

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้กรมวิทยาศาสตร์บริการ *

ธเนศ ปาลาศ **

คำสำคัญ : การจัดการความรู้/เทคโนโลยี

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงโลกใบนี้เป็นอย่างมาก หลายหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน เริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้งานเพื่อตอบสนองด้านการบริการประชาชนและการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ก็ล้วนแต่นำระบบสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กรมวิทยาศาสตร์บริการ(วศ.) นอกจากการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อบริการประชาชนแล้ว ก็ยังมีการนำมาใช้ภายในหน่วยงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากร เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบลาออนไลน์ ระบบอีเมล ระบบจองห้องประชุม ระบบการวิเคราะห์ทดสอบ/สอบเทียบ ระบบการตรวจสอบการจ่ายงบประมาณ ฯลฯ รวมไปถึงระบบสารสนเทศวิกิพีเดียหรือที่กรมวิทยาศาสตร์บริการเรียกว่า KM PORTAL ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ของบุคลากรกรมวิทยาศาสตร์บริการ

หน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยได้นำเครื่องมือดังกล่าวมาพัฒนาองค์กร และมีการประกาศใช้ในพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 โดยให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้กรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยมีรองศาสตราจารย์อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546, หน้า 4) นอกจากนี้ เป้าหมายของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ (ก.พ.ร) ให้หน่วยงานรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ซึ่งมีความหลากหลายรูปแบบการจัดเก็บมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้

รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด นอกจากนี้ ข้าราชการในฐานะกลไกการขับเคลื่อนที่สำคัญในการให้บริการประชาชนจะต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล พร้อมทั้งจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการดำเนินงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาความรู้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการสนองนโยบายของรัฐบาลในยุคปัจจุบัน

กรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นหน่วยงานที่มีวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำการให้บริการด้วยคุณภาพและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับสากล ดังนั้นบุคลากรในหน่วยงานต้องพร้อมที่จะพัฒนาความรู้ให้ตนเองสม่ำเสมอ มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : COP) เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ภายในหน่วยงาน โดยทางสำนักเลขานุการกรม วศ. ได้มีการจัดทำเว็บบล็อกโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้และใช้ชื่อว่า KM PORTAL โดยความจำเป็นของการสร้างระบบ KM PORTAL มีที่มาจากการจัดเก็บความรู้ที่กระจัดกระจาย สืบค้นได้ยาก การอบรมสัมมนาหลายครั้งไม่มีการแบ่งปันความรู้ให้ผู้อื่นได้ทราบ หน้าที่ของแต่ละฝ่ายล้นมือ จนไม่มีเวลาอธิบายหรือตอบคำถามให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ทำให้ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นฝ่ายหนึ่งในสำนักเลขานุการกรม วศ. จึงได้จัดทำระบบ KM PORTAL เพื่อให้บุคลากรใน วศ. มีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ในทีเดียวกัน สะดวกต่อการค้นหา พัฒนาความรู้ตนเอง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบุคลากร จะเห็นได้ว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ถือเป็นต้นแบบสำคัญในอนาคตที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอื่นมาใช้จัดการความรู้ในหน่วยงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้ของหน่วยงานอย่างไร ซึ่งผลงานวิจัยนี้ยังเป็นแนวทางในการวางแผนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอื่น ๆ มาใช้พัฒนาความรู้ในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดการความรู้ วศ. นั่นก็คือ พัฒนาองค์ความรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม เสริมสร้างคุณภาพสู่ระดับสากล

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้กรมวิทยาศาสตร์บริการด้าน 1.1) การให้ได้มาซึ่งความรู้ 1.2) การจัดเก็บความรู้ 1.3) การเผยแพร่ความรู้ 1.4) การประยุกต์ใช้ความรู้ 2) เพื่อศึกษาถึงข้อดี ข้อเสีย ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้กรมวิทยาศาสตร์บริการ 3) เพื่อให้

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการดำเนินการศึกษา เรื่อง การนำเทคโนโลยีวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีการออกแบบการสัมภาษณ์เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการถามเจาะลึกคำตอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน จากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 6 ท่าน ประกอบไปด้วย 3 กลุ่มหลักคือ กลุ่มที่ 1 : ข้าราชการระดับผู้บริหารจำนวน 1 ท่าน กลุ่มที่ 2 : ข้าราชการที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 ท่าน กลุ่มที่ 3 : ข้าราชการพนักงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ซึ่งงานการจัดการความรู้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย จำนวน 4 ท่าน โดยทำการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ผล ตั้งแต่ 26 มกราคม – 31 มีนาคม พ.ศ. 2562

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้เหตุผลตามหลักตรรกะ (Logical Reasoning) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ การนำเทคโนโลยีวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงข้อดีและข้อเสียของ การนำเทคโนโลยีวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะนำเทคโนโลยีวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้ขององค์กร

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผู้บริหารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) เริ่มมีนโยบายการนำการจัดการความรู้ (KM) มาใช้ใน วศ. มากกว่า 10 ปี มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ และทำงานในหน่วยงานมาเป็นเวลานาน ซึ่งในเวลาต่อมา ความรู้ดังกล่าวถูกนำเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่ ก่อให้เกิดเป็นนวัตกรรมอย่างเช่นในปัจจุบัน แรกเริ่ม วศ. ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับ LO (Learning Organization) หรือระบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ดังนั้น จึงเกิดเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียขึ้น โดยมีฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล (ทต.) เป็นพี่เลี้ยงและเป็นฝ่ายหลักที่ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบดังกล่าว ระบบสารสนเทศวิกิพีเดียเปรียบเสมือนหนังสือที่สามารถสร้างและเก็บข้อมูลความรู้มาเรื่อย ๆ โดยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องนั้น ๆ สามารถเขียนความรู้ลงไปบนระบบได้ โดยไม่ต้องเริ่มเขียนเนื้อหาใหม่ แต่จะใช้วิธีเพิ่มเติมหรือแก้ไขเป็นให้ข้อมูลมีความทันสมัยเสมอ โดยผู้บริหารออกนโยบายกระตุ้นให้บุคลากรมีการใช้งานการจัดการความรู้ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมากขึ้น โดยให้มีการ

จัดแข่งขันประกวด CoPs โดยต้องมีการแบ่งปันความรู้ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย (KM Portal) จึงเกิดแรงจูงใจให้ทุกคนนำความรู้มาใส่ใน KM Portal มากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมี 4 ด้าน ดังนี้

1. การได้มาซึ่งความรู้ ที่จะนำมาใส่เป็นข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียของ วศ. ส่วนใหญ่จะได้มาจากการที่เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมอบรม สัมมนา ของหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก เป็นความรู้ที่ได้มาจากวิทยากร หรือบุคคลอื่น ร่องลงมาเป็นการค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และสุดท้ายเป็นความรู้ที่ได้มาจากตัวบุคลากรของ วศ. เขียนขึ้นมาจากประสบการณ์การทำงาน และความเชี่ยวชาญในสายงานนั้น ๆ

2. การจัดเก็บความรู้แบ่งเป็นหมวดหมู่ตามโครงสร้างของหน่วยงาน เช่น ฝ่าย/สำนัก/กอง โดยระบบของสารสนเทศวิกิพีเดียรองรับการเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์ (File Format) เช่น ไฟล์รูปภาพ ไฟล์เสียง ไฟล์วิดีโอ เป็นการจัดเก็บด้วยวิธีที่ง่าย แต่ก็มีข้อจำกัดเกี่ยวกับการจัดเก็บในด้านภาษา เพราะภาษาไทยจะไม่เหมือนกับภาษาอังกฤษที่เป็นกลุ่มคำ ดังนั้นการตัดคำหรือประโยคก็จะแตกต่างกับภาษาอื่น ๆ ทำให้บางทีอาจจะใช้การเว้นวรรค หรือการไฮไลท์เข้ามาช่วยให้ระบบสามารถจดจำคำค้นมากขึ้น

3. การเผยแพร่ความรู้ ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย มาจากบุคลากรของ วศ. ที่ได้นำความรู้จากการอบรม สัมมนา มารวบรวมและเขียนข้อมูลใส่ลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียในรูปแบบไฟล์มาตรฐานตามที่ วศ. กำหนด เมื่อมีการใส่ข้อมูลลงในระบบ แล้วทำการบันทึกระบบก็จะทำการเผยแพร่ความรู้ให้บุคลากรใน วศ. ที่เข้ามาใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทราบถึงความรู้ที่มีการเผยแพร่ล่าสุด ถ้าผู้ใช้งานอ่านข้อมูลแล้วไม่เข้าใจ หรือต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม ระบบวิกิพีเดียจะมีฟังก์ชันการพูดคุยที่ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความไปหาเจ้าของความรู้ได้ (Talk) หรือ สามารถส่งอีเมลเพื่อติดต่อกับผู้ที่ลงข้อมูลนั้นได้ (Send E-mail)

4. การประยุกต์ใช้ความรู้เกิดขึ้นจากที่บุคลากร วศ. เกิดจากการเข้าไปสืบค้นข้อมูลที่ได้เผยแพร่อยู่บนระบบสารสนเทศวิกิพีเดียแล้วนำความรู้นั้นมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาขึ้น

ข้อดีและข้อเสีย ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้กรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อดี

1. กรมวิทยาศาสตร์มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานตามนโยบายของรัฐบาล ช่วยให้กรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านตัวชี้วัดที่ 5 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐในส่วนของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในหารปรับปรุงงานบริการและการทำงาน มีการปรับปรุงกระบวนการหลักให้ได้มีประสิทธิภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียทำงานง่ายไม่ซับซ้อน สำหรับผู้ใช้งานที่ไม่มีความรู้ในการเขียน โปรแกรมก็สามารถใช้งานได้ เพราะเครื่องมือที่ใช้ในการใส่ข้อมูลมีลักษณะคล้ายโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด

3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียสามารถจัดเก็บความรู้แล้วทำการบันทึกเพื่อเผยแพร่ได้ทันที(Real Time) และยังช่วยให้ผู้ใช้งานลดขั้นตอนการติดต่อกับผู้อื่น

4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียสามารถช่วยให้การทำงานสะดวกและเร็วขึ้น เช่นผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง และลดภาระงานให้กับผู้ที่ต้องคอยตอบคำถามให้กับผู้ที่ต้องการข้อมูล

ข้อเสีย

1. ข้อมูลที่นำมาเผยแพร่บนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย ต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการที่จะมาควบคุมข้อมูลที่จะมาลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย เพราะบางครั้งบุคลากรในหน่วยงานนำความรู้เฉพาะด้านที่เป็นข้อมูลเชิงลึกของหน่วยงาน หรือข้อมูลที่มีความสำคัญซึ่งไม่ควรเปิดเผยต่อสาธารณะ เข้าสู่ระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย

2. การนำความรู้เข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียเป็นเรื่องที่ยุ่งยากสำหรับบุคลากรที่ไม่เคยเขียนบทความมาก่อน เพราะการเขียนบทความนั้น ผู้เขียนจะต้องรวบรวมข้อมูล เขียนและเรียบเรียงเนื้อหาให้ผู้อ่านเข้าใจ ประกอบกับภาระหน้าที่และภารกิจของแต่ละฝ่ายที่มีมาก ทำให้การถ่ายทอดความรู้เข้าสู่ระบบสารสนเทศเป็นไปด้วยความล่าช้า และมองว่าเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียเป็นการเพิ่มภาระให้กับตนเอง

3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย มีปัญหาเรื่องการตัดคำในรูปแบบภาษาไทย เนื่องจากภาษาไทยประกอบไปด้วย พยัญชนะ สระ วรรณยุกต์ และในการจับประโยคของภาษาไทยจะค่อนข้างยาว ซึ่งต่างจากภาษาอังกฤษที่ประกอบไปด้วย ตัวอักษร และสระ ทำให้การสืบค้นเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก

4. เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียเป็นโปรแกรมที่ผู้พัฒนาให้ดาวน์โหลดฟรี มีการอัปเดต ระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัยอยู่เรื่อย ๆ ระบบดังกล่าวมีการใช้งานกันอย่างแพร่หลาย ถ้าผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียไม่ได้อัปเดตระบบอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ระบบสารสนเทศวิกิพีเดียไม่สามารถ อัปเดตให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดได้ ต้องติดตั้งระบบใหม่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่อยู่ในระบบ เช่น ข้อมูลหาย หรือเป็นการแสดงข้อมูลที่ผิดพลาดไป และอาจจะทำให้เกิดช่องโหว่ที่เปิดทางให้ผู้ไม่ประสงค์ดี (Hacker) สามารถเข้ามาโจมตีระบบได้

5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียอาจไม่เหมาะสำหรับบุคลากรในยุคเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) เป็นคนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปที่ไม่คุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ และไม่ต้องการเรียนรู้เทคโนโลยีเพิ่มเติม

ปัจจุบันหลายหน่วยงานมีการนำเอกสารต่าง ๆ มาทำให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นระบบ KM PORTAL จึงเหมาะแก่การที่จะนำเอกสารที่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย นอกจากนั้นการรวบรวมความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานเป็นสิ่งที่สำคัญ ความรู้สามารถใช้ได้จริง ทำงานได้จริงและสามารถสอนให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้ เพื่อให้บุคลากรเห็นข้อผิดพลาดในอดีต ทำให้หน่วยงานเห็นหนทางในการแก้ไขปัญหา ช่วยลดปัญหาค่าใช้จ่าย รวมถึงด้านการฝึกอบรม ของหน่วยงาน นอกจากจะนำสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้แล้วควรจะมีการตั้งทีมคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่คัดกรองความรู้ก่อนที่จะมีการเผยแพร่ลงบนระบบสารสนเทศวิกิพีเดียด้วย

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำเทคโนโลยีวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ” สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

การนำเทคโนโลยีวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการเริ่มมาจากนโยบายของผู้บริหารที่ต้องการปรับการจัดการความรู้ของ วศ. ให้ทันสมัย โดยเริ่มจากการนำระบบ LO (Learning Organization) และการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) และ เริ่มมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียเข้าใช้งาน โดยมีจุดประสงค์ให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้จาก อบรมสัมมนา หรือจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานจนมีความเชี่ยวชาญ มาทำการสรุปเป็นข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดเก็บในระบบเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานสืบค้นเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับตนเองและนำความรู้ที่ได้มาเพิ่มประสิทธิภาพต่อยอดการทำงานให้สะดวกเร็วขึ้น ลดขั้นตอนในการทำงาน

จากการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้กรมวิทยาศาสตร์บริการทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การให้ได้มาซึ่งความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การเผยแพร่ความรู้ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ การได้มาซึ่งความรู้ของ วศ. ส่วนใหญ่จะเป็นการไป อบรม สัมมนา ทั้งในและนอกสถานที่ ค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต หรือประสบการณ์จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และสกัดความรู้จากตัวบุคคลคนนั้นนำมาเขียนเป็นความรู้แล้วมาใส่ไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย โดยความรู้ที่ได้มาก็จะมีการนำเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย โดยการจัดเก็บความรู้จะจัดเก็บตามโครงสร้าง หมวดหมู่ของหน่วยงานเพื่อให้ผู้สืบค้นสามารถค้นหาได้ง่ายขึ้น จากนั้นเมื่อนำข้อมูลความรู้ที่ได้จัดเก็บในระบบแล้วทำการบันทึกระบบจะทำการเผยแพร่ข้อมูลให้กับสมาชิกภายใน วศ. ทั้งนี้ ผู้ที่สืบค้นความรู้ แล้วไม่เข้าใจหรือต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม ฟังก์ชันของระบบวิกิพีเดียก็จะมี Talk หรือ Send E-mail เพื่อติดต่อกับผู้ที่ลงข้อมูลนั้นได้ ส่วนมากบุคลากรใน วศ. จะใช้สืบค้นความรู้ในด้าน การสนับสนุนหน่วยงานมากกว่า เช่น

เรื่อง กฎ ระเบียบ แบบฟอร์มทางราชการที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ และเทคนิคการทำงาน เมื่อสืบค้นแล้วบุคลากรก็จะมีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้ นำความรู้นั้นมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้ทราบว่าการศึกษาในครั้งนี้มีผลการศึกษาที่คล้ายคลึงกับงานวิจัยของคุณ เสาวภา หลิมวิจิตร (2552) ที่ได้ทำวิจัย กระบวนการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้และการใช้ความรู้ โดยทั้งสองงานวิจัยมีความคล้ายคลึงกัน โดยความรู้ของ วศ. กับ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรมและแสวงหาความรู้จากการศึกษาดูงาน และมีการจัดเก็บข้อมูลและเผยแพร่รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งคล้ายคลึงกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย ส่วนข้อดีทางผู้วิจัยได้อภิปรายผลไว้ว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียทำงานง่ายไม่ซับซ้อน สามารถจัดเก็บความรู้แล้วทำการบันทึกเพื่อเผยแพร่ได้ทันที (Real Time) ช่วยให้การงานสะดวกและเร็วขึ้นและยังช่วยให้ผู้ใช้งานลดขั้นตอนการติดต่อกับผู้อื่น ส่วนข้อเสียทางผู้วิจัยได้อภิปรายผลไว้ว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียเป็นเรื่องที่ยากสำหรับบุคลากรที่ไม่เคยเขียนบทความมาก่อน เพราะการเขียนบทความนั้น ผู้เขียนจะต้องรวบรวมข้อมูล เขียนและเรียบเรียงเนื้อหาให้ผู้อ่านเข้าใจ ประกอบกับภาระหน้าที่และภารกิจของแต่ละฝ่ายที่มีมาก ทำให้การถ่ายทอดความรู้เข้าสู่ระบบสารสนเทศเป็นไปได้ด้วยความล่าช้า และมองว่าเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียเป็นการเพิ่มภาระให้กับตนเอง นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องการตัดคำในรูปแบบภาษาไทยแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียอาจไม่เหมาะสมสำหรับบุคลากรในยุคเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) ที่ไม่คุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ และไม่ต้องการเรียนรู้เทคโนโลยีเพิ่มเติม

ที่กล่าวมานั้นการศึกษานำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้กรมวิทยาศาสตร์บริการทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การให้ได้มาซึ่งความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การเผยแพร่ความรู้ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ ออกมาจากนโยบายของผู้บริหาร เพื่อให้ วศ. มีเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนในการทำงาน จากที่ผู้วิจัยได้กล่าวมางานวิจัยในเรื่องนี้จึงตรงกับแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการองค์ความรู้ในวงโซ่คุณค่า (Kenneth C.Laudon and Jane P.London, 2008, p 354 อ้างถึงใน สลยุทธ สว่างวรรณ, 2550, หน้า 254) ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำมาเพื่อตอบคำถามในงานวิจัยได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัย “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียมาใช้ในการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ” ที่นำมาใช้งานนั้น ผู้วิจัยมองว่าเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในด้านการจัดการความรู้ เพราะมีฟังก์ชันครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การให้ได้มาซึ่งความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การเผยแพร่ความรู้ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะแยกข้อเสนอแนะออกเป็นข้อ ๆ ดังนี้

การได้มาซึ่งความรู้ใน วศ. นอกจากความรู้ที่ได้มาจากการอบรม สัมมนา ทั้งในและนอกสถานที่ การค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต หรือประสบการณ์จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ งานดังกล่าวถือว่าเป็นการเพิ่มภาระให้กับบุคลากรในการทำงาน เนื่องจากภารกิจและหน้าที่ของแต่ละบุคคลต้องทำหลายหน้างานหลายภารกิจ ดังนั้นทาง วศ. ควรจะมีฝ่ายที่ทำงานเฉพาะด้านการจัดการความรู้แยกกับงานภารกิจหลักของ วศ.

การจัดเก็บความรู้ ควรจะมีการนำส่วนเสริมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย (Extension) ที่ช่วยให้บุคลากรที่ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียใส่ข้อมูลให้ง่ายขึ้น ใช้งานง่ายกว่าเดิม และนอกจากนั้นควรมีการฝึกอบรมการใช้งานระบบวิกิพีเดียระดับสูง เพราะตัวระบบเองมีข้อจำกัดด้านการตัดคำในส่วนของภาษาไทย ดังนั้นผู้จัดเก็บข้อมูลควรมีการพัฒนาทักษะด้านระบบสารสนเทศวิกิพีเดียเพื่อที่จะให้ผู้สืบค้นข้อมูลบนระบบจากผู้จัดเก็บได้ง่ายขึ้น

การเผยแพร่ความรู้ ควรจะมีการนำเสนอที่น่าสนใจมากขึ้น เช่น การทำความรู้มาทำเป็นรูปแบบวิดีโอเพื่อนำเสนอ หรือ จัดทำความรู้เป็นรูปแบบอินโฟกราฟิก เพื่อให้บุคลากรใน วศ. สนใจมากขึ้น

การประยุกต์ใช้ความรู้ โดยผู้บริหารอาจจะมีการกระตุ้นบุคลากร โดยการใช้ของรางวัลเป็นแรงจูงใจ หรืออาจจะใช้เครื่องมือเพื่อวัดประสิทธิภาพของบุคลากร เช่น จัดทำแบบทดสอบผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดีย

ปัจจุบันหลายหน่วยงานมีการนำเอกสารต่าง ๆ มาทำให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากจะช่วยลดการสูญหายของความรู้แล้ว ยังช่วยในการจัดเก็บ การสืบค้น การเผยแพร่ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสบการณ์ให้กับตนเอง โดยผู้วิจัยมองว่าระบบ KM PORTAL ของ วศ. เหมาะสำหรับหน่วยงานที่ต้องการจัดการความรู้ 4 ด้าน คือ 1) การให้ได้มาซึ่งความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การเผยแพร่ความรู้ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียทำงานง่ายไม่ซับซ้อน สำหรับผู้ใช้งานที่ไม่เก่งในด้านโค้ดดิ้งก็สามารถใช้งานได้ ช่วยให้ผู้ใช้งานลดขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เพราะสามารถสืบค้นข้อมูลจากระบบด้วยตนเอง นอกจากเทคโนโลยีสารสนเทศวิกิพีเดียจะช่วยพัฒนาความรู้ของบุคลากร ยังทำให้เห็นข้อผิดพลาดในอดีตของหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานเห็นหนทางในการแก้ไขปัญหา ช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลในระบบตัดสินใจทิศทางของหน่วยงานได้อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์. (2557). *the learning organization*. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- กิดานันท์ มลิทอง. (2543). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม พิมพ์ครั้งที่ 2*
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การจัดการความรู้ (KM) คืออะไร. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2562 จาก
http://www.okmd.or.th/upload/pdf/chapter1_kc.pdf
- ความเป็นมาการจัดการความรู้ของ วศ. ค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2562 จาก
<http://km.dss.go.th>
- คำรณ ศรีน้อย (2549). *การจัดการเทคโนโลยี Management of technology*.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). *การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร. (2558). *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ : เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2547). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*.
กรุงเทพมหานคร: จิรวัดน์เอ็กซ์เพรสจำกัด.
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ต. (2549). *การจัดการความรู้ฉบับมือใหม่หัดขับ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไผ่ไหม.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). *การประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2548*. กรุงเทพมหานคร: สมาคม-
ห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : สถาบัน
ส่งเสริมการจัดการ ความรู้เพื่อสังคม.
- ผดุงยศ ดวงมาลา. (2523). *ศาสตร์การสอน*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*.
กรุงเทพมหานคร : นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.
- สลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2550). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน
เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). *ระบบสารสนเทศและ
เทคโนโลยีการจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น

อักษร สวัสดิ์. (2542). *ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกระบือ กรุงเทพมหานคร ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา)*. ม.ป.ท. : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เอกกนก พนาดำรง. (2559). *มุ่งสู่...องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ด้วย KM*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล

อิสริยา เลหาติรานนท์. อีเลิร์นนิ่ง. ค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <http://www.royin.go.th/?knowledges> =อีเลิร์นนิ่ง-๒๑-พฤษภาคม-๒

CMS คืออะไร. ค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <http://th.easyhostdomain.com/dedicated-servers/cms.html>

Henrie, M., & Hedgepeth, O. (2003). *Size is important in knowledge management*. Retrieved March 5, 2018, from <http://www.tlinc.com/articl53.html>

Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka. (1995). *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press, p. 284, ISBN 978-0-19-509269-1

Schwarzwalder, R. (1999). *Librarians as Knowledge Management Agents*. Econtent, 22, 63-65.

Wikipedia คืออะไร วิกีพีเดีย คือ สารานุกรมออนไลน์. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.mindphp.com/คู่มือ/73-คืออะไร/2151-wikipedia--คืออะไร.html>