

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง การจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงาน ปัญหาและแนวทางแก้ไข การจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน รวมทั้งสิ้น 95 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม มี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ไข การดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 การดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า มีการปฏิบัติ/เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ของการดำเนินงานทั้ง 7 ด้าน เป็นดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ลำดับที่ 2 คือ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ลำดับที่ 3 คือ ด้านการเรียนรู้ ลำดับที่ 4 คือ ด้านการเข้าถึงความรู้ ลำดับที่ 5 คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ลำดับที่ 6 คือ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ แต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ พบว่า มีการปฏิบัติ/เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประเด็นที่มีการปฏิบัติ/เป็นจริงสูงสุด คือ ในรอบปีที่ผ่านมา มีการส่งบุคลากรศึกษาดูงานเรื่อง การจัดการความรู้จากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ

2) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่า มีการปฏิบัติ/เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประเด็นที่มีการปฏิบัติ/เป็นจริงสูงสุด คือ มีสถานที่ให้บุคลากรได้พบปะพูดคุยในช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3) ด้านการเรียนรู้ พบว่า มีการปฏิบัติ/เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประเด็นที่มีการปฏิบัติ/เป็นจริงสูงสุด คือ มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ หลังจากส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมสัมมนา

4) ด้านการเข้าถึงความรู้ พบว่า มีการปฏิบัติ/เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประเด็นที่มีการปฏิบัติ/เป็นจริงสูงสุด คือ มีการทำสารบัญข้อมูลฝ่ายต่าง ๆ ที่บุคลากรสามารถสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว

5) ด้านการบ่งชี้ความรู้ พบว่า มีการปฏิบัติ/เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประเด็นที่มีการปฏิบัติ/เป็นจริงสูงสุด คือ สถานศึกษามีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร

6) ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ พบว่า มีการปฏิบัติ/เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประเด็นที่มีการปฏิบัติ/เป็นจริงสูงสุด คือ มีการจัดเก็บเอกสารฝ่ายงานต่าง ๆ เป็นระบบสะดวกต่อการสืบค้น

7) ด้านการประเมินผลและกลั่นกรองความรู้ มีการปฏิบัติ/เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประเด็นที่มีการปฏิบัติ/เป็นจริงสูงสุด คือ มีการจัดรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน

5.1.2 ปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของการดำเนินงานทั้ง 7 ด้าน สรุปได้ ดังนี้

1) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปไม่ชัดเจน ขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการแสวงหาความรู้ แนวทางแก้ไขปัญหา คือ สร้างแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปให้มีความชัดเจน ควรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการแสวงหาความรู้

2) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ขาดการสนับสนุนให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคลากร เข้ารับการอบรมพัฒนา แต่ไม่ได้นำความรู้มาถ่ายทอดแก่บุคลากรอื่น ฝ่ายงานต่าง ๆ ขาดการทำงานเป็นทีม ขาดการวางแผนปรึกษาหารือ แนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมให้บุคลากร มีการนำมาถ่ายทอดให้บุคลากรคนอื่น ๆ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมร่วม วางแผนปรึกษาหารือกันให้มากขึ้น

3) ด้านการเรียนรู้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ไม่มีการใช้โซเชียลมีเดีย (social media) ในการสื่อสารเพื่อให้มีการจัดการความรู้ ขาดการระดมทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกใน

การดำเนินการพัฒนาโรงเรียน ขาดการถ่ายทอดความรู้พร้อมทั้งทักษะไปทั่วโรงเรียนอันเกิดจากการเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะที่มีอยู่ในตัวบุคลากรซึ่งสะสมมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน แนวทางแก้ไขปัญหาคือ เพิ่มการระดมทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกในการดำเนินการพัฒนาโรงเรียน ส่งเสริมการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้มีการจัดการความรู้ ส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้พร้อมทั้งทักษะไปทั่วโรงเรียนอันเกิดจากการเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะที่มีอยู่ในตัวบุคลากรซึ่งสะสมมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน

4) ด้านการเข้าถึงความรู้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ข้อมูลในโรงเรียนไม่สามารถสืบค้นได้อย่างอิสระตามความสนใจทั้งระบบเอกสารทั้งหมด วัฒนธรรมของโรงเรียนไม่เอื้อต่อการเข้าถึงความรู้ทั้งผู้บริหารสามารถไม่เข้าถึงองค์ความรู้ในตัวบุคคลที่มีความรู้ ไม่มีการจัดทำป้ายนิเทศเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย บุคลากรในโรงเรียนขาดความเข้าใจรูปแบบสารบัญช้อมูลฝ่ายต่าง ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรมีสวนข้อมูลในโรงเรียนสามารถสืบค้นได้อย่างอิสระตามความสนใจทั้งระบบเอกสารและสื่อ ทางด้านเทคโนโลยี ควรจัดวัฒนธรรมของโรงเรียนให้เอื้อต่อการเข้าถึงความรู้ทั้งผู้บริหารสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ในตัวบุคคลที่มีความรู้ให้มากยิ่งขึ้น เพิ่มการจัดทำป้ายนิเทศเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เพื่อเป็นแหล่งของข้อมูลข่าวสาร สร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้บุคลากรในโรงเรียนความเข้าใจรูปแบบสารบัญช้อมูลฝ่ายต่าง ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล

5) ด้านการบ่งชี้ความรู้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ โรงเรียนมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายขององค์กร แต่ยังไม่เชื่อมโยงถึงการจัดการความรู้ นโยบายหรือทิศทางการจัดการความรู้ยังไม่ชัดเจน ไม่มีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งในการจัดการความรู้ในโรงเรียน แนวทางแก้ไขปัญหาคือ กำหนดนโยบายหรือทิศทางการจัดการความรู้ให้ชัดเจนเป็นที่เข้าใจตรงกัน มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดและวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งในการจัดการความรู้ในโรงเรียน

6) ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ไม่มีการจัดการระบบฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่สะดวก และง่ายต่อการใช้งาน ผู้รับผิดชอบดูแลระบบข้อมูลการจัดการความรู้ฝ่ายต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระบบและเป็นปัจจุบัน แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรมีการจัดการระบบฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่สะดวก และง่ายต่อการใช้งาน ควรมีการจัดตั้งผู้รับผิดชอบดูแลระบบข้อมูลการจัดการความรู้ฝ่ายต่าง ๆ ให้เป็นระบบและเป็นปัจจุบัน

7) ด้านการประเมินผลและกลั่นกรองความรู้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ประเภทและการจัดเก็บองค์ความรู้ไม่มีมาตรฐาน ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญต่อการประเมินผลและกลั่นกรองความรู้ มีการติดตามและประเมินผลผู้รับผิดชอบ ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลความรู้ของฝ่ายงานต่าง ๆ ใน

โรงเรียนให้มีเนื้อหา ครบถ้วนเที่ยงตรง สอดคล้องกับความต้องการ แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรมีการจัดประเภทและการจัดเก็บองค์ความรู้ไม่มีมาตรฐาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการประมวลและกลั่นกรองความรู้มีการติดตามและประเมินผลผู้รับผิดชอบ ควรมีการปรับปรุงข้อมูลความรู้ของฝ่ายงานต่าง ๆ ในโรงเรียนให้มีเนื้อหาครบถ้วนเที่ยงตรง สอดคล้องกับความต้องการ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงการดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน อันประกอบไปด้วย ด้านบ่งชี้ความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ตามลำดับ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายดังนี้

5.2.1 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ประเด็นที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ในรอบปีที่ผ่านมา มีการอบรมให้ความรู้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาในเรื่องการจัดการความรู้ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้คล้ายกับผลการศึกษาของ พรพิมล ธรรมาภิรมย์ (2554, หน้า 71) เรื่อง ปัญหาสำคัญสำหรับการจัดการความรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในเขตภูมิภาคตะวันตก พบว่าหน่วยงานให้ความสำคัญในการจัดการความรู้เฉพาะกลุ่มสาระหลัก เช่น คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ส่วนกลุ่มสาระอื่น โดยเฉพาะกลุ่มสาระฯการงานอาชีพ ไม่ค่อยได้รับการอบรม/สัมมนาทั้งจากหน่วยงานโดยตรง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีการวางระบบการจัดการความรู้ให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน มีการแสวงหาความรู้/ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เมื่อจำเป็นต้องใช้ แต่ไม่เป็นระบบไม่ครอบคลุมครูทุกคนและทุกสาระ ซึ่งหากสถานศึกษาหรือหน่วยงานละเลยหรือไม่เห็นคุณค่าก็อาจทำให้ความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคลากรซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคนนั้น ไม่ได้รับการพัฒนาและอาจทำให้ความรู้ฝังลึกเหล่านั้นสูญหายไปในที่สุด ดังนั้น สถานศึกษาหรือหน่วยงานจึงควรให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างและแสวงหาความรู้ ดังที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548, หน้า 5) กล่าวว่า การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว องค์กรจะทราบว่ามีคามที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็จะต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายไม่รวมไว้ให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้เดิมที่มีอยู่ก็ได้ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ นอกจากนี้องค์กรจะต้องพิจารณากำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็น หรือล้าสมัยทิ้งไปเพื่อประหยัด

ทรัพยากรในการจัดเก็บความรู้เหล่านั้น หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้คือ การกำหนดเนื้อหาความรู้ที่ต้องการ และการจัดเก็บความรู้ดังกล่าวให้ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วขึ้น และทำให้การแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

5.2.2 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ประเด็นที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ หลังจากส่งบุคลากรในโรงเรียนเข้ารับการอบรมสัมมนา มีการนำมาถ่ายทอดให้บุคลากรคนอื่น ๆ ซึ่งการดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้น ผู้บริหารได้เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้มากขึ้น โดยให้คณะครูที่ได้รับการอบรมสัมมนาจะต้องนำความรู้ มาเผยแพร่ให้กับบุคลากรคนอื่น ๆ แต่ทุกคนจำกัดด้วยความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่แต่ละด้านของตนเองจึงไม่สามารถที่จะทำงานด้านอื่นทดแทนกันได้ เพราะขาดความรู้ที่แท้จริงในเรื่องที่ตนเองไม่ได้อบรมมาและไม่ได้รับผิดชอบงานนั้นและการเผยแพร่ความรู้ เป็นเพียงการนำเสนอแค่ภาพรวมสิ่งที่ได้อบรมหรือสัมมนาในรูปแบบไม่เป็นทางการในที่ประชุมเท่านั้น มีการจดบันทึกอยู่ในเฉพาะสมุดบันทึกการประชุม ไม่ได้มีการเผยแพร่ความรู้ □ อย่างละเอียดลึกซึ้งรวมถึงการไม่เปิดใจกว้างรับความรู้จากบุคคลอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ ให้จึงส่งผลให้งานนั้นขาดประสิทธิภาพเพราะบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดการความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัย ญัฐกรณ์ สารปรัง, เอี่ยมพร หลินเจริญ, อรอนงค์ แจ่มผล (2550) ได้ศึกษา การจัดการความรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กำแพงเพชร เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กำแพงเพชร เขต 1 รายด้านที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านการตรวจสอบคัดเลือกความรู้ ด้านการยกระดับความรู้ ด้านการค้นคว้าหาความรู้จากภายนอก ด้านการสร้างความรู้ขึ้นใช้เองจาก การทำงาน ด้านการกำหนดความรู้ที่จำเป็น สำหรับใช้งาน แนวทางพัฒนาการจัดการความรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กำแพงเพชร เขต 1 ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานในด้านที่สำคัญ ๆ ดังนี้ สถานศึกษาควรส่งเสริมให้ครูสร้างความรู้จากการปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับครูผู้สอนในสถานศึกษาเดียวกันและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ และคัดเลือกความรู้ร่วมกัน ควรส่งเสริมให้ครูนำผลงานทางวิชาการหรือผลงานดีเด่นเพิ่มผลงานเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นและทำผลงานทางวิชาการ ควรจัดวางรูปแบบ หรือโครงสร้างที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้เข้าใจตรงกัน สร้างบรรยากาศในการทำงานแบบกัลยาณมิตร เห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน ส่งเสริม การจัดตั้งเครือข่ายโดยมีกิจกรรมร่วมกัน

อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการประเมินเชิงบวกโดยประเมินเพื่อหาความสำเร็จและนำแนว ปฏิบัติที่ดี (Best Practice) มาเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดการคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

5.2.3 ด้านการเรียนรู้ ประเด็นที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ การใช้ระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้กระดาษในการสื่อสารเพื่อให้มีการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐกรณ สารปริง, เอี่ยมพร หลินเจริญ, อรอนงค์ แจ่มผล (2550) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 พบว่า สภาพการจัดการความรู้ของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 รายด้านที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านการตรวจสอบคัดเลือกความรู้ ด้านการยกระดับความรู้ ด้านการค้นคว้าหาความรู้จาก ภายนอก ด้านการสร้างความรู้ขึ้นใช้เองจากการทำงาน ด้านการกำหนดความรู้ที่จำเป็น สำหรับใช้งาน แนวทางพัฒนาการจัดการความรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กำแพงเพชร เขต 1 และผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานดังกล่าวว่า ควรจัดตั้ง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเป็นกัลยาณมิตรเพื่อเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ที่กลัว เทคโนโลยี เพราะสำหรับครูอาวุโสอาจมีปัญหาบ้าง ไม่คุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์ ไม่ถนัดที่จะใช้ หรือ บางทีอาจจะอยากเรียนรู้แต่ไม่มีอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ผลด้านการใช้ระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่ำ ถึงแม้ว่า ก.พ.ร. (สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์และคณะ, 2548) และสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้ เพื่อสังคม หรือ สกส. (ประพนธ์ ฝาสุกยัต, 2547 ; 2549) มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ การจัดการความรู้มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ คน เทคโนโลยี และกระบวนการ ถึงกระนั้น การดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัด แม่ฮ่องสอน ก็ยังพบว่า การสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ยังมีข้อจำกัด เนื่องจากสภาพของ โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอนแต่ละโรงเรียนอยู่ใน ท้องถิ่นทุรกันดาร จึงทำให้ไม่ได้รับพัฒนาเท่าที่ควร

5.2.4 ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ศูนย์ข้อมูลในโรงเรียน สามารถสืบค้นได้อย่างอิสระตามความสนใจทั้งระบบเอกสารและสื่อ ทางด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้จาก การศึกษาการดำเนินงานการจัดการความรู้โรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย มีพื้นที่ประสบ กับปัญหาเรื่องทางสื่อเทคโนโลยี ไม่ทันสมัยและมีปริมาณที่ไม่เพียงพอ ขาดงบประมาณใน การบริหารจัดการที่ดี บุคลากรที่เป็นคนอาวุโสขาดความรู้ความสามารถในการใช้สื่อเทคโนโลยี ถึงแม้ว่าการศึกษาของ ชรียา จันทรอินทร์ (2550, หน้า 103) พบว่า อาจารย์เป็นกลุ่มที่มีความพร้อม ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากอาจารย์เป็นผู้ใช้ข้อมูลเพื่อศึกษาหาความรู้ และ นำมาใช้สอนอยู่ตลอดเวลา และส่วนใหญ่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ มีพฤติกรรม การอ่านข่าวสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ รู้แหล่งข้อมูลที่ให้บริการ และแหล่งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์

ถึงกระนั้นโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย ประสบปัญหาข้างต้นดังกล่าว จึงทำให้การจัดการความรู้ด้านนี้มีค่าเล็กน้อย

5.2.5 ด้านการบ่งชี้ความรู้ ประเด็นที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งในการจัดการความรู้ในโรงเรียน โรงเรียนจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์รูปแบบ และแหล่งความรู้ที่มีอยู่ โดยดูว่าเราต้องมีความรู้เรื่องอะไร และเรามีความรู้เรื่องนั้นแล้วหรือยัง เพื่อหาว่าความรู้ใดมีความสำคัญสำหรับโรงเรียน จัดลำดับ ความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้โรงเรียนวางขอบเขตของการจัดการความรู้ และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังที่ บุญดี บุญญาภิก และคณะ (2548, หน้า 54) ได้กล่าวถึงการบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร ตลอดจนการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

5.2.6 ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ประเด็นที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ การจัดการระบบฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่สะดวก และง่ายต่อการใช้งาน โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันดาวิสา รัตนสุรงค์ (2550, หน้า 60) ที่ศึกษาการพัฒนา ระบบบริหารจัดการความรู้ในส่วนราชการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบข้อเสนอแนะว่า ด้านการวางแผนความรู้เพื่อการรวบรวมและจัดเก็บ มีการปฏิบัติน้อยสุด คือ การเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นมาจัดทำแผนสำหรับการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบคือ มีการรวบรวมความรู้ไม่ครบถ้วน และบางครั้งเกิดความซ้ำซ้อน ระบบสารสนเทศกระจัดกระจายมีการจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบ ดังนั้น หน่วยงานควรจะมีการวางแผนในการเตรียมการสร้างความรู้ เลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มาจัดเก็บให้เป็นระบบ และควรสนับสนุนให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือหาวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง que แสดงถึงการนำความรู้ในตัวบุคคลออกมาเป็นความรู้ของหน่วยงาน และควรให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง และดังที่บุญดี บุญญาภิก และคณะ (2548, หน้า 46) กล่าวว่า เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหา และนำความรู้ดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ได้ง่าย การจัดความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การจัดทำสารบัญและจัดเก็บความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ค้นหาและนำกลับมาใช้ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว การแบ่งชนิดหรือประเภทความรู้ นั้น ๆ จะขึ้นอยู่กับผู้ชี้นำไปใช้อย่างไร และลักษณะการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นแบบไหน โดยทั่วไปการแบ่งประเภทความรู้จะแบ่งตามสิ่งต่อไปนี้ ความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร (ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ) หัวข้อ/หัวเรื่อง หน้าที่/กระบวนการ ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ การแบ่งประเภทความรู้จะขึ้นอยู่กับการใช้

ความรู้นั้น ๆ เช่น ถ้าเป็นความรู้ที่มีผู้ใช้ มากและหลากหลาย การแบ่งจะครอบคลุมความรู้มากมายหลายประเภท (แนวราบ) แต่ถ้าเป็นความรู้ที่ใช้เฉพาะกลุ่ม การแบ่งจะไม่ครอบคลุมแต่จะลงลึกในรายละเอียด (แนวตั้ง)

5.2.7 ด้านการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ การแบ่งประเภทและการจัดเก็บองค์ความรู้ให้มีมาตรฐานทุกฝ่ายงาน อาจเป็นเพราะการดำเนินงานไม่มีรูปแบบเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลความรู้ของฝ่ายงานต่าง ๆ ในโรงเรียนให้มีเนื้อหาครบถ้วนเที่ยงตรง สอดคล้องกับความต้องการ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญต่อการประมวลและกลั่นกรองความรู้ บุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ทำให้ภาระงานมีมาก การประสานงานของโรงเรียนต่าง ๆ ในกลุ่มเครือข่ายไม่เป็นเอกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดาวิสา รัตนสุรงค์ (2550, หน้า 60) เรื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ในส่วนราชการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ทำให้ทราบข้อมูลทั้งในส่วนปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ได้ดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ด้านการสำรวจความรู้ภายในองค์กร พบว่า การประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีการปฏิบัติน้อยสุด ปัญหาอุปสรรคที่พบคือบุคลากรยังมีความเข้าใจไม่ชัดเจน ไม่เห็นความสำคัญ เนื่องจากไม่เคยปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ประกอบกับปัจจุบันบุคลากรขาดความรู้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เดิมที่มีความรู้ลาออกหรือเกษียณอายุราชการ ดังนั้น ผู้บริหารควรชี้แจงสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและประโยชน์ของการประมวลและกลั่นกรองความรู้ให้แก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรได้มีการประมวลกลั่นกรองความรู้เพื่อประยุกต์มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หน่วยงานควรจะมีการวางแผนในการเตรียมการสร้างความรู้ เลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มาจัดเก็บให้เป็นระบบ และควรสนับสนุนให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือหาวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งที่แสดงถึงการนำความรู้ในตัวบุคคลออกมาเป็นความรู้ของหน่วยงาน และควรให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ดังแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548, หน้า 5 - 6) ที่กล่าวว่า การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้วองค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปและภาษาที่เข้าใจง่ายซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ คือ 1) การจัดทำหรือปรับปรุงแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จะช่วยให้การป้อนข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวก และรวดเร็ว 2) การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์กรนั้นคือ องค์กรควรจัดทำอภิธานศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจตรงกันซึ่งจะช่วยให้การป้องกันข้อมูล/ความรู้ การแบ่งประเภทและการจัดเก็บได้มาตรฐานเดียวกัน ที่สำคัญต้องมีการปรับปรุงอภิธานศัพท์ให้

ทันสมัยตลอดเวลา รวมทั้งต้องให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาและปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 3) การเรียบเรียงติดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่าง ๆ เช่น ความครบถ้วน เทียงตรง ทันสมัย สอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษา

5.3.1 ด้านการบ่งชี้ความรู้ โรงเรียนควรกำหนดควิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายที่จะสร้างความรู้และพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้ชัดเจน

5.3.2 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โรงเรียนควรสร้างความรู้ใหม่ เช่น ส่งเสริมบุคลากรศึกษาดูงานการจัดการความรู้จากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ หรือแสวงหาความรู้จากภายนอก ปรึกษาความรู้เก่าพร้อมทั้งกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว ที่สำคัญคือควรกำหนดเนื้อหาความรู้ที่ต้องการในโรงเรียน และคัดจับความรู้ดังกล่าวให้ได้

5.3.3 ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โรงเรียนควรประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย จัดทำหรือปรับปรุงแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งศูนย์ จัดทำอภิธานศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจตรงกันซึ่งจะช่วยให้การป้องกันข้อมูล/ความรู้ การแบ่งประเภทและการจัดเก็บได้มาตรฐานเดียวกัน มีการปรับปรุงอภิธานศัพท์ให้ทันสมัยตลอดเวลา มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ทั้งแบบเอกสารและแบบเอกสารออนไลน์ รวมถึงการสอดแทรกความรู้ฝ่ายงานต่าง ๆ ลงในจุลสารหรือแผ่นพับงานประชาสัมพันธ์โรงเรียน

5.3.4 ด้านการประมวลผลและการกลั่นกรองความรู้ โรงเรียนควรมีการปรับปรุงรูปแบบเอกสารและแบ่งประเภทของการจัดเก็บองค์ความรู้ให้มีมาตรฐานเดียวกันทุกฝ่ายงาน

5.3.5 ด้านการเข้าถึงความรู้ โรงเรียนควรปรับปรุงเว็บไซต์ของโรงเรียนหรือของทางการสื่อสารอื่นที่อยู่ในระบบออนไลน์ให้มีความทันสมัย ใ้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว

5.3.6 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรแสวงหารูปแบบการจัดกิจกรรมที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น จัดให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมและวงจรคุณภาพชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงานและการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงานภายในศูนย์ จัดกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ มีเวทีสำหรับให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้

5.3.7 ด้านการเรียนรู้ โรงเรียนควรส่งเสริมให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับการอบรม สัมมนา หรือการศึกษาดูงาน มาถ่ายทอดให้บุคลากรคนอื่น ๆ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมร่วมวางแผน ปรัชญาหรือกันให้มากขึ้น สนับสนุนให้ครูสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ หลังจากได้รับการอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน นำความรู้ที่ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ปัญหาและปรับปรุงองค์กร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนโดยอาจเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ ข้อมูลเชิงประจักษ์และครอบคลุมมาประกอบผลการศึกษาให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษากลยุทธ์ หรือรูปแบบการดำเนินงานการจัดการความรู้ในโรงเรียนเพื่อพัฒนา การบริหารคุณภาพของสถานศึกษา
- 3) ควรศึกษาสถานศึกษาหรือหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานการจัดการความรู้ ในโรงเรียน เพื่อนำผลมาพัฒนาการจัดการศึกษาต่อไป