

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทาง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการเมืองของทุกประเทศ อย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกประเทศต้องมีการทบทวนวาระของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการศึกษาอย่างรอบด้านและสมดุลเพื่อเป็นฐานหลักของการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาของแต่ละประเทศ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2557) หลักการพัฒนาประเทศไทยที่สำคัญในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” “การพัฒนาที่ยั่งยืน” และ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 – 11 (พ.ศ. 2545 – 2559) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ได้บูรณาการแนวคิดตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) มีหลักการสำคัญ คือ “ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” การที่จะพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ให้เกิดขึ้นในอนาคตต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มีอยู่ให้เข้มแข็งและมีพลังเพียงพอในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาทั้งในระยะกลางและระยะยาวโดยเฉพาะ “การพัฒนาคน” ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ซึ่งทักษะสำคัญที่ใช้คือการเรียนรู้และการเสริมสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของคน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2559)

“คน” เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน การพัฒนาคนจึงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อให้องค์กรแข่งขันกับคนในองค์กรอื่นได้

การเตรียมการเพื่อพัฒนาคนใหม่ให้มีความรู้ ความสามารถทัดเทียมหรือใกล้เคียงกับคนเดิมที่ทำงานกับองค์กรด้วยประสบการณ์ความรู้ที่สั่งสมมานานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเข้ามามีบทบาทกับคนในองค์กร เพื่อจัดการความรู้ของคนในองค์กรให้เป็นแหล่งความรู้ และให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นความรู้เดียวกันหรือเกี่ยวข้องกันระหว่างคนในองค์กรให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาคนและพัฒนางาน ปัจจุบันมีนักวิชาการและผู้ประกอบการจำนวนมากให้ความสนใจในเรื่องการจัดการความรู้เพิ่มมากขึ้น องค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ที่ฝังในตัวบุคลากรที่เป็นบ่อเกิดของความสำเร็จและความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรจะนำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้นั้น สิ่งสำคัญที่แต่ละองค์กรต้องมี คือ ความร่วมมือของบุคลากร การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเองให้กับเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรอาวุโสถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรรุ่นใหม่หรือการแบ่งปันความรู้ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานในองค์กร (พิชามญชุ์ อุดุลย์วิทย์, 2554)

นักวิชาการและองค์กรจัดการความรู้ได้ให้ความหมายของคำว่า “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้” (Knowledge Sharing) ว่า บุคคลตั้งแต่สองคนมาพบปะ พูดคุย เพื่อทำการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ เพื่อแสดงความคิดเห็นระหว่างกันโดยมีหัวข้อที่สนใจเรื่องเดียวกัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ก่อให้เกิดการแก้ปัญหา การพัฒนาทักษะเดิมและสร้างใหม่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญกระบวนการหนึ่งในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) (Lin, 2007; Yang, 2008; น้าทิพย์ วิภาวิน; บดินทร์ วิจารณ์, 2547; สำนักงานพัฒนาระบบบริหารและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548; ประศาสน์ นิยม, 2554; สุนิษา ชันนุ้ย, 2556)

จากการทบทวนวรรณกรรมการจัดการความรู้ในองค์กรมีประเด็นความล้มเหลวขององค์กรที่ Hansen, M.T., Nohria, N. & Tierney, T., (1999) ได้ระบุถึงปัจจัยที่จะทำให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จ คือว่าการจัดการความรู้ถ้าองค์กรมีบุคลากรใดที่ค้นพบความรู้ใหม่หรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ขึ้นแล้วนำความรู้นั้นไปรวบรวมจัดเก็บ แต่ไม่ได้มีการแบ่งปันรู้นั้นให้กับผู้อื่นหรือนำรู้นั้นกลับมาใช้ใหม่ ความรู้ที่เกิดขึ้นจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เนื่องจากความรู้ถือเป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญที่สุดในองค์กร ผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ จึงพยายามที่จะรวบรวมและจัดเก็บความรู้แบบซัดแฉ่งและ

ความรู้แบบฝังลึกให้อยู่กับองค์กรมากกว่า เพราะความรู้เหล่านั้นจะหายไปเมื่อบุคลากรนั้น ออกจากงานหรือเกษียณอายุไป เช่น การจัดทำฐานข้อมูลเก็บรวบรวมความรู้ชัดแจ้ง มีองค์กรธุรกิจเป็นจำนวนมากที่ดำเนินกิจกรรมแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร พบว่า ยังไม่ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะไม่รู้ว่าจะต้องจัดการความรู้ภายในองค์กรของตน อย่างไร (ประศาสน์ นิยม, 2558)

มีงานวิจัยที่ศึกษาการจัดการความรู้ โดยเน้นศึกษากระบวนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ของประศาสน์ นิยม (2558) พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยพัฒนานวัตกรรม ในองค์กรซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการแพร่กระจายหรือแลกเปลี่ยนความรู้ ที่ฝังลึกในตัวคนและความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้งในระหว่างพนักงาน ซึ่งการแบ่งปันความรู้ทำให้ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของผู้ให้ความรู้ เกิดการถ่ายทอดให้แก่ผู้สนใจอันจะทำให้ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของผู้รับความรู้ได้รับการพัฒนาขึ้น ความสามารถในการ แก้ไขปัญหาดีขึ้น การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มดีขึ้น ลดความสูญเสียของทรัพยากร ลดการ ลองผิดลองถูก ทำให้ความสามารถของพนักงานและความสามารถขององค์กรดีขึ้น สอดคล้องกับงานของ Lin (2007) ศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจ ภายนอกที่มีต่อความริเริ่มตั้งใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน ผลที่องค์กร จะได้รับ คือ เกิดการส่งผ่านความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์พื้นฐานภายในของคนในองค์กร ทำให้องค์กรมีองค์ความรู้เพิ่มขึ้น และสามารถนำความรู้ที่เพิ่มมูลค่าของสินค้าและ บริการ สร้างนวัตกรรมที่สามารถสร้างผลกำไรให้กับองค์กร และ Yang (2008) ศึกษา ทักษะส่วนบุคคลและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กร ผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างพนักงานจะทำให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจ เพิ่มความสามารถในการ ทำงาน ทำให้คุณภาพของงานออกมาดีขึ้น รวดเร็วและมีประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายและ ประหยัดเวลาในการทำงาน

นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ต้องมีปัจจัยเอื้อ หรือปัจจัยสนับสนุนกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาดา ตีมาลัย (2559) ได้ศึกษาปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยอุปสรรคของการแบ่งปันความรู้ภายใน องค์กรมหาชน พบว่า ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ โครงสร้าง บทบาท ผู้รับผิดชอบ ผู้บริหาร หรือผู้นำองค์กร นโยบายและการออกแบบการดำเนินการ เทคโนโลยี และความสัมพันธ์ ในทางตรงกันข้ามปัจจัยเอื้อหรือปัจจัยสนับสนุนอาจเป็นอุปสรรคกับองค์กร ได้แก่ ผู้นำ ผู้นำที่มีย่อย ปัจเจกบุคคล บทบาทผู้รับผิดชอบ วัฒนธรรม และการบริหารจัดการ

ที่เป็นระบบ ประศาสน์ นิยม (2554) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยเอื้อให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยการสื่อสารเข้ามาร่วมด้วย เพื่อถ่ายทอดความรู้ความ คิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อขับเคลื่อนสารสนเทศ และความรู้ระหว่าง บุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งนั้นเป็นไปได้โดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ นอกจากนี้ความสำเร็จของ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีองค์ประกอบหลักสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ (1) คน เพราะเป็น แหล่งความรู้ ซึ่งบุคคลนั้นนอกจากจะมีความรู้จากการปฏิบัติจริง ต้องเป็นผู้ที่เอื้อเพื่อ แบ่งปันและต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความเต็มใจ (2) สถานที่ และบรรยากาศ เป็นพื้นที่ที่จะทำให้คนมาเจอกัน พูดคุย ปรึกษา วิเคราะห์ปัญหา แบ่งปัน และแลกเปลี่ยน เรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสบายใจ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่ช่วยให้การ แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดได้ง่ายและสะดวกขึ้น เช่น กระดาษสำหรับเขียน คอมพิวเตอร์สำหรับสรุปและจัดเก็บความรู้ เป็นต้น (สายใจ อยู่แทกุล, 2554)

องค์กรภาครัฐหรือเอกชนมีภารกิจที่ต้องกระทำตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรจำเป็นจะต้องมีพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถเหมาะสมเพียงพอที่จะปฏิบัติภารกิจนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการ ขององค์กรไม่ว่าองค์กรนั้นจะจัดในรูปแบบสถานศึกษาหรือกิจการด้านธุรกิจ พนักงานจึงเป็น ส่วนสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้า (วิจิตร ศรีสอาด, 2541; อิศริยา ปิ่นตบแต่ง, 2554) รวมถึงการแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งชั้นให้กับองค์กร จากการศึกษาคำกล่าวของ Nonaka & Takeuchi (1995) ได้ระบุถึง ความรู้ของคน มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลหรือความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ ที่อยู่นอกตัวบุคคลหรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ซึ่งส่วนใหญ่คนเราจะมีความรู้ แบบฝังลึกถึงร้อยละ 80 และความรู้แบบชัดแจ้งถึงร้อยละ 20 ซึ่งการ จะทำให้คนดึงเอา ความรู้แบบฝังลึกมาใช้ประโยชน์ออกมาแบ่งปัน ถ่ายโอนความรู้ให้กับผู้อื่นนั้นทำได้ยาก เนื่องจากบุคลลากรในองค์กรมีลักษณะที่แตกต่างกัน คือ บุคลลากรที่รู้ชัดเจนว่าตนเองมี ความรู้ในเรื่องนั้น ๆ แต่ไม่บอกใครเพราะกลัวว่าคนอื่นจะเก่งกว่าดีกว่าหรือเหนือกว่า กับบุคลลากรที่มีลักษณะไม่รู้ว่าตนเองมีความรู้ในเรื่องนั้น จึงขาดความมั่นใจไม่กล้าพูด กล้าคิดหรือกล้าตัดสินใจและแสดงออกเพราะกลัวผิดและเกิดความอาย และ บุคลลากรที่มี ลักษณะไม่รู้ว่าตนเองไม่รู้ไม่ยอมรับความรู้อะไรใหม่จากใครยึดติดกับความคิดของตนเอง ด้วยเหตุนี้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต้องหาวิธีการเพื่อจัดการให้คนที่มีความรู้

มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมีความมั่นใจ เชื่อใจกับความรู้ของตนเองและผู้อื่น สามารถถ่ายทอดหรือถ่ายทอดโอนความรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อเติมเต็มความรู้ที่ขาดหายไปให้กันและกัน เพื่อสามารถช่วยเหลือหรือทำงานแทนกันได้ในกรณีที่อีกคนไม่อยู่ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลของการเปลี่ยนสายงานหรือการลาออกโดยไม่ต้องเสียเวลา ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างและฝึกพนักงานใหม่ให้สามารถเรียนรู้งานได้เร็วขึ้นหรือให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น

สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรรัฐสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่ได้นำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการเรียนการสอนและการบริหารจัดการงานในองค์กร เพื่อสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพให้มีเอกลักษณ์เหนือคู่แข่งชั้น และเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงและเป็นผลดีต่อภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษา (สมจิตร์ สุวรัถย์, 2554) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานระดับอุดมศึกษาของรัฐสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการศึกษาสายอาชีพมีจุดมุ่งหมายที่จะผลิตผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งระดับต่ำกว่าปริญญา และระดับปริญญาให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และมุ่งพัฒนาบุคคลให้มีความเชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติการ โดยคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คือ “บัณฑิตนักปฏิบัติ” มหาวิทยาลัยได้กำกับติดตาม ส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานมีกระบวนการในการดำเนินการจัดการความรู้โดยได้จัดทำคู่มือขั้นตอนการทำงานด้านการจัดการความรู้และจัดทำแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ใช้เป็นระบบและกลไกในการดำเนินงานโดยได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้ที่สำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2560)

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ มีการบริหารภายใต้นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีภาระหน้าที่ในด้าน (1) การรับเข้าศึกษา (2) ทะเบียนประวัตินักศึกษา (3) ประมวลผลการศึกษา (4) การสำเร็จการศึกษา (5) งานพัฒนาทางวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (6) การให้บริการการศึกษา (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555) เพื่อให้ตอบรับนโยบายด้านการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้น งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงได้ออกประกาศ เรื่องนโยบายการจัดการความรู้ โดยให้หน่วยงานภายในของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ยึดถือเป็น

แนวปฏิบัติในการดำเนินการจัดการความรู้ อย่างไรก็ตามแม้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จะมีนโยบายการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน แต่จากการประชุมสัมมนาในภาระงานสำเร็จการศึกษา เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2559 ที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา โดยมีตัวแทนจากวิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสกลนคร วิทยาเขตสุรินทร์ และศูนย์กลางมหาวิทยาลัย นครราชสีมา ปัญหาที่สรุปจากการประชุม คือ แต่ละวิทยาเขต มีการปฏิบัติงานบางเรื่องถือปฏิบัติไม่เหมือนกัน ซึ่งอยู่ในภาระงานสำเร็จการศึกษา สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดเหตุผิดพลาดในการทำงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาค้นหาได้ทันทั่วถึง ต้องมาเรียนรู้งานใหม่ทุกครั้งที่เกิดปัญหา เมื่อสิ้นสุดปัญหานั้นแล้วไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงบริบทในหลายด้าน เช่น มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหน่วยงาน ปรับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานเนื่องจากหน่วยงานของแต่ละวิทยาเขตแยกกันเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ดังนั้น แนวปฏิบัติจึงถือปฏิบัติตามสภาพพื้นที่การทำงานจริงของแต่ละวิทยาเขต ทำให้การปฏิบัติในภาระงานเดียวกันมีวิธีที่แตกต่างกัน ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารจากมหาวิทยาลัยเดียวกัน ตลอดจนการลาออกของบุคลากรในหน่วยงานเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย มีระเบียบและแนวปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากที่บุคลากรในหน่วยงานจำเป็นต้องทราบต้องเรียนรู้ต้องเข้าใจและปรับทัศนคติเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จากสภาพปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ทำให้องค์กรประสบปัญหาในเรื่ององค์ความรู้ เนื่องจากขาดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาร่วมกันอย่างต่อเนื่องในแต่ละพื้นที่เพื่อหาแนวทางปฏิบัติให้เป็นตามฐานเดียวกัน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ของคนในองค์กร โดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสื่อสารองค์กร มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยศึกษาหน่วยงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อหาแนวทางและปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทหน่วยงานและคนในองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนและองค์กรและพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีปัจจัยเอื้อใดบ้าง
3. แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
3. เพื่อเสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังต่อไปนี้

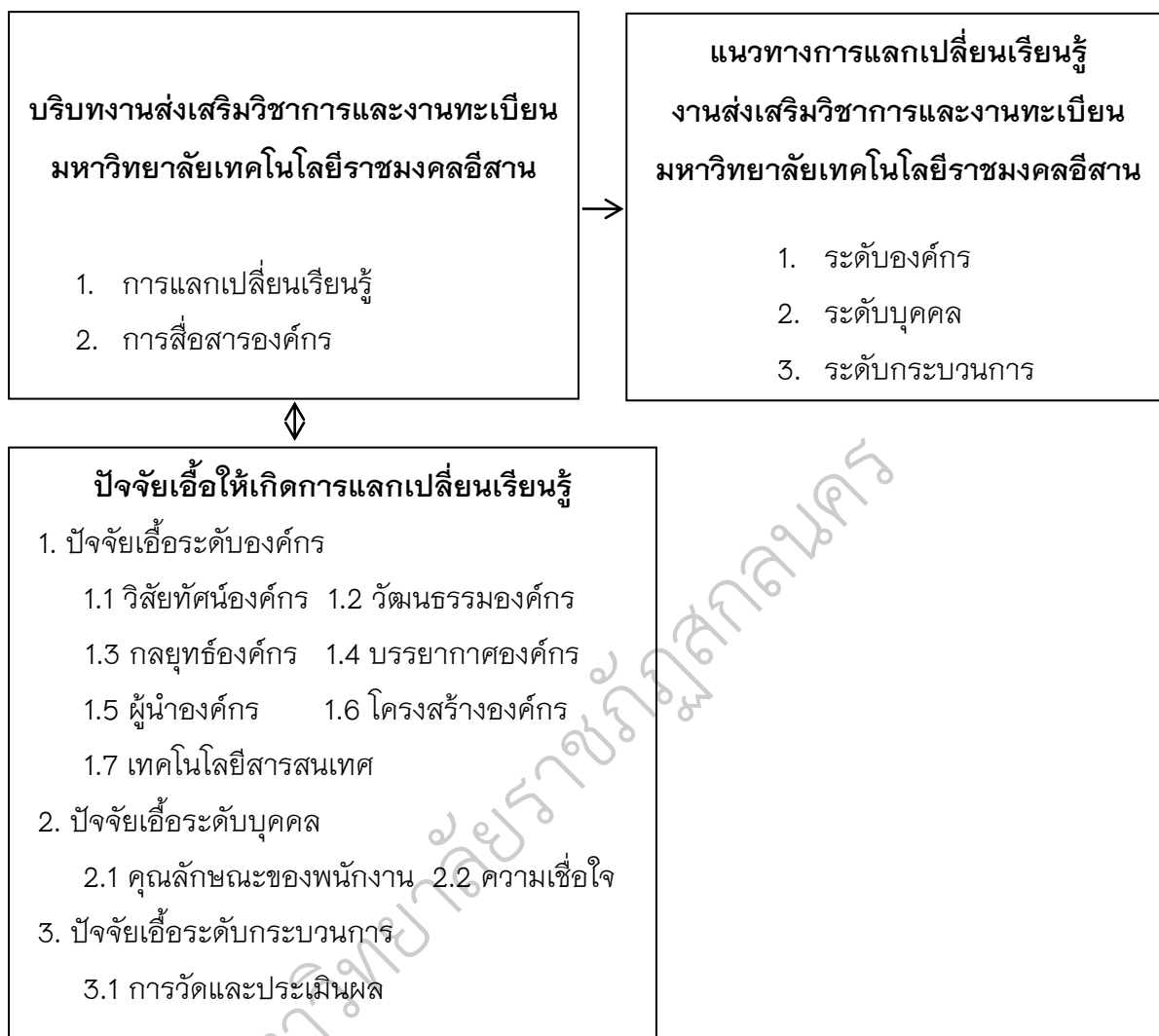
1. ได้ทราบสภาพและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
2. ได้ปัจจัยเอื้อที่สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
3. ได้แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ศึกษา คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วย (1) ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น (3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ และ (4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร โดยศึกษาภาระงานการสำเร็จการศึกษา กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยจากการศึกษาและสังเคราะห์แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จาก Lin (2007) แนวคิด/ทฤษฎีของการสื่อสารตามหลักแนวคิดของ David K. Berlo (1960) และผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากแนวคิดของ Marquardt (1996); Arthur Anderson & APQC (1996); O'Dell & Grayson (1998); Kim & Lee (2006); Issa & Haddad (2008); กำพล ฤทธิ์รักษา (2545); บุญดี บุญญาภิจและคณะ (2547); ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548); บดินทร์ วิจารณ์ (2547); วิจารณ์ พานิช (2547); กุศล ทองวัน (2553) จึงได้พัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิตยาคมศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นิตยาคมศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนสังกัดงาน ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มาพบปะ/พูดคุย เพื่อทำการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ผ่านเครื่องมือและวิธีการ สื่อสาร เพื่อแสดงความคิดเห็นระหว่างกันในห้องทำงานเดียวกัน เพื่อแก้ปัญหาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง ปัจจัย 3 ระดับของ กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

2.1) ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์องค์กร วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์องค์กร โครงสร้างองค์กร ผู้นำองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรนั้น ๆ บรรยากาศองค์กร

2.2) ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงาน ความเชื่อใจ

2.3) ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ ได้แก่ การวัดและประเมินผล

3. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กิจกรรมย่อยที่ช่วยส่งเสริมและ สนับสนุนให้การจัดการความรู้ในงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งต้องอาศัยวิธีการและเครื่องมือที่ หลากหลาย เพื่อให้บุคลากร สามารถเข้าถึงและรับความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

4. บริบทงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน หมายถึง หน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ให้บริการงาน วิชาการซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งประกอบ ไปด้วย (1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (2) มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น (3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตวิทยาเขตสุรินทร์ (4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

5. การสำเร็จการศึกษา หมายถึง การปฏิบัติงานในส่วนของ การขอสำเร็จ การศึกษา การขออนุมัติสำเร็จการศึกษา ขออนุมัติให้ประกาศนียบัตรและปริญญา เพื่อให้ เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

6. การสื่อสารองค์กร หมายถึง กระบวนการของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร จากบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้เข้าใจตรงกัน

7. แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการ ในการ นำนโยบายการจัดการความรู้ตามที่งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกำหนด มาเป็นแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนางานให้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัยเชื้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์