PULINET Journal

การจัดการความรู้มุ่งสู่นวัตกรรมบริการในยุค Library of Thing

Knowledge management go forward innovation services @Library of Thing era

ยุภาพร ทองน้อย มุกดา ดวงพิมพ์ และคณะกรรมการจัดการความรู้
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: tyupap@kku.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้นำ “การจัดการความรู้” หรือ Knowledge Management (KM) มาใช้เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนาศักยภาพของคน และพัฒนาประสิทธิภาพงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดนวัตกรรมบริการที่จะนำไปใช้ในการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ตลอดจนเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและสภาวการณ์ในปัจจุบัน โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดองค์ความรู้ 2) การสร้างองค์ความรู้ 3) การใช้ความรู้ 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 5) การเสาะแสวงหาและการจัดเก็บองค์ความรู้ ผลการดำเนินงานจัดการความรู้ระหว่างปี 2553-2560 ได้นวัตกรรมบริการ จำนวน 200 ผลงาน นำไปเสนอในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ ทั้งมหาวิทยาลัย ระดับภูมิภาค และระดับชาติ จำนวน 81 ผลงาน ได้รางวัลทั้งสิ้น 19 รางวัล ถือเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับจากหน่วยงานอื่นๆ

คำสำคัญ:

การจัดการความรู้, นวัตกรรมบริการ, Knowledge Management, Innovation Services

บทนำ

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการสร้างและรวบรวมความรู้ที่เน้นการปฏิบัติ (tacit knowledge) ซึ่งมาจากประสบการณการทำงาน มาจากทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลซึ่งปฏิบัติงานในเรื่องเดียวกัน แล้วมีการจัดการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการปฏิสัมพันธระหว่างผู้ปฏิบัติ จึงเกิดเป็นนวัตกรรมหรือความรู้ใหม่ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การสังเคราะห์และจำแนก (synthesis) หรือจัดระบบใหม่เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ (บุญดี บุญญากิจ, 2547) โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บและค้นคืนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง อันจะนำไปสู่การเผยแพร่องค์ความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นำไปประยุกต์ใช้เป็นการต่อยอดสร้างประโยชน์ ซึ่งจะเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

จากแผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2559-2562 ที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จนั่นก็คือ การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ขานรับนโยบายดังกล่าวและนำมาเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges) โดย กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 25560-2563 ในการเป็นเครื่องมือทางยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สามารถผลักดันให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการและพัฒนาไปสู่มหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของประเทศและระดับโลกได้ (Empowering University's Goals) จะเห็นได้จากมีการกำหนดแผนกลยุทธและโครงการพัฒนาคลังองค์ความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้จากแนวคิดห้องสมุดสมัยใหม่ ที่จะเป็นศูนย์กลางของนวัตกรรมการบริการ จึงทำให้สำนักหอสมุดต้องปรับวิธีการทำงานโดยนำเครื่องมือทางคุณภาพและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการเพื่อให้เข้าถึงทรัพยากรได้ง่ายขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย

"การจัดการความรู้" หรือ Knowledge Management (KM) จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำนักหอสมุด นำมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนาศักยภาพของคน และพัฒนาประสิทธิภาพงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดนวัตกรรมบริการที่จะนำไปใช้ในการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ตลอดจนเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและสภาวการณ์ในปัจจุบัน สำนักหอสมุด ได้เริ่มการจัดการความรู้มาตั้งแต่ปี 2553 เพื่อใช้เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชนนักปฏิบัติของแต่ละงานเป็นหลัก ในระยะแรกๆ จึงยังไม่ก่อให้เกิดนวัตกรรมเท่าที่ควร คณะกรรมการจัดการความรู้จึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการจัดการความรู้ใหม่ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมบริการต่างๆ เช่น การพัฒนากระบวนการทำงาน การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ การจัดพื้นที่ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกช่วงวัย เป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการต่างๆ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และความต้องการของผู้รับบริการ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้
2. เพื่อเผยแพร่นวัตกรรมบริการที่ได้จากการจัดการความรู้ สู่ผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักหอสมุด โดยคณะกรรมการจัดการความรู้และนวัตกรรมบริการ ได้ใช้เครื่องมือ PDCA ในการปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเอง จนสามารถพัฒนางานที่รับผิดชอบออกมาเป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์ กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มีดังต่อไปนี้

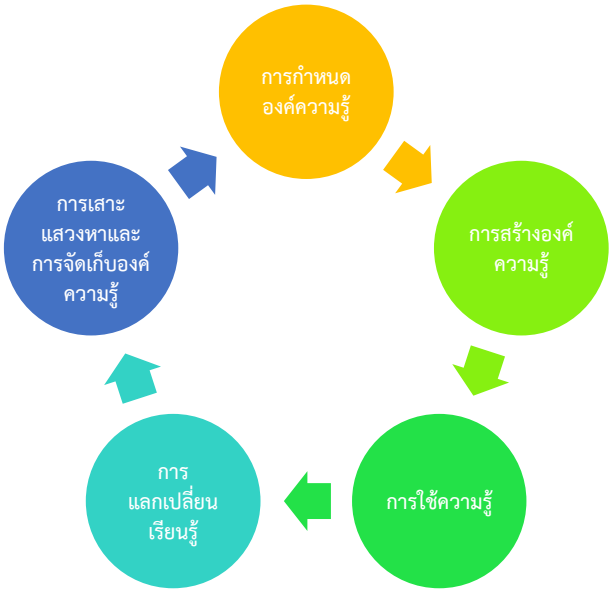
1. การกำหนดองค์ความรู้ เป็นการวางทิศทางหรือนโยบายของการจัดการความรู้ ว่าในแต่ละปีจะมุ่งเน้นในประเด็นใดเป็นหลัก สำนักหอสมุดได้นำ วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ ประเด็นยุทธศาสตร์ สมรรถนะหลัก ทั้งของมหาวิทยาลัยและสำนักหอสมุด ตลอดจน KPI หลักของสำนัก และสมรรถนะประจำตำแหน่งของบุคลากรมาเป็นแนวทางในการกำหนดองค์ความรู้ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปี

2. การสร้างองค์ความรู้ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้กับบุคลากร เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์และสร้างแรงบันดาลใจให้มีพลังที่จะสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งสามารถทำได้หลายทาง เช่น การสร้างความรู้ใหม่ การแสวงหาความรู้จากภายนอก โดยการฝึกอบรมและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน การค้นหา Best practice ของแต่ละงาน ตลอดจนการเทียบเคียงกับห้องสมุดอื่นทั้งภายในและภายนอกประเทศ

3. การใช้ความรู้ โดยการนำเอาองค์ความรู้ที่ได้ เช่น มาตรฐานการปฏิบัติงาน Best Practices ใช้ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือนำไปประกอบการตัดสินใจ การวางแผนกลยุทธ์ การพัฒนานวัตกรรมบริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารนำไปคาดการณ์แนวโน้มและทิศทางของห้องสมุด ซึ่งในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560-2563 ได้เพิ่มการพัฒนานวัตกรรมบริการเข้าไปในวิสัยทัศน์

4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างการนำองค์ความรู้และ The Best Practice ไปใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตลอดเวลาผ่านทางชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) Blog การเข้าร่วมสัมมนากับเครือข่ายการจัดการความรู้ทั้งระดับมหาวิทยาลัย ระดับภูมิภาค และระดับชาติ ตลอดจนการไปนำเสนอผลงานผ่านทางเวทีต่างๆ เช่น KKU Show & Share กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเพณี มข.-มอ., PULINET วิชาการ, การจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย (University Knowledge Management : UKM) และ การประชุม THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 17th Symposium on TQM Best-Practices in Thailand จัดโดย มูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และสร้างเครือข่ายการทำงานระหว่างบุคลากรในองค์กรและสมาชิกเครือข่าย รวมถึงการนำเสนอผลงานที่เป็นผลลัพธ์จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวทีต่างๆ ทั้งระดับมหาวิทยาลัย ภูมิภาค ภายในและภายนอกประเทศ

5. การเสาะแสวงหาและการจัดเก็บองค์ความรู้ รวบรวมความรู้จากผู้ใกล้ครบกำหนดเกษียณอายุราชการหรือผู้ที่ปฏิบัติงานหลักซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) รวมถึงความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) มา ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ กลั่นกรองออกมาเป็นองค์ความรู้ แล้วถ่ายทอดความรู้สู่เพื่อนร่วมงานจนนำไปสู่การ ปฏิบัติโดยชุมชนนักปฏิบัติแต่ละงานของห้องสมุด จนกลายเป็นแนวปฏิบัติที่ดี มีการประเมินผลโดยใช้แบบประเมินผล ผลสัมฤทธิ์เรื่องการนำความรู้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน มีการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การถ่ายทอดความรู้เรื่องการพัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศอย่างสร้างสรรค์ การแนะนำฐานข้อมูล ผลิตภัณฑ์และการจัดบริการ ใหม่ ๆ เพื่อความรวดเร็วในการค้นหา มีการจัดทำคลังความรู้และแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีผ่าน Social Networking เว็บไซต์ จดหมายข่าว การทำวิจัยสถาบัน และการเขียนบทความวิชาการเผยแพร่ในวารสาร รวมถึงการประมวลและกลั่นกรองความรู้จากกิจกรรม เข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานเพื่อให้ พิจารณานาไปสู่การปฏิบัติมีการสรุปวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้รายงานแก่ผู้บริหาร มีการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์และทันสมัย มีการพัฒนาฐานข้อมูลการจัดการความรู้ พัฒนาเว็บไซต์ จัดทำ Blog เพื่อเป็นช่องทางการเข้าถึงและเผยแพร่องค์ความรู้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. ประเด็นปัญหาของการจัดการความรู้

จากการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่ปี 2553 ได้มีการกำหนดประเด็นในแต่ละปี ดังนี้

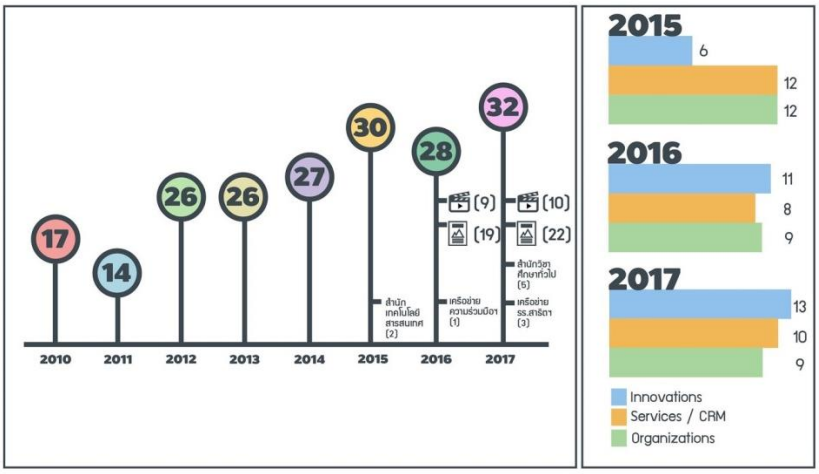
ตารางที่ 1 ประเด็นการจัดการความรู้ในช่วงปี 2553-2560

ปี	ประเด็น
1. 2553	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันประสบการณ์ และการทำงานร่วมกัน
2. 2554	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันประสบการณ์ และการทำงานร่วมกัน
3. 2555	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันประสบการณ์ และการทำงานร่วมกัน
4. 2556	ก้าวหน้าด้วยการเรียนรู้ ก้าวสู่ความเป็นเลิศ
5. 2557	Smart Life for New Generation in the Library
6. 2558	Smart Service for All
7. 2559	Excellence Teamwork Services
8. 2560	Innovation Service for Research University

จะเห็นได้ว่า ตั้งแต่ปี 2556 เริ่มมีการกำหนดประเด็นให้ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยนำเอาวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ การเทียบเคียงจากหน่วยงานอื่น เช่น PULINET ตลอดจนแนวโน้มของห้องสมุด มาเป็นข้อกำหนดที่สำคัญในการกำหนดประเด็นและทิศทางการจัดการความรู้ในแต่ละปี

2. ผลลัพธ์จากกระบวนการจัดการความรู้

ผลการดำเนินงานจัดการความรู้ระหว่างปี 2553-2560 สำนักหอสมุด ได้มาซึ่งนวัตกรรมบริการ ในลักษณะที่เป็นแนวความคิด มาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบงาน หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น และช่วยให้การทำงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย จำนวน 200 ผลงาน ซึ่งทุกผลงานได้ถูกนำเสนอในงาน Show & Share จัดโดย สำนักหอสมุดเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำเสนอและประกวดผลงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ โดยตั้งแต่ปี 2558 ได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยส่งผลงานมาร่วมนำเสนอด้วย นอกจากนี้ตั้งแต่ปี 2559 ได้เพิ่มรูปแบบการนำเสนอจากโปสเตอร์ เป็นนำเสนอด้วยวาจาและวีดิโอคลิป เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการนำเสนอในรูปแบบต่างๆ ให้กับบุคลากร ตลอดจนเป็นการเตรียมความพร้อมในการไปนำเสนอผลงานในเวทีต่างๆ ทุกระดับ



ภาพที่ 2 :แสดงจำนวนผลลัพธ์จากกระบวนการจัดการความรู้ในช่วงปี 2553-2560

3. การเผยแพร่นวัตกรรมบริการที่เกิดจากกระบวนการจัดการความรู้

นอกจากจะเผยแพร่ผลงานต่างๆ บนเว็บไซต์ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านทาง Blog แล้ว สำนักหอสมุดยังได้ส่งผลงานเหล่านี้ไปนำเสนอในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ ทั้งภายใน ภายนอก มหาวิทยาลัย ระดับภูมิภาค และระดับชาติ ระหว่างปี 2555-2560 จำนวน 81 ผลงาน ได้รางวัลทั้งสิ้น 19 รางวัล ถือเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับจากหน่วยงานอื่นๆ

ผลงานที่ส่งไปนำเสนอในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆในช่วงปี 2555-2560 จะเห็นได้ว่า มีการส่งผลงานเข้าร่วมนำเสนอในระดับภูมิภาคมากที่สุด จำนวน 53 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 65.43 และปีที่ส่งผลงานเข้าร่วมนำเสนอมากที่สุดคือ ปี 2560 จำนวน 21 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 25.93 จึงเห็นได้ว่าสำนักหอสมุด มีแนวโน้มที่จะมีนวัตกรรมบริการเพิ่มขึ้น

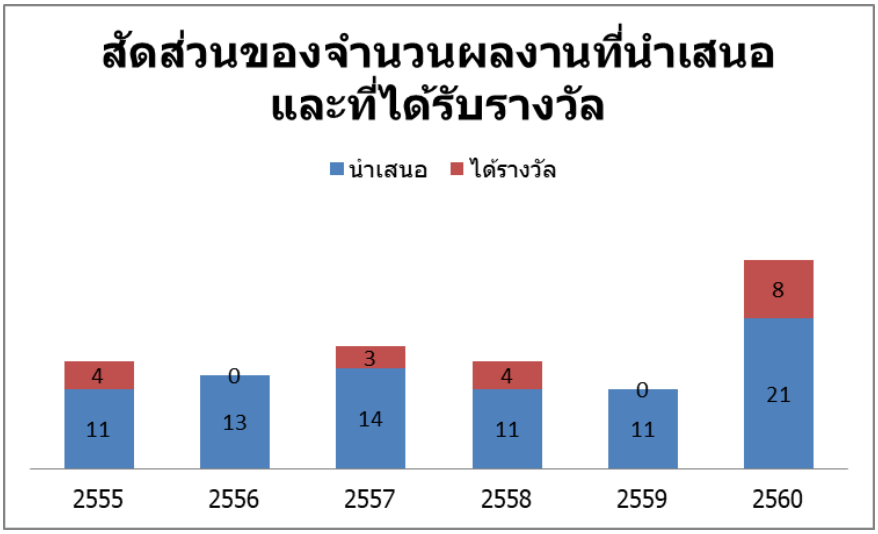
การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ได้ก่อให้เกิดนวัตกรรมบริการต่างๆ ซึ่งนอกจากจะได้นำมาแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในสำนักหอสมุด ยังได้เผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ผ่านเวทีนำเสนอผลงาน ในทุกระดับ และถูกยอมรับจากเวทีต่างๆ ว่าเป็นผลงานเชิงนวัตกรรมที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการจัดให้บริการต่างๆ ภายในห้องสมุด ด้วยการได้รับรางวัล จำนวน 19 ผลงาน จาก 81 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 23.46 ถือเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งของการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ รายละเอียดรางวัลต่างๆ ทีได้รับ มีดังนี้

ตารางที่ 1 รางวัลทีได้รับในช่วงปี 2555-2560

ปี	ผู้จัด	ชื่อรางวัล
2555	**PULINET**	1. รางวัลผลงานวิชาการดีเด่น โดยโปสเตอร์ ได้แก่ เสริมศักยภาพการจัดกิจกรรมของห้องสมุดด้วยระบบถ่ายทอดสดออนไลน์ เจ้าของผลงาน ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์ ธีรยุทธ บาลชน ภานุวัตร อุทัยบาล 2. รางวัลผลงานวิชาการดีเด่น โดยวาจา การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาฐานข้อมูลอีสานสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เจ้าของผลงาน : นายิกา เดินขุนทด
	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	3. รางวัล Popular Vote งาน KKU SHOW and SHARE 2012 ARC-channel: Social media เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต 4. รางวัลชมเชย งาน KKU SHOW and SHARE 2012 การพัฒนาฐานข้อมูลเลขผู้แต่งภาษาไทย เจ้าของผลงาน นางยุภาพร ทองน้อย นางดุจกานต์ สุวรรณธาร นางพิมญาดา วงศ์แสนแก้ว
2556	-	-
2557	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	5. โล่เกียรติคุณหน่วยงานมีการบริหารจัดการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
	PULINET	รางวัลดีเด่นในการนำเสนอผลงานวิชาการโดยโปสเตอร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม 6. ภาพลักษณ์ใหม่ของห้องสมุด มข. บนโลกออนไลน์ ของนางสาวนิติยา ชุ่มอภัย นางสาวอัคริมา สุ่มมาตย์ และ นายธีรยุทธ บาลชน
	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	7. รางวัลรองชนะเลิศ KKU Show and Share

ปี	ผู้จัด	ชื่อรางวัล
		2014 ในด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับผลงาน “Timeline จดหมายเหตุความทรงจำ
2558	**PULINET**	8. รางวัล Best of the best การนำเสนอผลงานประเภทโปสเตอร์ ได้แก่ ผลงาน บรรณารักษ์ยุคใหม่เพื่อผู้รับบริการรุ่นใหม่ เจ้าของผลงานโดย นางสาวนิติยา ชุ่มอภัย นางสาวอัคริมา สุ่มมาตย์ นางสาวกิตติยา สุทธิประภา 9. รางวัลดีเด่น นำเสนอด้วยโปสเตอร์ หัวข้อ "Strategy of Library Creation” ได้แก่ ผลงานการพัฒนางานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จาก 3 กลุ่มภารกิจฯ เป็น 1 ทีมงาน เจ้าของผลงานโดย นางธณัชพร ยะปะตัง 10. รางวัลดีเด่น นำเสนอด้วยโปสเตอร์ หัวข้อ "New Generation User Behavior" ได้แก่ ผลงาน บรรณารักษ์ยุคใหม่เพื่อผู้รับบริการรุ่นใหม่ เจ้าของผลงานโดย นางสาวนิติยา ชุ่มอภัย นางสาวอัคริมา สุ่มมาตย์ นางสาวกิตติยา สุทธิประภา 11. รางวัลดีเด่น นำเสนอด้วยโปสเตอร์ หัวข้อ “ Transformation of Libraries as Information Providers to become and integral part of New Generations Learning " ได้แก่ ผลงาน ไทม์ไลน์: จดหมายเหตุและความทรงจำ เจ้าของผลงานโดย นายวันชาติ ภูมี นางสาวประภาพร มณฑาทิพย์
2559	-	-
2560	**PULINET**	ประเภทการนำเสนอผลงานด้วยโปสเตอร์ 12. รางวัลระดับดีเด่น ด้านการบริการสารสนเทศและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ชื่อผลงาน จาก "การรับฟังเสียงของลูกค้า (VoC)" สู่ "การสร้างนวัตกรรมบริการ (Chat bot) โดยนางสาวนิติยา ชุ่มอภัย และนางสาวอัคริมา สุ่มมาตย์ 13. รางวัลระดับดี ด้านการจัดการสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม ชื่อผลงาน พิพิธภัณฑ์เสมือนจริง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดย นายวันชาติ ภูมี

ปี	ผู้จัด	ชื่อรางวัล
		14. รางวัลระดับดี ด้านการบริหารองค์กรและการจัดการความรู้ ชื่อผลงาน สมาร์ทไลบรารี, สมาร์ทยูนิเวอร์ซิตี้ โดย นางสาวจีรภา สิมะจารึก ประเภทการนำเสนอผลงานด้วยวาจา 15. รางวัลระดับดี ด้านการจัดการสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม ชื่อผลงาน Thai Journal Finder : ฐานข้อมูลเพื่อการคัดเลือกวารสารในการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการ โดยนางวลัยลักขณ์ แสงวรรณกูล นางสาวรัชนีกรณ์ อินเล็ก นายธีรยุทธ บาลชน และนางสาวกฤติกา สุนทร
	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย	16. เกียรติบัตรรางวัลห้องสมุดสีเขียว ผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว ปี 2559
	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	**17.** โล่เกียรติคุณผ่านการประเมินมาตรฐานห้องสมุดสีเขียวและเป็นห้องสมุดสีเขียวนำร่อง 10 แห่งแรกของประเทศ ประจำปี 2560
	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	18. ประกาศนียบัตรกิจกรรมชดเชยคาร์บอน ประเภทองค์กร
	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	19. รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ.2560 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการระดับดี ชื่อผลงานพิพิธภัณฑ์เสมือนจริงมหาวิทยาลัยขอนแก่น (KKU Virtual Museum) โดยกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 3 :แสดงสัดส่วนของจำนวนผลงานที่นำเสนอและที่ได้รับรางวัล

ในปี 2559 สำนักหอสมุด ไม่ได้รับรางวัลใดๆ จากการนำเสนอในทุกเวที ดังนั้นในปี 2560 จึงมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการส่งผลงานออกไปนำเสนอยังเวทีต่างๆ โดยการพิจารณาผลงานในขั้นแรกจากผู้บริหาร จากนั้น ให้เจ้าของผลงานนำเสนอผลงานต่อคณะกรรมการจัดการความรู้และผู้ที่เคยได้รับรางวัล เพื่อช่วยกันพิจารณารูปแบบการเขียนตลอดจนเนื้อหาให้ครอบคลุม และตรงประเด็นตามที่แต่ละเวทีกำหนดไว้ จากการปรับปรุงดังกล่าว จึงทำให้ในปี 2560 สำนักหอสมุดได้รับรางวัลจากเวทีต่างๆ ถึง 8 รางวัล คิดเป็นร้อยละ 30.10 ของจำนวนผลงานที่นำเสนอ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. การที่มีระบบการจัดเก็บความรู้ที่ดีทำให้แหล่งความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถเรียกใช้ประโยชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเผยแพร่ ให้หน่วยงานอื่นได้รับรู้และนำไปต่อยอดองค์ความรู้ต่อไป
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานอื่น ซึ่งเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation) โดยการ เรียนรู้ต่อยอดจากความรู้ที่แฝงในตัวคน (tacit knowledge) สำนักหอสมุดได้นำนวัตกรรมบริการ ที่เกิดจากกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการจัดให้บริการต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและสภาวการณ์ในปัจจุบัน
3. นำองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

รายการอ้างอิง

ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยภูมิภาค. (2560). PULINET วิชาการ **: Provincial University Library Network.** ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2560, จาก http://www.pulinet.org/

--------. (2560).). **PULINET Journal.** ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2560, จาก https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/index

บุญดี บุญญากิจ. (2560). **การจัดการความรู้ : กลยุทธ์สำคัญสู่ความเป็นเลิศ.** เอกสารประกอบการอบรมโครงการจัดทำแผนการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: งานพัฒนาและฝึกอบรม กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

---------. (2547). **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพ : จิรวัฒน เอ็กซ เพรส.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2559). **แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2559-2562.** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัย.

วนิดา แก่นอากาศ. (2560). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560-2563.** ขอนแก่น: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.