

รูปแบบการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ประเภทการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้ด้านการเรียนการสอน
- การจัดการความรู้ด้านวิจัย
- การจัดการความรู้ด้านบริหารจัดการ

คณะ/หน่วยงาน คณะเทคโนโลยีสังคม วิทยาเขตจันทบุรี

ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้รับผิดชอบหลัก

ชื่อ-นามสกุล นางสาวสุพิชฌาย์ เพ็ชรสดใส

โทรศัพท์ ๐๘๑-๕๖๖๒๘๒๘ โทรสาร ๐๓๙-๓๐๗๒๗๗ E-mail address suphitcha_golf@hotmail.com

๑. บทนำ

การจัดการความรู้ (KM : Knowledge Management) การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้และปัญญารวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และเกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้ง ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมา จากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการ ได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติ โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

องค์ประกอบสำคัญของวงจรความรู้

๑. “คน” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

๒. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

๓. “กระบวนการความรู้” เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม ประกอบด้วย

Socialization การแบ่งปันและสร้างความรู้จาก Tacit Knowledge ไปสู่ Tacit

Knowledge โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน เช่น พูดคุย หรือถ่ายทอดจากสมอง คนๆ หนึ่ง ไปสู่สมองคนอื่นหลายๆ คน เป็นต้น

Externalization การสร้างและแบ่งปันความรู้จากการแปลง Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จากสมองคน ไปสู่เอกสาร ตารา หนังสือ วารสาร คอมพิวเตอร์ สื่อต่างๆ เป็นต้น

Combination การแบ่งปันและสร้างความรู้ จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge โดยรวบรวมความรู้ประเภท Explicit ที่เรียนรู้ มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit ใหม่ๆ เช่น เอกสาร ตารา หนังสือ วารสาร คอมพิวเตอร์ สื่อต่างๆ ไปสู่ เอกสาร ตารา หนังสือ วารสาร คอมพิวเตอร์ สื่อต่างๆ เป็นต้น

Internalization การแบ่งปันและสร้างความรู้ จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge โดยมักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง เช่น จากเอกสาร ตารา หนังสือ วารสาร คอมพิวเตอร์ สื่อต่างๆ ไปสู่สมองของคน

โมเดลปลา (Tuna Model)

เปรียบเทียบการจัดการความรู้ เหมือนกับปลาหนึ่งตัวที่มี ๓ ส่วนสัมพันธ์กัน

“หัวปลา” (Knowledge Vision- KV) หมายถึง ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้โดยก่อนที่จะจัดการความรู้ ต้องตอบให้ได้ว่า “เราจะทำ KM ไปเพื่ออะไร ?” โดย “หัวปลา” นี้จะต้องเป็นของ “คุณกิจ” หรือ ผู้ดำเนินกิจกรรม KM ทั้งหมด โดยมี “คุณเอื้อ” และ “คุณอำนวย” คอยช่วยเหลือ

“ตัวปลา” (Knowledge Sharing-KS) หมายถึง ส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ซึ่ง “คุณอำนวย” จะมีบทบาทมากในการช่วยกระตุ้นให้ “คุณกิจ” มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ซ่อนเร้นที่มีอยู่ในตัว “คุณกิจ” พร้อมอำนวยให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้แบบเป็นทีม ให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม

“หางปลา” (Knowledge Assets-KA) หมายถึง ส่วนของ “คลังความรู้” หรือ “ขุมความรู้” ที่ได้จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้” ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ตัวปลา” ซึ่งเราอาจเก็บส่วนของ “หางปลา” นี้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ICT ซึ่งเป็นการสกัดความรู้ที่ซ่อนเร้นให้เป็นความรู้ที่เด่นชัด นำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนหมุนเวียนใช้ พร้อมยกระดับต่อไป

บุคคลสำคัญที่เรียกกันใน KM

“คุณเอื้อ” (Chief Knowledge Officer: CKO) ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดหัวปลาที่ชัดเจนหรือคอยสอดส่องดูแลไม่ให้ปลาตัวนี้ว่ายไปผิดทาง และมีบทบาทที่สำคัญอีก คือ

- ทำให้ KM เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติขององค์กร
- เปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรเป็น “ผู้นำ” ในการพัฒนาวิธีการทำงานที่ตนรับผิดชอบ และนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน สร้างวัฒนธรรมการเอื้ออาทรและแบ่งปัน (Care & Share) ความรู้

- หากศัลบายทำให้ความสำเร็จของการใช้ KM แพร่กระจายไปยังส่วนอื่น ๆ ขององค์กร
- เอาใจใส่เรื่องราวความสำเร็จเล็กๆ ของคนเล็กคนน้อย และหาทาง แสดงความชื่นชม และชี้ช่องทางความท้าทายในการริเริ่มกิจกรรมใหม่ๆ /การประยุกต์

“คุณอำนวย” (Knowledge Facilitator) เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้เป็นผู้ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในเชิงกิจกรรม เชิงระบบ เชิงวัฒนธรรม เป็นผู้เชื่อมโยงคนหรือหน่วยงานเข้าหากัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเชื่อมระหว่างคนที่มีความรู้หรือประสบการณ์กับผู้ต้องการเรียนรู้ และนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ คุณอำนวยต้องมีทักษะที่สำคัญคือ ทักษะ

การสื่อสารกับคนที่แตกต่างกันหลากหลาย รวมทั้งต้องเห็นคุณค่าของความแตกต่างหลากหลายนั้นและรู้จัก
ประสานความแตกต่างเหล่านั้นให้เป็นคุณค่าในทางปฏิบัติ

“คุณกิจ” (Knowledge Practitioner) คือ ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ปฏิบัติที่ใช้ความรู้นั้นๆอยู่ คุณกิจถือว่าเป็นคนสำคัญที่สุดหรือเป็นผู้จัดการความรู้ตัวจริง เพราะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรม KM ประมาณร้อยละ ๙๐ ของทั้งหมด เป็นผู้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายการใช้ KM ของกลุ่มคน เป็นผู้ค้นหาและเรียนรู้ภายในกลุ่ม และค้นหาและดูดซับความรู้จากภายนอก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้บรรลุเป้าหมาย “ห้วปลา” ร่วมกันที่ตั่งไว้ เป็นผู้หมุนเกลียวต่อยอดความรู้ได้อย่างไม่รู้จบ

“คุณลิขิต” (Note Taker) คือ คุณกิจ หรือคุณบันทึก ที่ทำหน้าที่จดบันทึกความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกิจกรรมจัดการความรู้ต่างๆ

การแปลงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ

เทคนิคและกระบวนการในการจัดการความรู้และถอดบทเรียนโครงการการจัดการความรู้ เรื่อง “การเขียนบทความวิจัยเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่และการนำเสนองานวิจัย” ของคณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ใช้แนวทาง/แนวคิดของ “โมเดลปลาหู” (ประพนธ์ ผาสุกยัต. ๒๕๔๙) เป็นแนวคิดพื้นฐาน โดยมีกระบวนการแบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมความรู้ และใช้หลักการ Change management process

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ กำหนดหัวเรื่องที่จะจัดการความรู้และเชิญผู้ดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องที่กำหนดมานำเสนอ โดยการเล่าประสบการณ์ (คุณกิจ) โดยมีผู้ที่ทำหน้าที่ตั้งคำถามเพื่อให้ผู้เล่าประสบการณ์เล่าให้ลึกและละเอียดพอที่จะให้เห็นเกร็ดความรู้ (คุณอำนวย) โดยมีแนวคำถามดังนี้

๑) แรงบันดาลใจ/เหตุผลของการดำเนินงานนั้นๆ

๒) กระบวนการทำงาน

- เริ่มต้นอย่างไร

- เมื่อพบปัญหา/อุปสรรค ปรับแก้อย่างไร

- ความประทับใจในช่วงการดำเนินงาน

- บทเรียนหรือสิ่งเรียนรู้จากการดำเนินงาน

๓) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจที่อยากจะดำเนินงานแบบนี้

๔) ข้อสรุป: ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน

๕) ข้อคิดเห็นอื่นๆ

๒.๒ ผู้รับผิดชอบโครงการนี้ จะจัดคณะทำงานที่มีความสามารถในการจดบันทึกอย่างละเอียดเพื่อสรุปเป็น ประเด็น

๒.๓ นำความรู้ที่ได้จากการจดบันทึกและการสรุปประเด็น มาจัดทำเป็นคลังความรู้ตามแบบบันทึกการจัดทำคลังความรู้ (KA) ของโมเดลปลาหู

ลักษณะของคลังความรู้ที่ได้

๑) มีเรื่องเล่าเข้าใจ ที่พยายามดึงเอาเรื่องเล่าเกร็ดความรู้มาใส่ไว้ (Tacit Knowledge)

๒) มีข้อสรุปประเด็นและข้อเสนอแนะซึ่งถือว่าเป็นแก่นความรู้ (Explicit Knowledge)

๓) มีบุคคลที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ไว้เป็นบุคคลอ้างอิงที่ผู้อ่านดู/ ผู้ดูแลฟัง สามารถติดต่อได้

๓. ขั้นตอนของการประเมินผลเพื่อการปรับปรุง โครงการนี้มีการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยการจัดประชุมเชิญประชาคมเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นและวิพากษ์การดำเนินงานโครงการที่ผ่านมา เพื่อการปรับปรุงในการดำเนินงานต่อไป

๒. ความเป็นมาและความสำคัญ

การวิจัยเป็นพันธกิจหนึ่งของการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาผู้บริหารคณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี เห็นคุณค่าและดำเนินการผลักดันให้เกิดการจัดการความรู้ในองค์กร ด้วยการบริหารจัดการให้คนที่มีความรู้ฝังแน่นภายใน (Tacit Knowledge) มาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในคณะฯ ที่ต้องการความรู้นั้นด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบ เช่น ผ่านการพูดคุย แลกเปลี่ยน การถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น จึงดำเนินการให้มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ด้านการวิจัยขึ้น เพื่อถอดความรู้ออกมาจากวิธีทำงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จโดยการรวบรวมองค์ความรู้ ด้านการวิจัยที่มีอยู่ในคณะ ซึ่งกระจุกกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยคือ กระบวนการค้นหาความรู้ ข้อเท็จจริง อย่างมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และแปลความข้อมูล เพื่อแสวงหาคำตอบ สำหรับคำถามหรือประเด็นการศึกษาที่ตั้งไว้ ด้วยกระบวนการ อันเป็นที่ยอมรับ ในแต่ละสาขาวิชา การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ โดยการรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศเพื่อให้เกิดความรู้และปัญญา ซึ่งการเรียนรู้ด้วยการจัดการความรู้เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ค่อยๆ เกิดการเปลี่ยนแปลง จนกระทั่งถึงจุดหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงใหญ่ (Paradigm shift) ซึ่งกระบวนการทัศนของคน (Mind set) การใช้การจัดการเรียนรู้เพื่อเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยบูรณาการอยู่ภายในการทำงาน เรียนรู้จากการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาให้งานดีขึ้น จุดสำคัญคือการเรียนรู้เป็นทีมแบบมีเป้าหมาย ซึ่งเป้าหมายที่ใกล้ที่สุดคืองานในหน้าที่ เพื่อหมุนเป้าหมายที่สำคัญแต่ไกลออกไปคือพันธกิจขององค์กร ทำให้คณะกรรมการวิจัยได้ลงมติประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย ต่อจากปีที่ผ่านมา

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อได้องค์ความรู้การเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย จากกระบวนการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๓.๒ เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแนวทางในการเขียนกับนักวิจัยที่สนใจ ในการส่งข้อเสนอ
งานวิจัย

๔. กระบวนการหรือขั้นตอนดำเนินการ

๔.๑ การค้นหาความรู้

๔.๒ การสร้างและการแสวงหาความรู้

๔.๓ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

๔.๔ การประมวลและกลั่นกรองความรู้

๕. ผลการดำเนินงาน/แนวปฏิบัติที่ดี

จุดเด่น

๑. KM Term วิจัย ได้เปิดใจ รับฟัง ยอมรับ และช่วยระดมความคิดร่วมกัน

๒. ได้ผู้มีประสบการณ์มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๓. คู่มือ “การเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย ”

จุดที่ควรพัฒนา

เปิดคลินิกวิจัย วัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์ให้คำปรึกษาด้านงานวิจัย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. การจัดการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับปีการศึกษาถัดไป

- การพัฒนาโจทย์วิจัยและการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยภายใต้แผนบูรณาการวิจัย

- ประสพการณ์จากนักวิจัยภายนอกมหาวิทยาลัยที่ได้รับทุนสนับสนุนโดดเด่น

๒. การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ “หลักการเขียนแผนบูรณาการ” (Integrated research program) ใน
คณะ

๖. สรุปผลการนำความรู้ไปใช้

๖.๑ ดำเนินการได้ตามแผนการจัดการความรู้ โดยได้ดำเนินการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้ได้
แนวทาง การปฏิบัติที่ดีใน การนำไปใช้ และเป็นประโยชน์กับนักวิจัยให้ได้มากที่สุด

๖.๒ มีนักวิจัยส่งข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อของบประมาณ ประจำปี ๒๕๖๔ (งบแผ่นดิน)
จำนวน ๑๑ เรื่อง และมีนักวิจัยส่งข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อของบประมาณ ประจำปี ๒๕๖๔ (เงินรายได้)
จำนวน ๑๓ เรื่อง

๗. ภาพกิจกรรม -

๘. แหล่งเผยแพร่ข้อมูล

ได้มีการนำเอกสาร คู่มือ “เทคนิคการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย” ขึ้นในเว็บไซต์คณะเทคโนโลยีสังคม
เนื่องจากเป็นช่องทางที่อาจารย์และบุคคลทั่วไปที่สนใจทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

๙. งบประมาณในการดำเนินงาน (ถ้ามี) -

๑๐. ภาคผนวก-

ลงชื่อ.....*สุพิชฌาย์*.....

(...นางสาวสุพิชฌาย์ เพ็ชรสดใส...)

ผู้รายงานข้อมูล

วันที่.....๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒.....