

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบันที่โลกเข้าสู่ยุคของโลกาภิวัตน์ มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีหลายอย่างเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลให้องค์กรในยุคปัจจุบันต้องมีการปรับเปลี่ยนตนเองให้สามารถก้าวทันสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อความอยู่รอดและผลกำไรของตัวองค์กรเอง องค์กรที่มีความเฉลียวฉลาด สามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วเท่านั้นที่จะสามารถดำรงอยู่ได้ การนำแนวคิดเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization) ในปัจจุบันนั้นส่วนหนึ่งจะนำการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาเป็นตัวขับเคลื่อน เนื่องจากตัวความรู้เปรียบเสมือนทรัพย์สินที่มีคุณค่าขององค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่องค์กรเอกชนเท่านั้น องค์กรของภาครัฐก็ต้องหันมาให้ความสำคัญกับทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ (Intangible assets) มากขึ้น อันได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ในองค์กร เป็นต้น องค์กรต่างๆจึงแสวงหาวิธีการที่จะสร้าง รวบรวมแนวความคิด ทักษะ ความชำนาญของบุคลากรให้เป็นระบบ มีการจัดทำกระบวนการที่จะสามารถสื่อสาร ถ่ายทอดแนวความคิด ความรู้ ทักษะนั้น ให้บุคลากรได้รับรู้และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติ ประยุกต์ใช้ แก้ไขปรับปรุงต่อยอดจนได้ความรู้ใหม่ๆเกิดขึ้นมา ทั้งนี้ก็เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมาย และสร้างความมั่นคง ยั่งยืนให้องค์กรต่อไป (เอกสารขออนุมัติโครงการพัฒนาคณะพยาบาลศาสตร์ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2552-2555,2552) ซึ่งในการจัดการความรู้ นั้น หากว่า ได้มีการเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในกระบวนการต่างๆ ก็จะช่วยให้ความรู้ที่มีฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันองค์กรใหญ่ๆในประเทศไทยหลายองค์กรได้นำเอาการจัดการความรู้ ผสมผสานเข้ากับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งที่เห็นได้ชัดเจน และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเช่น บริษัทปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยจำกัด มหาชน (ปตท.) (บริษัทปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยจำกัด มหาชน , 2552 : ออนไลน์) บริษัทในกลุ่มเครือซีเมนต์ไทย (เครือซีเมนต์ไทย, 2552 : ออนไลน์) และ โรงพยาบาลศิริราช (โรงพยาบาลศิริราช, 2552 : ออนไลน์) เป็นต้น

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นองค์กรภาคการศึกษาที่มีความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการในองค์กร และกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาองค์กรตามหลักการบริหารจัดการที่ดีและพัฒนาสู่ระดับสากล(คณะ

พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552 : ออนไลน์) มีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อดำเนินการโดยใช้แนวคิดองค์กรสมัยใหม่ (ยุทธศาสตร์ที่ 5 : พัฒนาคณะพยาบาลศาสตร์ตามหลักการบริหารจัดการที่ดี และพัฒนาสู่ระดับสากล โดยมีเป้าประสงค์ : มีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล มีประสิทธิภาพ และมุ่งสู่ระดับสากล) และได้้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) และการพัฒนาองค์กรเรียนรู้ (Learning Organization: LO) มาเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ในการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยที่ผ่านมานั้น คณะพยาบาลศาสตร์ได้ดำเนินการจัดการความรู้โดยอยู่ในรูปแบบ “โครงการพัฒนาคณะพยาบาลศาสตร์ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ทำงานในลักษณะแต่งตั้งเป็นกรรมการมีวาระกำหนด 2 ปี (2550-2552) มีรูปแบบการทำงานตั้งแต่การจัดทำแผนงบประมาณสำหรับกิจกรรมด้านการจัดการความรู้และเข้าไปมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกให้แก่คณาจารย์และบุคลากรที่ต้องการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจากการดำเนินงานดังกล่าวที่ผ่านมาแล้ว พบปัญหาโดยรวม คือ องค์กรดำเนินการจัดการความรู้ระยะหนึ่งแล้ว แต่ยังไม่มีการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ความรู้กระจุกกระจาย ไม่ได้อยู่ร่วมกัน เข้าถึงได้ยาก และทักษะต่างๆ ไม่ได้ถูกถ่ายทอดจากตัวคน (จักรภพ ธาตุสุวรรณ, 2552 :สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาจึงได้เกิดความสนใจที่จะเข้าไปศึกษา โดยเจาะจงเฉพาะหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดภายใต้สังกัดสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ ด้วยเหตุผลที่ว่า ภาระงานส่วนมากของหน่วยฯ เป็นงานที่ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของคณะ เช่น ด้านระบบคอมพิวเตอร์ ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ด้านระบบข่าวสาร ข้อมูลและสารสนเทศ ด้านบริการทางด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ฯลฯ อันถือได้ว่าเป็นงานที่สนับสนุนภารกิจหลักด้านการเรียนการสอน และสนับสนุนกระบวนการทำงานการบริหารจัดการของคณะฯ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน การบริการแก่ผู้ใช้และแก้ไขปัญหาต่างๆ จากที่ผ่านมานั้นได้พบปัญหา เช่น ปัญหาการแพร่กระจายของไวรัสทั้งในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนและการทำงาน ปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่มีสายและไร้สาย ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ปัญหาการไม่มีความรู้ในการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ปัญหาการใช้งานสื่อ โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ ปัญหาการผลิตสื่อประกอบการเรียนการสอน E-learning /E-Book ปัญหาการใช้งานระบบต่างๆ ปัญหาในการต้องการความรู้ใหม่ทั้งในส่วนบุคลากรในงานนวัตกรรมเอง และคณาจารย์หรือบุคลากรในสายงานอื่น ประกอบกับในหน่วยฯ มีการทำงานที่แบ่งแยกภาระหน้าที่ชัดเจน งานบางอย่างก็ไม่สามารถทำงานแทนกันได้ทั้งหมด ซึ่งหากว่าบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบงาน มีการลาออกหรือไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ก็ไม่สามารถที่แก้ไขปัญหา

ต่างๆได้ในทันทีทันใด ซึ่งจะส่งต่อภาระงานหลักด้านการเรียนการสอนและการบริหารจัดการภายในคณะฯ

การศึกษาจะมุ่งเน้นไปที่การสร้าง (Create) และแบ่งปัน (Share) ความรู้ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความรู้ โดยคาดหวังว่า การศึกษาครั้งนี้จะเป็นตัวต้นแบบในการจัดการความรู้ที่จะขยายไปยังหน่วยงานอื่นและบุคลากรภายในคณะฯ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการความรู้และการพัฒนาคณะฯ ให้เป็นองค์กรการเรียนรู้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบจัดการความรู้ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ระบบการบริหารจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อการพัฒนาตนเอง แก้ไขปัญหาในการทำงาน และนำไปพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ ไปสู่หน่วยงานอื่น และบุคลากรในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และหน่วยงานที่สนใจจะนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจะเป็นการพัฒนาความรู้ที่ชัดเจน และความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน โดยจะจงศึกษาเฉพาะความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานประจำ ที่จะช่วยให้บุคลากรในคณะฯ แก้ไขปัญหา ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และพัฒนาตนเอง พัฒนางานด้วยการนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงาน เน้นในส่วนของการสร้าง (Create) ความรู้ และแบ่งปัน (Share) ความรู้ โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.4.1 การรวบรวมความรู้ด้วยการรวบรวมเอกสารและความรู้ต่างๆ ทั้งความรู้ที่ชัดเจน และความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน โดยศึกษาความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ด้านเทคโนโลยีการศึกษาจากเอกสารเช่น ตำรา คู่มือ (ความรู้ที่ชัดเจน) และ ศึกษาความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรที่สังกัดหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษาสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน)

1.4.2 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ ตามขั้นตอนคือ

1.4.2.1 กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define) ด้วยการวิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในขั้นตอนกระบวนการของการทำงานในหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา และปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ โดยทำการวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความรู้ที่มีอยู่ในอยู่จริงในองค์กร ที่เป็นเอกสาร หรือประสบการณ์การทำงานของบุคลากรในงาน

1.4.2.2 การสร้างทุนทางปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create)/การเสาะหาและจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture) โดยการค้นคว้า รวบรวม ข้อมูลจากภายในงาน จากเอกสาร คู่มือต่างๆ จากการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม จากการจัดประชุม กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน โดยบางส่วนที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ต้องผ่านกระบวนการแปลงเป็นเป็นความรู้ที่ชัดเจนก่อน และ ศึกษาการออกแบบการจัดการความรู้ เพื่อกำหนด สร้าง รวบรวม แบ่งปันและการใช้ความรู้ และมีกระบวนการในการนำความรู้สู่การปฏิบัติ (KM Implement) และศึกษาเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการสนับสนุนการจัดการความรู้ โดยเลือกใช้ Windows SharePoint Service 3.0 ซึ่งมี คุณสมบัติหลักของระบบคือเป็น Web Portal ที่รองรับการทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.4.2.3 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share) ด้วย พัฒนาระบบการจัดการความรู้ โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ด้วยการเลือกใช้ Windows SharePoint Service 3.0 ในการจัดเก็บ เผยแพร่ กระจายความรู้ ที่จัดเก็บเข้าสู่ฐานข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้ตลอดเวลา ตั้งแต่การบันทึก ปรับปรุง แก้ไข เลือกลง และการสืบค้นหาความรู้ที่ต้องการ

1.4.2.4 การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use) ด้วยการกำหนดสิทธิ์ ให้ผู้ใช้ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้ ผู้ใช้ทั่วไป สามารถเข้ามาติดตามดู คำนวณ โหลดความรู้ต่างๆ ที่เป็นเอกสารเผยแพร่ วีดีโอ รูปภาพ ปฏิทินกิจกรรม สอบถามปัญหา เสนอแนะ Board Discussion ได้ รวมทั้งสามารถมีส่วนของ Weblog สำหรับติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ความรู้ของตัวเองได้อีกด้วย

1.4.3 ประเมินผลระบบการจัดการความรู้และแนวทางในการพัฒนาต่อไปเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้ระบบที่สร้างมานั้นยั่งยืนต่อไป

1.5 นิยามศัพท์

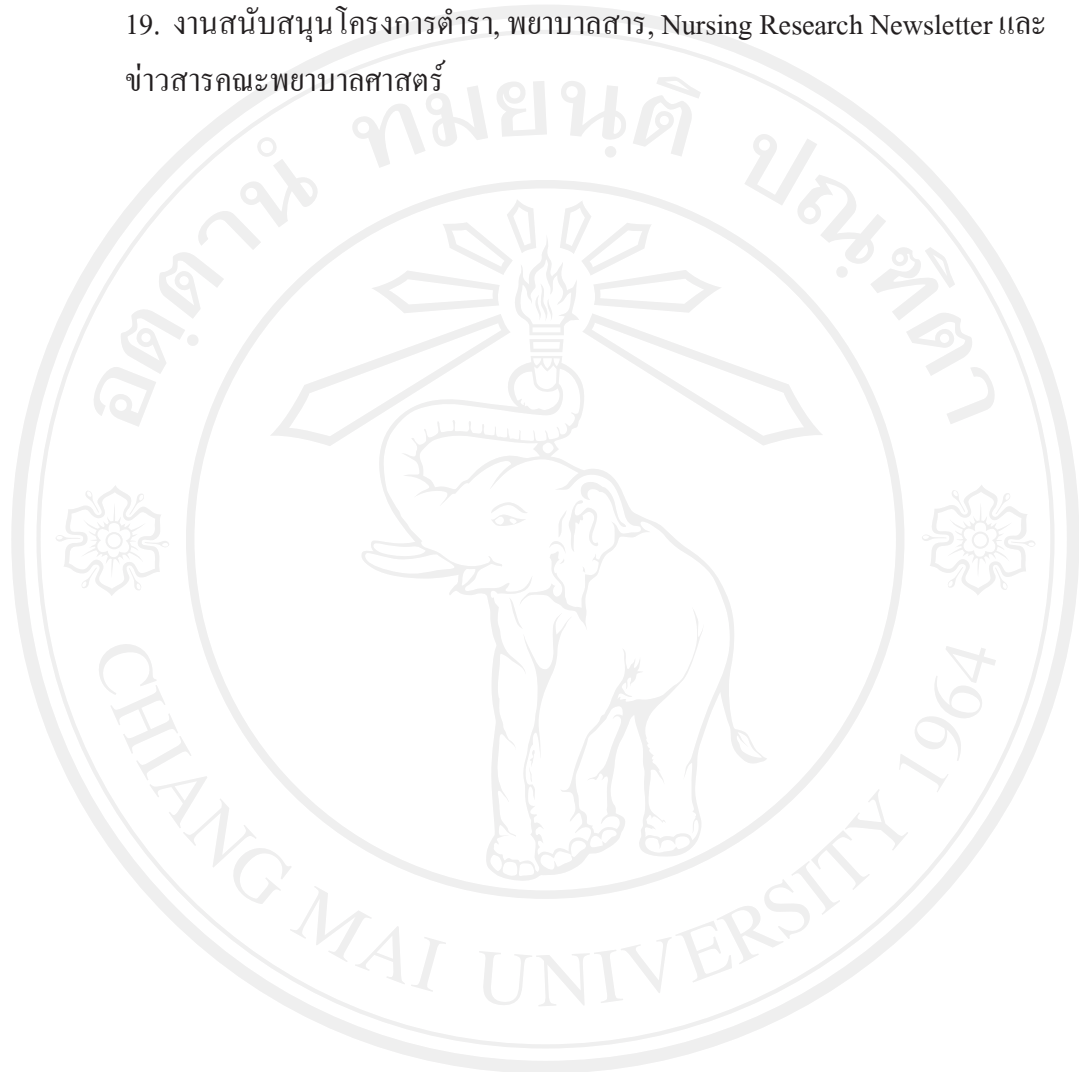
การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)
2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

หน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ หมายถึง หน่วยงานภายใต้สังกัดงานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มีภาระงานดังนี้คือ

1. การบริหารจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และบริการคอมพิวเตอร์
2. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายและการให้บริการระบบเครือข่าย
3. การพัฒนาระบบข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศ
4. การบริการออกแบบและศิลปกรรม
5. การบริการเทคโนโลยีทางการศึกษา
6. การพัฒนา E-learning และการสนับสนุนการศึกษาทางไกล
7. งานพัฒนา Nursing Learning Unit
8. งานพัฒนา e-library, living-library
9. การจัดการความรู้และการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้
10. งานสนับสนุน โครงการตำรา, พยาบาลสาร, Nursing Research Newsletter และ ข่าวสารคณะพยาบาลศาสตร์
11. การบริหารจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และบริการคอมพิวเตอร์
12. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายและการให้บริการระบบเครือข่าย
13. การพัฒนาระบบข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศ
14. การบริการออกแบบและศิลปกรรม
15. การพัฒนา E-learning และการสนับสนุนการศึกษาทางไกล
16. งานพัฒนา Nursing Learning Unit

17. งานพัฒนา e-library, living-library
18. การจัดการความรู้และการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้
19. งานสนับสนุนโครงการตำรา, พยาบาลสาร, Nursing Research Newsletter และข่าวสารคณะพยาบาลศาสตร์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved