

บทความวิจัย

การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สิทธิชัย แพงทิพย์*, มธุรส จงชัยกิจ**

*นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*Corresponding author: e-mail: spangtip@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบและรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) ศึกษาผลการใช้ระบบการจัดการความรู้ฯ วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน กพร. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่พนักงานอาจารย์ทั้งหมดของคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 66 คน เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบฟอร์มสำหรับจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานก.พ.ร. ต้นแบบสตอรี่บอร์ดสำหรับเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ (สิทธิพงษ์และมธุรส, 2560) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการประเมินเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อเว็บไซต์ระบบฯ และแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดในการประชุมสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเขียนเรียงเรียงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระบบการจัดการความรู้ในรูปแบบเว็บไซต์ ที่URL: <https://edu.yru.ac.th/km/#> ได้รับการออกแบบตามแผนการจัดการความรู้ ซึ่งผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ และผู้บริหารสูงสุด ประกอบด้วย 5 เมทริกซ์ คือ หน้าแรก คลังความรู้ ผลผลิตKM เครื่องมือ และเกี่ยวกับเรา ผู้เชี่ยวชาญด้านไอซีทีเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่กับเว็บไซต์ระบบฯ ในด้านเนื้อหา การนำเสนอ องค์ประกอบ และเทคโนโลยีที่ใช้ 2) ประชากรมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ สอดคล้องกันในระดับมาก ทั้งด้านเนื้อหาและการนำเสนอ และด้านองค์ประกอบและเทคโนโลยีที่ใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.21 และ 4.21 ตามลำดับ 3) รูปแบบการจัดการความรู้ ของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผ่านการประเมินและสังเคราะห์ มาเป็นลำดับโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และประชากร มีปัจจัยความสำเร็จและองค์ประกอบที่ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เครื่องมือ/บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ผลผลิตตามแผนการจัดการความรู้คู่กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย คลังความรู้ชุดแจ้ง เรื่อง Active Learning และการวิจัยในชั้นเรียน และผลผลิตจากกิจกรรม CoP คือ เอกสารแสดงแนวทางการจัดการเรียนการสอน และ การทำวิจัย

คำสำคัญ: รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, ระบบการจัดการความรู้, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

RESEARCH

Development of Knowledge Management Model at the Faculty of Education of Yala Rajabhat University, Using Information and Communication Technology

Sittichai Pangtip*, Maturos Chongchaikit**

* Student of Doctor, Department of Curriculum and instruction, Faculty of Education, Kasetsart University.

** Asst. Prof. Dr. of Curriculum and instruction, Faculty of Education, Kasetsart University.

Abstract

The purposes of the research on “Development of Knowledge Management Model at the Faculty of Education, Yala Rajabhat University Using Information and Communication Technology” were to 1) develop the Knowledge Management System and the KM Model using ICT; and 2) study the usage of the Knowledge Management System. The research were conducted in 3 phases according to the KM Process suggested by the OPDC. The population consisted of 66 lecturers and staffs in the faculty. The research instruments were as follows: the OPDC forms for the developing KM Action Plan; the storyboard prototype for KMS website (Sitthipong and Maturos, 2560); the opinion questionnaire on the KMS evaluation for the ICT experts; the opinion and satisfaction questionnaires for the population, and the open-ended focus group interview. The data were analyzed using percentage, $\bar{x}$, SD. and descriptive narration.

The findings showed that 1) the Knowledge Management System Using ICT, in a form of website at the URL: <https://edu.yru.ac.th/km/#> , consisting of 5 main menus: HOME, KM Asset, KM Product, KM Tools and About Us, was designed according to the KM Action Plan that was approved by the KM experts and the CKO. The ICT experts were mostly agreed with the content, the presentation, the components and the used technology of the KMS; 2) After the usage of the KMS, the population showed a high level of agreement for the content and the presentation at 4.21. Their satisfaction was also at a high level (4.21) for the components and the used technology; and 3) the KM Model Using ICT, gradually evaluated and synthesized by KM experts, ICT experts and the population showed the success factors and components consisting of administrators leadership, ICT tools and services, KM Action Plan developed along with the CMP in every step and the KM products: the explicit knowledge base and the documents from CoP activities on Active Learning and Classroom Research.

Keywords: knowledge management model using ICT, knowledge management system, Faculty of Education, Yala Rajabhat University

บทนำ

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (2560-2564) ประกอบด้วยกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ได้แก่ 1) ออกแบบและพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านวิชาการเพื่อการเรียนรู้ที่มีศักยภาพโดยเน้นการมีส่วนร่วมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการศึกษา 2) ออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้โดยเน้นการบูรณาการ องค์ความรู้ของท้องถิ่นและองค์ความรู้ที่เป็นสากลสู่การพัฒนาตนเอง สังคม ประเทศชาติและนานาชาติ 3) ส่งเสริมการสร้างสรรค่นวัตกรรมสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและผลงานวิจัยสู่ท้องถิ่น 4) ส่งเสริมสนับสนุนการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมไทย 5) ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการคณะ ปัจจุบัน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาได้ดำเนินการให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร โดยได้พิจารณา เรื่อง การพัฒนาการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เนื่องจากสอดคล้องกับพันธกิจหลักในการผลิตบัณฑิต และมีคะแนนความต้องการสูงสุดในแผนพัฒนาบุคลากร รวมถึงมีความสอดคล้องกับประเด็นการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

แนวคิดด้านการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน พบว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการพัฒนาคน องค์กรและชุมชนเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยต้องดำเนินการให้ถูกต้อง สอดคล้องกับบุคคลและเวลา มีการดำเนินกิจกรรม ที่ได้แก่ การเก็บรวบรวมความรู้ผ่านกระบวนการสร้างความรู้ การเผยแพร่และแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ ยกระดับความรู้และ การใช้ประโยชน์ความรู้ร่วมกันในการแก้ปัญหา การวางแผนกลยุทธ์ และการตัดสินใจในองค์กรโดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้บรรลุผลมีการพัฒนาระบบการจัดการ **ข้อมูลไปสู่สารสนเทศให้เกิดเป็นความรู้และปัญญา**ในที่สุด ความรู้ที่มุ่งให้มีการจัดการ แบ่งออกเป็นสองประเภทใหญ่ คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ซึ่งความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่เขียนอธิบายออกมาเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือหนังสือ ตำรา เว็บไซต์ เป็นต้น ส่วนความรู้ฝังลึก คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนที่ยังไม่ได้ถอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบางครั้งไม่สามารถถอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ความรู้ที่สำคัญส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นความรู้ฝังลึกอยู่ในคนทำงานและผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง จึงต้องอาศัยกลไกการจัดการความรู้ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คนได้พบกันสร้างความไว้วางใจกันและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันและกัน ความรู้ชัดแจ้งเป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดและแบ่งปันง่าย ส่วนความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และเป็นอัตวิสัย (Subjective) มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนบุคคล เช่น วิจารณ์ญาณ วัฒนธรรมองค์กร ทักษะความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ ความรู้ยังมีลักษณะไม่ชัดแจ้งมากเท่าไร การถ่ายทอดความรู้ยิ่งกระทำได้ยากเท่านั้น ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทั้งสองประเภท เป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ และต้องอาศัยซึ่งกันและกัน ความรู้แบบฝังลึกเป็นส่วนประกอบของความรู้ทั้งหมด ที่สามารถแปลงให้เป็นความรู้แบบชัดแจ้งโดยการสื่อสารด้วยคำพูดการจัดการความรู้จึงเป็นการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การสืบค้นความรู้และจัดเก็บ การถ่ายทอดและนำความรู้ไปใช้ โดยนิยมให้การจัดการความรู้ทั้งมวล สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบายและกลยุทธ์ของหน่วยงานหรือองค์กร โดยนำข้อมูลข่าวสารและความรู้ในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งความชำนาญในแต่ละบุคคลมาจัดการเพื่อร่วมแบ่งปัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทุกคนสามารถสืบค้น ถ่ายโอนและแบ่งปันความรู้ของตน ให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันใน

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของคณะ จนเกิดเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Learning) และองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) (Nonaka and Takeuchi, 1995)

จากการที่คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไปบ้างแล้วบางส่วน จึงต้องการ ศึกษาและพัฒนาเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยทั้งในด้านของการจัดการความรู้และการนำเสนอผล ซึ่งผลการวิจัยจำนวนมาก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Hafeez-Baig and Gururajan, 2012; Ofori-Dwumfuo and Kommei, 2013; ธงไชย สุรินทร์วรารุง, 2555; กัตติกา ศรีมหาโร, 2555) ล้วนสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ ตั้งแต่การส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้อย่างเพิ่มพูนในสถาบันอุดมศึกษา จนถึงการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นในกระบวนการและวิธีการจัดการความรู้ จากที่กล่าวมาเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนวคิดการวิจัย เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เกิดองค์ความรู้ในด้านปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ในองค์กร การจัดทำระบบการจัดการความรู้ และการประเมินผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบและรูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาผลการใช้ระบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีดำเนินงานวิจัย ให้เป็นการประสานแนวทางการทำวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เข้ากับแนวปฏิบัติด้านกระบวนการจัดการความรู้ของ ก.พ.ร. (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ) ซึ่งกำหนดไว้ 7 ขั้นตอน ด้วยการนำขั้นตอนเหล่านั้นมาจัดกลุ่ม เพื่อดำเนินงานวิจัยให้ได้ผลผลิตของการจัดการความรู้เป็น 3 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 การจัดทำแผนการจัดการความรู้ และคลังความรู้ ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้ ขั้นที่ 1 การบ่งชี้ความรู้ ขั้นที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ และ ขั้นที่ 3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

ส่วนที่ 2 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้ ขั้นที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ขั้นที่ 5 การเข้าถึงความรู้ และ ขั้นที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

ส่วนที่ 3 การประเมิน และสังเคราะห์ สรุป รูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้ ขั้นที่ 7 การเรียนรู้โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากร ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่จะเข้ามาศึกษาและใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 66 คน ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา คือ คณบดี จำนวน 1 คน และรองคณบดี จำนวน 3 คน รวมจำนวน 4 คน 2) อาจารย์ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 50 คน และ 3) เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 12 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยส่วนที่ 1

1. เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร.ฯ สำหรับการดำเนินงานตามขั้นตอนของการจัดทำแผนการจัดการความรู้
2. แบบประเมินแผนการจัดการความรู้สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้
3. แหล่งความรู้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้าน การจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning และ การทำวิจัยในห้องเรียน (Classroom Research)

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยส่วนที่ 2

1. ต้นแบบสตอรี่บอร์ดเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ จากงานวิจัยของ พ.ต.ท.สิทธิพงศ์ ศรีเลอจันทร์ (สิทธิพงศ์ และมธุรส, 2560)
2. ร่างเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ URL: <https://edu.yru.ac.th/km/#>
3. แบบสอบถามความคิดเห็น และความพึงพอใจที่มีต่อร่างเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ สำหรับประชากร เป็นแบบประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 82-83) ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อร่างเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ด้านเนื้อหาและการนำเสนอ และ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อร่างเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ ด้านองค์ประกอบและเทคโนโลยีที่ใช้ โดยมีวิธีสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับจุดประสงค์ในการประเมิน (ทิวต์ลั มณีโชติ, 2552 : 181) ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปแสดงว่า ข้อคำถามนั้นตรงจุดประสงค์ใช้ได้ ส่วนเนื้อหาที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ลงมาเป็นเนื้อหาที่ต้องปรับปรุงหรือตัดออก

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยส่วนที่ 3

1. เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ URL: <https://edu.yru.ac.th/km/#>
2. แบบบันทึกความคิดเห็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) พร้อมประเด็นคำถามเพื่อการประเมินสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
3. ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อเว็บไซต์ระบบการจัดการ

4.ความรู้ ผลผลิตของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย แผนการจัดการความรู้ เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ พร้อมคลังความรู้จัดแจ้ง และ ผลผลิตจากกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ด้านการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning และ การทำวิจัยในชั้นเรียน

วิธีดำเนินงาน

ผู้วิจัย ดำเนินงานวิจัย ใน 3 ส่วนหลัก ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์จัดทำแผนการจัดการความรู้และคลังความรู้จัดแจ้ง ประกอบด้วย การดำเนินงาน ครอบคลุม 3 ชั้นแรกของกระบวนการจัดการความรู้ ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. คือ ขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ได้แก่ แผนการจัดการความรู้ และ คลังความรู้จัดแจ้งของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยผู้วิจัยจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ร่วมกันค้นหาความรู้ความสามารถหลักของของบุคลากรในหน่วยงานและความรู้ที่ต้องการจำเป็น โดยใช้ประเด็นการพิจารณาที่ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร วางแผนการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ จัดทำชุดแบบสอบถามสำหรับประชากรเพื่อสำรวจรวบรวมข้อมูลนำมากำหนดขอบเขต องค์กรประกอบ กระบวนการและวิธีการจัด การความรู้ตามรูปแบบของร่างแผนการจัดการความรู้ และคัดเลือกตัววิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายให้ความรู้แก่ประชากรให้ได้แนวทางในการบ่งชี้องค์ความรู้ที่ต้องการ จากนั้น ดำเนินการจัดทำข้อมูล ร่างแผนการจัดการ ความรู้ด้วยแบบฟอร์มของสำนักงาน ก.พ.ร.๗ แบบฟอร์มที่ 1 – 3 เพื่อให้ได้ข้อมูลการบ่งชี้ความรู้ ประกอบด้วย 1) บทสรุปผู้บริหาร 2) ขอบเขต KM (KM Focus Areas) และ 3) เป้าหมาย KM (Desired State) ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและแสวงหาความรู้ที่มีอยู่เดิมเพื่อรักษาไว้ กำจัดความรู้ที่ใช้อยู่ไม่ได้แล้วรวมถึงแสวงหาความรู้ใหม่จากภายนอก เพื่อให้ได้ผลผลิตคือคลังความรู้จัดแจ้ง พร้อมทั้งดำเนินการจัดความรู้ให้เป็นระบบโดยกำหนดสิ่งสำคัญ ที่จะจัดเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประกอบด้วยคลังความรู้ที่มีอยู่เดิมและคลังความรู้ใหม่ รวมถึงโครงสร้างระบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ สำหรับจัดเก็บและนำเสนอคลังความรู้จัดแจ้งเพื่อดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในขั้นที่เหลือนต่อไป

ส่วนที่ 2 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประกอบด้วย การดำเนินงานครอบคลุมกระบวนการจัดการความรู้ ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. คือขั้นที่ 4 ขั้นที่ 5 และขั้นที่ 6 เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ได้แก่ 1) ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ผ่านการประเมินลองใช้ และ 2) ผลผลิตจากกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) โดยผู้วิจัยร่วมกับคณะกรรมการ การจัดการความรู้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำหรับกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อส่งมอบความรู้ไปยังผู้รับ คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ให้แบ่งกลุ่มกันทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเว็บไซต์ระบบที่ได้จัดทำขึ้น โดยใช้เครื่องมือและบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้จัดให้ไว้บนระบบ จนได้ผลผลิตตามแผนจากนั้นจึงให้ประชากรตอบแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ แล้วเก็บรวบรวมผลมาสรุปไว้ใช้ในส่วนที่ 3

ส่วนที่ 3 การประเมิน สังเคราะห์ สรุป รูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการดำเนินงานครอบคลุม ขั้นที่ 7 การเรียนรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร.๑ โดยผู้วิจัยจัดการประชุมแบบ Focus Group ร่วมกับตัวแทนของประชากรเพื่อประเมิน อภิปราย และสังเคราะห์ สรุปรูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ และร่วมกับคณะกรรมการจัดการความรู้กำหนดการดำเนินงานเพื่อพัฒนาให้เกิดวงจรการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ ด้วยการนำผลผลิตจาก กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) มาตรวจสอบประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญในองค์กร ก่อนนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ระบบให้ประชากรเรียนรู้ โดยมีแบบสอบถามออนไลน์สำหรับติดตามผลการเรียนรู้ และส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานอย่างกว้างขวาง สม่่าเสมอ ผ่านระบบการจัดการความรู้ที่จัดทำขึ้น จนนำไปสู่การเป็นวงจรหมุนเวียนในการสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ที่ยั่งยืนในองค์กร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินงานวิจัยส่วนที่ 1 ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการความรู้ทั้งหมดด้วยตนเอง จากเอกสาร ตำรา แหล่งข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องบนระบบอินเทอร์เน็ต จากรายงานการประชุม และแบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่มของประชากรในตำแหน่งเลขานุการทีมงาน KM ร่างคู่มือการจัดการความรู้ และร่างแผนการจัดการความรู้ ข้อมูลผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญภายในหน่วยงานและจากผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งผลการวิพากษ์ของคณะกรรมการจัดการความรู้

ในการดำเนินงานวิจัยส่วนที่ 2 ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการความรู้ทั้งหมดด้วยตนเอง จากเอกสาร ตำรา แหล่งข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องบนระบบอินเทอร์เน็ต จากรายงานการประชุม และแบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่มของประชากรในตำแหน่งเลขานุการทีมงาน KM ร่างคู่มือการจัดการความรู้ และร่างแผนการจัดการความรู้ ข้อมูลผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญภายในหน่วยงานและจากผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งผลการวิพากษ์ของคณะกรรมการจัดการความรู้ รวมถึง การใช้ร่างระบบการจัดการความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชากร

ในการดำเนินงานวิจัยส่วนที่ 3 ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด ผลการประเมิน อภิปราย และสังเคราะห์สรุป รูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการประชุมแบบ Focus Group ของคณะกรรมการจัดการความรู้ ร่วมกับตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการเขียนสรุปเป็นความเรียงเชิงพรรณนา โดยมีเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้ ที่พัฒนาขึ้น

ผลการวิจัย

1. แผนการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นแผนการจัดการความรู้ที่ได้รับการจัดทำภายใต้แนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอนของสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย 1) บทสรุปผู้บริหาร และประกาศแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO พร้อมรายละเอียดและหน้าที่รับผิดชอบ 2) การกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desired State) ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพอาจารย์ด้านรูปแบบการเรียนการสอนและด้านการทำวิจัย โดยขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่เลือกดำเนินการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559-2560 มีเป้าหมาย KM (Desired State) 3 เป้าหมาย คือ 1) บุคลากรของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาได้รับการพัฒนาให้มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning ผ่านคลังความรู้ชุดแจ้งบนระบบการจัดการความรู้ 2) บุคลากรของคณะครุศาสตร์ ได้รับการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำวิจัยในชั้นเรียนผ่านคลังความรู้ชุดแจ้งบนระบบการจัดการความรู้ และ 3) บุคลากรของคณะครุศาสตร์สามารถใช้งานเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้นเพื่อทำกิจกรรมตามกระบวนการ KM ได้ในทุกขั้นตอน 3) การประเมินองค์ตนเองในเรื่องการจัดการความรู้ใน 5 หมวด พร้อมด้วยการสรุปผลการประเมินตนเอง และปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) สรุปได้ว่า คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ยังไม่มีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ ผู้บริหารของคณะมีภาวะผู้นำด้านการจัดการความรู้ ให้ความสำคัญและสนับสนุน แต่ยังคงขาดการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีวัฒนธรรมองค์กรด้านการจัดการความรู้ รวมถึงเครื่องมือบริการพื้นฐานทางไอซีที อย่างเช่น เว็บไซต์ แอปไลน์ และอีเมล แต่ยังคงขาดในส่วนของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และ การวัดผลการจัดการความรู้ยังไม่ได้จัดทำในรูปแบบที่ชัดเจน

2. คลังความรู้ชุดแจ้งด้านการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ทางรูปแบบการเรียนการสอนและการทำวิจัย แบ่งเป็น 1) คลังความรู้ที่องค์กรมีอยู่ (ความรู้เดิม) ประกอบด้วย หัวข้อ นโยบายและยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์และพันธกิจ ตัวอย่างโครงการ/กิจกรรม และตัวอย่างสื่อ/แหล่งทรัพยากร และ 2) คลังความรู้ที่แสวงหาเพิ่ม (ความรู้ใหม่) ประกอบด้วย คลังความรู้ย่อย 2 ด้าน คือ คลังความรู้ด้านการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ทางรูปแบบการเรียนการสอน หัวข้อความรู้ การจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning และคลังความรู้ ด้านการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ทางการทำวิจัย หัวข้อความรู้ การวิจัยในชั้นเรียน มีแหล่งความรู้และสื่อ ประกอบด้วย สื่อ ประเภทเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) วิดีโอบนยูทูป (YouTube) และเว็บไซต์ (Website)

3. เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีโครงสร้างประกอบด้วยเมนูหลักจำนวน 5 เมนู ได้แก่ เมนู HOME เมนูคลังความรู้ เมนูผลิตภัณฑ์ เมนูเครื่องมือ และ เมนูเกี่ยวกับเรา ตั้งอยู่ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ URL: <http://edu.yru.ac.th/knowledge/> โดยมีผลการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชากร พบว่า ประชากร มีความเห็นด้วยและพึงพอใจต่อเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ตามรายการประเมินด้านเนื้อหาและการนำเสนอ เฉลี่ยรวมในระดับมาก ($\bar{x}=4.21$, S.D.=0.01) โดยมีค่าเฉลี่ยสำหรับเมนูหลักทั้ง 4 คือ เมนูหลัก 1: หน้าแรก เมนูหลัก 2: คลังความรู้ เมนูหลัก 3: ผลิตภัณฑ์ KM และเมนูหลัก 4:

เกี่ยวกับเรา คิดเป็น 4.17, 4.21, 4.20 และ 4.21 ตามลำดับ และ มีความเห็นด้วยและพึงพอใจตามรายการประเมินด้านองค์ประกอบและเทคโนโลยีที่ใช้ เฉลี่ยรวมในระดับมาก ($\bar{x}=4.21$, $S.D=0.01$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านองค์ประกอบและด้านเทคโนโลยีที่ใช้ คิดเป็น 4.18 และ 4.25 ตามลำดับ

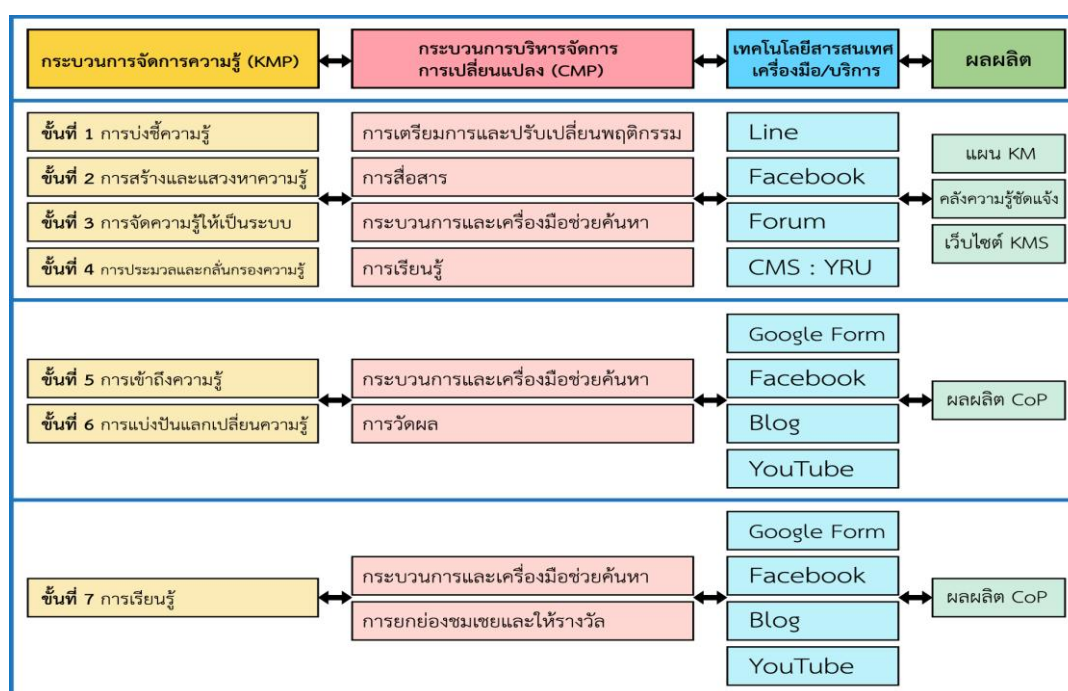
4. ผลผลิตจากการดำเนินงานกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ของประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่มตามขอบเขตและเป้าหมาย KM คือ การพัฒนาศักยภาพอาจารย์ด้านรูปแบบการเรียนการสอนและด้านการทำวิจัยผ่านการใช้เครื่องมือและบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ฟอรัม (forum) บนเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ รวมทั้ง เทคโนโลยีสารสนเทศเสริมอื่นๆ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ 1) เอกสารแนวทางการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบ Active Learning และ 2) เอกสารแนวทางการทำวิจัยในชั้นเรียน (Classroom Research)

5. รูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เป็นรูปแบบที่มีการจัดการความรู้ได้อย่างสอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร.โดยมีองค์ประกอบสำคัญครบถ้วน คือ 1) มีการใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KMP) ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร.ทั้ง 7 ขั้นตอน และ 2) มีการใช้กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (CMP) ครบทั้ง 6 องค์ประกอบ คือ 1) การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม 2) การสื่อสาร 3) กระบวนการและเครื่องมือ 4) การเรียนรู้ 5) การวัดผล 6) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล ควบคู่กันไปกับกระบวนการจัดการความรู้ที่มีปัจจัยแห่งความสำเร็จ ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการความรู้ในองค์กร มีบทบาทในการบริหาร งาน วางแผนกำกับดูแล ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ ใส่ใจดูแลมีส่วนร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ ขององค์กรด้วยการกำหนดกระบวนการจัดการความรู้เปลี่ยนแปลง (CMP: Change Management Process) 2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการจัดการความรู้ เป็นการริเริ่มนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการความรู้อย่างเต็มรูปแบบและสอดคล้องประสานกับกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน ด้วยการกำหนดให้มีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในรูปแบบเว็บไซต์ขึ้นมารองรับการดำเนินงานคือ 1) การบ่งชี้ความรู้ มีการวิเคราะห์เป้าหมายและนำไปใส่เป็นคลังความรู้ที่มีอยู่เดิมไว้บนเว็บไซต์ระบบ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ มีการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอกด้วยรูปแบบวิธีการ ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ มีการวางโครงสร้างคลังความรู้ชัดเจนทั้งที่มีอยู่เดิมและที่แสวงหาเพิ่ม เตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต 4) การประมวลกลั่นกรองความรู้ มีการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน โดยเฉพาะในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 5) การเข้าถึงความรู้ อาจารย์และบุคลากรสามารถเข้าใช้ความรู้ เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกด้วยระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดทำเว็บไซต์สำหรับการจัดการความรู้ มีการใช้ Forum/ Web board เครือข่ายสังคมออนไลน์ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ Explicit Knowledge ได้จัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีของ Tacit Knowledge ได้จัดทำกิจกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ (CoP) และ 7) การเรียนรู้ ทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน คือ เกิดระบบการเรียนรู้ จากการสร้างองค์ความรู้ด้วยการนำความรู้ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย จนเกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ในรูปของผลผลิตต่าง ๆ โดยนำมาตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นที่ยอมรับ ก่อนนำเสนอผ่านเว็บไซต์ระบบที่พัฒนาขึ้นให้หมุนเวียนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในองค์กร 3)

องค์ประกอบหลักด้านวัฒนธรรมองค์กร แม้จะพบว่าอาจารย์และบุคลากรบางส่วนยังขาดความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ แต่เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ ของคณะครุศาสตร์นับเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่มีบทบาทรับผิดชอบหลักต่อการจัดการศึกษาพัฒนาครูผู้บริหารจึงมุ่งมั่นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างวัฒนธรรมการจัดการความรู้ขององค์กรให้บุคลากรเกิดความเชื่อ มีค่านิยมที่ดีและพร้อมสำหรับบรรยากาศการใช้สื่อเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงานคู่กันไปกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อจัดการความรู้ ด้วยการวางแผนที่จะบรรจุการฝึกอบรมอาจารย์ และบุคลากรให้คุ้นชินกับการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีต่าง ๆ บนระบบKMS ไว้ในแผนปฏิบัติการ KM เฟสต่อไป

4) ผลผลิตของการจัดการความรู้ ที่เกิดขึ้นจากแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของรูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้เกิดขึ้นได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่เริ่มจัดการความรู้อย่างเป็นระบบผ่านเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ มีการเชื่อมโยงกิจกรรมการจัดการความรู้ทุกขั้นตอนเข้ากับเครื่องมือและบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

รูปแบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังตัวอย่างที่แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แผนภาพรูปแบบการจัดการความรู้ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

อภิปรายผล

1. แผนการจัดการความรู้ การจัดทำแผนการจัดการความรู้ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา แตกต่างจากการจัดทำแผนงานต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยและบุคลากรของคณะครุศาสตร์เคยปฏิบัติกันมา เนื่องจากการนำขั้นตอนการจัดการความรู้ไปสู่อำนาจปฏิบัติโดยเฉพาะขั้นที่ 1 การบ่งชี้ความรู้และขั้นที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ซึ่งผู้วิจัยต้องเรียนรู้เพิ่มเติมถึงกลยุทธ์ของการจัดการความรู้แต่ละขั้นจากผู้ทรงคุณวุฒิด้าน KM หลายท่านจนเข้าใจว่าไม่ใช่เพียงแค่การนำแบบฟอร์มของสำนักงาน ก.พ.ร.ไปกรอกให้ได้ข้อมูลครบในการประชุมปรึกษากันระหว่างคณะกรรมการการจัดการความรู้ที่ได้กำหนดขึ้นมา ซึ่งขั้นที่ 1 มีกลยุทธ์หลักที่ได้แก่ การต้องตัดสินใจว่าจะเริ่มด้วยการนำเอาประเด็นปัญหาที่มีอยู่ในหน่วยงาน หรือ นำเอากรอบนโยบายหลัก ๆ เช่น ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาขององค์กรมากำหนดให้เกิดเป็นขอบเขต KM ประกอบด้วย องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร แล้วจึงเลือกนำมากำหนดเป็นเป้าหมาย KM ที่จะจัดการก่อนหลังตามลำดับของความสำคัญจำเป็นที่มีต่อองค์กร ซึ่งคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้เลือกเอาการพัฒนาศักยภาพอาจารย์และบุคลากรด้านรูปแบบการเรียนการสอนและด้านการทำวิจัยมาจัดการก่อนเป็นลำดับแรกสอดคล้องกับแนวคิดของบินทร์ วิจารณ์ (2549) ในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร โดยเลือกองค์ความรู้ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรมากที่สุด คัดเลือกมาเป็นโครงการนำร่อง (Quick Win - KM Projects) ซึ่งจะทำให้การจัดการความรู้ของหน่วยงานมีโอกาสสำเร็จได้สูง สามารถสร้างความเชื่อมั่นและเห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ชัดเจนขึ้น จากนั้นจึงค่อยเชื่อมโยงไปสู่การจัดการความรู้ขั้นที่สอง คือ การสร้างและแสวงหาความรู้ ซึ่งมีกลยุทธ์หลักที่ได้แก่ การเลือกนำเอาเครื่องมือกิจกรรมการจัดการความรู้ที่มีอยู่หลากหลาย มาใช้ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของตนเอง และจากการที่ผู้วิจัยและทีมงาน ไม่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้มาก่อน จึงต้องใช้ระยะเวลาทั้งในการศึกษากลยุทธ์และเทคนิควิธีการจัดทำ ทำให้พบว่าการมีผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ที่มีประสบการณ์และความชำนาญสูง มาช่วยตรวจสอบประเมินแผนการจัดการความรู้ที่จัดทำขึ้นและให้คำปรึกษาชี้แนะ นับเป็นสิ่งที่สำคัญจำเป็นและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทั้งนี้แผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ถือได้ว่ามีความสำคัญและใช้เป็นสิ่งที่ช่วยขับเคลื่อนการจัดการความรู้ขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบและมีแนวทางที่ชัดเจน สอดคล้องกับที่สำนักงาน ก.พ.ร.ฯ (2548) กล่าวไว้ว่า แผนการจัดการความรู้เป็นแผนงานที่แสดงถึงรายละเอียดการดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นการกำหนดแผนปฏิบัติการหลักให้เป็นศูนย์กลางและเป็นวาระขององค์กรในการจัดการสร้างการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นจริงในองค์กร อันจะทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรเกิดประสิทธิผล และนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. คลังความรู้ชัดแจ้ง การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในส่วนของคลังความรู้ชัดแจ้ง ผู้วิจัยได้มองเห็นความสำคัญในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้ ด้วยเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในกระบวนการจัดการความรู้ ตั้งแต่กระบวนการสร้าง การจัดเก็บ การแบ่งปันความรู้ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว นอกจากนี้ ยังสามารถช่วยให้องค์กรจัดเก็บองค์ความรู้ที่สั่งสมมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จากเอกสารสำคัญ จาก

บุคคลที่มีความรู้ความชำนาญ จากการวิจัยและพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร (2558) ที่พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือมีความสำคัญกับการจัดการความรู้อย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศจะสนับสนุนให้กระบวนการจัดการความรู้เริ่มตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การแบ่งปันความรู้ ให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยียังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการรวบรวมและจัดเก็บความรู้ที่มีอยู่มากมายในองค์กรได้อย่างเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ นอกจากนั้นยังช่วยให้บุคคลสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในการแสวงหาความรู้หรือแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลต่างๆ ในโลกได้อย่างง่ายดายโดยปราศจากข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลา ช่วยในการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ซึ่งคลังความรู้ชุดแจ้งของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้รับการพัฒนาให้อยู่บนเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ มีการนำเสนอสื่อ/แหล่งทรัพยากรด้านการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในรูปแบบต่างๆ ที่ได้แก่ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ยูทูบ และ เว็บไซต์ สอดคล้องกับ ธงไชย สุรินทร์วรานุ (2555) ที่ได้ศึกษาวิจัยด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ที่เหมาะสม ควรมีความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์และความทันสมัยควรอยู่ในรูปแบบเว็บไซต์หรือและบล็อกไซต์ ควรมีขั้นตอนในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ และการถ่ายโอนความรู้ และใช้ประโยชน์ได้

3. เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้รับการพัฒนา และ อัปเดต ขึ้น ใ้ บ น พื้ น ที่ เ รื่ อ ง แม่ ขั ย ม ห า วิ ท ย า ลั ย ราชภัฏยะลา ที่ URL: <http://edu.yru.ac.th/knowledge/> ประกอบด้วยเมนูหลัก จำนวน 5 เมนู ซึ่งผลการประเมินพบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้วยในระดับมากต่อรายการประเมินด้านเนื้อหา และการนำเสนอ และ ด้านองค์ประกอบและเทคโนโลยีที่ใช้ สะท้อนให้เห็นถึงการออกแบบพัฒนาเว็บไซต์ ระบบการจัดการความรู้ได้อย่างสอดคล้องกับแนวทางการจัดเก็บความรู้ ที่มีผู้ระบุไว้ว่า “ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้เป็นองค์ความรู้ที่องค์กรจะต้องเก็บรักษาไว้ให้ดีที่สุดอย่างเป็นระบบ ทั้งความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ และในรูปแบบประสบการณ์ให้เป็นทุนความรู้ขององค์กรซึ่งพร้อมต่อการยกระดับและขยายความรู้ทั่วทั้งองค์กรได้โดยง่ายต่อไป (บดีนทร์ วิจารณ์, 2549; อรจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2555) จนกระทั่งพัฒนาสร้างเป็นธนาคารความรู้ เพื่อการรวบรวมและแบ่งปันความรู้ระหว่างองค์กรได้ในที่สุด (Chavez, Pendleton, and Bueerman, 2005)” ผลการประเมินความพึงพอใจของประชากร ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะรายการ “เทคโนโลยีที่ใช้ง่ายและเหมาะสมสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป” สะท้อนให้เห็นถึง การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มุ่งให้ผู้ใช้งานเข้าถึงความรู้และเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ได้โดยง่ายและไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับแนวทางของวิจารณ์ พานิช (2555) ที่กล่าวไว้ว่า หลักการสำคัญที่สุดในการดำเนินการจัดการความรู้คือ ต้องดำเนินการอย่างง่ายที่สุด ไม่เน้นการใช้เครื่องมือหรูหราหรือยุ่งยาก สอดคล้องกับสำนักงาน ก.พ.ร. (2548) ได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ในขั้นการเข้าถึงความรู้ไว้ว่า ต้องทำให้ผู้ใช้ความรู้ เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการจัดการความรู้ขององค์กรต่อไป

4. การศึกษาผลการใช้เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นด้วย และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ในระดับ

มากโดยมีข้อเสนอแนะ สอดคล้องกับผลการประเมินเว็บไซต์ระบบฯ ของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สะท้อนให้เห็นถึง การเกิดความตระหนักรู้ของประชากรผู้ใช้ต่อบทบาทและความสำคัญของการจัดการความรู้ ผ่านเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้แก่เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ เป็นการออกแบบระบบที่ สอดคล้องกับหลักการสำหรับผู้ปฏิบัติงานจัดการความรู้ คือการออกแบบระบบและพัฒนาระบบย่อย เช่นคลัง ความรู้ที่เข้าถึงได้ง่าย มีเครือข่ายที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยน มีระบบอินเทอร์เน็ตและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการ แลกเปลี่ยนความรู้ในหน่วยงาน (บดินทร์ วิจารณ์, 2549; อรรถชัย ฤกษ์ ฤกษ์, 2555: 13-13) และในส่วน ของการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) โดยจัดให้บุคลากรที่มีความแตกต่างหลากหลายทั้งด้านอายุ ทักษะ ประสบการณ์ ให้มาพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในบริบทแบบทางการ และแบบไม่เป็นทางการจนได้ผลผลิต ใหม่ สอดคล้องกับหลักการ จัด การความรู้ที่หมายถึงการทำให้คนหลากหลายทักษะหลากหลายวิธีคิดมาทำงาน ร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์ (วิจารณ์ พานิช, 2555) และ สอดคล้องกับแนวคิดด้านความสำคัญของชุมชนนัก ปฏิบัติ ในฐานะหนึ่งในเครื่องมือของการจัดการความรู้ สำหรับดึงความรู้ประเภท Tacit Knowledge ที่ซ่อน เร้นอยู่ในตัวบุคคลออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพราะเมื่อมีการโยกย้ายความรู้เหล่านี้ก็จะหายไปด้วย ลักษณะที่ไม่เป็นทางการจะเอื้อต่อการเรียนรู้และการสร้างความรู้ใหม่ๆ มากกว่าโครงสร้างที่เป็นทางการ คำว่า ปฏิบัติ หรือ practice ใน CoP ชี้จุดเน้นการเรียนรู้ซึ่งได้รับการทำงานเป็นหลัก เป็นแง่มุมเชิงปฏิบัติซึ่งการ มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก สร้างความรู้ความเข้าใจได้มาก กว่า การเรียนรู้จากหนังสือหรือการฝึกอบรมตามปกติ เครือข่ายที่ไม่เป็นทางการซึ่งมีสมาชิกจากต่างหน่วยงานช่วย ให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดีกว่าการสื่อสารตามโครงสร้างที่เป็นทางการ” (วิจารณ์ พานิช, 2551; สุ รพงษ์ ผานาค, 2556)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. คู่มือและแผนการจัดการความรู้ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นเอกสารที่ จัดทำขึ้นเพื่อบันทึกสรุปรวบรวมความรู้พื้นฐานและขั้นตอนสำคัญในการดำเนินงานเพื่อการจัดการความรู้ สำหรับหน่วยงานที่เริ่มต้นทำมาบ้างแล้วอย่างไม่เป็นระบบ ตามกระบวนการจัดการความรู้ นับเป็นหลักฐาน สำคัญสำหรับหน่วยงานในการดำเนินงานต่อไปอย่างเป็นระบบและมีแนวทางที่ชัดเจนรวมถึงการใช้เป็น ตัวอย่างแก่หน่วยงานต่างๆ

2. กระบวนการจัดการความรู้ ขั้นที่ 1 และ 2 เป็นการดำเนินงานพื้นฐานที่จะนำไปสู่การจัดทำ แผนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทและปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันของแต่ละ หน่วยงาน แผนการจัดการความรู้ทั้งระยะสั้นและยาว จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องเรียนรู้จัดทำเป็นอันดับแรก เพื่อ ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน มีการสร้างความรู้ความเข้าใจและมอบหมาย บทบาทหน้าที่ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ รวมถึงมีการ ออกแบบเพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เป็นแหล่งเก็บข้อมูลความรู้ ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ของหน่วยงาน ช่วยให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก โดยผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการ ดำเนินการจัดการความรู้และจัดสภาพแวดล้อมภายในให้เหมาะสมเอื้ออำนวยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. กระบวนการจัดการความรู้ขั้นที่ 3 การบ่งชี้ความรู้ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญ ที่จะนำไปสู่การทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ในขั้นที่ 4 ขั้นที่ 5 และ 6 จึงจำเป็นต้องดำเนินงานให้ได้ผลผลิต คือ คลังความรู้หรือฐานความรู้ที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อการนำไปใช้งานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยต้องคำนึงถึงเวลาที่ต้องใช้ในการรับรองคุณภาพของคลังความรู้ที่เกิดขึ้นทั้งเก่าและใหม่จึงควรให้เวลากับการดำเนินงานในขั้นเหล่านี้ พร้อมทั้งคำนึงถึงการเลือกใช้ เทคนิค กลยุทธ์ เครื่องมือ KM และเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำวิจัยเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในส่วน of เว็บไซต์ระบบ ส่วนของเครื่องมือและบริการต่าง ๆ และส่วนของการเผยแพร่และใช้งานอย่างกว้างขวาง และทำวิจัยทดลองใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการพัฒนาประชากรในองค์กร ให้เกิดความสามารถในการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี ที่พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และ เกิดการใช้งานที่ยั่งยืนสืบไป 1. ควรทำวิจัยเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ และคู่มือที่ทำไว้ ทุกระยะ/ เฟส เพื่อการรายงานผลและการนำผลมาปรับปรุงแผน และปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้งหมดต่อไป 2. ควรทำวิจัยติดตามผลการพัฒนาและนำคลังความรู้ชุดแจ้งไปใช้ ในระยะยาว เพื่อศึกษาความเกี่ยวข้องกับการเกิดผลผลิต ทั้งความรู้ชุดแจ้ง และ ความรู้ฝังลึก/ ซ่อนเร้น ที่มีอยู่ในองค์กร และที่จะจัดทำขึ้นใหม่ ตลอดจน กลยุทธ์ และเทคนิควิธีการ ที่จะเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านการจัดการความรู้ ควบคู่ไปกับการทำงานในหน้าที่

บรรณานุกรม

- ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, สำนักงาน. 2548. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร.
- กัตติกา ศรีมหาโร. 2555. การใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราชเขต 4: กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านสระบัว. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษา. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ทิวัดถ์ มณีโชติ. 2552. การพัฒนาสมรรถนะ ตัวชี้วัด และเครื่องมือวัดด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาของ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ธงไชย สุรินทร์วรารัง. 2555. การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการ ความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง. รายงานการวิจัยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทา, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร. 2558. “เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้”. วารสารวิชาการการตลาดและ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 หน้า 1-11
- บดินทร์ วิจารณ์. 2549. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วิจารณ์ พานิช. 2551. การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันส่งเสริมการจัดการ ความรู้เพื่อสังคม.
- วิจารณ์ พานิช. 2555. วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- สุรพงษ์ ผานาค. 2556. บันทึกบทเรียนการจัดการความรู้. จากอินเทอร์เน็ต. www.gotoknow.org/posts/486214? (ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2557).
- สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์, มธุรส จงชัยกิจและชานนท์ จันทรา. 2560. “รูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงาน อาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 : กรณี ศึกษา การ พัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน”, วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์. ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม- ธันวาคม) หน้า 17-33.
- อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2555. การจัดการความรู้กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประมวลสาระชุดวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 13. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Chavez, Pendleton, Bueerman. 2005. Knowledge Management in Policing, U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, USA.
- Hafeez-Baig, A. & Gururajan, R. 2012. Critical role of T-shaped skills & incentive rewards' as determinants for knowledge management enablers: a case of Indian study: In Tech Europe.
- Nonaka, I. and H. Takeuchi. 1995. The knowledge creating company. New York: Oxford University Press.
- Ofori-Dwumfuo, G.O. & Kommey, R.E. 2013. “Utilization of ICT in Knowledge Management at the Ghana Volta River Authority”, Current Research Journal of Social Sciences. 5(3), p.91-102. from internet, <http://www.maxwellsci.com/print/crjss/v5-91-102.pdf> (viewed 28 May 2013).