

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ซึ่งเป็นการจัดเก็บความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในองค์กร โดยครอบคลุมทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่แฝงเร้น (Tacit Knowledge) โดยเจาะจงการศึกษาเฉพาะความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในระบบเครือข่าย และได้สรุปผลการศึกษาตามขั้นตอนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน คือ

- 1) กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define)
- 2) การสร้างทุนปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create)
- 3) การเสาะหา และจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture)
- 4) การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share)
- 5) การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use)
- 6) ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไข (Evaluate)

โดยทำการสรุปผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนด้วยกันคือ

- 1) สรุปผลการศึกษา
- 2) ข้อเสนอแนะ
- 3) ข้อจำกัดในการศึกษา
- 4) ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลการศึกษา ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาตามขั้นตอนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define)

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงลักษณะขององค์กร ประเภทขององค์กร ลักษณะบุคลากรในหน่วยงานราชการ ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการจัดการความรู้ที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

จากนั้นได้กำหนดแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กรโดยใช้คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ศึกษาต้องศึกษาองค์ความรู้วัฒนธรรมขององค์กร เป้าหมายขององค์กร และร่วมกันกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ขององค์กรร่วมกับผู้บริหาร

การคัดเลือกหัวข้อความรู้ โดยผู้ศึกษาทำการคัดเลือกหัวข้อความรู้ ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ การกำหนดหัวข้อความรู้ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นที่เป็นสมรรถนะหลักของหน่วยงานและบุคลากร และได้จัดทำคำสั่งรวบรวมความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบที่ต้องการให้ถ่ายทอดความรู้และความเห็นต่อการจัดการความรู้ เพื่อนำผลที่ได้ไปสร้างและแบ่งปันแบ่งปันความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการประเมินโดยรวมมีความเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบการอบรม

2) การสร้างทุนปัญญาหรือการค้นหาคำใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create)

การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถสำหรับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ โดยผู้ศึกษาได้ทำการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญภายในด้วยการ ศึกษาถึงภาระงานประจำที่ได้รับมอบหมาย และมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดีในหัวข้อความรู้ นั้น ๆ และผู้ศึกษาได้ทำการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญภายนอกด้วยการ ศึกษาถึงภาระงานประจำของผู้เชี่ยวชาญ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ จากนั้นจัดตั้งคณะกรรมการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญภายในด้วยการให้บุคลากรภายในทำการคัดเลือก ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดได้รับการยอมรับว่ามีความสามารถในด้านนั้น ๆ และยินดีที่จะแบ่งปันความรู้

การค้นหาคำและเปรียบเทียบความรู้ในองค์กร ผู้เชี่ยวชาญภายในและผู้เชี่ยวชาญภายนอกในแต่ละหัวข้อความรู้ โดยผู้เชี่ยวชาญนั้น ได้มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาโดยตรง และได้มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอจากการเข้ารับการอบรม ศึกษาดูงาน ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้จากหน่วยงานภายนอก ทำให้มีทักษะความสามารถเป็นอย่างดี

3) การเสาะหา และจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture)

การจับความรู้ วิเคราะห์ความรู้ และสังเคราะห์ความรู้ ของหัวข้อความรู้ที่ทำการคัดเลือก โดยผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และคำนึงถึงการคิดของผู้เชี่ยวชาญ 3 ชุด คือ ลื่นชักความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญต้องคิดก่อนการทำงาน ลื่นชักความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญจำเป็นต้องคิดระหว่างการทำงาน และลื่นชักความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญคิดหลังการทำงาน ที่ได้ใช้แบบจำลองพฤติกรรม

การคิด Input / Process / Output มาเป็นตัวจับ และจากนั้นได้ทำเป็นแผนที่ความรู้ และได้นำกลับไปอธิบายเพื่อตรวจสอบความรู้กับผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง

4) การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share)

การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ศึกษาได้ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้ทำการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเป็นการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนภายในให้แก่กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ดูแลระบบเครือข่ายและผู้ที่เกี่ยวข้อง และในการจัดกิจกรรมได้รับความสนใจจากผู้ดูแลระบบเครือข่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก

จัดทำเว็บไซต์แบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ โดยผู้ศึกษาได้จัดทำเว็บไซต์สำหรับจัดเก็บความรู้โดยจัดทำเว็บไซต์เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้และแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ตามแผนที่ความรู้ และมีการเชื่อมโยงเนื้อหาให้สอดคล้องกับการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำองค์ความรู้นั้นไปใช้งานการปฏิบัติงาน มีการกำหนดสิทธิในการเข้าใช้งานในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน

5) การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use)

ในการใช้ประโยชน์ และการประยุกต์ใช้งานนั้น โดยในหัวข้อความรู้ทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานจริงและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย ซึ่งการนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น จึงเป็นความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติใช้งานได้จริง และต่อยอดความรู้เป็นอย่างดี

6) ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไข (Evaluate)

จากการประเมินผลระบบโดยรวม ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการจัดการความรู้ โดยการประเมินผ่านแบบสอบถาม ความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ แบ่งปันความรู้ และประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based) ต่อไปในฝ่ายงานบริหารเครือข่าย เพื่อให้ทราบถึงข้อบกพร่องของระบบ

ผลการประเมินโดยรวมมีความเห็นว่า ความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้สามารถตอบสนองพันธกิจขององค์กร (5 E สวท) ได้ และเนื้อหาที่ได้รับจากการถ่ายทอดความรู้สามารถนำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้

ผลการประเมินโดยรวมมีความเห็นว่า ประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based) การพัฒนาระบบ (Knowledge Based) อยู่ในเกณฑ์ดี มีข้อบกพร่องน้อยและยังมีส่วนที่จะต้องแก้ไขอีกเล็กน้อยเพื่อให้เหมาะสมกับหน่วยงานต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะตามระบบการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define)

ในขั้นตอนแรกนี้จะเป็นขั้นตอนของการกำหนดชนิดของทุนปัญญา หรือองค์ความรู้ที่ต้องการ เพื่อหาว่าองค์ความรู้หลักขององค์กรคืออะไร (Core Competency) เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กร โดยในการจัดการความรู้ครั้งนี้ได้จัดการความรู้ที่เหมาะสมกับหน่วยงาน โดยสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า

1.1 วัฒนธรรมขององค์กรนั้น ต้องสนับสนุนให้มีรับฟังความคิดเห็นการบุคลากรทุกระดับ และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้โดยการสร้างความเข้าใจและความสำคัญของการจัดการความรู้ จากนั้นส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และควรมีการให้รางวัลเพื่อส่งเสริมกำลังใจ สร้างแรงจูงใจด้วย

1.2 การพัฒนาระบบจัดการความรู้ภายในองค์กรนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารจะทำให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนให้ความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงานเป็นอย่างดีจึงจะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ

2. การสร้างทุนปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create)

สำหรับการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนานั้น ฝ่ายงานบริหารเครือข่ายนั้นเนื่องจากในหน่วยงานจำนวนผู้เชี่ยวชาญมีจำนวนน้อยที่สามารถให้ความรู้ และให้คำปรึกษาต่าง ๆ จึงได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาให้ความรู้ และให้คำปรึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า ในการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกนั้นควรให้แน่ใจว่ามีความรู้ความสามารถที่แท้จริงและมีเวลาที่จะให้ความรู้ ให้คำปรึกษากับฝ่ายงานบริหารเครือข่ายได้อย่างดี

3. การเสาะหา และจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture)

การจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนานั้น และหน่วยงานได้มีการเก็บภาระงานประจำวันไว้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการนำเอาข้อมูลภาระงานประจำวันหรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ และจัดกลุ่มความรู้ให้สอดคล้องกับระบบจัดการความรู้ที่มีอยู่ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ศึกษาถึงความรู้นั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นความรู้ที่สามารถต่อยอดได้เป็นอย่างดีในหน่วยงาน

4. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share)

สำหรับการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาได้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และอีกส่วนหนึ่งคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ที่เผยแพร่ความรู้โดยสอดคล้องกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และบันทึกการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้เพื่อให้สมาชิกได้ดูย้อนหลังได้

5. การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use)

การจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ในส่วนของการใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งานนั้นผู้ศึกษาได้จัดการความรู้ตามความเหมาะสมกับหน่วยงานมากที่สุด ทั้งรูปแบบ กระบวนการทำงาน และเครื่องมือที่มีอยู่

6. ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไข (Evaluate)

การจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ในส่วนขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลระบบการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นการประเมินความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันความรู้ และประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based) ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าควรมีการนำผลของการวัดผลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของระบบจัดการความรู้เพื่อให้มีข้อบกพร่องน้อยที่สุด เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์แบบที่สุด และจากการประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based) ผู้ศึกษาพบว่าข้อบกพร่องของระบบยังขาดความช่วยเหลือและดูแลผู้ใช้งานแบบออนไลน์ เช่น Help, FAQ, Email

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ในการจัดการความรู้ครั้งนี้โดยผู้ดูแลระบบได้กระจัดกระจายอยู่แต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ทำให้ใช้เวลามากในการจัดกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละครั้ง