



ขอบเขตภาพจาก <http://goo.gl/4W4DrC>

การจัดการความรู้ด้านเนื้อหาของโครงการบริการวิชาการ แก่สังคมที่จัดโดยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

Knowledge Management in content of Academic Service
Projects for society by School of Liberal Arts, University
of Phayao

น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ¹

Numtip Smerchuar

E-mail: numtip.sm@up.ac.th

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นครั้งนี้คือ 1) รวบรวมและวิเคราะห์องค์ความรู้ในประเด็นเนื้อหาจากโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2553 – 2555 และ 2) เพื่อสำรวจความเป็นไปได้ของการนำโปรแกรมการจัดการความรู้มาพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการ งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การศึกษาเอกสารและการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ดำเนินโครงการหลักในโครงการบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ จากสาขาวิชาด้านภาษา และสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์

ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินโครงการด้านภาษา ได้แก่ แนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษ และภาษาจีนสำหรับกลุ่มเยาวชนที่สามารถนำไปใช้ได้จริง และการจัดทำสื่อสำหรับการสอนภาษา ส่วนความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินโครงการด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ การเก็บข้อมูลชุมชน การพัฒนาชุมชน นโยบายสาธารณะและการวางแผน และการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

ส่วนแนวทางการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ ต้องเริ่มต้นที่การรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาวิธีการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพื่อช่วยให้การรวบรวมจัดเก็บเข้าถึงแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งเครือข่ายภายในและเครือข่ายภายนอกเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ควรเน้นการวางแผนเพื่อการทำงานระยะยาวอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างผลลัพธ์อย่างยั่งยืนในชุมชนที่ดำเนินโครงการบริการวิชาการ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, โครงการบริการวิชาการ

Abstract

The objectives of study were 1) to collect and analyze the knowledge in the content of Academic Services to society in the fiscal year of 2010 – 2012 and 2) to explore the possibility of applying knowledge management program to develop Knowledge Management process in Academic Service projects and 3) to present an appropriate guidelines for facilitating Knowledge Management in Academic Service projects. This institutional research intend to improve the quality of academic service projects of School of liberal arts at University of Phayao, and also analyzed the data collecting from documentary and Focus Group Discussion with main conductors who contributed any Academic Service projects from Language Majors and Social Sciences Majors.

The findings revealed that essential knowledge for delivering Academic Service projects of Language were practical guideline in both English and Chinese training for youth and preparation of materials for language training. For essential knowledge in Academic Service of Social Sciences projects implementation were community's data collection, Community Development, Public Policy and Planning, Participatory Action Research (PAR).

Guideline for Knowledge Management of Academic Service should start with a systematic data storage. Moreover, Knowledge Management Programs need to be learned, in order to accumulate, collect, access and transfer knowledge between inside network and outside network effectively. Long term planning on Academic Service projects should be considered to contribute a sustainable at serviced communities.

Keywords: Knowledge Management, School of Liberal Arts University of Phayao, Academic Service

บทนำ

คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยพะเยาได้กำหนดปณิธานในการมุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์ให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่เพียบพร้อมด้วยคุณภาพโดยบูรณาการความรู้ที่เป็นสากลผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและจริยธรรมเพื่อให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ในยุคโลกาภิวัตน์และพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกแก่สังคมและประเทศชาติ ทั้งนี้หนึ่งในวัตถุประสงค์ของคณะศิลปศาสตร คือ การส่งเสริมให้บุคลากรมีประสิทธิภาพทั้งในเชิงวิชาการและการวิจัยการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนรวมถึงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมตามปณิธานของมหาวิทยาลัย “ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน”

มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐที่ต้องนำเครื่องมือ PMQA (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการ ตามบทบัญญัติแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้มีการพัฒนาเกณฑ์การประเมินตนเองด้านคุณภาพการบริหารจัดการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552: 11-12) ซึ่งประกอบด้วย 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เพื่อยกระดับคุณภาพของมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

โครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยพะเยา ซึ่งประกอบด้วยสาขาวิชาด้านสังคม ได้แก่ พัฒนาสังคมและรัฐศาสตร์ และสาขาวิชาด้านภาษา ได้แก่ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทย ภาษาฝรั่งเศส และภาษาอังกฤษ ได้มีการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพ ภายใต้กรอบการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของมหาวิทยาลัยพะเยา ในองค์ประกอบที่ 5 เรื่องการบริการทางวิชาการแก่สังคม โดยในตัวบ่งชี้ที่ 5.2 กระบวนการบริการวิชาการให้เกิดประโยชน์ทางสังคม ได้กำหนดให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในการให้บริการทางวิชาการในลักษณะห่วงโซ่คุณภาพที่สนองความต้องการและเป็นที่พึงของชุมชนภาครัฐ และภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ รวมถึงสังคมได้อย่างมีคุณภาพตามศักยภาพ และความพร้อมตามจุดเน้นของหน่วยงาน ซึ่งพิจารณาจาก 1) ประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการ 2) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และ 3) ความรู้ที่เกิดจากการให้บริการทางวิชาการและการเผยแพร่ความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จึงต้องมีการจัดกิจกรรมในลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับชุมชน รวมถึงการจัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการประชุมรับทราบความคิดเห็น การจัดทำเว็บไซต์เพื่อการสื่อสาร ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการนั้น ยังจัดเก็บไม่เป็นระบบที่ชัดเจนเพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย และยังไม่มีผู้ดำเนินการหลักในกระบวนการจัดการความรู้ ทำให้การจัดการความรู้ของโครงการบริการวิชาการดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นกระบวนการสำคัญสำหรับการปรับปรุง หรือพัฒนาคุณภาพของงานบริการวิชาการ

การจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามหลัก Plan, Do, Check, Act (PDCA) เพื่อพัฒนาคุณภาพของการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ดังนั้น การจัดการความรู้ในสาระของโครงการบริการวิชาการจึงควรเข้ามาเป็นเครื่องมือหลักในการพัฒนางานดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเนื้อหาที่จะต้องมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม อันก่อให้เกิดประโยชน์ยิ่ง ทั้งต่อคณะศิลปศาสตร์ และต่อการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

ในปัจจุบันมีการพัฒนาโปรแกรมเพื่อช่วยในการจัดการความรู้ให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะสำหรับขั้นตอนการประมวลและกลั่นกรองความรู้มีเครื่องมือหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นการใช้เว็บไซต์ (Web board) การใช้บล็อก (Blog) การใช้โปรแกรม Prosoft Knowledge Management หรือการใช้วิกิ (Wikis) ที่มีเนื้อหาช่วยต่อการใช้งาน และไม่จำเป็นต้องใช้ระบบฐานข้อมูล (ปาริฉัตร พิทักษ์ประภานนท์, 2554: 3-4) ซึ่งสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้นำระบบ DokuWiki มาใช้ในการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ แต่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ยังไม่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการวิชาการแต่อย่างใด

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จึงต้องมีการจัดกิจกรรมในลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับชุมชนรวมถึงการจัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการประชุมรับทราบความคิดเห็นและการจัดทำเว็บไซต์เพื่อการสื่อสารซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการนั้นยังจัดเก็บไม่เป็นระบบที่ชัดเจนเพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายตลอดจนยังไม่มีผู้ดำเนินการหลักในกระบวนการจัดการความรู้ทำให้การจัดการความรู้ของโครงการบริการวิชาการดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่องทั้งที่เป็นกระบวนการสำคัญสำหรับการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานบริการวิชาการ

การวิจัยสถาบันในครั้งนี้ จัดทำเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินโครงการบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตรระหว่างปีงบประมาณ 2553 – 2555 โดยผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลประกอบเพื่อการตัดสินใจวางแผนสำหรับการดำเนินโครงการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์องค์ความรู้ในประเด็นเนื้อหาจากโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2553 – 2555

2) เพื่อสำรวจความเป็นไปได้ของการนำโปรแกรมการจัดการความรู้มาพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยพะเยา

3) เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการในคณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยพะเยา

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยสถาบัน (Institutional Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบคุณภาพ ซึ่งใช้การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์องค์ความรู้ในประเด็นเนื้อหาจากโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2553 – 2555

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อสำรวจความเป็นไปได้ของการนำโปรแกรมการจัดการความรู้มาพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการคณะศิลปศาสตร ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนได้แก่

1. ข้อมูลทุติยภูมิ จากการสำรวจเอกสาร ซึ่งในการสำรวจเบื้องต้นเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยพะเยา ระหว่างปีงบประมาณ 2553 – 2555 เพื่อรวบรวมเนื้อหาสำหรับโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เครื่องมือในการวิจัยได้แก่แบบบันทึกข้อมูลโครงการบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยพะเยา ระหว่างปีงบประมาณ 2553-2555 อันมีรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อโครงการ ปีการศึกษา วันเดือนปีที่จัด สถานที่จัดโครงการ ลักษณะโครงการ วัตถุประสงค์โครงการ ผู้รับผิดชอบ และผลการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ในประเด็นเนื้อหา ได้จำแนกตามประเภทของการดำเนินโครงการ อันประกอบด้วย องค์ความรู้ด้านภาษา และองค์ความรู้ด้านสังคมศาสตร์

2. ข้อมูลปฐมภูมิ จากการสนทนากลุ่ม กับผู้ดำเนินโครงการหลักในโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของคณะศิลปศาสตร์ เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำโปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้มาใช้รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดระบบการจัดการความรู้สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการวิชาการ

การวิเคราะห์ข้อมูลได้นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง **วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

เป็นการรวบรวมข้อมูลทั้งจากเอกสาร และจากการสนทนากลุ่ม นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อเรียบเรียงข้อเสนอเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์

ผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์องค์ความรู้ในประเด็นเนื้อหาจากโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2553 – 2555

คณะศิลปศาสตร์ได้ดำเนินโครงการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพและได้มีการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553-2555 ประกอบด้วย

โครงการบริการวิชาการด้านภาษา	โครงการบริการวิชาการด้านสังคม
1. โครงการค่ายภาษา (Language Camp) ณ ชุมชนแม่คำมี (ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3)	1. โครงการผู้นำการบริหารจัดการน้ำแบบผสมผสานของชุมชน
2. โครงการผลิตสื่อการสอนเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและภาษาไทย ณ ชุมชนแม่คำมี	2. โครงการอาสาสมัครพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยพะเยา (ตำบลแม่ใส อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา)
3. โครงการพัฒนาภาษา (รุ่นที่ 1-3)	3. โครงการแม่ใสน้อยอยู่ (ปีที่ 1, 2 และ 3)
4. โครงการอบรมภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับนักเรียนและเยาวชน (ร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา)	

จากการดำเนินโครงการบริการวิชาการทั้งด้านภาษาและสังคมทั้งหมด พบว่า ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินโครงการด้านภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับ กลุ่มเยาวชน / การจัดทำสื่อสำหรับการสอนภาษา ส่วนองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนิน โครงการด้านภาษา ได้แก่ การเก็บข้อมูลชุมชน การพัฒนาชุมชน นโยบายสาธารณะและ การวางแผน และการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อสำรวจความเป็นไปได้ของการนำโปรแกรมการจัดการ ความรู้มาพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ในงานบริการวิชาการคณะศิลปศาสตร์

เนื่องจากข้อจำกัดของการรวบรวมข้อมูลการดำเนินโครงการดังที่กล่าวข้างต้น ข้อมูล จากการสนทนากลุ่มกับผู้ดำเนินโครงการบริการวิชาการด้านภาษา พบว่า ในการรวบรวม ความรู้ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับภาษา ทั้งภาษาจีนและภาษาอังกฤษนั้น เพื่อจัดทำเป็นคลังข้อมูล สำหรับเผยแพร่ผ่านสื่ออื่น ๆ นั้นสามารถจัดทำได้ ทั้งนี้ สำหรับโครงการอบรมภาษาจีนและ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับนักเรียนและเยาวชน ได้มีการจัดทำคลิปสำหรับการเรียน การสอน และการจัดทำคู่มือสำหรับการอบรมแล้ว สิ่งที่สามารถพัฒนาต่อไปได้ คือการนำ ความรู้ที่ได้จากการรวบรวมไปนำเสนอผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการที่ไม่สามารถ เข้าร่วมโครงการอบรมแบบห้องเรียน หรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

สำหรับโครงการบริการวิชาการด้านสังคมนั้น แม้จะมีการบูรณาการร่วมกับการวิจัย แต่ในการดำเนินโครงการนั้น ยังไม่สามารถสกัดความรู้ต่างๆออกมาได้อย่างชัดเจน เนื่องจาก ไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในภาพรวมของทั้งชุมชนที่เป็น พื้นที่บริการวิชาการ แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินโครงการนั้น มักบูรณาการร่วมกับการเรียน การสอนดังนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรวบรวมองค์ความรู้ที่ใช้ในการเผยแพร่ผ่าน กิจกรรมต่างๆ รวบรวมเพื่อเป็นฐานข้อมูล แล้วนำไปเผยแพร่ผ่านช่องทางอื่นๆต่อไป อย่างไรก็ตาม การนำโปรแกรมการจัดการความรู้มาใช้นั้น ผู้ดำเนินโครงการหลักเห็นว่าเป็นประโยชน์ และควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการดังกล่าว

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดการความรู้ ในงานบริการวิชาการคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

จากการดำเนินโครงการบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา นั้นพบว่า การจัดการความรู้ที่ดีควรมีกระบวนการครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็น การระบุมุมมอง การคัดเลือกความรู้ที่จำเป็น การรวบรวมความรู้ การจัดระบบเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในส่วนของเนื้อหาความรู้ที่นำมาใช้ในโครงการบริการวิชาการ

ทั้งนี้ การจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบโดยการดำเนินโครงการบริการวิชาการทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นด้านภาษาหรือด้านสังคม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเดียวกัน โดยมีการวางแผนร่วมกันเพื่อให้มีการดำเนินโครงการในทิศทางเดียวกัน โดยการนำข้อมูลผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อจัดทำโครงการที่เหมาะสม และสร้างการพัฒนาทั้งชุมชน และคณะอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา “การจัดการความรู้ด้านเนื้อหาของโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ที่จัดโดยคณะศิลป-ศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา” เพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดการความรู้เชิงเนื้อหาที่พบพบว่า แนวทางที่เหมาะสมจากการวิเคราะห์การดำเนินงาน และการสอบถามผู้ดำเนินโครงการหลักในโครงการบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตรนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริฉัตร พิทักษ์ประภานนท์ (2554) ที่เน้นการจำแนกความรู้และจัดทำเป็นเอกสารออนไลน์เพื่อเผยแพร่ผ่านโปรแกรม นอกจากนี้ผู้ดำเนินโครงการบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตรเองก็มีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนางานบริการวิชาการนั้น เป็นไปตามผลการศึกษาของพรพิมล หารราชภิรมย์โชค (2554) แนวทางแก้ไขปัญหการจัดการความรู้คือ 1) องค์กรควรมีการสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น งบประมาณ การมีพื้นที่เวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) ด้านการจัดการความรู้ควรมีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้และจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน 3) ด้านการเรียนรู้ควรมีการส่งเสริมให้เกิดรูปแบบการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน และ 4) ด้านคนควรให้ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนด้านการจัดการความรู้ในโรงเรียน

นอกจากนี้สำหรับวิธีการจัดการความรู้นั้นควรเป็นไปตามกระบวนการ 1) การกำหนดความรู้โดยแบ่งเป็นความรู้เบื้องต้นและความรู้สมัยใหม่ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การสร้างความรู้ 4) การบันทึกความรู้ 5) การประยุกต์ใช้ความรู้และ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่นเดียวกับผลงานของอรอุมา มูลสัตว์ (2554) และจิตศักดิ์ ศิริวิธานพล (2550) ที่เห็นว่ารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการสอนสามารถนำไปจัดการความรู้ด้านการสอนของคณาจารย์ได้และควรดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนและชักจูงให้อาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกขั้นตอนและอาจารย์ควรเข้าร่วมการจัดการความรู้โดยสมัครใจทั้งนี้การสนับสนุนจากผู้บริหารก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ จำเริญ จิตหลัก (2549) ที่ต่างให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำแห่งการเรียนรู้เช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาคุณภาพของโครงการบริการวิชาการนั้น จากการสนทนากลุ่มกับผู้ดำเนินการหลัก พบว่าอุปสรรคหนึ่งของการดำเนินโครงการ คือ การขาดการวางแผนระยะยาว รวมถึงบุคลากรที่ดำเนินโครงการมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง เนื่องจาก

ติดภารกิจอื่น หรือลาศึกษาต่อ ไม่สามารถรับผิดชอบได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการศึกษาของ Ahmed, O.S. (2005) ได้เสนอแนะว่า การจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จนั้น ควรประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์หลัก ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยด้านบริบทในองค์กร ประกอบด้วย 1) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน 2) การยอมรับ 3) การใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยี และ 4) การฝึกอบรมที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม บุคลากรที่ดำเนินโครงการบริการ วิชาการของคณะศิลปศาสตร์ มีความเข้าใจในแนวทางการดำเนินโครงการ และมีการจัดทำ โครงการร่วมกัน โดยได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน แม้ผู้รับผิดชอบหลักจะ มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งถือเป็นรากฐานอันดีของการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพโครงการบริการ วิชาการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการพัฒนาคุณภาพโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ควรมีการดำเนินการ ดังนี้

1. ควรจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการบริการวิชาการโดยแยกเฉพาะส่วน เนื้อหาที่จำเป็น เช่น องค์ความรู้ที่ใช้บรรยายในการโครงการอบรมภาษาต่างๆหรือองค์ความรู้ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมกับชุมชนซึ่งอาจจัดทำเป็นแบบบันทึกข้อมูลโดยแยกจากเอกสารสรุปโครงการที่เป็นการรวบรวมผลการดำเนินโครงการในภาพรวม
2. ผู้ดำเนินโครงการหลักควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในเชิงเนื้อหา ที่เน้นในประเด็นองค์ความรู้ในการนำไปเผยแพร่กับชุมชนเพื่อรวบรวมเป็นคลังข้อมูลและสามารถนำไปเผยแพร่ผ่านสื่อได้หลายประเภท
3. ควรมีการศึกษาโปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพื่อช่วยให้การรวบรวม – จัดเก็บ – เข้าถึง และ แลกเปลี่ยนความรู้ทั้งเครือข่ายภายในและเครือข่ายภายนอกเป็นไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาข้อมูลในประเด็นการบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคม กับการจัดการเรียนการสอน
2. ศึกษาประเด็นความสำเร็จของการดำเนินโครงการในด้านการพัฒนานิสิต หรือ การพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอน
3. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการบริการวิชาการ

บรรณานุกรม

- จิรศักดิ์ ศิริรัตนพล .(2550). รูปแบบการจัดการความรู้ด้านการสอนของคณาจารย์ในสถาบัน
อุดมศึกษาเอกชน: มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต
(สาขาการบริหารการศึกษา). นครราชสีมา: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย วงษ์ชวลิตกุล.
- จำเริญ จิตหลัง. “ปัจจัยการจัดการความรู้กับองค์การแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา”. วารสาร
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. 17 (กรกฎาคม –
ธันวาคม 2549): 200-219.
- ปาริฉัตร พิทักษ์ประภานนท์. (2554). การจัดการความรู้เรื่องสาระในโครงการบริการวิชาการ
แก่ชุมชน วิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- พรพิมล หาราชภิรมย์โชค. (2554). การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของโรงเรียนสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันออก. ใน รายงานการวิจัยคณะ
ศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์. นครปฐม : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขต
กำแพงแสน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). การ
จัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- อรอุมา มูลวัตร. (2551). การจัดการความรู้ชุมชนของกลุ่มแม่บ้าน: กรณีศึกษากลุ่มทอผ้า
พื้นเมืองระดับ 4 ดาวจังหวัดเลย. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- Ahmed, O. S. Factors that affect employees’ willingness to share Knowledge
in UNICEF MENA region. Kentucky: University of Louisville, 2005.

