

การศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

A study for Development on Knowledge Management Model for Faculty of Humanities Chiang Mai University.

ชัยวัฒน์ นันทศรี¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการดำเนินงาน และพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การศึกษาใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการวิจัยใช้การวิเคราะห์เอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และสัมภาษณ์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของคณะ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดกลุ่มตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลวิจัยพบว่าคณะมนุษยศาสตร์ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยการปฏิบัติงานประจำจะมีกระบวนการจัดการความรู้ร่วมด้วย โดยกระบวนการจัดการความรู้ที่เด่นชัดคือการสร้างความรู้ การถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนความรู้ ในขณะที่การจัดเก็บความรู้ยังไม่เป็นไปในลักษณะบูรณาการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้คือ นโยบายของผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์กร และงบประมาณ

Abstract

The purposes of this research were to investigate the current situation of working process, knowledge management (KM) and factor that affect in Faculty of Humanities Chiang Mai University. Qualitative approach was used for this research and the methods were analyzing documents, observation and interviews. Key informants include management staffs, lecturers and administrative officials. The data were analyzed by synthesis of qualitative research method. In summary, the results show the faculty focused on KM and KM is part of the routine work process. This research found two distinct knowledge management process is creating and sharing/transfer process as well while knowledge retrieve collection is not integrated to part of KM process at this moment. Factors affecting the knowledge management are university and faculties policy, board of knowledge management, organization culture and budgeting.

Correspondent author: chaiwat.n@cmu.ac.th

¹อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทนำ

คณะมนุษยศาสตร์ เป็นหนึ่งในสามคณะที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นในระยะเริ่มแรกของการก่อตั้งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์ ทั้งสามคณะนี้ ได้เปิดสอนวิชาชั้นพื้นฐานทั้ง 3 หมวด คือ วิทยาศาสตร์ธรรมชาติ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ ทั้งนี้เพราะ นักการศึกษาสมัยนั้นเชื่อว่าบัณฑิตที่สมบูรณ์แบบควรจะมีความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับ สังคมของมนุษย์ เกี่ยวกับจิตใจและคุณสมบัติต่างๆ ของมนุษย์ (ประวัติและความเป็นมา, มปป)

ในปีแรกของการจัดตั้งคณะเมื่อปี พ.ศ.2507 นั้น คณะมนุษยศาสตร์มีอาจารย์ 20 คน อาจารย์พิเศษ 2 คน นักศึกษา 77 คน เจ้าหน้าที่ 3 คน เปิดทำการสอน 282 กระบวนวิชา (ประวัติและความเป็นมา, มปป) ซึ่งจะนับระยะเวลาในการเปิดการเรียนการสอนมาจนถึงปัจจุบันนั้น ได้มีระยะเวลากว่า 50 ปี ซึ่งมีกระบวนวิชาที่เปิดสอนเพิ่มขึ้นหลากหลายสาขาวิชามากขึ้น อีกทั้งบุคลากรในคณะฯ อันประกอบไปด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยความรู้ของบุคลากรของคณะฯ นั้นถือเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญของคณะมนุษยศาสตร์ ทั้งนี้ คณะมนุษยศาสตร์ได้มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขึ้นในปี พ.ศ.2554 โดยมีเป้าประสงค์เพื่อ 1) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการจัดการความรู้ในรูปแบบต่างๆ ประกอบด้วย ความรู้ฝังลึกในคน ความรู้แฝงในคน และความรู้เปิดเผย 2) เพื่อให้เกิดการรวมตัวของคณาจารย์ บุคลากรสายปฏิบัติการ เรียนรู้ร่วมกัน (Learning & Growth) และความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) 3) เพื่อให้มีการจัดการความรู้เพื่อพัฒนากิจกรรมหลักของคณะฯ คณาจารย์และบุคลากรสายปฏิบัติการ นำไปสู่ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติงาน และ 4) เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการ รวมถึง การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 (แผนการจัดการความรู้คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ขึ้นในปี 2554) ซึ่งถือได้ว่าทางคณะมนุษยศาสตร์มีวิสัยทัศน์ และให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ แต่ในแผนการดำเนินการที่ได้จัดทำขึ้นมานั้น ยังไม่มีกิจกรรมการดำเนินการ รายละเอียดอื่นๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติการได้อย่างชัดเจนมากนัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการจัดทำรูปแบบการจัดการความรู้ที่อาศัยบริบทกระบวนการทำงาน การจัดการความรู้เดิม และความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยจะนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ในกรอบของทฤษฎีการจัดการความรู้ และนำเสนอเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาผู้วิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative approach) ทั้งนี้การศึกษาการจัดการความรู้ ต้องอาศัยบริบทของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากงานวิจัยเชิงคุณภาพให้ความสำคัญกับการศึกษาอย่างละเอียดในทุกมิติของคณะฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ซึ่งต้องอาศัยวิธีการวิจัยหลายวิธี ซึ่งงานวิจัยได้ใช้วิธี วิเคราะห์เอกสาร (เอกสารการจัดการความรู้ที่ผ่านมาของคณะฯ) การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและเชิงลึก ซึ่งวิธีวิจัยแต่ละวิธีจะใช้ในแต่ละขั้นตอนการวิจัยโดยจะอธิบายในแต่ละขั้นตอนวิจัยซึ่งผู้วิจัยแบ่งการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 เป็นการศึกษาสภาพการณ์ทั่วไปเพื่อให้ได้ข้อมูลของบริบทคณะฯ ที่นำไปสู่การพัฒนารูปแบบของการจัดการความรู้ซึ่งมีหลากหลายมิติ ดังนั้นการศึกษาในขั้นนี้จึงประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานของคณะฯ สภาพปัจจุบันการจัดการความรู้ของคณะฯ

ขั้นที่ 2 พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ ในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยจากการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการความรู้และกระบวนการทำงานจากขั้นตอนวิจัยที่ 1 ซึ่งผ่านการวิเคราะห์สังเคราะห์ โดยพิจารณาประเด็นของกระบวนการทำงานของคณะ กระบวนการจัดการความรู้ซึ่งรวมถึงขั้นตอน วิธีการ เทคนิค กิจกรรมและเครื่องมือที่ใช้ ตลอดจนองค์ประกอบที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ปัญหาและความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการจัดการความรู้ในคณะฯ จากนั้นนำผลจากการวิเคราะห์มาสังเคราะห์และพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ซึ่งประกอบไปด้วย โครงสร้าง เป้าหมาย กระบวนการและกิจกรรมของการความรู้ และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บนพื้นฐานกรอบแนวคิดและทฤษฎีใช้และอธิบายด้วยผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้หน่วยวิเคราะห์คือองค์กร ซึ่งประชากรของการวิจัยครั้งนี้คือคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารของคณะฯ ประกอบด้วย คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและนักศึกษาเก่าสัมพันธ์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะฯ และคณะกรรมการงานด้านการจัดการความรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

1) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะฯ ประเด็นสัมภาษณ์คือ เป้าหมายยุทธศาสตร์ แนวคิดนโยบายของผู้บริหารต่อกระบวนการจัดการความรู้ และข้อเสนอแนวทางของการจัดการความรู้

2) แบบสัมภาษณ์อาจารย์ และบุคลากรของคณะฯ ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ของคณะฯ ประเด็นสัมภาษณ์คือ กระบวนการ การจัดการความรู้ในคณะฯ (การจัดเก็บความรู้ การสร้างความรู้ การถ่ายโอนความรู้) การจัดการความรู้ส่วนบุคคล และแนวทางของการจัดการความรู้ที่น่าจะเป็นของคณะ

3) แบบสัมภาษณ์บุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ ประเด็นสัมภาษณ์คือ ระบบงานที่ใช้ในการจัดการความรู้ กระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ฐานความรู้ และองค์ประกอบที่น่าจะมีผลต่อการจัดการความรู้

4) การสังเกตแบบมีส่วนร่วมกับคณะกรรมการจัดการความรู้ของคณะฯ การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรมาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงสภาพความเป็นจริงของกระบวนการทำงาน และการจัดการความรู้ รวมถึงความสัมพันธ์ของทั้งสองกระบวนการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการศึกษา

1. สภาพปัจจุบันของคณะมนุษยศาสตร์

สภาพปัจจุบันขององค์กรคณะมนุษยศาสตร์นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนหลัก คือ 1) การบริหารคณะ โดยคณะผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์ซึ่งประกอบไปด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสาขา 2) อาจารย์ภายในคณะฯ ซึ่งสังกัดภาควิชาการทอ้งเกี่ยว จิตวิทยา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ปรัชญาและศาสนา ภาษาตะวันตก (ประกอบด้วยสาขาภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาสเปน) ภาษาตะวันออก (ประกอบด้วยสาขาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาพม่า ภาษาบาลี-สันสกฤต-ฮินดี ภาษาเกาหลี) ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ มนุษย์สัมพันธ์ และกลุ่มวิชาชีพทั่วไป และ 3) บุคลากรสายสนับสนุนของคณะฯ ซึ่งประกอบไปด้วยสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์ งานบริหารทั่วไป งานการเงิน การคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพ นักศึกษา งานบริหารการวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์บริการวิชาการคณะ มนุษยศาสตร์ ศูนย์ญี่ปุ่นศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตัวเอง และห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์ การทำงานทั้งสามส่วนนั้นมีความสัมพันธ์กันโดยผู้บริหารคณะฯเป็นผู้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยฯ รวมถึงกำหนดนโยบายต่างๆ ของคณะ มอบหมายให้กับอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ทำหน้าที่ แต่ละส่วนงาน

2. การจัดการความรู้

จากการสัมภาษณ์พบว่าในการดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์นั้นมีการส่งเสริม การจัดการความรู้อย่างชัดเจน ทั้งนโยบายสนับสนุน แผนการจัดการความรู้ และงบประมาณ ทั้งนี้ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคม ซึ่งความรู้เป็น สิ่งสำคัญสำหรับการผลิตบัณฑิตอยู่แล้ว อีกทั้งหน่วยงานการศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่พัฒนา ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำการถ่ายทอดให้กับนักศึกษา ทั้งนี้ผลจากการวิจัยยังพบว่ามีกิจกรรม ฐานข้อมูล และเครื่องมือต่างๆ ใช้ในการดำเนินงานที่เป็นกิจวัตรประจำวันอีกด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อทำการวิเคราะห์ สามารถสรุปประเด็นสำคัญของการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการ ความรู้ได้ดังต่อไปนี้

1) การสร้างความรู้ในกระบวนการสร้างความรู้ ความเชี่ยวชาญของอาจารย์และบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์นั้น พบว่าการสร้างความรู้หลักคือโครงการฝึกอบรม ซึ่งโครงการฝึกอบรมนี้ ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากทั้งคณะฯ หน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ และ หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยฯ โดยโครงการฝึกอบรมภายในคณะฯนั้นส่วนใหญ่จะเป็นการอบรม

เพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ของทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ เช่นโครงการการอบรมและพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ คุณภาพและภาระหน้าที่ของอาจารย์ เป็นต้น และมีการอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถเฉพาะด้าน เช่นโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร (คณะมนุษยศาสตร์) เป็นต้น นอกจากนี้ภายในหน่วยงานต่างๆ ของคณะฯ ยังมีการจัดประชุมและอบรมภายในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มเติมความรู้หรือแก้ไขปัญหาาร่วมกันอีกด้วย ในขณะที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยก็ได้จัดให้มีการอบรม สัมมนา อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทั้งฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายวิชาการ เช่น สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดอบรมโครงการพัฒนาศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น และการอบรมโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร่วมกับ RMIT University และ RMIT English Worldwide Thailand จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับ Research Skill Development สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการเขียนนิพนธ์ต้นฉบับ (Manuscript) และข้อเสนอโครงการวิจัย เพื่อเพิ่มโอกาสให้นักวิจัยประสบความสำเร็จในการทำงานวิจัย เป็นต้น ในส่วนงานวิชาการนั้นการพัฒนาความรู้มีอยู่หลายวิธีการโดยวิธีการหลักคือการทำวิจัย ซึ่งคณะฯ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่ส่งเสริมการทำวิจัยของประเทศเช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ได้มีทุนสนับสนุนในการทำวิจัย และบางท่านอาจขอทุนในการนำเสนอผลงานวิจัยเพิ่มเติม

2) การจัดเก็บความรู้ หน่วยงานต่างๆ ภายในคณะฯ มีการจัดเก็บข้อมูล/สารสนเทศและความรู้แตกต่างกัน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะตามลักษณะการจัดเก็บและการใช้งานได้ 3 ลักษณะ ประกอบด้วยการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานเฉพาะด้าน การจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลกลางของคณะฯ และการจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยดังนี้

2.1 จัดเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของหน่วยงาน เป็นการจัดเก็บไว้ใช้เป็นระบบภายในหน่วยงาน ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ฐานข้อมูลโดยใช้พัฒนาโดยใช้โปรแกรม Microsoft Access เพื่อใช้ร่วมกันในหน่วยงานเท่านั้น ไม่ได้มีการนำไปใช้ร่วมกับหน่วยงานอื่น

2.2 จัดเก็บไว้ที่ฐานข้อมูลกลางของคณะฯ โดยหน่วยงานบางหน่วยงานได้พัฒนาระบบการจัดเก็บความรู้ขึ้นมาใช้เอง เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงของแต่ละผู้ใช้งาน พัฒนาในรูปแบบเว็บไซต์ และนำมาใช้ในองค์กร โดยบางหน่วยงาน เช่นงานนโยบายและแผนและการประกันคุณภาพ ได้พัฒนาระบบ e-plan เพื่อจัดเก็บข้อมูลแผนงานทั้งหมดของคณะฯ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันกับระบบ e-budget ซึ่งเป็นระบบที่จัดเก็บข้อมูลงบประมาณ โดยในการใช้งานระบบในลักษณะนี้จะเป็นการนำระบบใช้ร่วมกันซึ่งมีการอนุญาตให้แต่ละหน่วยงานกรอกข้อมูลของหน่วยงานตนเองเข้ามาและรวบรวมไว้ที่ส่วนกลางเพื่อนำไปดำเนินการต่อไป

ความจำเป็นของการพัฒนาระบบในลักษณะเช่นนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากการทำงานในลักษณะเดิมที่แต่ละหน่วยงานเก็บข้อมูลของตัวเองไว้ แต่เมื่อมีการนำข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เช่น งบประมาณค่างจ่าย มาเปรียบเทียบกับกัน บางครั้งมีจำนวนไม่ตรงกันจึงเกิดปัญหาขึ้น

2.3 จัดเก็บไว้ที่ฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยฯ การจัดเก็บในลักษณะนี้เป็นการจัดเก็บข้อมูลของอาจารย์ เนื่องจากมหาวิทยาลัยฯ มีการพัฒนาระบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (e-Learning) (elearning.cmu.ac.th) โดยสามารถจัดทำคำอธิบายรายวิชา (Course description) อัดไฟล์เสียง วิดีโอ รวมถึงการนำไฟล์เอกสารต่างๆ ที่ใช้ในประกอบการสอนไปไว้ในระบบนี้ได้ และอาจารย์บางท่านยังได้พัฒนาเว็บไซต์ของตนเองเพื่อเป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญ รวมถึงใช้เป็นแหล่งในการเผยแพร่ความรู้อีกด้วย

จากการวิจัยยังพบว่าหน่วยงานต่างๆ ของคณะฯ ได้มีการจัดเก็บข้อมูลไว้ในลักษณะฐานข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และเพิ่มข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้นำสภาพปัจจุบันและความต้องการมาวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล พบว่าฐานข้อมูลมีความจำเป็นได้แก่ 1) ฐานข้อมูลของหน่วยงาน 2) ฐานข้อมูลของภาควิชา 3) ฐานข้อมูลคณะ และทั้ง 3 ฐานข้อมูลนั้นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกัน หากต้องการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนจะเป็นการแสดงตนครั้งเดียว (Single Sign-on) เนื่องจากฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานนั้นจัดเก็บข้อมูล/สารสนเทศ/ความรู้เฉพาะของหน่วยงาน แต่ในความเป็นจริงแล้วการทำงานภายใต้คณะฯ นั้นข้อมูลทุกแห่งมีความสัมพันธ์กัน

ในประเด็นเรื่องการกลั่นกรองความรู้ นั้นพบว่าแต่ละหน่วยงานมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องที่เป็นผู้ที่คอยกำกับกระบวนการทำงาน และคอยให้คำปรึกษากับคนอื่น ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการทำงาน โดยปกติแล้วจะเป็นหัวหน้าฝ่ายงานต่างๆ เป็นผู้รับผิดชอบ เช่น หัวหน้างาน หัวหน้าภาควิชา คณบดี เป็นต้น

ทั้งนี้แต่ละหน่วยงานภายในคณะฯ (รวมถึงภาควิชา) ได้จัดทำรายชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในคณะ หน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกมหาวิทยาลัย (โดยเฉพาะฝ่ายจัดซื้อ และพัสดุ) เพื่อทำการติดต่อประสานงานเฉพาะหน่วยงานด้วย

3) การแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอดความรู้ กิจกรรมการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนถ่ายทอด และการสร้างความรู้ นั้นพบว่าภายในคณะฯ นั้นมีกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นกิจวัตรของคณะฯ ในการดำเนินงานทั้งหน่วยงานวิชาการและหน่วยงานสนับสนุนอยู่บางส่วน เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำสำหรับหน่วยงานสนับสนุนเนื่องจากคณะฯ มีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ โดยกิจกรรมส่วนใหญ่จะเป็นการประชุมอย่างไม่เป็นทางการโดยสาเหตุหลักของการประชุมแบบไม่เป็นทางการคือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเกิดทั้งภายในหน่วยงานเดียว และมากกว่า 1 หน่วยงาน เช่นระหว่างงานนโยบายและแผนและการประกันคุณภาพ กับงานการเงินการคลัง และพัสดุ รวมถึงหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวางแผนการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยในการประชุมนั้นจะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา หรือวางแผนงาน โดยผู้ที่เข้าร่วมประชุมจะได้ทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติไปด้วย และอีกกระบวนการหนึ่งของการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้คือการที่คณะฯ ยินยอมให้มีการโอนย้ายฝ่ายก็ถือได้ว่าเป็นการพัฒนาตนเองของผู้ที่ย้ายเข้าไปทำงานในแผนกนั้น และในขณะเดียวกันก็ได้เป็นการถ่ายทอดงาน/ความรู้ของผู้ที่ทำงานอยู่เดิม

ในขณะที่สายวิชาการมีการร่วมมือในการทำวิจัย/สอน/อบรม ในระหว่างการร่วมมือนั้น จะเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ในกรณีที่หัวหน้าโครงการเป็นอาจารย์อาวุโสที่มีความเชี่ยวชาญในงานวิจัยด้านนั้น นักวิจัยผู้ช่วยจะได้รับการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ เทคนิค วิธีการทำวิจัย ทฤษฎีต่างๆ จากหัวหน้าโครงการด้วย

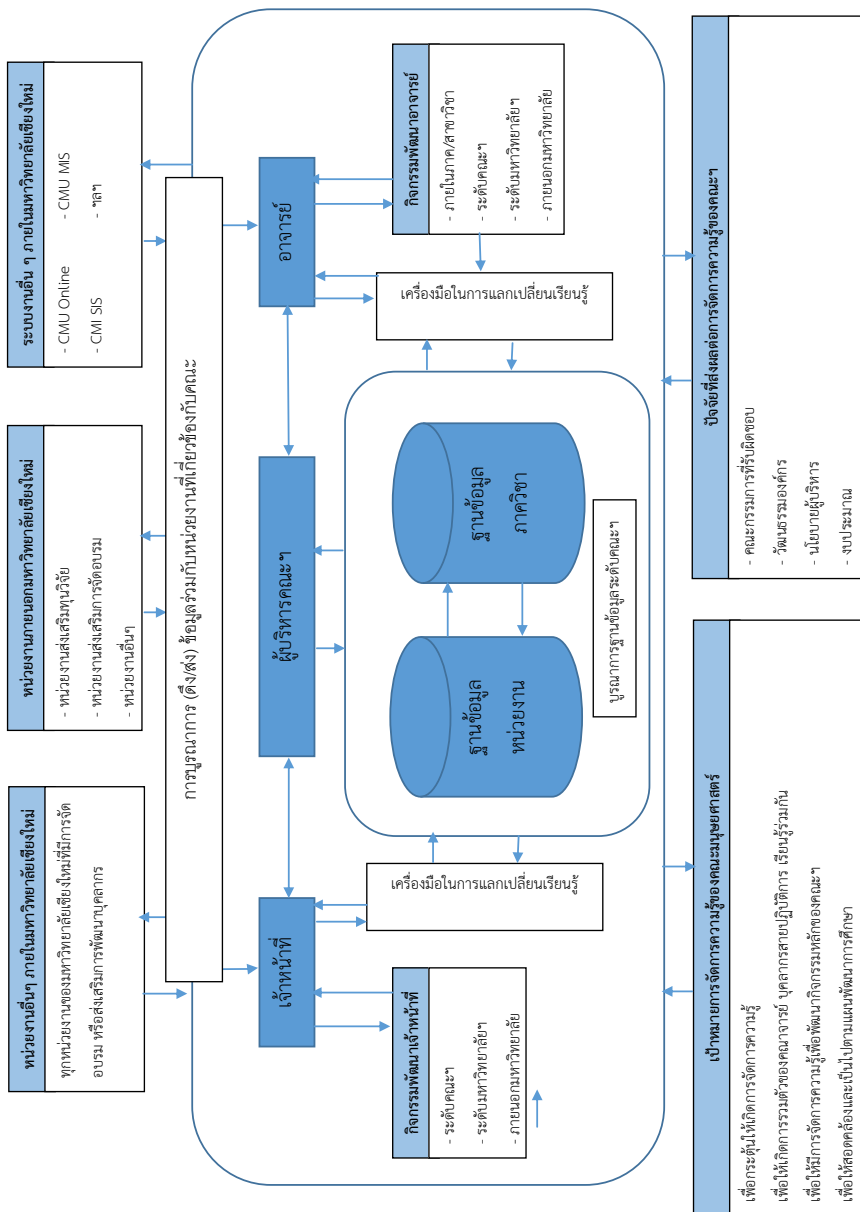
แต่ปัจจุบันการจัดอบรม การเชิญวิทยากร ยังดำเนินวิธีการผ่านช่องทางบุคคลของอาจารย์ภายในคณะกับผู้เชี่ยวชาญภายนอก เนื่องจากสามารถติดต่อได้ง่าย และอีกหนึ่งสาเหตุคือทางคณะยังไม่มีฐานข้อมูล หรือดัชนีสืบค้นข้อมูลผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ เอาไว้

การแลกเปลี่ยนความรู้ที่จัดขึ้นในลักษณะการประชุมบางครั้ง หากเป็นการประชุมที่มีผู้เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ เข้าร่วมทุกหน่วยนั้นพบว่ามีใช้เวลาในการประชุมมากเนื่องจากเป็นคณะที่มีหน่วยงานและภาควิชา/สาขาวิชาจำนวนมาก ดังนั้นจึงควรมีการจัดประชุมกลุ่มย่อยก่อนที่จะเข้าร่วมการประชุมกรรมการชุดใหญ่

จากผลการวิจัยยังพบว่าบุคคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานสลับฝ่ายได้ตามความสามารถของแต่ละคน ซึ่งทั้งนี้ต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บริหารคณะ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานข้ามสายงาน อีกทั้งผู้ที่ถ่ายทอดงานยังได้ทำการทบทวนความรู้ในขณะสอนงานไปด้วย และในการสอนงานนั้นเป็นสอนงานในขณะที่ยังทำงานจริง (On the Job training) จึงทำให้การถ่ายทอดความรู้เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่ผู้ที่ทำงานข้ามสายงานจะมีความรู้ในสายงานที่หลากหลาย มีความเข้าใจถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงของส่วนงานต่างๆ ช่วยให้คณะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

กิจกรรมการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์จะพบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของคณะฯ มี 4 ปัจจัยคือ 1) หน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยคณะฯได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดการความรู้ โดยมีประธานกรรมการ ที่ปรึกษา กรรมการ เลขานุการ และได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ และร่างกิจกรรมต่างๆ ขึ้น ซึ่งคณะกรรมการได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ภายในคณะฯอย่างต่อเนื่อง 2) วัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากคณะมนุษยเป็นคณะแรกที่มีการก่อตั้ง ระยะเวลาจนถึงปัจจุบัน 51 ปี ทำให้เกิดวัฒนธรรมในลักษณะครอบครัว ซึ่งมีผลดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันในกรณีที่ต้องประชุมหรือสอบถามเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน รวมถึงการถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญมากกว่าไปสู่ผู้ที่เริ่มปฏิบัติงาน 3) นโยบายของผู้บริหาร ปัจจัยนี้ครอบคลุมถึงนโยบายระดับมหาวิทยาลัยฯ และระดับคณะฯ ซึ่งปัจจุบันนั้นมีความสอดคล้องกัน โดยทั้งมหาวิทยาลัยฯ และคณะฯ เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ และ 4) งบประมาณ ที่ได้รับจัดสรรมาจัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดการความรู้ในโอกาสต่างๆ



ภาพที่ 1 รูปแบบการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อภิปรายและสรุปผลการศึกษา

1. จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานนั้น ยังเป็นระบบแฟ้มข้อมูล หรือฐานข้อมูล ยังไม่ได้พัฒนาเป็นระบบฐานความรู้ที่จัดเก็บความรู้ วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ดัชนีผู้เชี่ยวชาญ และยังไม่ได้มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในคณะฯ ดังนั้นในการพัฒนารูปแบบเพื่อดำเนินการต่อไปจึงควรมีการฐานความรู้ระบบหลักของคณะฯ และเชื่อมโยงกับระบบอื่นที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย เช่นระบบ CMU Online ที่ใช้สำหรับเก็บรายละเอียดของรายวิชาที่สอน หรือระบบ CMU MIS ที่เป็นระบบบริหารจัดการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ

2. การจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์พบว่ามีการบริหารจัดการความรู้ โดยเฉพาะในกระบวนการสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยน/ถ่ายทอดความรู้ โดยกระบวนการดังกล่าวนี้เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการจัดการความรู้กับกระบวนการทำงานนั้นไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยการทำงานและการจัดการความรู้ลักษณะนี้จะเกิดผลสัมฤทธิ์มากกว่าการแยกการจัดการความรู้ออกมาดำเนินการเพียงอย่างเดียวเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมองว่าเป็นการเพิ่มภาระงานและไม่เห็นความสำคัญ

การสร้างความรู้ที่มีความสอดคล้องกับรูปแบบการจัดการความรู้ของศาสตราจารย์อุจจิโร โนนกะ และทาเคอุชิในด้านการดำเนินงานเนื่องจากสถานที่ทำงานของแต่ละหน่วยงานจะมีส่วนที่เรียกว่าพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ หรือ “BA” หรือสถานที่ที่เตรียมไว้สำหรับการพูดคุยกันของบุคคลากรและบางครั้ง “BA” ก็คือโต๊ะทำงานของแต่ละคน เนื่องจากในกระบวนการทำงานจริงนั้นมีการสอบถามกันโดยใช้เวลาไม่นาน จึงไม่นิยมใช้ห้องประชุมในการพูดคุย แต่จะนั่งพูดคุยเพื่อหาทางแก้ปัญหาที่โต๊ะทำงานเป็นหลัก และสอดคล้องกับงานของ Surat Chumjit (2012) และ Pradit Songsangyo (2012) ที่กล่าวว่าหน่วยงานในมหาวิทยาลัยพยายามที่จะใช้ความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) และ ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) ของหน่วยงานให้มากที่สุดเพื่อสร้างความรู้และพัฒนาความรู้เดิม

ในกระบวนการทำงานมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ (2554) ที่กล่าวว่าควรมีหน่วยงานกลางในการจัดการความรู้ ซึ่งก็คือคณะกรรมการจัดการความรู้ของคณะฯ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ บัณฑิต ประสานตรี (2555) ที่ให้ความสำคัญกับคนที่สร้างแรงจูงใจในการพัฒนา และให้ความร่วมมือกับการจัดการความรู้ ในขณะที่ Eftekharzade, I., mohammadi, D (2011) ได้ให้ความสำคัญกับฐานความรู้ (Knowledgebase) ของหน่วยงานแต่คณะมนุษยศาสตร์ยังไม่ได้มีการจัดการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดทำระบบฐานข้อมูลที่สามารถค้นหาและนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้นั้นก็มีความสอดคล้องกับงานของจิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ (2554) เช่นเดียวกัน โดยที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้นั้นมีหลากหลาย แต่จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยจะพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีอยู่ 4 ปัจจัยหลักด้วยกัน แต่งานวิจัยของวรางคณา โดโพธิ์ไทย (2552) และ Tian, T., Nakamor, Y and Wierzbicki, A.P (2009) ที่มีปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าในการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์ต่อไปนั้นควรมีการนำเอาเทคโนโลยี

สารสนเทศเข้ามาช่วยพัฒนาฐานความรู้ และช่วยเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บ ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลากรภายในคณะเพิ่มมากขึ้น ผลวิจัยยังสอดคล้องในประเด็นเรื่อง การให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ของผู้บริหาร ของ Adhikari, D.V (2008) อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา สงวนศักดิ์ศิริ. (2554). รูปแบบการจัดการความรู้ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประวัติความเป็นมา. (ม.ป.ป.). ประวัติความเป็นมาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้น 17 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.human.cmu.ac.th/>
- วิจารณ์ พานิช. (2546). การสร้างสรรคสูงส่งเสริมศักยภาพการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย. วารสารศูนย์บริการวิชาการ. 11(3). 3-7.
- จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์. (2552). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- บัณฑิต ประสานตรี. (2555). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบงานคลังในมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ดุชนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สเนาะ กลินงาม. (2551). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรจกณา โตโพธิ์ไทย. (2552). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ดุชนิพนธ์). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Adhikari, D.V. (2008). Knowledge management in academic institutions. **International Journal of Educational Management**. 24(2), 94-104.
- Eftekhazade, I., and mohammadi,D.(2011). The Presentation of a Suitable Model for Creating Knowledge Management in Educational Institutes (Higher Education). International Conference on Education and Educational Psychology (ICEEPSY 2011).
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). The Knowledge-Creating Company, How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation, Oxford University Press, Oxford.
- Pradit Songsangyo. (2012). The Knowledge Management in Higher Education in Chiang Mai: A Comparative Review. International Conference on Education and Educational Psychology (ICEEPSY 2012).
- Surat Chumjit (2012). Knowledge Management in Higher Education in Thailand (Doctor of Philosophy). Arlington: The University of Texas.
- Tian, T., Nakamor,Y and Wierzbicki, A.P.(2009). Knowledge management and knowledge creation in academia: a study based on surveys in a Japanese research university. **Journal of Knowledge Management**. 13(2).76-92.