http://www.marquettegroup.com/why-advertise-on-a-mobile-device>.