

## Panel 34: Media, Information and Communication

1. The conditions of knowledge sharing and knowledge transfer of staffs in shelter for Children and Families, Department of Children and Youth, Ministry of Social Development and Human Security  
*Agachai Konkid, Chollaphat Vongprasert* 1477
2. Learning Process for Working of Khon Kaen University's Supporting Staff  
*Rujiralai Unjantee, Malee Kabmala* 1487
3. A study of knowledge management at Faculty of medicine, Khon Kaen University  
*Napatwarin Pumpruak, Chollaphat Vongprasert* 1489
4. The Stattes of Academic Library Users Using QR Code Technology  
*Warunya Pilahorm* 1498
5. Sign Language and Basic Thai Classical Dancing Positions for the Hearing Impaired : A Case Study of Special Education Dramatic Art and Performance Curriculum, Rajabhat Maha Sarakham University  
*Danaiya Sungketkarn* 1508

# The conditions of knowledge sharing and knowledge transfer of staffs in shelter for Children and Families, Department of Children and Youth, Ministry of Social Development and Human Security

สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว  
กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Agachai Konkid<sup>1</sup> and Chollaphat Vongprasert<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand

<sup>1</sup>E-mail: konkid@hotmail.com

## Abstract

The research aimed at studying knowledge sharing and knowledge transfer of the staffs in shelter for Children and Family, Department of Children and Youth, Ministry of Social Development and Human Security by using quantitative research. The 943 participants are the staffs in shelter for Children and Family of 77 provinces in 2016 fiscal year. Data collection was done by questionnaire and data analysis was done by descriptive statistic.

The research found that the staffs had moderate of knowledge sharing overview based on SECI model. The knowledge sharing overview between staffs ) socialization( was at high level ) average 3.47( . The explicit knowledge in the form of written materials ) Externalization( was at moderate level ) average 2.72( . The explicit knowledge in the form of data system ) combination( was at moderate level ) average 2.82( and the applying of organized information system ) Internalization( was at moderate level ) average 3.06( . The knowledge sharing space ) Ba Concept( which were informal space ) Originating Ba( , formal space ) Interacting Ba( and simulation space ) Cyber Ba( had the overview used at high level ) average 3.64( . The knowledge sharing space for exchanged knowledge applying ) Exercising Ba( . The overview knowledge transfer of staffs was moderate. Based on the Ten Knowledge Strategy Issues concept, only the knowledge transfer between staffs had overview used at high level ) average 3.59( while the others were moderate.

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากร บ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยใช้ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรของบ้านพักเด็กและครอบครัว 77 จังหวัด ในช่วงปีงบประมาณ 2559 จำนวน 943 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามแนวคิด SECI model พบว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรด้วยกัน (Socialization) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) การแปลงความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยการบันทึก (Externalization) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) การจัดกลุ่มให้ความรู้ที่บันทึกไว้ให้เป็นระบบ (Combination) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82) และการศึกษาความรู้ที่จัดให้เป็นระบบและนำมาประยุกต์ใช้งาน (Internalization) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) ส่วนพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Ba Concept) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ได้แก่ พื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เป็นที่ทางการ (Originating Ba) พื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นทางการ (Interacting Ba) พื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เสมือนจริง (Cyber Ba) และพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้ศึกษาหรือแลกเปลี่ยน (Exercising Ba) ส่วนสภาพการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามแนวคิด The Ten Knowledge Strategy Issues พบว่า มีเพียงการถ่ายโอนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กรที่มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) นอกนั้นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

## บทนำ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการหรือเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่สามารถบริหารความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ของบุคลากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรและบุคลากร (สถิตินงษ์ เอื้ออารีมิตร, 2553) องค์กรที่มีความสามารถในการจัดการความรู้หรือมีการจัดการความรู้ที่ดี จะทำให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าองค์กรได้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถผ่านประสบการณ์ทำงานที่ยาวนานและยอดเยี่ยมมาแล้ว (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548) องค์กรที่นำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรมีความคาดหวังว่าการจัดการความรู้จะช่วยทำให้องค์กรพัฒนาขึ้นในหลายด้าน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันได้ องค์กรจึงมีความจำเป็นต้องจัดการการไหลเวียน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายโอนความรู้ และการผสมผสานกันของความรู้ในระหว่างหมู่พนักงานทั่วทั้งองค์กร หากองค์กรมีกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ บุคลากรในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายโอนความรู้ร่วมกัน จะส่งผลให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ทั้งที่มีอยู่เดิมภายในองค์กรและความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกองค์กร จนกลายเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการบริหารจัดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการจัดการความรู้ในประเทศไทยนั้น หลายองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของกระบวนการจัดการความรู้มากขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้มีนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างบุคลากรและข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละหน่วยงานให้สูงขึ้น หน่วยงานในภาครัฐจึงได้นำการจัดการความรู้มาพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานตนเอง (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ, 2558) และปัญหาที่สำคัญในการจัดการความรู้ขององค์กรนั้น พบว่า บุคลากรหลายหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรม ไม่ให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเท่าที่ควร บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการความรู้และไม่เห็นประโยชน์จากการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในงานต่างประเทศ โดยพบว่าปัญหาเกี่ยวกับคนเป็นเรื่องที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและการถ่ายโอนความรู้ อีกทั้งยังมีการค้นคว้าพบว่า คนไม่ยอมแบ่งปันความรู้หรือแลกเปลี่ยนความรู้ และหลายองค์กรในต่างประเทศได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ร่วมกันกับการจัดการความรู้ โดยผู้บริหารเชื่อว่าเมื่อมีเทคโนโลยีที่ดีพร้อม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ก็จะตามมาเอง

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้เป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดในกระบวนการจัดการความรู้ หากองค์กรมีการจัดการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและถ่ายโอนความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้การจัดการความรู้ภายในองค์กรประสบความสำเร็จตามไปด้วย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการเคลื่อนย้ายความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในระดับปัจเจกบุคคลไปสู่ความรู้ระดับองค์กร ส่วนการถ่ายโอนความรู้จะเน้นที่ตัวผู้ถ่ายโอนความรู้ที่มีระดับความรู้ความเชี่ยวชาญมากกว่าผู้รับการถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีเป้าประสงค์เพื่อให้ผู้รับถ่ายโอนความรู้มีระดับความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นและนำไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้มุ่งให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตนในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้จึงช่วยลดเวลาในการลองผิดลองถูกของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลทำให้สมรรถภาพขององค์กรได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น (Yang, 2007) แต่กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากบุคลากรในองค์กรอาจยังมีความ

เชื่อว่าความรู้คืออำนาจ (Knowledge is power) บุคคลเหล่านี้อาจไม่มีความยินดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ต่อเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่น้อยมีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะนิสัยและในแบบฉบับของตัวเอง เห็นได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มคนจากชาติตะวันตกและกลุ่มคนจากชาติตะวันออกที่มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด โดยแบบฉบับของกลุ่มคนจากชาติตะวันตกจะให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารค่อนข้างมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากกลุ่มคนจากชาติตะวันตกชอบจดบันทึกและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในขณะที่กลุ่มคนจากชาติตะวันออกนั้นจะมุ่งเน้นในเรื่องการถ่ายโอนความรู้ระหว่างคนกับคนเป็นหลัก และมักจะปกปิดสิ่งที่ตนเองรู้ ที่คิดว่าเป็นเคล็ดวิชาที่ติดอยู่กับตัวบุคคล ไม่ถ่ายโอนให้ใครง่าย ๆ ประกอบกับมักใช้วิธีการจดจำมากกว่าการจดบันทึก สำหรับคนไทยนั้นโดยพื้นฐานแล้วเป็นผู้ที่มีน้ำใจชอบแบ่งปัน แต่ยังมีการเลือกปฏิบัติ มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกจนเกิดระบบการอุปถัมภ์อยู่ ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและการถ่ายโอนความรู้จำเป็นต้องมีพื้นฐานจากการให้ความสำคัญต่อกระบวนการดังกล่าว โดยการศึกษาผ่านมุมมองของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ ที่มีรูปแบบการทำงานร่วมกันอยู่ทั่วประเทศ

บ้านพักเด็กและครอบครัว ภายใต้การกำกับดูแลของกรุงเทพมหานครและเยาวชน กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (กรมกิจการเด็กและเยาวชน, 2558) มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาส อาทิเช่น เด็กยากไร้ เด็กไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ผู้ถูกกระทำทารุณในครอบครัว โดยการประเมินสภาพปัญหาเพื่อหาแนวทางการช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนและท้องถิ่นจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถดำรงชีวิตและพึ่งตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ในขณะที่เดียวกันนั้นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว (กรมกิจการเด็กและเยาวชน, 2557) คือ บุคลากรมีจำนวนจำกัด ทำให้ต้องปฏิบัติหน้าที่หลายบทบาท บุคลากรขาดความแม่นยำในการปฏิบัติงานพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำทารุณในครอบครัว พ.ศ.2550 และยังขาดความแม่นยำในการนำกฎหมายไปใช้ให้เกิดประโยชน์ อัตราการลาออกจากราชการก่อนกำหนดของบุคลากรมีเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรสูญหายเนื่องจากการลาออกของบุคลากร ดังนั้นบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนตัวเองในการปฏิบัติงานโดยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ซึ่งจะช่วยยกระดับความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้สูงขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ปรับปรุงกระบวนการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำกระบวนการจัดการความรู้เข้ามาใช้โดยเฉพาะกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้

จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว เพื่อทราบถึงปรากฏการณ์ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ในปัจจุบัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่องค์กรต้องการ ช่วยแก้ไขปัญหา และสร้างประสิทธิภาพในการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่อไป

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 77 จังหวัด อัตรากำลัง จำนวน 1,155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังบ้านพักเด็กและครอบครัวทั่วประเทศ จำนวน 1,155 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 943 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.65 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการวิจัย

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.3) มีอายุระหว่าง 25-35 ปี (ร้อยละ 56.5) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 89.4) สำเร็จการศึกษาทางสาขาสังคมสงเคราะห์ (ร้อยละ 23.9) อยู่ในตำแหน่งนักพัฒนาสังคม (ร้อยละ 25.5) มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานราชการ (ร้อยละ 80.6) สังกัดฝ่ายบริหาร (ร้อยละ 45.9) โดยมีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี (ร้อยละ 69.6) ภูมิภาคที่บุคลากรสังกัดมากที่สุดคือภาคกลาง (ร้อยละ 34.3)

### 2. ผลการวิเคราะห์สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้

สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แบ่งการสรุปออกเป็น 2 ด้าน คือ สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสภาพการถ่ายโอนความรู้ โดยพิจารณาได้ดังนี้

2.1 สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พิจารณาตามทฤษฎี SECI model (Nonaka and Takeuchi, 1995) และ BA Concept (Nonaka and Komo, 1998) ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรด้วยกัน (Socialization) การแปลงความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยการบันทึก (Externalization) การจัดกลุ่มให้ความรู้ที่บันทึกไว้ให้เป็นระบบ (Combination) การศึกษาความรู้ที่จัดให้เป็นระบบและนำมาประยุกต์ใช้งาน

(Internalization) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) และพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตาม ทฤษฎี BA Concept ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรด้วยกัน (Socialization) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานผ่านการประชุม ภายในหน่วยงานเป็นข้อที่มีการปฏิบัติสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) นอกนั้นมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

2) การแปลงความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยการบันทึก (Externalization) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การจัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญว่าใคร เชี่ยวชาญอะไรนั้น (ค่าเฉลี่ย 2.15) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย นอกนั้นมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

3) การจัดกลุ่มให้ความรู้ที่บันทึกไว้ให้เป็นระบบ (Combination) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณนั้น (ค่าเฉลี่ย 2.25) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย นอกนั้นมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

4) การศึกษาความรู้ที่จัดให้เป็นระบบและนำมาประยุกต์ใช้งาน (Internalization) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06)

5) พื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Ba) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การจัดพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การเปิดโอกาสให้มีการพูดคุย ระหว่างการรับประทานอาหารร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) การจัดพื้นที่หรือห้องสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) การพัฒนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านช่องทาง Social Network บนอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.59) และการจัดพื้นที่สำหรับการนำความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันไปประยุกต์กับการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2.2 สภาพการถ่ายโอนความรู้พิจารณาตามทฤษฎี The Ten Knowledge Strategy Issues (Karl-Erik Sveiby, 2001) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การถ่ายโอนความรู้ระหว่างบุคลากรขององค์กร (Knowledge transfers between individuals) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58)

2) การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรขององค์กรสู่เครือข่ายองค์กรภายนอก (Knowledge transfers from individuals to external structure) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในการประชุมทีมสหวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก นอกนั้นมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

3) การถ่ายโอนความรู้จากเครือข่ายองค์กรภายนอกสู่บุคลากรขององค์กร (Knowledge transfers from external structure to individuals) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07)

4) การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรขององค์กรสู่องค์กร (Knowledge transfers from individual competence into internal structure) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) เมื่อ

พิจารณารายข้อพบว่า องค์กรได้จัดประชุมสัมมนาเพื่อให้ความรู้กับองค์กรภายนอก (ค่าเฉลี่ย 2.34) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย นอกนั้นมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

5) การถ่ายโอนความรู้จากองค์กรสู่บุคลากรขององค์กร (Knowledge transfers from internal structure to individual competence) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20)

6) การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกลุ่มเครือข่ายองค์กรภายนอก (Knowledge transfers within the external structure) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22)

7) การถ่ายโอนความรู้จากกลุ่มองค์กรเครือข่ายภายนอกสู่องค์กร (Knowledge transfers from external to internal structure) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาข้อพบว่า องค์กรท่านได้นำความรู้จากองค์กรภายนอกมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก นอกนั้นมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

8) การถ่ายโอนความรู้จากองค์กรสู่เครือข่ายองค์กรภายนอก (Knowledge transfers from internal to external structure) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38)

9) การถ่ายโอนความรู้ภายในองค์กร (Knowledge transfers within internal structure) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

10) การสร้างคุณค่าให้เกิดสูงสุด (Maximise Value Creation - See the Whole) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38)

## การอภิปรายผล

1. สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยได้แบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ด้าน คือ สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และสภาพการถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาตามกระบวนการของ SECI model แล้วพบว่า

1) ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรด้วยกัน Socialization บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในหัวข้อ มีการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานผ่านการประชุมภายในหน่วยงาน โดยการประชุมหารือภายในหน่วยงานบ้านพักเด็กและครอบครัวนั้น จะมีการจัดการประชุมประจำเดือนทุกครั้ง ซึ่งในการประชุมประจำเดือนจะเป็นการนำเสนอการทำงานที่ผ่านมาของแต่ละฝ่ายงาน เช่น การดำเนินงานให้การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกจะเป็นการนำเสนอผ่านฝ่ายสวัสดิการสังคมและฝ่ายศูนย์ประชาสัมพันธ์ถึงผลการให้การช่วยเหลือว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดบ้าง เพื่อนำประสบการณ์การทำงานที่แต่



ละฝ่ายได้ปฏิบัติ นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างการประชุม ซึ่งผลของการปฏิบัติงานช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายนั้น จะเป็นแนวทางในการดำเนินงานของบุคลากรบ้านพักเด็กตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนถึงเสร็จสิ้นกระบวนการ การให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ โดยสอดคล้องกับบริบทของคนไทยที่นิยมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ผ่านการพูดคุย ประชุมแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ SECI model ในขั้นตอนการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ผ่านการพูดคุยระหว่างกัน

2) ขั้นตอนการแปลงความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยการบันทึก Externalization บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในหัวข้อมีการสรุปกระบวนการทำงานหลังจากลงพื้นที่ สอบข้อเท็จจริงโดยการทำรายงานผลการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งในการลงพื้นที่ให้การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายหรือ ผู้รับบริการนั้น บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวมักมีการทำรายงานผลการให้ความช่วยเหลือขึ้น แต่จากการ สสำรวจระดับความคิดเห็นซึ่งผลการปฏิบัติส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรฝ่ายบริหารที่ปฏิบัติงานประจำที่บ้านพักเด็กและครอบครัว บุคลากรฝ่าย สวัสดิการสังคมและศูนย์ประชาบดีมีจำนวนการตอบแบบสอบถามที่น้อยกว่าฝ่ายบริหาร จึงทำให้ระดับความ คิดเห็นของข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามทฤษฎี SECI model ในขั้นตอนของการบันทึกหรือเขียน ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบความรู้ชัดแจ้ง

3) ขั้นตอนการจัดกลุ่มให้ความรู้ที่บันทึกไว้ให้เป็นระบบ Combination บุคลากรส่วนใหญ่มี ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในหัวข้อมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งที่ได้รับผิดชอบ เมื่อพิจารณาจากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้น บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวที่มีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน จะเป็นหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ที่จะกำหนด Job Description และ คู่มือการทำงานของแต่ละตำแหน่ง ขึ้น เพื่อเป็นตัวกำหนดว่าบุคลากรตำแหน่งใด ต้องทำหน้าที่อะไรบ้าง โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้นจะเป็น ส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตาม Job Description และ คู่มือการทำงานของแต่ละ ตำแหน่งนั้นได้อย่างไรบ้าง ซึ่งไม่เป็นไปตามทฤษฎี SECI model ในขั้นตอนของการการจัดกลุ่มให้ความรู้ที่บันทึก ไว้ให้เป็นระบบ

4) ขั้นตอนการศึกษาความรู้ที่จัดให้เป็นระบบและนำมาประยุกต์ใช้งาน Internalization บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในหัวข้อมีการศึกษาค้นคว้าบันทึกการช่วยเหลือในอดีต ก่อนการลงพื้นที่ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากข้ออื่น ๆ ในแง่ของการปฏิบัติ พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวฝ่าย สวัสดิการสังคมและศูนย์ประชาบดี มีการลงพื้นที่ในการให้การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายและผู้รับบริการ ซึ่งต้องมึ การศึกษบันทึกการให้ความช่วยเหลือก่อนลงพื้นที่ แต่ผลระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็น เพราะว่าคุณบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวฝ่ายสวัสดิการสังคมและศูนย์ประชาบดี มีการตอบแบบสอบถามน้อย กว่าฝ่ายบริหารที่ไม่ได้มีการลงพื้นที่ จึงไม่ได้ศึกษบันทึกที่เคยเก็บไว้ ซึ่งไม่เป็นไปตามทฤษฎี SECI model ใน ขั้นตอนของการศึกษาความรู้ที่จัดให้เป็นระบบและนำมาประยุกต์ใช้งาน

โดยภาพรวมนั้น สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีเพียงขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรด้วยกันที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงไม่เป็นไปตามแนวคิด SECI model

5) ส่วนของพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Ba Concept) บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในหัวข้อองค์กรมีการจัดพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยกันระหว่างรับประทานอาหารร่วมกัน ในแง่ของการปฏิบัติพบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างการรับประทานอาหารร่วมกัน ซึ่งในขณะเดียวกันก็เป็นพื้นที่สำหรับการมอบหมายงานอย่างไม่เป็นทางการ พูดคุยรับความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ส่วนการที่องค์กรได้จัดพื้นที่ที่หรือห้องสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในแง่ของการปฏิบัติพบว่า บ้านพักเด็กและครอบครัวมีการจัดพื้นที่สำหรับการทำงานอย่างเป็นทางการ เช่นการจัดพื้นที่สำหรับการทำงานฝ่ายสวัสดิการสังคม การจัดพื้นที่สำหรับการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นทางการ ส่วนการที่องค์กรได้พัฒนาการเรียนรู้ร่วมกัน ผ่าน Social Network บนอินเทอร์เน็ต ในแง่ของการปฏิบัติพบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวได้ใช้พื้นที่เสมือนจริงทาง Social Network ในการทำงานร่วมกัน เช่น การสื่อสารผ่านทาง Line หรือ Facebook ระหว่างการทำงานนอกสถานที่เพื่อแลกเปลี่ยนการทำงานหรือสอบถามขอคำแนะนำการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ BA concept ในการจัดสรรพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน กล่าวคือ องค์กรมีการจัดสรรพื้นที่ต่าง ๆ เหล่านี้ไว้ให้กับบุคลากร โดยภาพรวมของแนวคิด BA concept พบว่าบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีการปฏิบัติอยู่ระดับมาก ดังนั้น การจัดสรรพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวจึงเป็นไปตามแนวคิด BA concept

## 1.2 สภาพการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว

สภาพการถ่ายโอนความรู้พิจารณาตามทฤษฎี The Ten Knowledge Strategy Issues (Karl-Erik Sveiby, 2001) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่การถ่ายโอนความรู้ระหว่างบุคลากรนั้นมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หมายถึง บุคลากรมีการถ่ายโอนความรู้ผ่านกระบวนการพูดคุยระหว่างกันมากกว่าการถ่ายโอนความรู้ไว้กับบันทึกรายงานหรือเทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บความรู้ ซึ่งทำให้การถ่ายโอนความรู้ระหว่างบุคลากรสู่องค์กรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงการถ่ายโอนความรู้ระหว่างองค์กรและองค์กรเครือข่ายก็มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง ดังนั้น บ้านพักเด็กควรมีการสร้างเทคโนโลยีสำหรับการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันและระหว่างองค์กรกับองค์กรเครือข่ายด้วย เพื่อให้การถ่ายโอนความรู้ขององค์กรเป็นไปตามแนวคิด The Ten Knowledge

Strategy Issues (Karl-Erik Sveiby, 2001) ซึ่งจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากบันทึกความรู้ที่สร้างขึ้น และให้องค์กรได้มีการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2557). รายงานการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2557. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2558, จาก <http://dcy.go.th/webnew/upload/download/20-02-2558-944.pdf>
- กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2558). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์ เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ พ.ศ. 2556-2560. สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2558 จาก [http://dcy.go.th/webnew/main/download\\_list.php?id=21](http://dcy.go.th/webnew/main/download_list.php?id=21)
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- บุญดี บุญญาภิจ, นางลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงษ์ พรชนกนาถ, และปรียวรรณ วรรณล้วน. (2548). การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.
- สถิตินงษ์ เอื้ออารีมิตร. (2553). รูปแบบการจัดการความรู้ที่เอื้อต่อการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561). กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2558). ผลงานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2558 จาก [https://www.m-society.go.th/more\\_news.php?cid=169](https://www.m-society.go.th/more_news.php?cid=169)
- สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ. (2558). การจัดการความรู้ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2558 จาก [http://www.opp.go.th/km/home\\_km.htm](http://www.opp.go.th/km/home_km.htm)
- Marquardt, M.J. (1996). *Building the learning organization: system approach to quantum improvement & global success*. New York: McGraw-Hill.
- Nonaka, I. & Konno, N. (1998). The Concep of "Ba": Building a foundation for knowledge Creation. *California management review*, 40(3), 40-54.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Ichijo, K., & Nonaka, I. (2007). *Knowledge creation and management: New challenges for managers*. New York: Oxford University Press.
- Sveiby, K.E. (1997). *The new organization wealth: management and measuring knowledge base assets*. San Francisco: Barrett-Koehler Publisher.
- Sveiby, K.E. (2001). A knowledge-based theory of the firm to guide in strategy formulation. *Journal of intellectual capital*, 2(4), 344-358.
- Yang, J.-T. (2007). The impact of knowledge sharing on organizational learning and effectiveness. *Journal of Knowledge Management*, 11(2), 83-90.

# Learning Process for Working of Khon Kaen University's Supporting Staff

กระบวนการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Rujiralai Unjantee<sup>1</sup> and Malee Kabmala<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand

## Abstract

This research aimed to study the learning processes in working of information seeking, exchange, and knowledge transfer of Khon Kaen University's supporting staff. The sampling group was 341 supporting staff of Khon Kaen University, and the questionnaire was used as the research instrument in this study with 341 responses of 100.0% in total. The data was analyzed by the package program in order to find out the statistic, mean, and standard deviation.

The results found that 1( the supporting staff had a high level of the needs for the information seeking in working. Most staff required the objective information for working increase knowledge about the operation, For plan monitor the implementation of the plan and Results of operations, annual report. The information resources included the Internet, websites of organizations, and social network. The process of information seeking was mostly planned and searched by the supporting staff in specifying questions, keywords, phrases, and other situations from the issues, problems, or topics 2( the knowledge exchange among organizations was specified clearly. The issues of the knowledge exchange were personnel exchange experience in working with a team / colleagues across party lines ) Cross functional Team( exchange of experience in the practice of dialogue ) Dialogue( , such as discussion groups within the agency, and the exchange of experience. the performance of seniors, colleagues. And the use of electronic media such as Facebook, Line, Google plus, E-mail, Blog to share their knowledge with others. 3( The issues of the knowledge transfer were inherited experience from the older generation. To get the experience of working in renewable agencies. The inherited experience by learning to share and exchange experiences. And has experience in the performance of the external faculties / departments as a guest speaker to the other units within the University.

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้ในด้านการแสวงหาสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 341 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และได้รับกลับมาจำนวน 341 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 1) การแสวงหาสารสนเทศส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การแสวงหา ด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และด้านวางแผน เพื่อติดตามการดำเนินงานตามแผน เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย แหล่งสารสนเทศที่ใช้ได้แก่ อินเทอร์เน็ต (www), เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ กระบวนการค้นหาสารสนเทศส่วนใหญ่วางแผนและค้นหาสารสนเทศโดยการกำหนดข้อความ คำค้น วลี สถานการณ์ต่างๆ จากประเด็น/ปัญหา/เรื่อง ที่ต้องการค้นหา 2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคลากรส่วนใหญ่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงานข้ามสายงาน (Cross functional Team) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการจัดเสวนา (Dialogue) เช่น กลุ่มเสวนากลุ่มย่อยภายในหน่วยงาน เป็นต้น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่, เพื่อนร่วมงาน และการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook, Line, Google plus, E-mail, Blog เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นเสมอ 3) การถ่ายทอดความรู้ บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากรุ่นพี่ การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในการหมุนเวียนงานในหน่วยงาน การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานโดยการเรียนรู้ร่วมกันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่ภายนอกคณะ/หน่วยงาน เช่น การเป็นวิทยากรบรรยายให้แก่หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย

# A study of knowledge management at Faculty of medicine, Khon Kaen University

การศึกษาสภาพการจัดการจัดการความรู้ ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Napatwarin Pumpruak<sup>1</sup> and Chollaphat Vongprasert<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand

<sup>1</sup>E-mail: pchutimarin@gmail.com

## Abstract

This thesis investigates at which the practice of knowledge management at Faculty of Medicine Khon Kaen University. The sample population consisted of 375 employed at Faculty of Medicine Khon Kaen University. Techniques of descriptive statistic used in the analysis of the data collected were percentage, mean and standard deviation. The research findings revealed that, The employee had a high level score in the overall of the knowledge management, motivation, diffusion or transfer of knowledge, strategy, specific knowledge required, measure, organization structure, vision, information technology, organizational culture, knowledge creation or including knowledge acquisition, knowledge transfer and utilization, leadership, access to knowledge, knowledge storage and retrieval, and application of knowledge while the other were moderate.

**Keywords:** knowledge management

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 375 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการความรู้ ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านแรงจูงใจ ด้านการแพร่กระจายหรือถ่ายทอดความรู้ ด้านกลยุทธ์ ด้านการกำหนด/ระบุความรู้ที่ต้องการ ด้านการวัดผล ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านวิสัยทัศน์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสร้างความรู้หรือแสวงหาความรู้ใหม่ ด้านถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ด้านภาวะผู้นำ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการจับ/ประมวลความรู้ และด้านการจัดระบบความรู้และการจัดเก็บความรู้ ตามลำดับ และด้านการประยุกต์ใช้ความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

**คำสำคัญ :** การจัดการความรู้

## บทนำ

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge-base Society) ความรู้ (Knowledge) เป็นตัวขับเคลื่อนสังคม ฐานความรู้ ทำให้หลายองค์กรตื่นตัวและให้ความสำคัญกับการกับการบริหารพัฒนาองค์กรในรูปแบบใหม่เพื่อให้สามารถบริหารความเปลี่ยนแปลง องค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น จะตั้งอยู่บนวิวัฒนาการร่วม (Co-evolution) และการสร้างองค์การระบบบูรณาการ (Integrate organization)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การจัดการความรู้เป็นศาสตร์ที่นำมารักษาความรู้ในองค์กรและมายกระดับสมรรถนะในองค์กร องค์กรที่เรียนรู้ได้เร็วกว่าองค์กรอื่น จะสามารถปรับตัวได้รวดเร็วกว่า ทำให้มีข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ องค์กรการเรียนรู้แบบใหม่นี้ จะสามารถนำเอาความฉลาดที่สะสมไว้ของบุคลากรของตนมาใช้ได้อย่างได้ผล ความสามารถนี้เมื่อบวกกับการเอื้ออำนาจ (people empowerment) การจัดการความรู้ (knowledge management) เทคโนโลยีและสถานะที่ดีขึ้นขององค์กร จะทำให้องค์กรสามารถยืนหยัดอยู่ได้

องค์การภาครัฐ มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 ว่าด้วยการพัฒนาระบบราชการ ที่กล่าวถึงการบริหารราชการเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อการปฏิบัติภารกิจของรัฐ เน้นเรื่องการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการกำหนดรายละเอียดในมาตรา 11 ว่าด้วยการส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เน้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สามารถประมวลความรู้ และนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยม ทักษะคติของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ มีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับการบริหารราชการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ตลอดจนจนเป็นการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงได้มีการกำหนดให้แต่ละหน่วยงานนำการจัดการความรู้ไปดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการตามคาร์บริงการปฏิบัติราชการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547 เป็นต้นมา เป็นตัวชี้วัดที่ 12 ในมิติที่ 4 คือ มิติด้านการพัฒนาองค์กร (มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ และมิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ) โดยให้ทุกส่วนราชการเลือกประเด็นยุทธศาสตร์มาจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์หลัก เพื่อพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสามารถสนองความต้องการของประเทศในยุคสังคมฐานความรู้ ได้มีผลผลิตและบริการที่ได้รับการยอมรับมากขึ้น (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2548)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้เริ่มดำเนินการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยด้วยการจัดสัมมนาเรื่องการจัดการความรู้ เกลียวความรู้สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 จัดโดยศูนย์บริการวิชาการ มีการดำเนินงานเป็นเครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย (UKM) ร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้นำเครื่องมือการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรอันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมีความหลากหลายทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพคน พัฒนาประสิทธิภาพงานและพัฒนาองค์กร โดยมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ขององค์กร คือ พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า มีหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยได้นำกระบวนการจัดการความรู้ไปพัฒนางาน พัฒนาคคน โดยมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน



การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจุดเน้นเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีความเชื่อมั่นในการนำศักยภาพ ประสบการณ์ของคณาจารย์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรอย่างมุ่งมั่น เพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีฐานองค์ความรู้รองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สำนักงานบริหารการบริการวิชาการ การจัดการความรู้และนวัตกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เดิมชื่อ “สำนักงานบริหารจัดการองค์ความรู้” เริ่มดำเนินการเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 มีการวางแผนโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎี “Change Management” มีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง สำนักงานบริหารการบริการวิชาการ การจัดการความรู้และนวัตกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ พัฒนาศักยภาพกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบการจัดการความรู้ ด้านการวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการความรู้ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือ เอกสารมาพัฒนาเพื่อให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสามารถในเชิงแข่งขันได้สูงสุด (อ้างอิง)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในเรื่องของปัจจัยใดบ้างที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อจะได้ประเมินสภาพการจัดการจัดการความรู้ และพัฒนาการจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จต่อการจัดการความรู้ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรในการวิจัยคือบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 6,044 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดจากประชากรทั้งหมดด้วยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน รวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดหน่วยงานภายในคณะแพทยศาสตร์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 240 คนคิดเป็นร้อยละ 64.0 ปฏิบัติงานสังกัดโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 โดยเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 308 คนคิดเป็นร้อยละ 82.1 มีสถานบุคลากรเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีประสบการณ์การทำงาน 10-15 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ส่วนมากเคยเข้าร่วมกิจกรรมด้านการจัดการความรู้จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 93.6 และมีบทบาทในกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นผู้ร่วมงานจำนวน 288 คิดเป็นร้อยละ 76.8

### 2. สภาพการจัดการความรู้ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการวิจัยพบว่าสภาพการจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ ดังนี้

**2.1 ด้านแรงจูงใจ** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คณะแพทยศาสตร์ให้รางวัลแก่ทีมงานที่มีการเรียนรู้ และช่วยให้ผู้อื่นได้เรียนรู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดดำเนินการจัดการความรู้เพราะมีการประเมินด้านการจัดการความรู้ และเข้าร่วม กิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับมาก

**2.2 ด้านภาวะผู้นำ** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ปรับสภาพแวดล้อมการทำงานแบบเปิดกว้างเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ให้ความสำคัญกับการให้โอกาสในการเรียนรู้ของบุคลากรผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์มีบทบาทเป็นทั้งผู้สอน พี่เลี้ยง และผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้สามารถจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ให้เกิดประโยชน์กับคณะแพทยศาสตร์ได้สนับสนุนทรัพยากรให้กับหน่วยงานและโครงการที่สร้างสรรค์ความรู้ อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ให้โอกาสในการเรียนรู้ของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง

**2.3 ด้านวิสัยทัศน์** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คณะแพทยศาสตร์ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ มีวิสัยทัศน์ที่สัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และบุคลากรคณะแพทยศาสตร์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางในการทำการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก

**2.4 ด้านวัฒนธรรมองค์กร** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในคณะแพทยศาสตร์ทำงานโดยเปิดใจมีความไว้วางใจ เชื่อใจกันและกันถือว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนและบุคลากรส่วนใหญ่ในคณะแพทยศาสตร์ทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก

**2.5 ด้านกลยุทธ์** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คณะแพทยศาสตร์มีการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนงานด้านการจัดการความรู้ กำหนดกลยุทธ์ในการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างชัดเจน และสนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

**2.6 ด้านโครงสร้างองค์กร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า โครงสร้างของคณะแพทยศาสตร์กระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและการตัดสินใจแก่บุคลากรเอื้อต่อการทำงานเป็นทีม และมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก

**2.7 การกำหนดระดับความรู้ที่ต้องการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คณะแพทยศาสตร์มีการกำหนดระดับประเด็นของเนื้อหาความรู้ที่ต้องการและมีความสำคัญต่อองค์กรมีการกำหนดความรู้ที่เป็นความสามารถหลักขององค์กร (Core Competency) อยู่ในระดับมาก

**2.8 ด้านการสร้างความรู้หรือแสวงหาความรู้ใหม่** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คณะแพทยศาสตร์มีระบบในการสร้างและแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ มีการใช้ประโยชน์จากบทเรียนจากแนวปฏิบัติที่ดี (best practice) เพื่อสนับสนุนความสำเร็จในการทำงานขององค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติ ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีการจัดผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาให้ความรู้เทคนิคเพื่อพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับมาก คณะแพทยศาสตร์ สนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ด้วยการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง

**2.9 ด้านการเข้าถึงความรู้** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คณะแพทยศาสตร์มีการจัดทำฐานความรู้ที่มาจากแนวปฏิบัติที่ดี (best practice) มีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ คณะแพทยศาสตร์ ได้จัดสถานที่ บริเวณ และบรรยากาศที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้ในทุกเวลาและสถานที่ อยู่ในระดับมาก

**2.10 ด้านการจับประมวลความรู้** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คณะแพทยศาสตร์ มีระบบในการดึงและถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงานมีวิธีการบันทึกและประมวลความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ เช่น การระดมสมองการถอดความรู้ เป็นต้นและมีการนำซอฟต์แวร์มาใช้ในการจัดเก็บ ประมวล กลั่นกรอง และปรับปรุงเนื้อหาความรู้ให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร อยู่ในระดับมาก คณะแพทยศาสตร์ มีระบบในการเปลี่ยนรูปความรู้เป็นคู่มือการทำงาน แผนปฏิบัติงาน หรือใช้ในการพัฒนาบริการใหม่ๆ (Lessons Learned) อยู่ในระดับปานกลาง

**2.11 ด้านถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คณะแพทยศาสตร์เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันมีการประชุมพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอมีการจัดตั้งทีมปฏิบัติงานข้ามสาย เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ระหว่างกลุ่มและหน่วยงานมีนโยบายในการเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างชัดเจนมีการออกแบบวิธีการแบ่งปันความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร อยู่ในระดับมาก

**2.12 ด้านการจัดระบบความรู้และการจัดเก็บความรู้** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คณะแพทยศาสตร์มีการจัดทำฐานความรู้หรือมีการจัดระบบความรู้มีระบบในการกลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และบูรณาการความรู้ที่มาจากแหล่งต่าง ๆ และสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง และให้ความสำคัญกับการจัด

ทาบ้นที่กวิธีกรปฏิบัติงนของแต่ละทีมงน อยู่ในระดับมก คณะแพทยศสตร์มีกรรวบรวมควมรู้เป็นหมวดหมู่ ตามลักษณะควมขำนญของบุคลกรแต่ละฝ่ย อยู่ในระดับปานกลาง

**2.13 ด้านกรแพร่กระจายหรือถ่ายทอควมรู้** จกกรศีกษพบวผู้ตอบแบบสอบถมให้ควมสำคัญภพรวมอยู่ในระดับมก เมื่อพิจรณรายข้อ พบว คณะแพทยศสตร์กำหนดนโยบายและกรบรณกรในการปฏิบัติเกี่ยวกับกรถ่ายทอควมรู้จัดให้มีเวที (Forum) แลกเปลียนเรียนรูเพื่อเผยแพร่ควมรู้มีกรจัดการประชุมสัมมนา กรบรณยทงวิจกรกร กรฝึกอบรยงสมำเสมอและเป็นประจำ เพื่อกรแบ่งปันถ่ายทอควมรู้ อยู่ในระดับมก

**2.14 ด้านกรประยุกต์ใช้ควมรู้บุคลกร** จกกรศีกษพบวผู้ตอบแบบสอบถมให้ควมสำคัญภพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจรณรายข้อ พบว คณะแพทยศสตร์มีระบบในการป้องกันไม่ให้มีการใช้ควมรู้ที่ไม่ถูกต้องเหมะสมหรือผิดกฎหมยหรือจริยธรรมทั้งควมรู้ที่อยู่ภายในและภยนอกองค์กร คณะแพทยศสตร์ผลักดันให้บุคลกรเผชิญกับสณกรณใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการประยุกต์ใช้ควมรู้ อยู่ในระดับมก บุคลกรคณะแพทยศสตร์มีกรบรณกรในการดัดแปลง (adaptation) และยกระดับ (upgrade) ควมรู้เพื่อนำมาใช้งนให้เหมะสมคณะแพทยศสตร์มีแนวปฏิบัติโดยให้บุคลกรทกคนใช้ควมรู้และสรสนเทศควมรู้ในการตัดสินใจมีกรประยุกต์ใช้ควมรู้ในการพัฒนนวัตกรรมใหม่บนฐนของควมรู้ขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

**2.15 ด้านกรวัดผล** จกกรศีกษพบวผู้ตอบแบบสอบถมให้ควมสำคัญภพรวมอยู่ในระดับมก เมื่อพิจรณรายข้อ พบว คณะแพทยศสตร์มีกรประเมินตัวชี้วัดด้านการจัดการควมรู้ อยู่ในระดับมก คณะแพทยศสตร์มีวิธีกรที่สามารถเชื่อมโยงกรจัดการควมรู้กับผลการดำนกรของคณะแพทยศสตร์ได้ อยู่ในระดับปานกลาง

**2.16 ด้านเทคโนโลยีสรสนเทศ** จกกรศีกษพบวผู้ตอบแบบสอบถมให้ควมสำคัญภพรวมอยู่ในระดับมก เมื่อพิจรณรายข้อ พบว คณะแพทยศสตร์มีระบบในการจัดการควมรู้และกรแลกเปลียนเรียนรูร่วมกันมีการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เนต และส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีสรสนเทศในการแลกเปลียนเรียนรูร่วมกันอย่างสมำเสมอ อยู่ในระดับมก

## การอภิปรายผล

จกกรวิจัยนี้พบวการศีกษาสภาพกรจัดการควมรู้ของคณะแพทยศสตร์ มหวิทยลัยขอนแก่น ขึ้นอยู่กับการศีกษาปัจจัยหลายด้านที่เอื้อให้เกิดควมสำเร็จ โดยพบวปัจจัยแต่ละด้านที่ศีกษาทั้งหมดนั้น ส่วนใหญ่ภพรวมมีการแสดงควมคิดเห็นและให้ระดับควมอยู่ในระดับมก อาจเป็นเพราะวคณะแพทยศสตร์มีกรนำกรจัดการควมรู้มาใช้ในการดำนกรขององค์กร ทำให้กรจัดการควมรู้ของคณะแพทยศสตร์ถือว่ามีประสิทธิภพองค์กรหนึ่งขงมหวิทยลัยขอนแก่น อีกทั้งมีการวางนโยบายให้บุคลกรมีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการกรจัดการควมรู้ทกครั้ง โดยการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นจะส่งผลต่อกรประเมินกรทงนงนของบุคลกร ทำให้บุคลกรทราบและมีความเข้าใจถึงกรจัดการควมรู้ที่เกิดขึ้นในคณะแพทยศสตร์ แต่ยังมีปัจจัยหนึ่งที่มีการแสดงควมคิดเห็นและให้ระดับควมสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการประยุกต์ใช้ควมรู้ของบุคลกร ซึ่งอาจเป็นเพราะว โดยส่วนใหญ่บุคลกรมีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการกรจัดการควมรู้ในคณะแพทยศสตร์ แต่ไม่ได้นำควมรู้หรือสิ่งที่ได้จากกิจกรรมมาประยุกต์ใช้ต่อกรดำนกรทงนงนทั้งหมด ดังนั้น คณะแพทยศสตร์ควรมีกรสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการที่จะทำให้บุคลกรมีการนำควมรู้ที่ได้เรียนรูจกกรจัดการ

ความรู้ขึ้นมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและส่งผลต่อภาพรวมของคณะ แพทยศาสตร์อีกด้วย

## เอกสารอ้างอิง

กรีซ สืบสนธิ.(2532).**การสื่อสารในองค์กร.กรุงเทพฯ:**สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เครือวัลย์ แยมปรางค์, พันธุ์ทิพา ยูวทองไท และจิระดา แซ่มพวงงาม (2551).**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ องค์กรวรรณเจริญศรี.(2553).ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).**วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย มหาวิทยารามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ธงชัย สันติวงษ์.(2539).**การบริหารเชิงกลยุทธ์.พิมพ์ครั้งที่2.กรุงเทพฯ:**โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ธัญนันท์ สิ้นชัย.(2551).**การจัดการความรู้ของศูนย์ควบคุมโรคไข้หวัดนก กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์.**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยารามคำแหง,กรุงเทพฯ.

นวลละออง แสงสุข.(2550).**การศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.วิทยานิพนธ์ปริญญา**  
**ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย มหาวิทยารามคำแหง,กรุงเทพฯ.**

**ในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร**

บดีนทร์ วิจารณ์ (2547) **การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ** กรุงเทพมหานคร เอ็กสเปอร์เน็ท

บดีนทร์ วิจารณ์.(2547).**การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ** กรุงเทพมหานคร เอ็กสเปอร์เน็ท

บุญดี บุญญาภิกิจ, นางลักษณ์ ประสบสุขโชคชัย, ดิสพงค์ พรชนกนาค และปริยวรรณ กรรณล้วน.(2548) **การจัดการ**  
**ความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร** สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

บุญดี บุญญาภิกิจ, นางลักษณ์ ประสบสุขโชคชัย, ดิสพงค์ พรชนกนาค และปริยวรรณ กรรณล้วน.

ปิยรัตน์ กาญจนะจิตตรา.(2550).**การจัดการความรู้ในระบบราชการไทย : กรณีศึกษา กรมส่งเสริมการเกษตร**  
**กรมอนามัย และกรมสุขภาพจิต.**วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา  
รัฐศาสตร์ มหาวิทยารามคำแหง,กรุงเทพฯ.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546  
พิมพ์.

รวี บัวดวง.(2553).**การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง.วิทยานิพนธ์ปริญญา**  
**ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย มหาวิทยารามคำแหง,กรุงเทพฯ.**

ระพีพรรณ พิริยะกุล.(2551).**รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับลักษณะประชากรไทย :**  
**กรณีศึกษาประชากรในเขตกรุงเทพฯ และจังหวัดมหาสารคาม.**สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะ  
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยารามคำแหง ,กรุงเทพฯ.

วชิระ ชนะบุตร.(2552).**อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความรอบรู้ในงาน**  
**ของบุคลากรบริษัทประกัน วิทยาศาสตร์ในประเทศไทย.**วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการ  
พัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย มหาวิทยารามคำแหง,กรุงเทพฯ.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

- สฤติพงษ์ เอื้ออารีมิตร.(2550).รูปแบบการจัดการความรู้ที่เอื้อต่อการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สมคิด เดชโต.(2553).การนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้ในประเทศไทย : ศึกษากรณีกรมศุลกากร.สาขา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,กรุงเทพฯ.
- สมโภชน์ นพคุณ.(2541).วัฒนธรรมองค์การสำคัญอย่างไร.วารสารข้าราชการ,43(3), 47
- สายสัมพันธ์ บุตรศรี.(2545).การบริหารจัดการความรู้ : กรณีศึกษา บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,กรุงเทพฯ.
- สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ,2548
- สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ. (2548). Knowledge Management การจัดการความรู้. โครงการพัฒนา นวัตกรรมการเรียนรู้ ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Tool Kits). กรุงเทพฯ: ก.พล เสนาะ กลิ่นงาม.(2551).การพัฒนาแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ.วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,กรุงเทพฯ.
- อภิญา จำปามูล.(2550).ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของนักศึกษาพยาบาลต่อการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาโครงการสานสายใยแต่น้องผู้ห่างไกล โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน.วารสารคณะพลศึกษา,10,7-17.
- อภิพันธ์ ภคสกุลวงศ์.(2550).แนวทางการจัดการความรู้ในฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาลร่มฉัตร อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์,นครสวรรค์.
- Gate,Bill.1999.Business@speed og thought.London : Penguin Book.
- Gultnecht.D.(1982).Conceotualizing cultres in organization theory.California Sociologist
- Marquardt, M.J. (1996) The Global Learning Organization. New York : IRWIN.
- O'Dell,C.,and Grayson,J.(1999).If only we knew what we know we know.New York:Simon&Schuster.
- Omfjord,Terje.1997.Intranet and information:Bringing order to chaos.FID Nw Bulletin47, 7/8(July-August) : 196-201.
- Probst, G., S.Raub, and K.Romhardt, (2000), Managing Knowledge Building Blocks forSuccess, John Willey & Sons Ltd, England.
- Stewart.T.(1997).Intellectual capital:The new wealth of management of organization.New York: Doubleday.
- Schwandt,D.,and Marquardt,M.(2000).Organization learning :From worldclass theories to global best practices.Boca Raton,FL:St.Lucie.
- Weick,K.(1993).The nontradition quality of organization lerning.organization Science.
- Wiig, K.(1993). Knowledge Management Foundation. USA.: Schema Press

# The Stattes of Academic Library Users Using QR Code Technology

Warunya Pilahorm

Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand  
E-mail: Warunya.ph@msu.ac.th

## Abstract

The purposes of this research were to study of using QR Code Technology of Academic Library and to study the problem from using QR Code Technology of library Academic operation. Population sample is Librarian or Document list from 20 Academic Libraries. The research instrument was an interview. The results showed that the Most of Academic Library used QR Code Technology for Public relations to provide users access to information quickly by a smart phone. The problem of using QR Code Technology is that users can't scan QR Code. As the result that the test didn't scan the QR code prior to serve. Size and position are important to show user scan QR Code. Moreover, some Academic Libraries didn't use QR Code Technology because QR code technology is not interesting. For the some Academic Libraries didn't use QR Code Technology but they want to use it in the future. In present, they have the process for study how to use and understand QR Code Technology before applying in library.

**Keywords:** QR Code, QR Code for Library

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และปัญหาในการนำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดเข้ามาใช้ในงานห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 20 แห่ง รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่นำคิวอาร์โค้ดไปประยุกต์ใช้ในงานต่างๆ ของห้องสมุด โดยส่วนใหญ่ นำไปใช้กับงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วด้วยสมาร์ตโฟน สำหรับปัญหาที่พบในการใช้งานเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด คือ คิวอาร์โค้ดที่นำไปให้บริการสแกนไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้ทดลองสแกนคิวอาร์โค้ดที่สร้างขึ้นมาก่อนนำไปให้บริการ และขนาดและตำแหน่งในการแสดงคิวอาร์โค้ดก็มีความสำคัญต่อการใช้งาน นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดบางแห่งไม่นำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดไปใช้งาน เพราะเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีไม่น่าสนใจ และแต่พบว่ายังมีห้องสมุดบางแห่งถึงแม้ยังไม่นำคิวอาร์โค้ดไปใช้งาน แต่มีการวางแผนที่จะทำไปใช้ในอนาคต ขณะนี้อยู่ในระหว่างการศึกษาข้อมูลการใช้งานและเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ ก่อนจะนำไปประยุกต์ใช้ในงานห้องสมุดต่อไป



## 1. บทนำ

ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบและการดำเนินงานของห้องสมุดในทุก ๆ งาน ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การผลิตหนังสือและวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ลดลง และเปลี่ยนเป็น Print-on-Demand (นฤมล รักษาสุข, 2554) ดังนั้นห้องสมุดจึงควรจัดบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ได้ อาทิ งบประมาณคงที่หรือลดลง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ใช้บริการในห้องสมุดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์หรือปรับใช้ในงานห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมสำหรับการดำเนินงานของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้มีการปรับเปลี่ยนและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานหลายงาน ทั้งนี้ก็เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ

พัชร พิพิธกุล (2554) ได้กล่าวว่ามีแนวโน้มในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดเก็บและสื่อสารสารสนเทศมากขึ้น และคิวอาร์โค้ดเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่ห้องสมุดสนใจและนำมาประยุกต์ใช้งาน ห้องสมุดหลายแห่งพิจารณานำคิวอาร์โค้ดมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ เนื่องมาจากเป็นเทคโนโลยีที่ไม่มีค่าใช้จ่ายและสามารถนำมาพัฒนาประยุกต์กับระบบงานห้องสมุดเดิมได้หลากหลายงาน สำหรับห้องสมุดในต่างประเทศได้นำคิวอาร์โค้ดมาใช้กันอย่างแพร่หลายตั้งแต่ปี ค.ศ. 2009 จนถึงปัจจุบัน ยกตัวอย่างเช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบาร์ธประเทศอังกฤษ (University of Bath Library) และ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยซานดิเอโก ได้นำคิวอาร์โค้ดไปประยุกต์ใช้และบริการบนหน้าจอสืบค้นฐานข้อมูล (OPAC) ซึ่งผู้ใช้สามารถนำข้อมูลในคิวอาร์โค้ดไปอ้างอิงทำรายงานหรือเอกสารต่างๆ ได้โดยไม่ต้องเขียนบรรณานุกรมเอง รวมทั้งการติดคิวอาร์โค้ดบนชั้นหนังสือ เพื่อบอกข้อมูลเกี่ยวกับหมวดหมู่หนังสือ บอกตำแหน่งที่วางหนังสือบนชั้นโดยไม่ต้องเสียเวลาดูทั้งชั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยซีราคิวส์ (Syracuse University Library) ห้องสมุดฮาโรล บี. ลี (Harold B. Lee Library) มหาวิทยาลัยบริกแฮม ยัง (Brigham Young University) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยลอว์เรนซ์ (Lawrence University Library) ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด โดยการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของห้องสมุด เมื่อผู้ใช้สแกนคิวอาร์โค้ด ระบบก็จะเชื่อมโยงไปยังไฟล์หรือวิดีโอที่แนบบริการต่างๆ ของห้องสมุด สำหรับห้องสมุดประชาชนคอนตรา (Contra Costa County Library) ได้นำคิวอาร์โค้ดไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เช่น ในโปสเตอร์และเอกสารแจกแผ่นพับ และเอกสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นต้น

ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดจะมีประโยชน์ในการใช้งาน แต่จากการศึกษาที่ผ่านมาได้พบปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดกับงานห้องสมุด เช่น ผลการศึกษาของ (Elmore & Stephens, 2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดของห้องสมุดฮอลวอร์ด มหาวิทยาลัยนอร์ททิงแฮมส์ พบปัญหาอุปสรรคการใช้งานเกี่ยวกับคิวอาร์โค้ดโดยเห็นว่าต้นแบบในการนำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดมาใช้ยังพบน้อย อุปสรรคในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด คือ ผู้ใช้ยังขาดความรู้ความเข้าใจกับเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุด ควรมีการฝึกอบรมผู้ใช้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างจริงจัง เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ (Elizabeth Berndt-Morris and Kari Chrenka, 2014 Barker, 2012) แนะนำว่าห้องสมุดควรศึกษาให้รอบด้านในเรื่องของความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์และแนะนำหรือสอนการใช้งานให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดการยอมรับอย่างกว้างขวาง ก่อนที่จะนำคิวอาร์โค้ดไปให้บริการ (MacDonald, 2012) ได้กล่าวว่าสิ่งสำคัญที่จะทำให้การใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุดประสบความสำเร็จ คือการประสานงานระหว่างบรรณารักษ์และอาจารย์ผู้สอน จะช่วยเป็นแรงกระตุ้นให้นักศึกษาสนใจใช้บริการ เมื่อนักศึกษาทราบถึงข้อดีของ

การใช้บริการแล้วเปิดใจทดลองใช้งาน เมื่อพบว่าการใช้แบบใหม่ดีกว่าการใช้บริการแบบเดิมก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำ (Pulliam & Landry, 2011) ได้ให้ความเห็นว่าก่อนที่จะนำคิวอาร์โค้ดไปให้บริการควรพิจารณาถึงเนื้อหาที่เหมาะสมในการเชื่อมต่อ และควรสร้างความน่าสนใจของคิวอาร์โค้ดโดยให้มีข้อความกำกับเสมอ (Schultz, 2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเหมาะสมในการนำคิวอาร์โค้ดไปใช้ในบริการห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์ พบว่าคิวอาร์โค้ดไม่ได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้ใช้อันเนื่องมาจากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานคิวอาร์โค้ด รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนทำให้ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ และมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาไปเป็นแนวทางในพัฒนาบริการให้สามารถตอบสนองความคาดหวังและต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดที่ได้นำมาใช้ในปัจจุบันสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกขึ้น แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคของการนำไปใช้ในงานห้องสมุด งานวิจัยในต่างประเทศได้เสนอแนวทางการให้บริการต่างๆ ในห้องสมุดไว้อย่างน่าสนใจ สำหรับห้องสมุดในประเทศไทย ได้ก็ได้นำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดเข้ามาใช้งานในห้องสมุดอย่างแพร่หลาย แต่ยังไม่มีการประเมินประสิทธิภาพหรือประเมินความพึงพอใจที่ชัดเจน และยังไม่มีงานวิจัยใดศึกษาเกี่ยวกับการใช้คิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุด ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุด ปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

## 2. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศที่รับผิดชอบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด ผู้ให้บริการที่สะดวกให้ข้อมูลครบถ้วนทั้งสิ้น 20 มหาวิทยาลัย จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้งสิ้น 24 มหาวิทยาลัย (ร้อยละ 83.33) ทั้งนี้ไม่รวมห้องสมุดคณะ ห้องสมุดวิทยาเขตต่าง ๆ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์ที่ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด จำนวน 3 ท่าน และความเที่ยงของแบบสัมภาษณ์จากผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ท่าน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.86 จากนั้นผู้วิจัยเดินทางไปสัมภาษณ์ด้วยตนเองจำนวน 10 แห่ง และสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จำนวนทั้งสิ้น 10 แห่ง รวมทั้งสิ้น 20 แห่ง

### 3. สรุปผลการวิจัย

#### 3.1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นรองผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการ รองลงมาคือ บรรณารักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หัวหน้ากลุ่มงาน นักประชาสัมพันธ์และนักเอกสารสนเทศ และมีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดมากกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รองลงมาคือ ทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 3.2. สภาพการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้ง 20 แห่ง ส่วนใหญ่นำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดมาใช้บริการ เพราะเห็นว่าเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้ผู้ให้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกยิ่งขึ้น และสามารถประยุกต์ใช้กับหลากหลายงาน ผู้ให้บริการสามารถเชื่อมโยงไปยังลิงก์บริการต่างๆ ในห้องสมุด โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เพราะกระตุ้นความสนใจของผู้ใช้บริการให้อยากทราบข้อมูลเพิ่มเติมที่อยู่ภายใต้รหัสคิวอาร์โค้ด และถือได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคนี้ ที่ส่วนใหญ่มีสมาร์ตโฟนใช้งานและคุ้นเคยการใช้งานเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดจากการเพิ่มเพื่อนในแอปพลิเคชัน LINE นอกจากนี้ ยังเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่ลงทุนน้อย และใช้งานง่าย

สำหรับห้องสมุดยังไม่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดมาใช้งาน เห็นว่าเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดว่าเป็นเทคโนโลยีที่ไม่น่าสนใจ ไม่สามารถทำงานได้ดีเท่ากับเทคโนโลยี RFID (Radio Frequency Identification) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่ใช้ในการระบุสิ่งต่าง ๆ โดยอาศัยคลื่นวิทยุ โดยห้องสมุดนำมาประยุกต์ใช้ในบริการ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด (อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ Center Of Learning Park, 2559) ดังนั้น นโยบายของผู้บริหารจึงยังไม่ได้มีการนำมาใช้ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต แต่ยังมีห้องสมุดบางแห่งถึงแม้ว่ายังไม่ได้นำเอาเทคโนโลยีดังกล่าวเข้ามาใช้งาน แต่มีความสนใจที่จะนำมาใช้ในอนาคต ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการศึกษารวบรวมงานที่ถูกต้องเหมาะสม และเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดก่อนนำเข้ามาทำงานห้องสมุดในอนาคต

โดยสรุปห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้นำเอาเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดมาใช้ในงานห้องสมุด มีดังนี้

1) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีการนำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดไปใช้ในกิจกรรมงานมหกรรมหนังสือ หรือนำไปติดไว้ในลิฟต์ และมุมต่างๆในห้องสมุด ซึ่งผู้ให้บริการสามารถทำสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อเข้าสู่ระบบแนะนำสั่งซื้อหนังสือออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน จากนั้นบรรณารักษ์ก็จะดำเนินการตรวจสอบค่าขอในระบบ และดำเนินการจัดซื้อหนังสือให้กับผู้ให้บริการต่อไป

2) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดให้ปรากฏบนหน้า Web OPAC เพียงนำสมาร์ตโฟนมาสแกนคิวอาร์โค้ด รายละเอียดของหนังสือก็จะปรากฏบนสมาร์ตโฟน อำนวยความสะดวกให้ผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาจดเลขหมู่ ติดไว้บนหน้าปกของวิทยานิพนธ์เพื่อเชื่อมโยงไปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (Full text) หรือสร้างคิวอาร์โค้ดเพื่อเป็นสัญลักษณ์ยืนยันว่าวิทยานิพนธ์เล่มนั้นได้ผ่านการตรวจสอบจากระบบของห้องสมุดแล้ว สำหรับในอนาคตจะให้ปรากฏรหัส DOI (Digital Object Identifier) รหัสที่ถูกกำหนดขึ้น เพื่อระบุชื่อ ตำแหน่ง หรือที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่เผยแพร่และให้บริการบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ที่ศึกษาค้นคว้าสามารถดาวน์โหลดวิทยานิพนธ์เล่มนั้นๆ ไปใช้งานได้ทันที

3) งานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นำคิวอาร์โค้ดไปประยุกต์ใช้เพื่อเชื่อมโยงไปยังภาพยนตร์, เพลง และเชื่อมโยงไปยังสื่อโสตทัศนอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่ต้องการรับชมภาพยนตร์หรือฟังเพลงเพียงสแกนคิวอาร์โค้ดก็สามารถรับชมภาพยนตร์หรือฟังเพลงได้บนสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการเอง

4) งานวารสาร จัดทำคิวอาร์โค้ดเพื่อให้ผู้ใช้บริการสแกนและเชื่อมโยงไปยังดรชนิบทความ และฐานข้อมูลวารสาร เชื่อมโยงไปยังบทความอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการเพื่อดาวนโหลดนำไปใช้งานต่อไป

5) งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ยังไม่มีห้องสมุดใดนำคิวอาร์โค้ดมาใช้ในงานนี้

6) งานบริการยืม - คืน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐยังไม่มีการนำคิวอาร์โค้ดใช้ในการ ยืม-คืน แต่มีความเห็นว่าในอนาคตจะมีการนำมาใช้เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองผ่านสมาร์ตโฟน แต่ยังคงพบว่าห้องสมุดนำไปเป็นจุดเชื่อมโยงไปยังระบบการตรวจสอบการ ยืม-คืนและการยืมต่อ (Renew)

7) งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดส่วนใหญ่ที่ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดจะนำมาประยุกต์เพื่อเชื่อมโยงไปยังบรรณารักษ์เสมือน ให้สามารถติดต่อเพื่อรับคำปรึกษาและตอบคำถามในการใช้บริการผ่านทาง LINE Group, Facebook เป็นต้น

8) งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ ห้องสมุดส่วนใหญ่ที่นำคิวอาร์โค้ดไปประยุกต์ใช้เพื่อเชื่อมโยงไปยังเอกสาร คู่มือการแนะนำการใช้บริการ ภายหลังจากการสแกนข้อมูลก็ปรากฏบนสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงนำไปเชื่อมโยงแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ลดการใช้กระดาษและเข้าสู่ระบบด้วยสมาร์ตโฟนได้อย่างรวดเร็ว

9) งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการวิชาการ งานบริการวิชาการแก่สังคม และประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดที่มีการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดทุกแห่งจะนำคิวอาร์โค้ดมาใช้ในงานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การจัดทำคิวอาร์โค้ดเพื่อเชื่อมโยงมายังเว็บไซต์ประหยัดเวลาในการพิมพ์ URL ให้ข้อมูลของห้องสมุด เช่น ที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ เวลาเปิด - ปิดห้องสมุด นำไปใส่ในโปสเตอร์เพื่อให้รายละเอียดเพิ่มเติม เอกสารแจก แผ่นผังห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลรวดเร็ว และสามารถนำไปบันทึกในสมาร์ตโฟนเพื่อเรียกใช้ภายหลัง ประหยัดพื้นที่ของการโฆษณาและให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ นำไปเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์แนะนำการใช้ห้องสมุด โดยแสดงคิวอาร์โค้ดบนเว็บไซต์ห้องสมุด ผู้ใช้สามารถสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อรับชมเว็บไซต์ได้ทันที เชื่อมโยงไปยังภาพกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร รูปภาพกิจกรรมของห้องสมุดได้ด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ด

10) งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ นำคิวอาร์โค้ดเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบงานเทคโนโลยี โดยการสร้างคิวอาร์โค้ดรหัสผ่าน เมื่อผู้ใช้ต้องการเข้าใช้ก็เพียงแค่สแกนคิวอาร์โค้ดลดความยุ่งยากในการกรอกรหัสผ่าน มีการนำคิวอาร์โค้ดมาประยุกต์ใช้กับระบบจองห้องศึกษารายบุคคลหรือห้องศึกษารายกลุ่ม (Smart room) หากต้องการจองห้องก็สามารถสแกนคิวอาร์โค้ดและเข้าไปสู่ระบบจองห้องผ่านสมาร์ตโฟน เมื่อสแกนคิวอาร์โค้ดหลังจากจองแล้วประตูก็จะเปิดให้ใช้บริการทันที

11) งานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากการจัดเก็บเอกสารที่บันทึกเรื่องราวสำคัญอาจจะเกิดการชำรุดสูญหาย จึงมีการดิจิทัลให้อยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และนำคิวอาร์โค้ดมาประยุกต์ใช้ในการเชื่อมโยงไปยังเอกสารนั้นๆ นอกจากนี้ยังพบว่าการนำคิวอาร์โค้ดไปแสดงบนปรากฏบนเว็บเพจของเว็บไซต์จดหมายเหตุ และจัดทำคิวอาร์โค้ดเพื่อเชื่อมโยงไปยังนิทรรศการอิเล็กทรอนิกส์

12) งานอื่นๆ สร้างคิวอาร์โค้ดและติดลงบนหนังสือ เพื่อให้รายละเอียดอื่น ๆ เกี่ยวกับหนังสือ เช่น บทคัดย่อ สารบัญ บรรณานิตยชนออนไลน์ เป็นต้น ผู้ใช้สามารถอ่านเรื่องย่อของแต่ละเล่ม เพื่อทราบรายละเอียดโดยไม่จำเป็นต้องเปิดอ่านทั้งเล่ม หรือเพื่อเก็บบันทึกไว้ใช้งานภายหลัง และสามารถเชื่อมไปยังไฟล์ e-book ให้อ่านด้วยสมาร์ตโฟนได้ทั้งเล่ม นำไปใช้ในการแนะนำหนังสือใหม่ เมื่อมีหนังสือใหม่ที่ต้องการแนะนำห้องสมุดสามารถ

จัดทำคิวอาร์โค้ดเพื่อเชื่อมโยงไปยังหน้าปกและสารบัญ หากผู้ใช้บริการสนใจก็สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ ภายหลัง นอกจากนี้ยังพบว่า ได้มีการนำเอาคิวอาร์โค้ดไปประยุกต์ใช้กับงานพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อมูลเลขครุภัณฑ์ ด้วยสมาร์ตโฟน มีการนำไปประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในการตรวจสอบทางเข้า - ออก โดยห้องสมุดพัฒนา แอปพลิเคชันในการสร้างคิวอาร์โค้ดเพื่อระบุตัวตนของแต่ละบุคคล เมื่อต้องการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุดก็เพียงแค่ วางคิวอาร์โค้ดของตนเองบนเครื่องอ่านบริเวณหน้าประตูทางเข้า ก็เป็นทางเลือกในการเข้า-ออก ห้องสมุดได้อีก ทางหนึ่ง

#### 4. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้ สภาพการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ มีการประยุกต์ใช้ในงานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และงานบริการห้องสมุดที่ให้บริการแบบออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดนิยมนำไปใช้ในงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เช่น นำไปแสดงไว้ในแผ่นพับ โบรชัวร์ แสดงบนเว็บไซต์ห้องสมุด เชื่อมโยงไปยังวิดิทัศน์ แนะนำห้องสมุด ให้ข้อมูลการติดต่อห้องสมุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กมลมาลย์ เสวตวงษ์, กิตตินันท์ นำภา, วนิตา แก่นอากาศ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล (2557) พบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานประชาสัมพันธ์ประเภทโปสเตอร์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และเหมาะสมสำหรับพื้นที่การบริการที่มีขนาดใหญ่ มีข้อมูลจำนวนมากที่ต้องการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบรายละเอียดจากโปสเตอร์ สามารถนำข้อมูลบันทึกไว้ในสมาร์ตโฟนได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐนำคิวอาร์โค้ดไปใช้ในบริการต่างๆ ตรงกันกับการใช้งานในห้องสมุดต่างประเทศได้แก่ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เห็นได้จากการให้บริการคิวอาร์โค้ดบนหน้าจอสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC) ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดจากหน้าจอสืบค้นแทนการจดหรือสั่งพิมพ์รายการบรรณานุกรม นอกจากนี้ยังพบว่านิยมนำคิวอาร์โค้ดติดบนหน้าปกวิทยานิพนธ์ เพื่อนำไปเชื่อมโยงเข้าสู่เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เยาวภา เชื้อนคำ (2555) พบว่าผลการนำระบบการใช้ QR Code สำหรับวิทยานิพนธ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถแก้ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของวิทยานิพนธ์ได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ยังมี งานสื่อสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานวารสาร งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานจดหมายเหตุ สถาบันอุดมศึกษา

จากการศึกษาพบว่าห้องสมุดในต่างประเทศนิยมนำคิวอาร์โค้ดไปประยุกต์ใช้ในงานสื่อสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการเพียงสแกนคิวอาร์โค้ดระบบก็จะเชื่อมโยงไปยังภาพยนตร์ และเพลง ลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุด เพราะผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการดังกล่าวบนสมาร์ตโฟนของตนเอง ซึ่งห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทยยังไม่ได้นำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย สำหรับงานบริการยืม - คืน ยังไม่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้นำไปประยุกต์ใช้งาน เพราะเห็นว่ายังไม่มีความเหมาะสมเทียบเท่ากับระบบ RFID ที่สามารถตรวจสอบการยืมทรัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุด จะเห็นได้คิวอาร์โค้ดมีความเหมาะสมกับการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์และบริการต่างๆ ในห้องสมุดที่ให้บริการบนออนไลน์และประยุกต์ใช้งานได้อย่างหลากหลาย ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการในห้องสมุดแต่ละมหาวิทยาลัย ผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีและคณะผู้บริหารมีความเห็นชอบให้นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้งาน ก็จะมีการนำคิวอาร์โค้ดไปใช้ในหลากหลายงาน สำหรับบางห้องสมุดที่มีความเข้าใจไม่

มากนักก็พยายามศึกษาเพื่อนำมาใช้ในอนาคต แต่ถ้าหากห้องสมุดใดมองลักษณะการทำงานของคิวอาร์โค้ดว่าสามารถไม่ต่างจากบาร์โค้ดธรรมดาที่จะไม่สนใจที่จะนำไปประยุกต์ใช้งานแม้แต่บริการเดียว

สำหรับปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สามารถแบ่งได้ 2 ประเด็นคือ

1. ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ความเข้าใจที่แท้จริงในการประยุกต์ใช้งานคิวอาร์โค้ด เห็นได้จากห้องสมุดบางมหาวิทยาลัยที่ไม่นำคิวอาร์โค้ดมาใช้เพราะให้ความเห็นว่าคิวอาร์โค้ดสามารถทำงานได้เพียงแค่การประยุกต์ใช้งานสำหรับบริการ ยืม-คืน ซึ่งไม่สามารถทำงานได้ดีเท่ากับเทคโนโลยี RFID ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ผิดเพราะว่าลักษณะการทำงานของเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดนั้น สามารถบรรจุข้อมูลได้มากถึง 7,089 มากกว่าบาร์โค้ดธรรมดาหลายเท่าตัว สามารถบรรจุ ได้ทั้ง ภาพ เสียง ข้อความ วิดีโอ หรือลิงก์ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ได้กับงานห้องสมุดหลากหลายงาน (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2553) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้บริการไม่สามารถสแกนคิวอาร์โค้ดที่นำไปให้บริการได้ เป็นผลมาจากไม่มีการทดสอบสแกนก่อนนำไปให้บริการ นักวิชาการในต่างประเทศมีความเห็นเกี่ยวกับการนำคิวอาร์โค้ดไปใช้งานว่า 1) ควรกำหนดระยะห่างในการสแกนตามตารางมาตรฐานคิวอาร์โค้ด 2) ควรใช้ข้อความกำกับทุกครั้งที่น่าคิวอาร์โค้ดออกให้บริการ 3) ข้อกำหนดในการเชื่อมต่อกับวิดีโอหรือภาพและเสียงไม่ควรนานเกิน 4 นาที 4) ควรจัดเก็บสถิติการสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อนำพัฒนาแนวทางการให้บริการต่อไป 5) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถส่งเสริมการใช้เพื่อการยอมรับเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดแก่ผู้ใช้บริการ 6) สร้างความปลอดภัยของคิวอาร์โค้ดก่อนนำออกให้บริการ (Pulliam & Landry, 2011; Sarah MacDonald, 2012 ; Elmore & Stephens, 2012 ; Schultz, 2013; Lamb & Johnson, 2013)

2. ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานคิวอาร์โค้ดกับงานห้องสมุด สอดคล้องกับผลการศึกษการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในต่างประเทศ ที่พบว่าในระยะแรกคิวอาร์โค้ดไม่ได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการในห้องสมุดเท่าที่ควร เพราะผู้ใช้บริการไม่เข้าใจว่าเทคโนโลยีใช้งานอย่างไร และเมื่อใช้งานแล้วจะได้อะไรภายใต้รหัสที่แสดงในส่วนต่างๆ ของห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้บริการเพียงแต่มีความคุ้นเคยกับการเพิ่มเพื่อในแอปพลิเคชันไลน์ด้วยคิวอาร์โค้ด แต่เมื่อห้องสมุดนำมาใช้งานผู้ใช้บริการที่มีความรู้เกี่ยวกับคิวอาร์โค้ดจะทดลองใช้และเมื่อพบว่าช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้นก็จะเกิดการให้บริการอื่นๆ ด้วย แต่ถ้าหากผู้ใช้บริการไม่เคยมีประสบการณ์ใช้งาน หรือทดลองใช้งานแล้วเกิดความยุ่งยาก เช่น สแกนคิวอาร์โค้ดไม่ได้ ก็จะเลือกใช้วิธีการเดิมในการเข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pulliam & Landry (2011) ได้ศึกษาการนำคิวอาร์โค้ดไปใช้ในการส่งเสริมการให้บริการ ของห้องสมุดวิทยาลัยโรตไอแลนด์ โดยนำคิวอาร์โค้ดไปติดไว้ในห้องสมุดและไม่มีอธิบายใด ๆ โดยหวังให้กระตุ้นความสนใจจากผู้ใช้บริการ แต่ผลที่ได้กลับพบว่าผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่ควร หลังจากนั้นได้มีการแนะนำการใช้งานคิวอาร์โค้ดและสร้างคู่มือการใช้งาน QR LibGuide ทำให้สถิติทำการสแกนเพิ่มมากขึ้น และระบุเพิ่มเติมอีกว่า ก่อนที่จะนำคิวอาร์โค้ดไปให้บริการควรพิจารณาถึงเนื้อหาที่เหมาะสมในการเชื่อมโยง การสร้างความน่าสนใจของคิวอาร์โค้ดโดยใช้มีข้อความกำกับเสมอ นอกจากนี้ผลงานวิจัยในต่างประเทศ ยังได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุด ตรงกันว่าควรสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง โดยการแนะนำ การสอน การอบรม หรือการขอความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์และอาจารย์ผู้สอนให้มีส่วนช่วยในการแนะนำการใช้งานคิวอาร์โค้ดในห้องสมุด รวมถึงการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง (Elizabeth Berndt-Morris and Kari Chrenka, 2014 ; Barker ,2012; MacDonald, 2012 ; Pulliam & Landry, 2011 ; Schultz, 2013 Lamb & Johnson, 2013)

นอกจากนี้ผลจากการสัมภาษณ์ยังพบว่า ผู้ให้บริการในห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ควรพัฒนาการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพราะปัจจุบันพบว่าห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมีการใช้งานคิวอาร์โค้ดในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ยังไม่พบการศึกษาใดที่สามารถระบุได้ว่าบริการในห้องสมุดใดเหมาะสมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด ซึ่งแตกต่างจากการใช้งานเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ อุตสาหกรรมยา/เครื่องมือแพทย์ โดยมีความพยายามที่จะกำหนดมาตรฐานการใช้งานบาร์โค้ด โดยต้องการให้มีขนาดเล็กแต่สามารถบรรจุข้อมูลได้จึงได้บาร์โค้ดสองมิติในรูปแบบใหม่ที่มีชื่อว่า GS1 DataBar ซึ่งเกิดจาก การผสมระหว่างบาร์โค้ดแบบธรรมดาและเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย, 2557) สำหรับการใช้งานทางธุรกิจโฆษณาได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดเพื่ออำนวยความสะดวกการเข้าถึงของลูกค้าสะดวก ลูกค้าสามารถรับข้อมูลของสินค้าได้อย่างครบถ้วน และทำการสั่งซื้อสินค้าได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งผู้บริโภคสามารถใช้งานได้ทันทีเพราะมีการใช้งานอย่างแพร่หลาย

ดังนั้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในงานห้องสมุดควรทำการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะการทำงานของคิวอาร์โค้ด เมื่อนำมาประยุกต์ใช้งานแล้วควรมีการแนะนำการใช้งานในทุกช่องทาง เพื่อให้บริการที่พัฒนาขึ้นมาเกิดการใช้งานที่มีความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

## เอกสารอ้างอิง

- นฤมล รักษาสุข. (2554). **ผู้ใช้สารสนเทศ**. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2558, จาก <http://slideplayer.in.th/slide/2090013>
- พัชร พิพิธกุล. (2554). QR Code ในงานบริการสารสนเทศห้องสมุด. **บรรณศาสตร์ มศว.** 4(1), 71-81.
- เยาวภา เชื้อนาคำ. (2555). การใช้ QR Code สำหรับวิทยานิพนธ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. **PULINET Journal** 2 (2), 50-55
- เศรษฐพงษ์ มะลิสวรรณ. (2553). **QR Code**. ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2557, จาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/41376>.
- สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย. (2557). มารูจักคิวอาร์โค้ดกัน. **The Shortcut Magazine.** 1(3), 16-22.
- อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ Center Of Learning Park. (2559). **ระบบห้องสมุดอัจฉริยะ Radio Frequency Identification (RFID) กรณีสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน**. ค้นข้อมูล 2 กรกฎาคม 2559, จาก <http://goo.gl/LLECSq>
- Barker, K. R., Attridge, E., Bennett, J., Hiserman, T., Horne, A. S., Moody, D., & ... Vaughn, P. (2012). The implementation of embedded quick response codes into library resources to improve service delivery. **Journal Of The Medical Library Association.** 100(1), 68-71.
- Elmore, L., & Stephens, D. (2012). The Application of QR Codes in UK Academic Libraries. **New Review of Academic Librarianship**, 18(1), 26.
- Lamb, A., & Johnson, L. (2013). QR Codes in the School Library: A Dozen Practical Uses. **Teacher Librarian**, 40(3), 63-67.

- Pulliam, B., & Landry, C. (2011). Tag, you're It! Using QR Codes to Promote Library Services. **Reference Librarian**, 52(1/2), 68-74.
- Schultz, M. K. (2013). A case study on the appropriateness of using quick response (QR) codes in libraries and museums. **Library and Information Science Research**, 35 (1), 207-215.
- MacDonald, S. (2012). Implementation of QR Codes at Indiana University's Fine Arts Library. **Art Documentation: Journal of the Art Libraries Society of North America**, (2). 276.



# **Sign Language and Basic Thai Classical Dancing Positions for the Hearing Impaired : A Case Study of Special Education Dramatic Art and Performance Curriculum, Rajabhat Maha Sarakham University**

ภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นสำหรับการสื่อสารกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน  
กรณีศึกษา : นักศึกษากการศึกษาศึกษาพิเศษหลักสูตรสาขาวิชานาฏศิลป์และการละคร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Danaiya Sungketkarn

Faculty of humanities and Social Science, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand  
E-mail: da\_nai\_ya@hotmail.com

## **Abstract**

The purposes of the current study were to 1( investigate sign language and basic Thai classical dance position used in demonstration for meaning expression for the hearing impaired and 2( publishing the sign language and basic positions in social networks in order to create common understanding between the hearing impaired and general people.

The data were collected from related documents and field data collecting. The population was 3 groups of informants including experts in hearing impaired, the hearing impaired, and general people. The data were analyzed by the qualitative approach.

The result of the study showed that 1) the sign language and basic Thai classical dancing positions could express meaning to the hearing impaired because these non-verbal language expressions and positions illustrates language similarly to the finger language. Moreover, the use of sign language and basic Thai classical dance position could also contribute to pride in national arts and culture among the hearing impaired which is included in sustainable people developing plan. 2) For the purpose of using social media as a tool to create common understanding between the hearing impaired and general people, it has been known in general that sign language are widely used in the media in order to communicate with people with hearing disability. However, this communicative method could still not be accessed among people in society. The use of social media would widen opportunity for the hearing impaired and general people to communicate each other.

The result of the study could be implicated in communication with the hearing impaired. The use of sign languages and basic Thai classical dancing positions would contribute to better understanding between general people and the disability. It could also be useful in several aspects for example education, national culture preservation, and social care. Lastly, the study could be a part of attempt to narrowing social gap between people with disability and general people as well.

## บทคัดย่อ

ภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นสำหรับการสื่อสารกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน กรณีศึกษา : นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาศึกษาศาสตร์ สาขาวิชา นาฏศิลป์และการละคร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่สามารถนำมาใช้เป็นภาพแทนในการสื่อความหมายกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน 2. เพื่อนำภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่เป็นภาพแทนหรือการแสดงสัญลักษณ์โดยการสื่อความหมายระหว่างบุคคลบกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป แล้วนำภาพแทนที่เป็นสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารเผยแพร่ในโซเชียลเน็ตเวิร์คเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างบุคคล 2 กลุ่ม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยแบ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยิน ผู้บกพร่องทางการได้ยิน และบุคคลทั่วไป แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1. เพื่อศึกษาภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่สามารถนำมาใช้เป็นภาพแทนในการสื่อความหมายกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน สามารถสื่อความหมายกับบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยินได้ดีเนื่องจากภาษาท่าและนาฏยศัพท์เป็นการสร้างสัญลักษณ์ให้เกิดภาพจำมีลักษณะคล้ายกับการใช้ภาษามือในการสื่อสารนอกจากนี้ยังเป็น การสนับสนุนให้บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินได้ตระหนักถึงคุณค่า และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ศิลปะการแสดงนาฏศิลป์ไทยซึ่งเป็นวัฒนธรรมประจำชาติตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์ การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน 2. เพื่อนำภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่เป็นภาพแทนหรือการแสดงสัญลักษณ์โดยการสื่อความหมายระหว่างบุคคลบกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป เป็นที่ทราบกันดีว่าปัจจุบันสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้มีการนำภาษามือซึ่งเป็นภาพแทนและสัญลักษณ์การสื่อสารที่เป็นแบบสากลมาใช้ในการสื่อสารกับบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยิน แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงบุคคลทั่วไปในบางกลุ่มจึงทำให้การสื่อสารกันเกิดความยุ่งยาก หากเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยเรียนจะสามารถสื่อสารกันผ่านการเขียนหรือพิมพ์ข้อความผ่านระบบโซเชียลเน็ตเวิร์ค ยกตัวอย่างเช่นหากเป็นบุคคลในวัยทำงานที่ไม่ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานมาก่อนก็จะสื่อสารกับบุคคลทั่วไปค่อนข้างลำบาก ซึ่งบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยินกลุ่มนี้จะใช้ท่าทางเลียนแบบ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแสดงออก

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป หากเรานำภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นมาใช้ในการสื่อสารนอกจากจะสร้างภาพจำที่ง่ายขึ้นก็จะสร้างประโยชน์อีกหลายด้านด้วย เช่น ด้านการศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ศิลปะวัฒนธรรมประจำชาติ และการช่วยเหลือกันและกันในสังคม ทั้งนี้ภาพแทนที่เกิดเป็นภาพจำนี้จะทำให้บุคคล 2 กลุ่มมีการสื่อสารและลดช่องว่างของคนในสังคมอีกด้วย

## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยถือเป็นประเทศที่มีการพัฒนาในด้านต่างๆบุคคลที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ หมายถึง บุคคลที่มีความบกพร่องของขบวนการ พื้นฐานทาง จิตวิทยาการเรียนรู้หรือเกิดจากความบกพร่องทางพันธุกรรม ทำให้เด็กมีปัญหายุ่งยากในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งมีผลโยงไปถึงการมีปัญหาในการใช้ภาษา ทั้งการฟัง การอ่าน การพูด การเขียน และการสะกดคำ หรือการคำนวณ ตลอดจนปัญหาในเรื่องการเคลื่อนไหว การรับรู้ อารมณ์ พฤติกรรม โดยไม่ได้เกิดจากความบกพร่องทางสติปัญญา ความบกพร่องทางประสาทสัมผัส ปัญหา ทางพฤติกรรม ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะส่งผลต่อการเรียนรู้ของบุคคล ทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จทางการเรียนหนังสือโดยวิธีเดียวกับเด็กปกติได้ จำเป็นต้องให้บริการทางการศึกษาที่แตกต่างไปจากเด็กปกติ หรือเรียกอีกอย่างว่า การศึกษาพิเศษ สิ่งแวดล้อม สาเหตุของสภาพแวดล้อมในที่นี้ หมายถึง สาเหตุอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การได้รับบาดเจ็บทางสมอง และกรรมพันธุ์ มักเป็น สิ่งที่เกิดขึ้นกับเด็กภายหลังการคลอด เมื่อเด็กเติบโตขึ้นมาในสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่น การที่เด็กมีพัฒนาการทางร่างกายล่าช้า ด้วย สาเหตุบางประการ การที่ร่างกายได้รับสารบางประการอันเนื่องมาจากสภาพมลพิษในสิ่งแวดล้อม การขาดสารอาหารในวัยทารกและวัยเด็ก การสอนที่ไม่มีประสิทธิภาพของครู ตลอดจนการขาด โอกาสในการศึกษา เป็นต้น แม้วางค์ประกอบทางสภาพแวดล้อมเหล่านี้จะไม่ใช่สาเหตุที่ ก่อให้เกิดความบกพร่องทางการเรียนรู้โดยตรง แต่ต้องประกอบเหล่านี้ อาจทำให้สภาพการเรียนรู้ ของเด็กมีความบกพร่องมากขึ้น ประเภทของเด็กที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ ประเภทของเด็กที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ จำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะของ ปัญหาในการเรียนของเด็กได้ดังนี้ 14 1. ความบกพร่องทางการฟังและการพูด เด็กเหล่านี้อาจแสดงพฤติกรรมทางการพูด เช่น 1. มีพัฒนาการทางการพูดล่าช้า 2.ไม่ เข้าใจสัญลักษณ์ทางภาษา รู้คำศัพท์น้อย 3.จำแนกเสียงพูดไม่ได้ 4. ใช้ไวยากรณ์การพูดไม่ถูกต้อง ทำให้พูดไม่ชัด พูดไม่เป็น ประโยค 5.อ่านคำโดยสลับตัวอักษร ไม่เข้าใจว่าตัวอักษรใดมา ก่อนหรือ หลัง ซ้ำหรือขว เป็นต้น 2.ความบกพร่องทางการเขียน การเขียนเป็นทักษะสูงสุดในกระบวนการทางภาษา ประกอบด้วยทักษะในการฟัง การ อ่าน การพูด และการเขียน การเขียนเป็นการแสดงออก ซึ่งแนวคิดของผู้เขียนจะต้องนำคำในภาษามาร้อยเรียงกันอย่างเป็นระบบและถูกต้องตามหลักภาษาไทย เด็กที่มีปัญหาในการเรียนรู้มักมีความบกพร่องในการเรียงลำดับ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เด็กไม่สามารถเขียนหนังสือได้ เด็กที่มีความบกพร่องทางการเขียน อาจแสดงพฤติกรรมในการเขียน เช่น 1. เขียน ประโยคตามที่ครูบอกไม่ได้ ไม่สามารถลอกคำที่ครูเขียนบนกระดานลงบนสมุดของนักเรียนได้ อย่างถูกต้อง 2.รูปของตัวอักษรที่เขียนอาจไม่แน่นอน เขียนไม่เป็นคำอาจเป็นลายเส้น แต่อ่าน ไม่ได้ 3. เขียนประโยคไม่ได้ เรียงคำไม่ถูก

ปัจจุบันได้มีการสำรวจคนพิการ พ.ศ. 2544 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ระบุว่า จำนวนคนพิการในประเทศไทยที่มีอยู่ 1,100,761 คน เป็นผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย จำนวน 240,904 คน หรือร้อยละ 21.9 เป็นชาย 126,759 คน เป็นหญิง 114,146 คน ซึ่งในจำนวนนี้มีทั้งผู้ที่หูตึงและหูหนวก ซึ่งยังไม่สามารถระบุตัวเลขที่แน่ชัดลงไปได้ว่า เข้าสู่ระบบการศึกษาเท่าใด แต่ก็พบว่า มีผู้บกพร่องทางการได้ยินไม่น้อยที่ยังสามารถเข้าเรียนร่วมกับนักเรียนปกติในโรงเรียนเรียนร่วมได้ คนหูหนวกถือเป็นคนพิการ

ซึ่งบกพร่องทางการได้ยินและไม่สามารถใช้เครื่องช่วยฟังเพื่อช่วยในการได้ยินได้เลย ถือเป็นความพิการในระดับรุนแรง โรงเรียนเฉพาะความพิการ เช่น โรงเรียนโสตศึกษาของรัฐในจังหวัดต่างๆ ที่มีอยู่จำนวน 20 แห่งทั่วประเทศ ไทย จึงยังมีความจำเป็นอยู่มากที่จะดำเนินการรับเด็กหูหนวกเข้าศึกษา โดยที่โรงเรียนโสตศึกษาเหล่านี้ รับนักเรียนทั้งหูหนวกและหูตึงเข้าศึกษาทั้งในรูปแบบอยู่ประจำและไป-กลับ (ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน : 2550 )

ภาษาท่านาฏศิลป์และนาฏยศัพท์ถือว่าเป็นศาสตร์การถ่ายทอดและสื่อสารระหว่างผู้แสดงกับผู้ชมที่สำคัญยิ่ง ด้วยรูปแบบของการแสดงที่มีลีลาอันอ่อนช้อยงดงาม แสดงออกถึงความประณีตแฝงด้วยจินตนาการและศิลปะที่ละเอียดอ่อนของคนไทย บ่งบอกถึงความมีอารยธรรมอันรุ่งเรือง และความมั่นคงของชาติที่สืบทอดกันมาแต่โบราณกาล (สุมลมาลย์ นิมเนตพันธ์, 2545 : 40) จึงนับเป็นมรดกประจำชาติที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้คนในสังคมนานัปการ ทั้งประโยชน์ต่อตนเองและประโยชน์ต่อประเทศชาติ อาทิ ช่วยพัฒนาทั้งด้านร่างกาย สร้างบุคลิกภาพ ท่าทางทรวดทรงทำให้อารมณ์ดี อายุยืน ทรวดทรงสง่างาม บุคลิกดีและสามารถยึดเป็นอาชีพได้ ส่วนคุณค่าทางจิตใจและทัศนคติ ช่วยให้มีความมั่นใจจริง แจ่มใส กล้าแสดงออก มีความจำและปฏิภาณดี ฝึกการเป็นผู้นำผู้ตาม ความพร้อมเพรียง ความสวยงามตลอดจนฝึกความอดทน ความขยันหมั่นเพียร รู้จักถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก จินตนาการทำให้เป็นผู้มีสุนทรียะในความงาม ช่วยกล่อมเกล่าจิตใจให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข นาฏศิลป์เป็นศิลปะที่เกี่ยวข้องกับภาษา ท่าทางและดนตรี ทั้งยังรวมศิลปะแขนงอื่น ๆ ไว้ด้วย ไม่ว่าจะเป็นจิตรกรรม ประติมากรรมและนาฏกรรม ฉะนั้นพฤติกรรมทางนาฏศิลป์จึงเป็นพฤติกรรมหล่อหลอมสิ่งที่ดีงามที่เกี่ยวข้องกับ กาย วาจา ใจ ที่แสดงออกถึงความป็นมนุษย์ที่แตกต่างจากสัตว์โลกทั้งหลาย (วิมลศรี อุปรมย์, 2534 : 2-3) การใช้ภาษาท่านาฏศิลป์และนาฏยศัพท์ในการร่ายรำแบบนาฏศิลป์ไทยนั้นมีมานานแล้ว ปรากฏหลักฐานเมื่อมีการแสดงละครในสมัยอยุธยา ครั้นมาถึงสมัยรัตนโกสินทร์ในรัชกาลที่ 6 ปรากฏว่ามีการถ่ายภาพท่ารำและในปี พ.ศ. 2497 อธิบดีกรมศิลปากรคือ นายธนิต อยู่โพธิ์ ได้มอบหมายครูอาคม สายาคมซึ่งเป็นศิลปินและเป็นครูสอนนาฏศิลป์โขน-ละคร ให้นำท่ารำพื้นฐานที่ปฏิบัติกัน มาเขียนเป็นตำราทางวิชาการขึ้นเป็นครั้งแรก (แต่งเป็นร้อยแก้ว) เพื่อเป็นข้อมูลหลักฐานทางนาฏศิลป์ไทยสืบไป เรียกว่า นาฏยศัพท์ ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานในการฝึกท่ารำโดยใช้อวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า ให้เกิดลีลาท่าทางเข้ากับจังหวะและทำนองเพลง นาฏยศัพท์เป็นคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะในนาฏศิลป์ โขน ละคร เป็นชื่อลักษณะท่ารำของไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ นามศัพท์ กิริยาศัพท์และนาฏยศัพท์เบ็ดเตล็ด ต่อมาครูอัมพร ชัชกุล ได้ขออนุญาตครูอาคม สายาคม นำตำรานาฏยศัพท์นี้ไปสอนนักเรียนที่วิทยาลัยนาฏศิลป์ จึงทำให้การสอนนาฏศิลป์ไทยที่เน้นเรื่องนาฏยศัพท์ เริ่มแพร่หลายตั้งแต่นั้นมา

การถ่ายทอดรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทักษะพิสัยจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการจัดการเรียนการสอนนาฏศิลป์ ซึ่งรูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการพัฒนาทักษะปฏิบัติของซิมพ์สัน (Instructional Model Based On Simson's Processes For Psycho Motor Skill Development) เป็นการสอนทักษะปฏิบัติที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่มุ่งช่วยพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในด้านการปฏิบัติ การกระทำ หรือการแสดงออกต่าง ๆ ซึ่งการสอนต้องใช้หลักการ วิธีการ ที่แตกต่างไปจากการพัฒนาทางด้านจิตพิสัย หรือพุทธิพิสัย (ทิตนา แคมมณี, 2550 : 243) จึงนับว่าเหมาะสมอย่างยิ่งกับการเรียนการสอนนาฏศิลป์ซึ่งการฝึกทักษะนี้ จะสามารถนำมาพัฒนาการสื่อความหมายให้กับบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยินเป็นอย่างดี นาฏยศัพท์ หมายถึง ศัพท์ที่ใช้เรียกท่าทางนาฏศิลป์ หรือการละคร การพ่อนรำ การสร้างสรรค์ท่ารำที่เกี่ยวข้องกับนาฏศิลป์ไทย ผู้แสดงจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการร้ายรำอันจะส่งผลถึงความประณีตของท่วงท่า ที่สร้างสรรค์ของศิลปินทั้งดงาม ลงตัวนาฏยศัพท์ที่บรมครูผู้เชี่ยวชาญได้ สร้างสรรค์ไว้พอจะรวบรวมได้คือ นามศัพท์ กิริยาศัพท์ และนาฏยศัพท์ เบ็ดเตล็ด ภาษาท่าทางนาฏศิลป์ หมายถึง ภาษาที่ใช้สำหรับการสื่อสารของนักแสดงเพื่อให้เข้าใจโดยใช้ท่าทางนาฏศิลป์เป็นตัวสื่อไม่ใช้คำพูด เป็นอวัจนภาษาอย่างหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งนั่นคือภาษาใบ้ ส่วนใหญ่จะใช้ อากัปกิริยาของอวัยวะร่างกายเป็นตัวสื่อสารเพื่อบอกอาการความต้องการให้ผู้รับสารเข้าใจในการสื่อสาร ภาษาท่าทางนาฏศิลป์มีปรากฏอยู่ในการแสดงละคร หรือบทบาทของละครไทยบางเพลงก็มี นาฏยศัพท์แบ่งตาม ลักษณะการใช้เป็น 3 หมวด คือ 1. หมวดนามศัพท์ เช่น 1.1 จีบ ได้แก่ จีบหงาย จีบคว่ำ จีบส่งหลัง จีบปรกข้าง จีบปรกหน้า 1.2 วง ได้แก่ วงบน วงกลาง วงล่าง วงหน้า 1.3 ท่าเท้า ได้แก่ จรด ประ ยก กระทุ้ง กระดก ก้าวเท้า 2. หมวดกิริยาศัพท์ แบ่งออกเป็น 2 พวก คือ 2.1 ศัพท์เสริม หมายถึง ศัพท์ที่ใช้เรียกเพื่อปรับปรุงท่าทางให้ถูกต้อง สวยงาม เช่น กั้นวง ลดวง ส่งมือ ตึงมือ หักข้อ เปิดคาง กัดคาง ทรงตัว ตึงไหล่ หลบเข้า แข็งเข้า กั้นเข้า เปิดสัน ซักสัน 2.2 ศัพท์ที่ใช้เรียกเฉพาะขณะที่ใช้ท่า - ส่วนศีรษะ คอ ไหล่ เช่น เอียง ลักคอ กล่อมไหล่ เอียงไหล่ - ส่วนมือ แขน เช่น สะบัดมือ ม้วนมือ คลายมือ กรายมือรวมมือ - ส่วนลำตัว ใช้ตัว (ตัวพระใช้เกลิยวข้าง ตัวนางใช้เกลิยว หน้า) - ส่วนขา เท้า ยืด ยุบ กระทบ (เข้าและกั้น) ตบเท้า แตะเท้า วางหลัง กระทุ้ง วางสัน ฉายเท้า ซอยเท้า ขยั้น เท้าและถัดเท้า 3. หมวดเบ็ดเตล็ด เช่น เหลื่อม เดินมือ จีบยาว แม่ท่า ขึ้นท่า นายโรงหรือ พระเอก ยืนเครื่อง ยืนเข้า นางตลาด นางกษัตริย์ เป็นต้น แล้วนำภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นมาใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไปให้เกิดประโยชน์

การสื่อสารคือกระบวนการนำข่าวสาร ได้แก่ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือทัศนะต่างๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ คน ไปสู่อีกคนหนึ่งหรือหลายคน การสื่อสารเปรียบเหมือนสะพานที่เชื่อมโยงบุคคลสองกลุ่มให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน (พรพรรณราย ทรัพย์ะประภา 2529: 147) อาจเกิดจากการส่งข้อความหรือเรื่องราวจาก ผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่ง ซึ่งอาจเป็นคนๆ เดียวหรือหลายคน เพื่อให้ผู้นั้นทราบข้อความ ในการติดต่อสื่อสารผู้ส่งสารจำเป็นต้องอาศัยสื่อหรือ พาหะในการนำสารจากฝ่ายหนึ่งไปอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งสื่ออันนี้อาจเป็นกริยาวาจา ท่าทาง สัญลักษณ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หรืออื่นๆ การสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการสื่อความหมายของข่าวสารด้วย คือ ผู้รับ ข่าวสารต้องแปลความหมายของข่าวรอกออกมาให้ตรงกับที่ผู้ส่งสารมุ่งหวัง จะให้ผู้รับทราบ การจะทำเช่นนั้นได้เมื่อผู้คนที่ทั้งสองกลุ่ม

ใช้สัญลักษณ์ทั้งสองกลุ่มเข้าใจตรงกัน (วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อนิทร ประเสริฐกุล 2530: 40) ทั้งนี้กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องและประสานงานระหว่างบุคคลจะอาศัยวิธีการถ่ายทอดและรับข้อมูลทั้งนี้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ (วินิจ เกตุชา 2535: 155) เมื่อมีการสื่อสารจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการวิธีการถ่ายทอดความคิดจากบุคคลหนึ่งไปสู่ อีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยสื่อเป็นตัวเชื่อมโยง จากความหมายของการสื่อสารดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า การสื่อสาร เป็น กระบวนการในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างผู้สื่อสารซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร กับ ผู้รับสาร ซึ่งต้องอาศัยสื่อเป็นตัวเชื่อมโยงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการใช้ภาพแทน การสร้างสัญลักษณ์แล้วนำมาถ่ายทอดเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นการศึกษาภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นสำหรับการสื่อสารกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน กรณีศึกษา : นักศึกษาศึกษาพิเศษหลักสูตรสาขาวิชานาฏศิลป์และการละคร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีความจำเป็นที่จะช่วยสนับสนุนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารง่ายขึ้น การใช้ภาษาท่านาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นเป็นภาพแทนทางการสื่อสารจากภาพจำและสัญลักษณ์ที่สามารถมองเห็นรอบตัวและเป็นการลดช่องว่างของกลุ่มคน 2 กลุ่ม ในการดำเนินชีวิตร่วมกันด้วยสภาพแวดล้อมและสังคมปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับตัว พัฒนา ด้านการสื่อสารและการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ โดยการใช้ภาษาท่าและนาฏยศัพท์ในการสื่อสารโดยเริ่มจากนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามและโรงเรียนโสตศึกษาขอนแก่น มาปรับปรุง ผสมผสานเข้ากับสื่อสารทั้งภาษามือและภาษาเขียนจะทำให้เกิดความเข้าใจและสื่อสารกันง่ายขึ้นเนื่องจากกลุ่มของนักศึกษาจะต้องได้เรียนภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานมาแล้ว

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่สามารถนำมาใช้เป็นภาพแทนในการสื่อความหมายกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน
2. เพื่อนำภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่เป็นภาพแทนหรือการแสดงสัญลักษณ์โดยการสื่อความหมายระหว่างบุคคลบกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป

## ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่สามารถนำมาใช้เป็นภาพแทนในการสื่อความหมายกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน
2. เพื่อทราบถึงวิธีการนำภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่เป็นภาพแทนหรือการแสดงสัญลักษณ์โดยการสื่อความหมายระหว่างบุคคลบกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป

## ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดขอบเขตการวิจัยค้นคว้า ดังนี้

### ขอบเขตข้อมูลบุคคล

- 1.1 ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 3 คน
- 1.2 ผู้ปฏิบัติ จำนวน 5 คน
- 1.3 บุคคลทั่วไป จำนวน 50 คน

### ขอบเขตข้อมูลภาคสนาม

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการเก็บข้อมูลทั่วไปเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ ในพื้นที่ 2 จังหวัด ดังนี้ มหาสารคาม และ ขอนแก่น

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษามีวิธีการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. กลุ่มประชากรตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
  - 1.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนผู้พิการทางหู จำนวน 2 คน ได้แก่  
อาจารย์ชุตติพร ไชเชาวน์ อาจารย์สอนคนหูหนวก โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดขอนแก่น  
อาจารย์เกษแก้ว บุญบาล อาจารย์สอนคนหูหนวก โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดขอนแก่น
  - 1.2 ผู้ปฏิบัติ จำนวน 5 คน
  - 1.3 บุคคลทั่วไป จำนวน 50 คน
2. การสังเกตและการวัดผลประเมินผล

การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 แบบสอบถาม

#### 3.2 แบบสัมภาษณ์

#### 3.3 แบบบันทึก

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาษาท่าทางนาฏศิลป์ หมายถึง การนำท่าทางต่างๆ ที่มีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น คำพูด กริยาอาการ อารมณ์ ความรู้สึก มาปฏิบัติเป็นท่าทางนาฏศิลป์ไทยที่มีความหมายแทนคำพูด ให้สอดคล้องกับจังหวะเพลงและการขับร้อง การฝึกหัดภาษาท่าจะต้องฝึกให้ถูกต้องตามแบบแผนเพื่อจำได้สื่อความหมายได้ ระหว่างผู้ที่บกร่องทางการได้ยิน กับบุคคลทั่วไป

นาฏศัพท์เบื้องต้น หมายถึง ศัพท์ที่ใช้เกี่ยวกับลักษณะท่ารำ ที่ใช้ในการฝึกหัดเพื่อแสดงโขน ละคร เป็น คำที่ใช้ในวงการนาฏศิลป์ไทยสามารถสื่อความหมายกันได้ทุกฝ่ายในการแสดงต่างๆ "นาฏย" หมายถึง เกี่ยวกับการ ฟ้อนรำ เกี่ยวกับการแสดงละคร "ศัพท์" หมายถึง เสียง คำยาก ต้องแปล เมื่อนำคำสองคำมารวมกัน ทำให้ได้ ความหมายขึ้นมา

บุคคลที่บกร่องทางการได้ยิน หมายถึง ผู้ที่สูญเสียสมรรถภาพ ทางการได้ยิน เนื่องจากอวัยวะการได้ยินประสาทหูเสื่อมหรือพิการทำให้ไม่ได้ยินเสียงต่างๆ และสูญเสียการได้ยินระหว่าง 26 - 90 เดซิเบล ซึ่งในที่นี้ หมายถึงนักศึกษาพิเศษพิการทางหูที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามและโรงเรียนโสตศึกษาขอนแก่น

นักศึกษาพิเศษ หมายถึง นักศึกษาที่พิการทางหู ซึ่งได้เลือกเรียนในหลักสูตรสาขาวิชานาฏศิลป์และการ ละคร และเป็นกรณีศึกษาในการถ่ายทอดภาษาท่าและนาฏศัพท์เบื้องต้นที่จะใช้ในการสื่อสารกับเพื่อนๆใน มหาวิทยาลัยและประชาชนทั่วไป



## ผลการศึกษา

ภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นสำหรับการสื่อสารกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน กรณีศึกษา : นักศึกษาการศึกษาศาสนาพิเศษหลักสูตรสาขาวิชานาฏศิลป์และการละคร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่สามารถนำมาใช้เป็นภาพแทนในการสื่อความหมายกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

2. เพื่อนำภาษาทำนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่เป็นภาพแทนหรือการแสดงสัญลักษณ์โดยการสื่อความหมายระหว่างบุคคลบกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป

ตัวอย่างภาษามือ และ ภาษาท่า นาฏยศัพท์ ที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นการสื่อความหมายระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป แสดงแบบโดย นางสาวสุชาดา ราชเสนา นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน



ภาษามือ คำว่า สวย



ภาษาทำนาฏศิลป์คำว่า สวย



ภาษามือ คำว่า ร้องไห้



ภาษาทำนาฏศิลป์คำว่า ร้องไห้

จากการศึกษาพบว่า เมื่อมีการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นในการสนทนาจะทำให้บุคคลที่บกพร่องทางการได้ยินมีความมั่นใจมากขึ้น ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะมีปมด้อยภายในจิตใจขณะที่บุคคลทั่วไปสนทนากันปกติเนื่องจากคนกลุ่มนี้จะได้ยินเสียงแต่สามารถมองเห็นภาพทั้งหมด จนบางครั้งอาจทำให้คิดมากกว่าบุคคลทั่วไปสนทนาอะไรที่เกี่ยวกับตนเองหรือไม่ ในบางคนที่ไม่มีความถนัดในการเขียนข้อความสื่อสารจะรู้สึกน้อยใจและวิตกกังวลมากกว่าปกติ ดังนั้นการใช้ภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นจึงเป็นทางออกหนึ่งที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดและลดช่องว่างระหว่างกลุ่มคนได้

## สรุป

ภายหลังจากการศึกษาภาษาทำนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่ใช้เป็นภาพแทนในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มสามารถสื่อสารกันได้ง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น และสร้างความสนุกสนานในการสนทนามากขึ้น การใช้สัญลักษณ์ทดแทนง่ายๆจากภาษาท่าและนาฏยศัพท์ทำให้เข้าใจอกกับกริยา การเคลื่อนไหว และการมีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น เป็นการลดช่องว่างระหว่างบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป ทำให้เกิดการยอมรับในสังคม สามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้อย่างมีความสุข

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นสำหรับการสื่อสารกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน กรณีศึกษา : นักศึกษาการศึกษาศาสตรบัณฑิตสาขาวิชานาฏศิลป์และการละคร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับความมุ่งหมาย ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่ผู้วิจัยได้จำแนกการอภิปรายผลออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1. เพื่อศึกษาภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่สามารถนำมาใช้เป็นภาพแทนในการสื่อความหมายกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เป็นการสร้างสัญลักษณ์ให้เกิดเป็นภาพจำแล้วนำมาใช้ในการสื่อสารที่สามารถเข้าใจตรงกันได้ง่ายขึ้นหรือทดแทนการใช้ภาษามือซึ่งบุคคลทั่วไปในบางกลุ่มไม่ได้มีการศึกษาภาษามือมาก่อน 2. เพื่อนำภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นที่เป็นภาพแทนหรือการแสดงสัญลักษณ์โดยการสื่อความหมายระหว่างบุคคลบกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป สัญลักษณ์ที่กล่าวถึงต้องเป็นภาพจำที่เป็นเอกลักษณ์หรือสามารถพบเห็นได้จากสิ่งรอบตัวทั่วไปที่เป็นความรู้เบื้องต้นของการเรียนภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นจะทำให้การสื่อสารสนุกสนานและชัดเจนขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นสำหรับการสื่อสารกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน กรณีศึกษา : นักศึกษาการศึกษาศาสตรบัณฑิตสาขาวิชานาฏศิลป์และการละคร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผลการวิเคราะห์ตามความมุ่งหมายของการวิจัยนั้นจึงได้นำเสนอ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะและอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1.1 ภาษาท่าและนาฏยศัพท์เบื้องต้นสำหรับการสื่อสารกับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน นับเป็นประโยชน์ทางการศึกษาและการดำรงชีวิตในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันนี้ยังมีกลุ่มคนที่เข้าไม่ถึงภาษามือและในจำนวนนั้นรวมถึงนักศึกษาปกติที่ต้องเรียนร่วมชั้นกับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินจึงทำให้เกิดเป็นปัญหาในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไป หากมีการศึกษาวิธีการสื่อสารใหม่ๆ เช่น การใช้ภาษาท่า หรือการใช้การเลียนแบบอากัปกริยาของสิ่งรอบตัวที่พบเห็นจะทำให้บุคคลทั่วไปเกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

1.2 การใช้ภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นนอกจากจะช่วยสื่อความหมายและสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไปแล้ว ยังมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ ด้านการแสดงนาฏศิลป์อีกด้วย เนื่องจากท่าทางประกอบส่วนใหญ่ของภาษาท่าทางนาฏศิลป์และนาฏยศัพท์เบื้องต้นได้มีการเลียนแบบธรรมชาติ หรืออากัปกริยาของมนุษย์ สัตว์ และสิ่งของ เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้แสดงกับผู้ชมในการพบเห็นสิ่งต่างๆรอบตัว

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ควรมีการศึกษาภาษากายทางการสื่อความหมายที่เป็นสากลเพื่อนำมาใช้ในการสื่อสารกับบุคคลพิการในรูปแบบต่างกันเพื่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ในด้านการสื่อสาร การอยู่ร่วมกันในสังคม และด้านศิลปะการแสดงเมื่อต้องปรับตัวเข้าสู่สภาพแวดล้อมสังคมในยุคปัจจุบัน โดยการศึกษาภาษาท่า การเลียนแบบอากัปกริยาที่เป็นธรรมชาติ ภาษามือ แล้วนำมาสังเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการสื่อสารกับบุคคลที่มีความบกพร่องให้เกิดประโยชน์

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. บุคคลที่สูญเสียการได้ยินตั้งแต่ระดับหูตึงน้อยจนถึง. กรุงเทพฯ, 2552.

จาตุรงค์ มนตรีศาสตร์. นาฏศิลป์ศึกษา. ศึกษาภัณฑ์. กรุงเทพฯ, 2540

สุพิตรา สุภาพ. สังคมและวัฒนธรรมไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สุรพล วิรุฬห์รักษ์. นาฏศิลป์ปริทรรศน์. กรุงเทพฯ : ห้องภาพสุวรรณ, 2543

ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา. สภาพปัญหาและความต้องการใช้สื่อการศึกษาของครูและนักเรียนหูหนวกระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2550.

อมรา กล้าเจริญ. สุนทรียนาฏศิลป์ไทย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2531.