แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต

*ธงชัย บุญเกิด**
*ดร.จิรัชฌา วิเชียรปัญญา***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานการจัดการความรู้ด้านคุณลักษณะของบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานการจัดการความรู้ และ 3) พัฒนาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยรังสิต วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ของคณะ สำนักงานและสถาบันที่มีการดำเนินงานจัดการความรู้ รวมจำนวน 34 หน่วยงาน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. มหาวิทยาลัยรังสิต มีสภาพการดำเนินงานการจัดการความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (= 2.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการดำเนินงานในด้านคุณลักษณะของบุคลากรอยู่ในระดับมาก (=3.88) ด้านกระบวนการจัดการความรู้อยู่ในระดับปานกลาง (= 2.72) ส่วนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย (= 2.41)

2. มหาวิทยาลัยรังสิต ประสบปัญหาการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (= 1.73) ปัญหาที่ประสบในระดับปานกลาง อาทิ บุคลากรมีภาระงานประจำมากทำให้ไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (= 3.44) รวมทั้งขาดระบบที่จำเป็นสำหรับการจัดเก็บความรู้ (= 2.82) เป็นต้น

3. แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต พบว่า จำเป็นต้องดำเนินโครงการที่สำคัญในแต่ละด้านดังนี้ 1) แนวทางด้านการพัฒนาคุณลักษณะของบุคลากร จำเป็นต้องมีโครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และโครงการพัฒนาทักษะการสอนงานและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้สำหรับหัวหน้างาน 2) แนวทางด้านการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ จำเป็นต้องมีโครงการจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ โครงการกำหนดความรู้หลักที่ตอบสนองวิสัยทัศน์และภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยรังสิต โครงการถอดความรู้และประสบการณ์ที่มีความเป็นเลิศในการทำงาน และโครงการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น 3) แนวทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ จำเป็นต้องมีโครงการพัฒนาฐานข้อมูลทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ โครงการพัฒนาคลังความรู้เชิงประสบการณ์ โครงการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์ และโครงการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการสื่อสารการจัดการความรู้ เป็นต้น และ 4) แนวทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้ จำเป็นต้องมีโครงการพัฒนาบทเรียนออนไลน์ด้านการจัดการความรู้ โครงการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิตอล และโครงการพัฒนาเว็บท่าความรู้ เป็นต้น

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้

*นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

** อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

Abstract

The purpose of this research were to study 1) state of knowledge management systems in personal characteristics, knowledge management process and information technology 2) the knowledge management problems and 3) develop knowledge management systems and information technology for knowledge management guidelines of Rangsit University. The method of the research is quantitative research by utilizing questionnaire in order to compile data from the representative group who is responsible for knowledge management of faculties, offices or any colleges 34 sectors. In the study, Statistic processed program, frequency, percentage, average, and standard deviation are used to analyze the data. The result of the study is as follow;

1. In overall, the state of knowledge management of Rangsit University is in a moderate level (= 2.96). When considering each factors, the state of knowledge management in personal characteristics is in high level (=3.88) whereas the process of knowledge management is in a moderate level (= 2.72) and information technology is a low level (= 2.41).

2. Rangsit University has obstacle regarding knowledge management in a low level (= 1.73). For example of problem which is in low level (= 3.44), is personnel has too many regular responsibility therefore they do not have time to participate knowledge management activity and the systems of knowledge management is insufficient (= 2.82), etc.

3. The result shows that Rangsit University is indispensable to have teamwork development as well as teaching and learning development for supervisor's project. In the same way, it is necessary to arrange the project that provide handbook for knowledge management, project about principle knowledge related to vision and mission of the University, sharing best practices knowledge and experience for working project, and sharing knowledge project, etc. For information technology development, it is essential to set database development for expert project, Knowledge and Experience Center Project, Online Community Project, and Website Developing for Knowledge Management Communication Project, etc. Finally, Online Lesson Development for Knowledge Management Project, Digital Media Development for Learning Project, and Website for Knowledge Development Project are very necessary for increasing learning using information technology development.

Keywords : Knowledge Management, Information Technology Management for Knowledge Management

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Base Society and Economy) เป็นสังคมที่ความรู้ได้กลายมาเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง การพัฒนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อการแข่งขันและเสริมสร้างความเข้มแข็งจึงเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการพัฒนาประเทศ ในระบบเศรษฐกิจจะให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนความรู้เป็นนวัตกรรมโดยอาศัยเทคโนโลยีระดับสูง ซึ่งลักษณะของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้นั้น จิรัชฌา วิเชียรปัญญา (2549) ได้อธิบายไว้ว่ามี 4 มิติคือ 1) นวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงความรู้ 2) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการสร้าง การกระจาย และการนำความรู้ไปใช้ 3) มีเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญสำหรับการประมวลผล การเก็บรักษา การถ่ายโอนและการสื่อสารข้อมูลทั้งอยู่ในรูปของข้อความ เสียงและภาพ และ 4) มีสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอันได้แก่ นโยบายกฎหมายและเศรษฐกิจของรัฐบาล จากสภาพที่กล่าวมาข้างต้นก่อให้เกิดการเปลี่ยน- แปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กรในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งของสังคม ทำให้การดำเนินงานในโลกปัจจุบันเต็มไปด้วยการเรียนรู้มากขึ้น หากบุคลากรในองค์กรใดสามารถเรียนรู้ได้เร็วกว่าหรือดีกว่าบุคลากรขององค์กรอื่น จะส่งผลให้องค์กรนั้นมีความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจในภาวะที่มีการแข่งขันสูงเช่นในปัจจุบัน ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในปัจจุบันนี้จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรรายบุคคลในการที่จะจัดการเชิงกลยุทธ์ให้องค์กรมีการมุ่งเน้นการกระตุ้นเร่งเร้าและจูงใจให้บุคลากรทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนและขยายศักยภาพของตนเองและองค์กรอยู่ตลอดเวลา แนวทางการพัฒนาบุคลากรและองค์กรเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศคือการที่บุคลากรทุกคนต้องรู้บทบาทหน้าที่และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยแก้ไขสิ่งที่ไม่ดีให้ดี ทำสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด อีกทั้งต้องร่วมเรียนรู้และทำงานเป็นทีม เข้าใจระบบ เข้าใจความเปลี่ยนแปลงและเข้าใจปัญหาแบบองค์รวม เป็นคนกล้าคิดกล้าทำอย่างอย่างมี วิจารณญาณ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge,2006)

สำหรับประเทศไทยก็ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (2550-2554) และต่อเนื่องถึงฉบับที่ 11 (2555-2559) ที่ได้กำหนดให้มี “ยุทธศาสตร์การ

พัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน" ทั้งนี้โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเรียนรู้เป็นกลุ่มจนติดเป็นนิสัยใฝ่เรียนใฝ่รู้ตลอดชีวิต อีกทั้งหน่วยงานในประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากได้มีนโยบายพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่เรียนรู้ และสนับสนุนการใช้ความรู้เพื่อการทำงาน และมีการนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่ง "การจัดการความรู้" (Knowledge Management - KM) เป็นแนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ได้ให้ความสำคัญของบุคลากรในองค์กรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง ประกอบกับกระแสของการเปลี่ยน- แปลงของสังคมอย่างรวดเร็ว เพื่อผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพ สามารถอยู่รอดได้จากการจัดการความรู้ การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน เป็นความรู้แบบนามธรรม และ 2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ เป็นความรู้แบบรูปธรรม (พรพิมล หรรษาภิรมย์โชค, 2550) นอกจากนั้น การจัดการความรู้ยัง เป็นศาสตร์เชิงบูรณาการซึ่งรวมเอาศาสตร์ต่างๆ เข้าด้วยกันในฐานะที่เป็น "การจัดการสารสนเทศ" (Management of Information) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และหรือสารสนเทศศาสตร์ มิตินี้มองว่าความรู้เป็น "วัตถุที่สามารถจำแนกและจัดการในระบบสารสนเทศได้" และยังเป็นแนวคิดเกี่ยวกับ "การจัดการเกี่ยวกับบุคคล" (Management of People) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ทางด้านปรัชญา จิตวิทยา สังคมวิทยา ธุรกิจและการบริหารจัดการ มิตินี้มองว่าความรู้เป็น "กระบวนการ เป็นกลุ่มของทักษะและความรู้ที่มีความเป็นพลวัตและมีความซับซ้อนซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง" ดังนั้นขอบเขตที่สำคัญของการจัดการความรู้จึงมีความหมายซับซ้อนครอบคลุมถึงศาสตร์ต่างๆ จำนวนมาก เช่น การบริหารจัดการ การปฏิบัติ หลักปรัชญา เทคโนโลยี กลยุทธ์และลักษณะพฤติกรรมของมนุษย์ โดยมีหลักที่สำคัญคือ "กระบวนการจัดการความรู้" (Knowledge Management Process) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการหลักๆ ที่สำคัญคือ การบ่งชี้ความรู้ การแสวงหาความรู้ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ การใช้ความรู้ การเคลื่อนย้าย/กระจาย/แบ่งปันความรู้และการสร้างความรู้ใหม่ เป็นวัฏจักรที่สืบเนื่องกัน (จิรัชฌา วิเชียรปัญญา, 2549)

ผลการศึกษาแนวคิดและองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการความรู้ พบองค์ประกอบหลักที่สำคัญคือ คน กระบวนการ และเทคโนโลยี (Marquardt, 2006; วิจารณ์ พานิช, 2546; บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2547; จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2547) รายละเอียดแต่ละองค์ประกอบมีดังนี้

1. **คน** (People) ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ เป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ประกอบด้วยผู้จัดการและผู้นำ พนักงาน ลูกค้า หุ้นส่วนและพันธมิตรทางธุรกิจ ซัพพลายเออร์และผู้ขาย รวมถึงชุมชนที่อยู่แวดล้อม ซึ่งทุกส่วนมีคุณค่าต่อการเรียนรู้

2. **กระบวนการ (Process)** เป็นกิจกรรมหรือการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้ อาทิ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างความรู้ การแบ่งปันความรู้ การเรียนรู้ เป็นต้น

3. **เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)** เป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้ในการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดหา จัดเก็บ กระจายและใช้ความรู้และสารสนเทศได้อย่างสะดวกและเห็นผลอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการช่วยขจัดอุปสรรคด้านระยะทางและเวลาในการเผยแพร่ความรู้ อาทิ ช่วยในการสร้างคลังความรู้ ซึ่งสามารถจัดเก็บและค้นคืนความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจากสถานที่ใดหรือในเวลาใดก็ได้ ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครื่องมือต่างๆเช่น อีเมล เว็บบอร์ด เป็นต้น

มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นองค์กรหนึ่งที่มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต ฉบับ พ.ศ. 2550-2554 ในยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาสถาบันและบุคลากร มีเป้าประสงค์หนึ่งที่สำคัญคือ มหาวิทยาลัยรังสิตเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และองค์กรแห่งการจัดการความรู้ (Knowledge Management Organization) และมีกลยุทธ์ข้อที่ 7.9 พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยมีตัวบ่งชี้ที่สำคัญคือกำหนดแผนและโครงการพร้อมงบประมาณในการดำเนิน งานการจัดการความรู้ที่ชัดเจน การจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะเรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถเข้มแข็งให้แก่องค์การ มีกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีชุมชนการจัดการความรู้ระดับ

มหาวิทยาลัย มีชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : Cop) มี Web Blog สำหรับการแบ่งปันความรู้ รวมทั้งมีบุคลากรที่นำการการจัดการความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และต่อเนื่องมาจนถึงแผนพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต ฉบับ พ.ศ. 2555-2559 ที่ยังคงให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยเห็นได้จากการบรรจุให้เรื่องดังกล่าวอยู่ในมาตรการหนึ่งในเจ็ดของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การนำองค์กรให้ขับเคลื่อนแบบองค์รวม ภายใต้กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร แต่ผลจากการดำเนินการในช่วงดังกล่าวพบว่า การดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ ยังอยู่ในสภาพต่างคนต่างทำ ขึ้นอยู่กับหัวหน้าของแต่ละส่วนงานที่เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญในเรื่องดังกล่าว รวมทั้งขาดการรายงานผลการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยที่ชัดเจนทำให้งานการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ ยังไม่สามารถเห็นผลและความ สำเร็จที่ชัดเจนได้ จากสภาพดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของมหาวิทยาลัยรังสิตเล็งเห็นช่องว่างของการ ศึกษาดังกล่าวจึงเป็นแนวความคิดที่จะศึกษาสภาพและปัญหาของการดำเนินงานจัดการความรู้ และหาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิตทั้งนี้โดยคาดว่าผลของการศึกษาจะทำให้ได้แนวทางสำหรับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้นำแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ซึ่งเป็นผลผลิตของการวิจัย นำไปขับเคลื่อนการดำเนินงานจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิตได้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ตามมา คือ การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิตไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยที่ได้วางไว้ภายในปี 2559 อย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิตในด้านคุณลักษณะของบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ของคณะ สำนักงานและสถาบันต่างๆ รวมทั้งสิ้น 34 หน่วยงาน 34 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ระบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

2.1 คุณลักษณะของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ระดับบุคคล 2) ระดับทีม และ 3) ระดับผู้บริหาร

2.2 กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ และ 7) การเรียนรู้

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ และ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้

วิธีดำเนินการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
2. กำหนดวัตถุประสงค์และกำหนดขอบเขตของประเด็นที่ศึกษา
3. กำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยซึ่งทั้งหมดมี 3 องค์ประกอบใหญ่ดังนี้คือ 1) ด้านคุณลักษณะของบุคลากร 2) ด้านกระบวนการจัดการความรู้ และ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. กำหนดตัวแปรย่อยเพื่อใช้ในการวัดตัวแปรองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบดังนี้

4.1 ด้านคุณลักษณะของบุคลากร วัดได้จากตัวแปรย่อย 3 ตัวคือ ระดับบุคคล ระดับทีม และระดับผู้บริหาร

4.2 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ วัดได้จากตัวแปรย่อย 7 ตัวดังนี้คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลความรู้และกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ การเรียนรู้และการนำความรู้ไปใช้

4.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วัดได้จากตัวแปรย่อย 2 ตัวดังนี้คือ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้

5. กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาดัดแปลงในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
6. จัดทำพฤติกรรมบ่งชี้ และ Item Specification table
7. พัฒนาเครื่องมือที่เป็น (ร่าง) แบบสอบถามเรื่อง “แนวทางการพัฒนาระบบ

การจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยรังสิต" ประกอบด้วย 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 7 ข้อ

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต โดยแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

2.1 ข้อคำถามด้านคุณลักษณะของบุคลากร ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับบุคลากรในระดับบุคคล ระดับทีมหรือกลุ่ม และระดับผู้บริหาร / ผู้นำ รวม 21 ข้อ

2.2 ข้อคำถามด้านกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบ ด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการบ่งชี้ความรู้ การสร้างความรู้และแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ รวม 35 ข้อ

2.3 ข้อคำถามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการจัดการความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้ รวม 12 ข้อ

2.4 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการความรู้ จำนวน 16 ข้อ

8. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยง ตรงของเนื้อหา (Content Validity)

9. ปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

10. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

11. เก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลการวิจัยเชิงสำรวจ

12. จัดทำ (ร่าง) แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นผลจากการสำรวจจากการคัดเลือกผลจากการสำรวจที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดมาองค์ประกอบละ 3 ข้อ

13. ตรวจสอบและรับรอง (ร่าง) แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ จำนวน 3 ท่าน คือ ผู้ช่วย อธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยี ผู้อำนวยการสำนักงานมาตรฐานวิชาการ และผู้อำนวยการสำนักงานทะเบียน มหาวิทยาลัยรังสิต

14. ปรับปรุงและจัดทำแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต ฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ของคณะ สำนักงานและสถาบันที่มีการดำเนินงานจัดการความรู้ รวมจำนวน 34 หน่วยงาน ระหว่างวันที่ 9 - 30 สิงหาคม 2554 ได้รับแบบสอบถามกลับ คืนมาทั้งหมด 34 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. บันทึกคำตอบของแต่ละข้อไว้ในแบบบันทึกเพื่อเตรียมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับทำการวิเคราะห์

2. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

2.1 ข้อมูลสถานภาพเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

2.2 ข้อมูลสภาพการดำเนินงานจัดการความรู้ และปัญหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 สรุปผลจากการศึกษา และคัดเลือกผลการศึกษาที่ได้จากการสำรวจที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุดมาองค์ประกอบละ 3 ข้อ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการจัดทำ “แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต”

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบสภาพที่เป็นจริงและปัญหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต

2. ได้แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำแนวทางที่ได้ไปใช้เพื่อการขับเคลื่อนและพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิตได้

อย่างเป็นรูปธรรม

4. มหาวิทยาลัยรังสิตสามารถพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง "แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต" ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 คุณลักษณะของบุคลากร

ผลจากการศึกษา พบว่า คุณลักษณะของบุคลากร มหาวิทยาลัยรังสิตมีสภาพที่เอื้อต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (= 3.88) ทั้งระดับบุคคล ระดับทีมหรือกลุ่ม และระดับผู้บริหารหรือผู้นำ แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า มีเรื่องที่พบระดับปานกลางในด้าน ระดับทีม คือ "การนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานเป็นทีม" และที่พบใน ระดับผู้บริหารหรือผู้นำ คือ 1) การสร้างขวัญและให้กำลังใจแก่ผู้ที่รับผิดชอบกิจกรรมการเรียนรู้และการจัดการความรู้ 2) ผู้บริหารให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงาน และ 3) ผู้บริหารมีบทบาทเป็นทั้งผู้ฝึกสอน พี่เลี้ยงและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวจำเป็นต้องมี "โครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมสำหรับบุคลากร" และ "โครงการพัฒนาทักษะการสอนงานและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ สำหรับหัวหน้างาน" ซึ่งจะเอื้อต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป นั่นคือ องค์กรจะให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและงานที่ใช้ทักษะที่หลากหลาย ซึ่งเป็นลักษณะที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือแบ่งปันความรู้ของคนในองค์กรมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากคุณลักษณะดังกล่าวเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของคนในองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่ง Senge (1990) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมว่า เป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกโดยอาศัยความรู้และความคิดของสมาชิกในกลุ่มมาแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์และความคิดเห็นกัน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมให้เกิดขึ้น ก่อให้เกิดการคิดและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ภายใต้การประสานพลังคิดร่วมกันของคนที่อยู่ในทีม

นอกจากนั้นยังจำเป็นต้องมี “โครงการยกย่องเชิดชูบุคลากรผู้ที่รับผิดชอบกิจกรรมด้านการจัดการความรู้” และ “โครงการยกย่องเชิดชูบุคลากรผู้ที่อุทิศการทำงานให้กับกิจกรรมการจัดการความรู้และการเรียนรู้ ในการทำงาน” เนื่องจาก Merron (2000) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของการจัดการความรู้ขององค์กร ผู้นำจะต้องเห็นความสำคัญและสนับสนุนการจัดการความรู้ ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการเรียนรู้ที่กว้างไกลและมีพฤติกรรมทั้งนี้ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการแบ่งปันความรู้ สนับสนุน ผลักดัน กำหนดทิศทาง และสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการทำงานและการเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งยกย่องเชิดชู บุคลากรที่ได้มีการจัดการความรู้และการเรียนรู้

1.2 ด้านกระบวนการจัดการความรู้

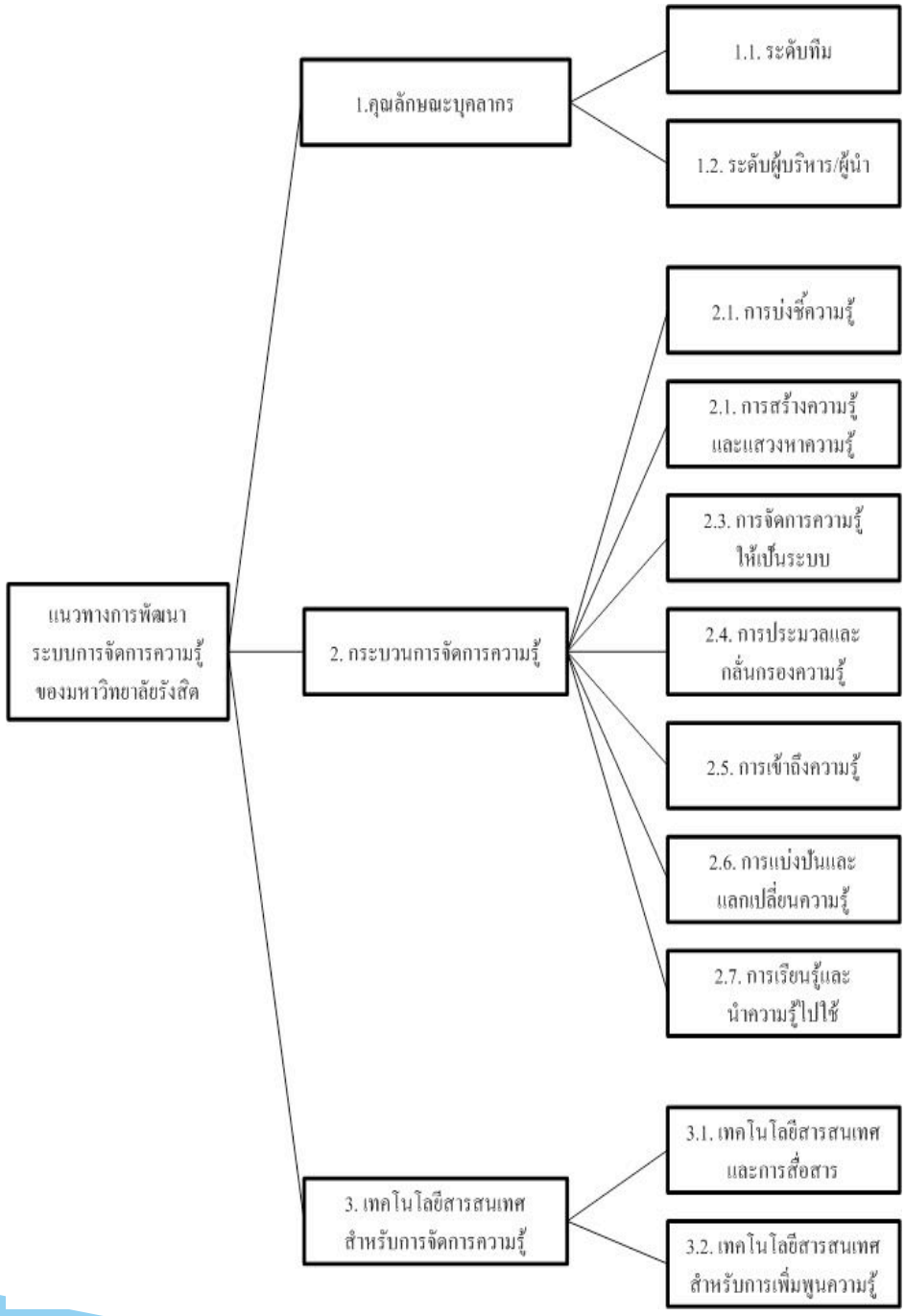
ผลจากการศึกษา พบว่า สภาพกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิตภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (= 2.60) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างความรู้และแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยกเว้น ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ที่พบในระดับน้อย ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวจำเป็นต้องมี “โครงการถอดความรู้และประสบการณ์ที่มีความเป็นเลิศในการทำงาน” และ “โครงการพัฒนาคู่มือหรือมาตรฐานการทำงาน” รวมทั้งมี “โครงการกลั่นกรอง และตรวจสอบความรู้โดยผู้เชี่ยวชาญ” ทั้งนี้อันเนื่องมาจากกระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การ สร้างความรู้ (Knowledge creation) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ Nonaka and Takeuchi (2000) ที่ได้เสนอว่า องค์กรสามารถสร้างความรู้ได้โดยการแปลงความรู้ (Knowledge conversion) ระหว่างความรู้ที่อยู่ภายในตัวคน (tacit knowledge) กับความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge) กระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้ดังกล่าวเรียกว่า “การถอดความรู้” (Externalization) ซึ่งเป็นการถอดความรู้ที่อยู่ในตัวคนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วเก็บไว้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้คนในองค์กรสามารถแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกันได้อันจะทำให้คนในองค์กรมีขีดความ สามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นยังจำเป็นต้องมี “โครงการจัดเวทีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบ- การณ์การทำงาน” และ “โครงการตลาดนัดความรู้” เพื่อเปิดพื้นที่และเวลาให้กับบุคลากร มหาวิทยาลัยรังสิต ได้มาแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกันอันจะทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจ รวมทั้งเป็นพื้นฐานของการพัฒนาวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของมหาวิทยาลัยรังสิตได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

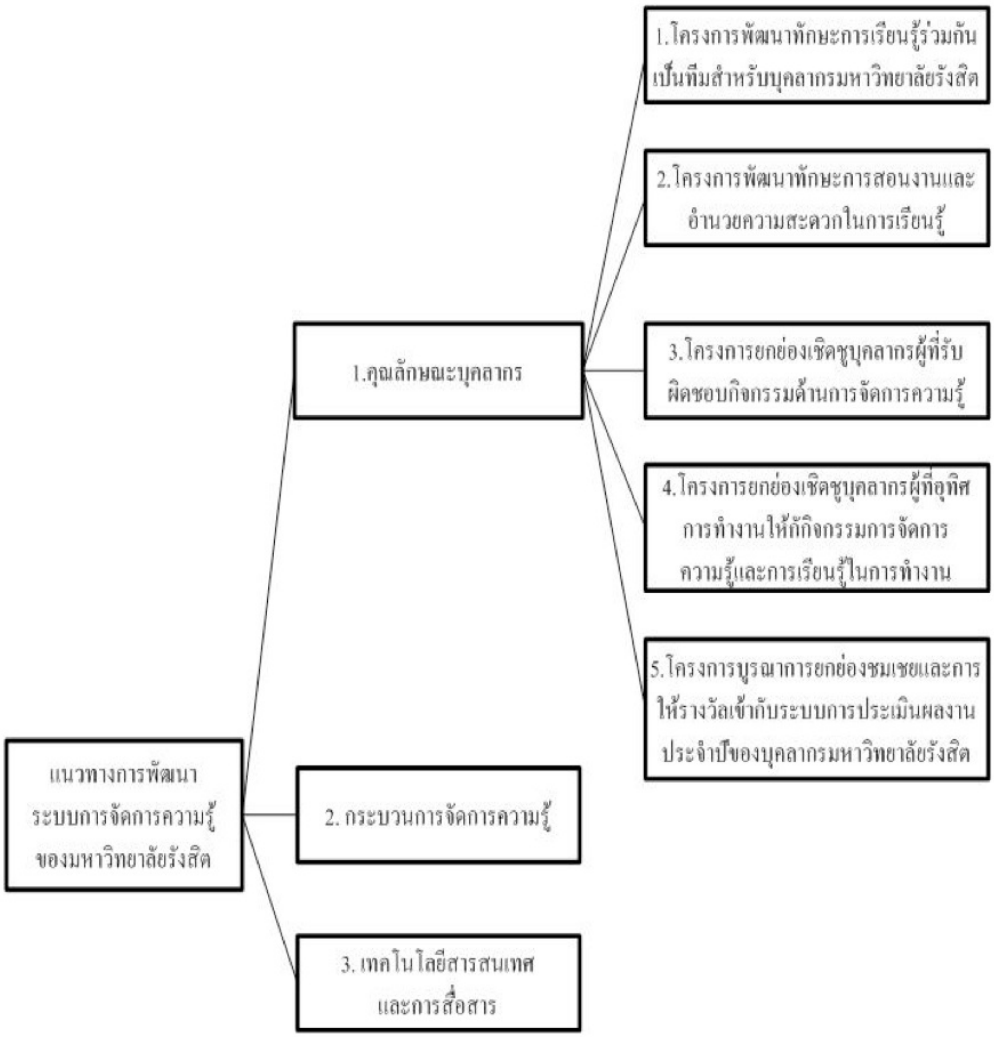
ผลจากการศึกษา พบว่า สภาพเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิตภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (= 2.41) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกด้านคือ ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ และด้านเทคโนโลยีเพิ่มพูนการเรียนรู้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมี “โครงการพัฒนาคลังความรู้เชิงประสบการณ์และการทำงานที่เป็นเลิศของบุคลากร” รวมทั้ง “โครงการพัฒนาระบบฐานความรู้ (Knowledge-based Systems) เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร” “โครงการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์” “โครงการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการสื่อสารการจัดการความรู้” และ “โครงการพัฒนาเว็บบล็อกเพื่อการสื่อสารการจัดการความรู้” ซึ่ง Abell and Oxbrow (2001) บุญส่ง หาญพานิช (2546) และวรวรรณ วาณิชย์เจริญชัย (2548) ที่กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรสมัยใหม่ และเป็นตัวเอื้อที่สำคัญ (key enabler) ขององค์กรที่มีสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับความรู้ รวมทั้งยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าวมาใช้ในการจัดเก็บ สืบค้น สื่อสาร และถ่ายโอนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต

ผลจากการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต” ในตอนนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอแผนงาน/โครงการ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต ประกอบด้วย 3 แผนใหญ่ ดังนี้ แผนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านบุคลากร แผนพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านกระบวนการจัดการความรู้ แผนพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยี ซึ่งสามารถสรุปเป็นโครงการได้ทั้งสิ้น 26 โครงการ รายละเอียดมีดังนี้



รูปที่ 5.1 แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต



รูปที่ 5.2 แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต ด้านคุณลักษณะของบุคลากร

1. แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ด้านบุคลากร ประกอบด้วย 5 โครงการย่อย ดังนี้

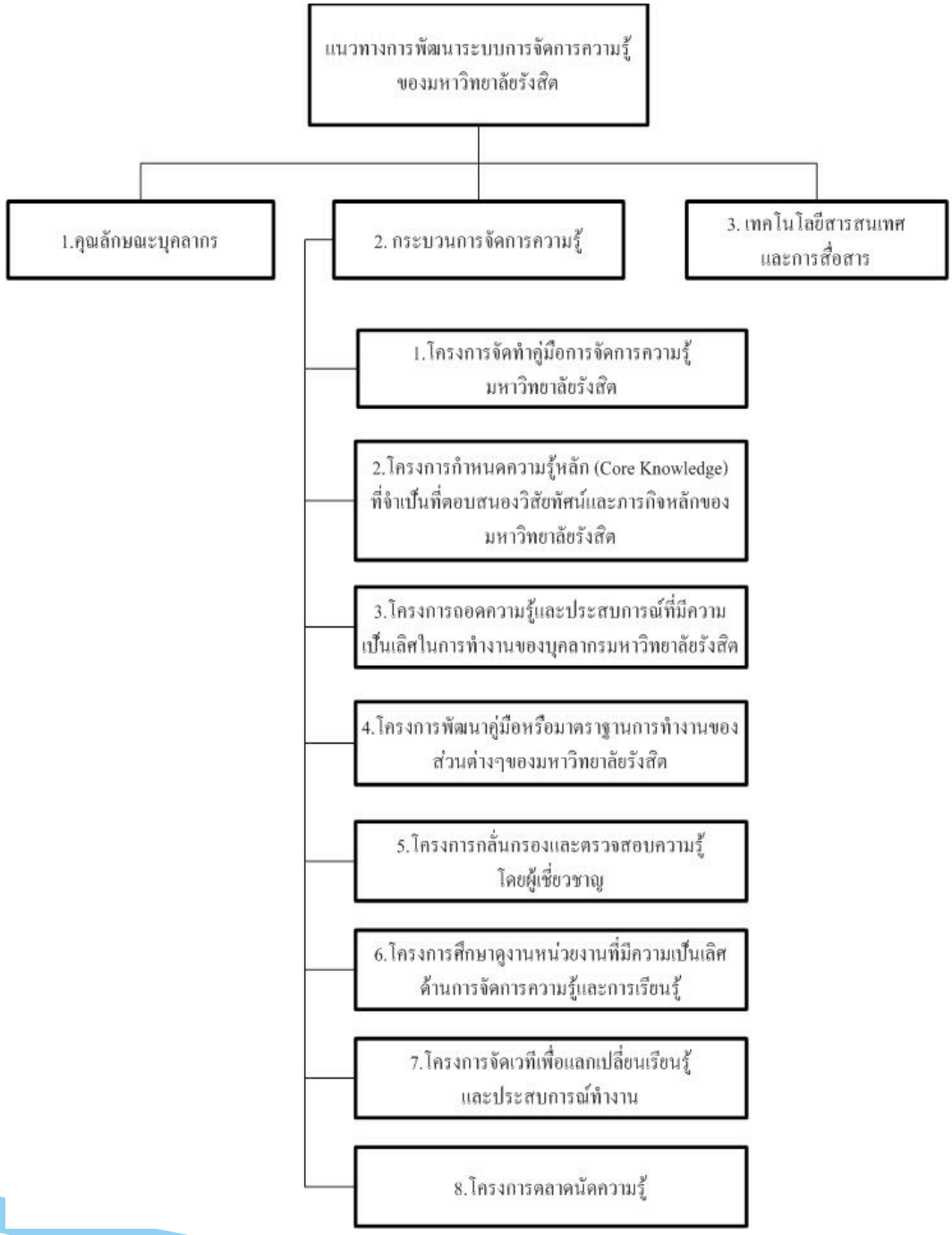
โครงการ : 1. โครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 2. โครงการพัฒนาทักษะการสอนงานและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้สำหรับหัวหน้างาน มหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 3. โครงการยกย่องเชิดชูบุคลากรผู้ที่รับผิดชอบกิจกรรมด้านการจัดการความรู้

โครงการ : 4. โครงการยกย่องเชิดชูบุคลากรผู้ที่อุทิศการทำงานให้กับกิจกรรมการจัดการความรู้และ การเรียนรู้ในการทำงาน

โครงการ : 5. โครงการบูรณาการการยกย่องชมเชยและการให้รางวัลเข้ากับระบบการประเมินผลงานประจำปีของบุคลากร มหาวิทยาลัยรังสิต



รูปที่ 5.3 แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต ด้านกระบวนการการจัดการความรู้

2. แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 8 โครงการย่อยดังนี้

โครงการ : 1. โครงการจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 2. โครงการกำหนดความรู้หลัก (Core Knowledge) ที่จำเป็นที่ตอบสนองวิสัยทัศน์และภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 3. โครงการถอดความรู้และประสบการณ์ที่มีความเป็นเลิศในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยรังสิต

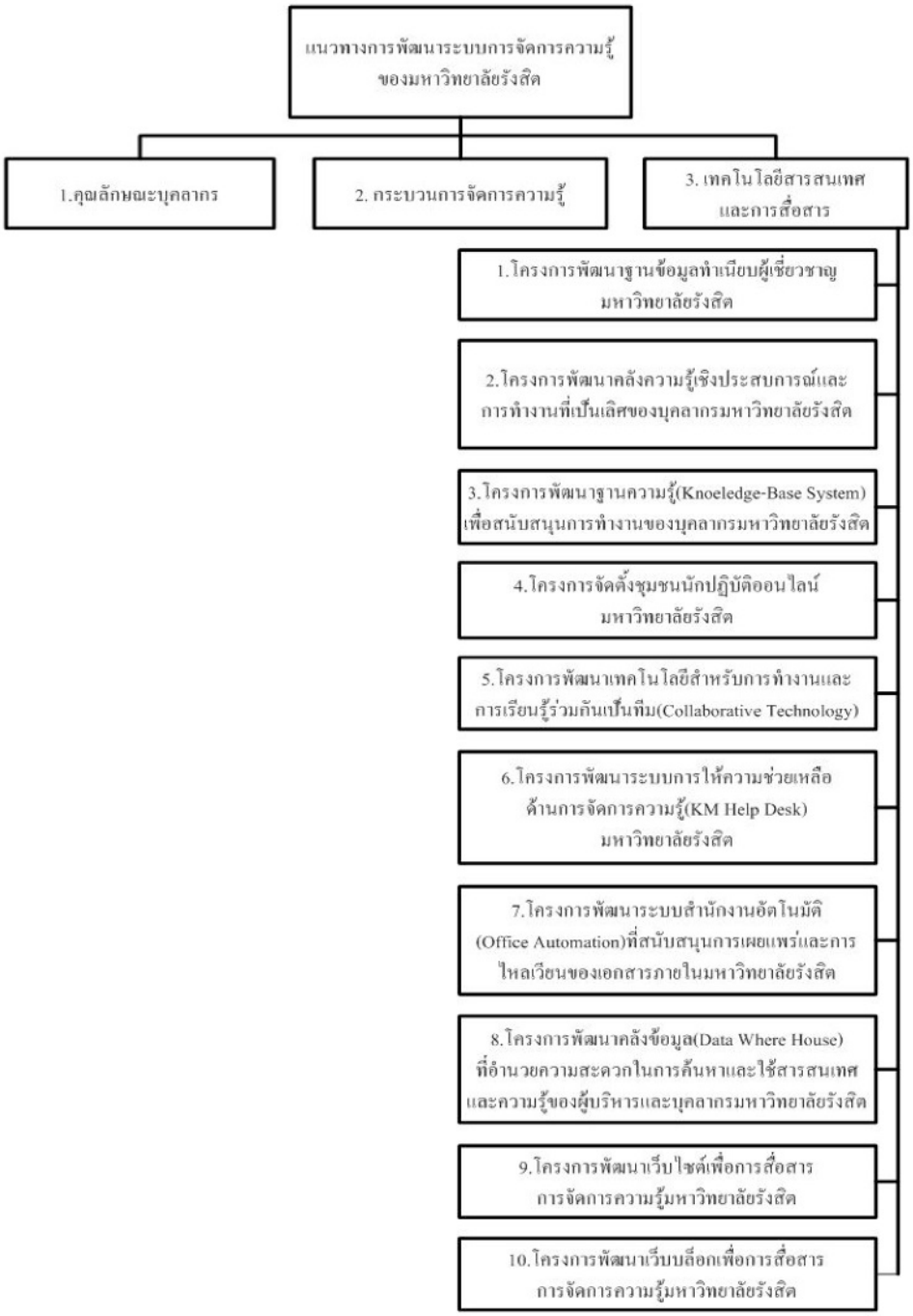
โครงการ : 4. โครงการถอดความรู้และประสบการณ์ที่มีความเป็นเลิศในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 5. โครงการกลั่นกรองและตรวจสอบความรู้โดยผู้เชี่ยวชาญ

โครงการ : 6. โครงการศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศด้านการจัดการความรู้และการเรียนรู้

โครงการ : 7. โครงการจัดเวทีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์การทำงาน

โครงการ : 8. โครงการตลาดนัดความรู้



รูปที่ 5.4 แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้

3. แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย 10โครงการย่อยดังนี้

โครงการ : 1. โครงการพัฒนาฐานข้อมูลทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 2. โครงการพัฒนาคลังความรู้เชิงประสบการณ์และการทำงานที่เป็นเลิศของบุคลากรมหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 3. โครงการพัฒนาระบบฐานความรู้ (Knowledge-based Systems) เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 4. โครงการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์ มหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 5. โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการทำงานและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Collaborative Technology)

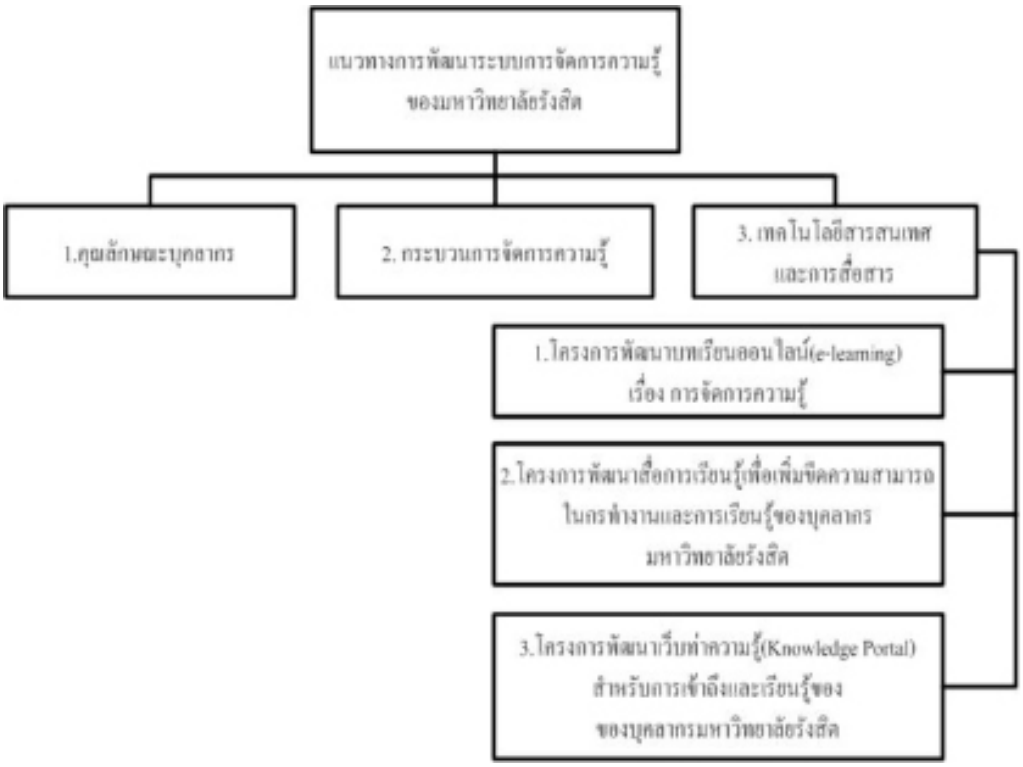
โครงการ : 6. โครงการศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศด้านการจัดการความรู้และการเรียนรู้

โครงการ : 7. โครงการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ที่สนับสนุนการเผยแพร่ และการไหลเวียนของเอกสารภายในมหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 8. โครงการพัฒนาคลังข้อมูล (Data warehouse) ที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาและใช้สารสนเทศและความรู้ของผู้บริหารและบุคลากรมหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 9. โครงการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการสื่อสารการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 10. โครงการพัฒนาเว็บบล็อกเพื่อการสื่อสารการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยรังสิต



รูปที่ 5.5 แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้

4. แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้ ประกอบด้วย 3 โครงการย่อยดังนี้

โครงการ : 1. โครงการพัฒนาบทเรียนออนไลน์ (e-Learning) เรื่อง “การจัดการความรู้”

โครงการ : 2. โครงการพัฒนาสื่อการเรียนรู้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานและการเรียนรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรังสิต

โครงการ : 3. โครงการพัฒนาเว็บท่าความรู้ (Knowledge Portal) สำหรับการเข้าถึงและเรียนรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรังสิต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

ผู้วิจัยขอนำเสนอแนวทางการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติเพื่อให้การจัดการระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิตประสบความสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยจำเป็นต้องมีแผนการดำเนินงานหลักๆ 3 แผนงานดังนี้

1.1 แผนงานพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เป็นแผนงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย รังสิตให้เป็นผู้ที่เรียนรู้และสามารถใช้ความรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการทำงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization - LO) ตามเป้าหมายการพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งมีโครงการหลักๆ คือ “โครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม” และ “โครงการพัฒนาทักษะการสอนงานและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้สำหรับหัวหน้างาน”

1.2 แผนงานพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ เป็นแผนงานที่มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้และบูรณาการ กระบวนการจัดการความรู้เข้าสู่งานประจำ โดยผ่านการดำเนินกิจกรรมในโครงการหลักๆ ดังนี้ “โครงการกำหนดความรู้หลัก (Core Knowledge) ที่จำเป็นที่ตอบสนองวิสัยทัศน์และภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยรังสิต” “โครงการถอดความรู้และประสบการณ์ที่มีความเป็นเลิศในการทำงาน” “โครงการพัฒนาคู่มือหรือมาตรฐานการทำงาน” และ “โครงการจัดเวทีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์การทำงาน”

1.3 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้และการเรียนรู้เป็นแผนงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบและเครื่องมือเพื่อรองรับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งนี้โดยมีโครงการหลักๆ ดังนี้ “โครงการพัฒนาฐานข้อมูลทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ” “โครงการพัฒนาคลังความรู้เชิงประสบการณ์และการทำงานที่เป็นเลิศ” “โครงการ

พัฒนาระบบฐานความรู้เพื่อสนับสนุนการทำงาน” “โครงการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์” และ “โครงการพัฒนาเว็บบล็อกเพื่อการสื่อสารการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต” เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาสภาพหรือระดับวัฒนธรรมการเรียนรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยรังสิตต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่ได้จากการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรังสิต

บรรณานุกรม

กานต์สุดา มาฆะศิรานนท์. **การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

กีรติ ยศยิ่งยง. **การจัดการความรู้ในองค์การและกรณีศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ ก๊อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด, 2549.

เกล็ดนที ไชยชนะ. การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ : **กรณีศึกษาวิทยาลัยการอาชีพ ศรีขรภูมิ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์, ภาควิชาคอมพิวเตอร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.

จิรัชฌา วิเชียรปัญญา. การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ.วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษาคณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์. **การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ กับระบบการจัดการความรู้.**ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะบรรณารักษ์ศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547.

ฉลาด จันทรสมบัติ. **การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้องค์กรชุมชน.**ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

ชวลิต ศุภศักดิ์ธำรง.ความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์การและผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

ชัชชญา โสนะมิตร.**การพัฒนาระบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานพัฒนาวิชาการ โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, **การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ต , 2548.

ฐิติพร อาจชนะ. **การจัดการความรู้เพื่อการเรียนรู้ขององค์กรกรณีศึกษา : บริษัททรูคอปอเรชั่นจำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548.

เตือนใจ รักษาพงศ์. **การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม**. ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.

ธนาวรรณ ไพศาลพานิช.**การพัฒนาระบบการจัดการความรู้สำหรับงานสารบรรณสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังบนเครือข่ายอินทราเน็ต.**วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2550.

บุญดี บุญญากิจ. **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.**กรุงเทพฯ:จิรวัฒน์เอ็กซ์เพรส,2548.

บุญส่ง หาญพานิช. **การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

พรธิดา วิเชียรปัญญา. **การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้.** กรุงเทพฯ, เอ็กซ์เปอร์เน็ต, 2547.

พรพิมล หรรษาภิรมย์โชค. **การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ.**วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต." ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

รัชดา จิตรเสรี. **การจัดการความรู้ในองค์การ กรณีศึกษา บริษัทบางกอกแร้นช์ จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) โครงการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

วรวรรณ วาณิชย์เจริญชัย. **การพัฒนาระบบการสร้างความรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับอาจารย์พยาบาลในสถาบันอุดมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

วรวรรณ โชติสวัสดิ์. **การจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัทเมดิทอป จำกัด.** สารนิพนธ์หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

วลัยพร หวันทา และคนอื่นๆ. **ปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ของการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาฝ่ายบำรุงรักษาโยธา บริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน) .** ปริญญาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสน ศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2548.

วิจารณ์ พานิช. **การจัดการความรู้กับการบริหารราชการไทย.** กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมความรู้เพื่อสังคม. 2548.

วิจารณ์ พานิช. **การจัดการความรู้ : ฉบับนักปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ, 2548.

สมชาย นำประเสริฐ. **เทคโนโลยีการจัดการความรู้.** สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.ku.ac.th/e-magazine46/it/knowledge.html/. ตุลาคม 2553

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. **"การจัดการความรู้"** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://www.kmi.or.th/, มกราคม 2552.

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. **"วิธีดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร ตามแนวทางของ Nonaka & Takeuchi" [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.kmi.or.th/kmi-articles.html., มกราคม 2552.**

สวรส บัวมีธูป. **การจัดการความรู้ในองค์กร : กรณีศึกษาการประปานครหลวง.**ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.

สุรัตน์ ดวงชาทม. การพัฒนาสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2.วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น,2549.

อำนวย เถาตระกูล. **การพัฒนารูปแบบการบริหารความรู้ในสถาบันการอาชีวศึกษาไทย.** ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม, 2550.

อภิญญา สุดา. **การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารโรงเรียนในโครงการโรงเรียนต้นแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาการเรียนรู้.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

American Productivity and Quality Center APQC. **Knowledge Management: Consortium Bench marking Study.** Houston : APQC, 1996.

Choi, Y.S. **An Empirical Study of Factors Effecting Successful Implementation of Knowl edge Management**. Ph.D.Dissertation, University of Nebraska, Lincoln, NE., 2000.

Holsapple, C., and Joshi, K.D. **Search of a Descriptive Framework for Knowledge Management: Preliminary Delphi Results**. College of Business and Economics, University of Kentucky, 1988

Holsapple, C.W., and Joshi, K.D. **Understanding Knowledge Management Solutions: the Evolution of Frameworks in Theory and Practice. : 222-241 In Barnes,** Stuart. Knowledge Management Systems: Theory and Practice. London:

Marquardt, Michael J. **Building the Learning Organization : Mastering the 5 Element for Corporate Learning.** 2nd ed, 2002.

Nonaka, I. A "Dynamic Theory of organization knowledge creation". Organizational Science, 1994.

O'Dell, C., and Grayson, C.J. **If we Only Knew what You Know.** The Free Press, 1998.

Probst, G., Steffen, R. and Kai, R. **Management Knowledge building blocks for success.** New York: John Wily & Sons, 2001.

Senge, P. **The Fifth Discipline :The Art and Practice of the Learning Organization.** Currency/ Doubleday, 1990.