

## โมเดลการจัดการความรู้สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

# THE MODEL OF KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR STUDENTS IN HIGHER EDUCATION

วรุฒม์ สังข์สุวรรณ\*

### บทคัดย่อ

บทความนี้เสนอการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการความรู้กับสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นที่การจัดการกับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา โดยเริ่มจากการกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองแนวคิดของระบบโดยใช้วงล้อความรู้ การออกแบบสถาปัตยกรรมการทำงานของระบบเพื่อการสร้างความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ และนำเสนอวิธีการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการความรู้โดยใช้ดัชนีวัดผลงานผนวกกับ Quality Function Deployment

**คำสำคัญ :** การจัดการความรู้, ฐานความรู้, การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

### Abstract

This paper presents the application of knowledge management concept to higher education institution mainly focusing on student relating knowledge. The study was initiated by problem definition and analysis. Then, models consisting of Knowledge Wheel Model, Architectural Model of KMSHE describing knowledge creation, knowledge sharing and knowledge storing in systematic approach, and System Appraisal Model by Key Performance Indicators (KPIs) and Quality Function Deployment (QFD) were proposed.

**Keywords :** Knowledge Management, Management Information Technology, Higher Education

## 1. บทนำ

โลกในยุคปัจจุบันกำลังพัฒนาเข้าสู่ยุคสังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) สภาวะการแข่งขันเปลี่ยนจากการได้เปรียบเนื่องจากการประหยัดเชิงขนาด (Economy of Scale) ในอดีต มาเป็นการแข่งขันด้านความเร็ว (Economy of Speed) เป็นสำคัญ องค์กรใดสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วกว่าก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่า ซึ่งการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องตระหนักเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดคุณค่าสูงสุดต่อองค์กรเพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลก [1] ทำให้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) กลายเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับองค์กรทุกประเภทในปัจจุบัน

สำหรับสถาบันอุดมศึกษานั้น “ความรู้” นับเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าและความสำคัญมากที่สุดอย่างหนึ่ง ความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วยความรู้ด้านวิชาการที่ใช้ในการเรียนการสอน ความรู้จากกรณีศึกษา ความรู้ในด้านการบริหารจัดการ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เป็นต้น ซึ่งหากความรู้เหล่านี้ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน

บทความนี้มุ่งเน้นไปที่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ซึ่งไม่ใช่ความรู้ที่นักศึกษาได้จากการเรียนการสอนโดยตรง แต่เป็นความรู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาดลอดช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนเข้าเป็นนักศึกษาจนจบการศึกษา เช่น ความรู้เกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และความรู้เกี่ยวกับการสมัครเข้าทำงาน เป็นต้น ความรู้เหล่านี้มักจะอยู่อย่างกระจัดกระจาย ไม่มีการจัดเก็บอย่างมีระบบ และเป็นความรู้ที่ซ่อนเร้น (Tacit knowledge) เป็น

ส่วนใหญ่ ทำให้ความรู้เหล่านี้สูญหายไปเมื่อนักศึกษารุ่นหนึ่งจบการศึกษาไป นักศึกษารุ่นต่อมาต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้หรือทำซ้ำความผิดพลาดแบบเดิมซึ่งรุ่นก่อนหน้าเคยประสบมาก่อน เนื่องจากไม่มีการเก็บฐานความรู้เดิมไว้ จึงไม่เกิดการต่อยอดการความรู้ให้ลึกซึ้งขึ้น

การจัดการความรู้สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา (Knowledge Management for Students in Higher Education: KMSHE) เป็นระบบที่มุ่งให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดเก็บความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาผ่านระบบเว็บเพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาทั้ง 4 ช่วง ได้แก่ ก่อนเข้าเป็นนักศึกษา นักศึกษาปัจจุบัน นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และศิษย์เก่า โดยสามารถต่อยอดความรู้จากเพื่อนร่วมชั้น รุ่นพี่ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ได้

ในส่วนถัดไปของบทความ จะกล่าวถึงส่วนที่ 2 คือแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ส่วนที่ 3 จะกล่าวถึงการออกแบบระบบการจัดการความรู้ ส่วนที่ 4 จะกล่าวถึงการประยุกต์ใช้งานระบบ KMSHE และส่วนที่ 5 คือบทสรุป

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ความรู้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) [2]

ความรู้ที่เปิดเผยมีลักษณะที่สำคัญ คือ จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรได้ง่าย สามารถสื่อสารและถ่ายทอดได้ เช่น วิธีการทำงาน กระบวนการ ลิขสิทธิ์ ผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น ส่วนความรู้ที่ซ่อนเร้นเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ ทักษะ และประสบการณ์ โดยมีลักษณะที่สำคัญ คือมีลักษณะเฉพาะบุคคล ยากที่จะทำให้อา่ถ่ายทอดอย่างเป็นทางการ เช่น ความชำนาญ

ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม เป็นต้น

การประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาให้ประโยชน์หลายประการ ได้แก่ 1) การจัดการทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเฉพาะบุคคล และสร้างนวัตกรรมต่างๆที่จะเกิดขึ้นภายในสถาบัน 2) ช่วยในการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ลดวัฏจักรเวลาในการพัฒนางานต่างๆ เช่น การพัฒนาหลักสูตรและวิจัยลง ส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันได้ดียิ่งขึ้น [3] และ 3) พัฒนาระบบบริการทั้งในส่วนของการศึกษาและการบริหารจัดการ รวมทั้งลดต้นทุนการบริหารจัดการ โดยนำไปประยุกต์ใช้ในงานต่างๆ เช่น การให้บริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า การบริหารงาน และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น [2]

ระบบการจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องสามารถเข้าถึงสารสนเทศเท่าที่ต้องการ และตรงกับความต้องการตามประสบการณ์พื้นฐานความรู้และสถานการณ์ของผู้ใช้เท่านั้น [4]

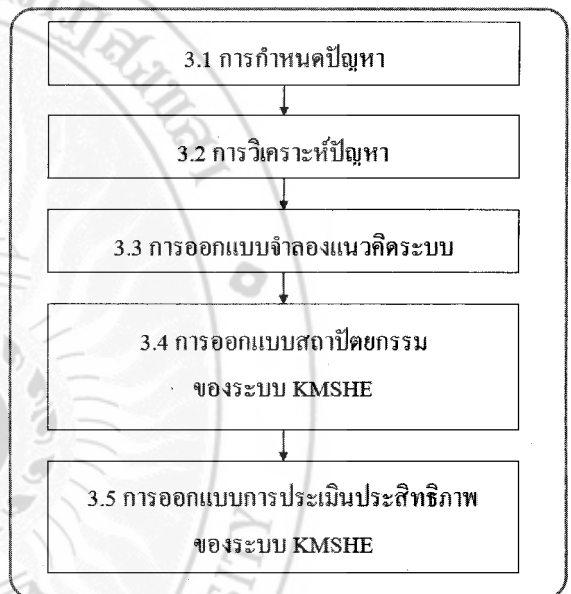
การใช้เว็บเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการความรู้ในระดับองค์กร มีข้อดีดังต่อไปนี้ 1) เว็บไม่ขึ้นกับแพลตฟอร์มใด ๆ 2) การใช้ช่องทางในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีช่องทางที่หลากหลาย มีช่องทางสำรองทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น 3) สามารถประสานระบบใหม่เข้ากับระบบที่มีอยู่เดิมได้เป็นอย่างดี 4) ระบบความปลอดภัย 5) สามารถขยายขนาดได้เมื่อต้องการ และ 6) ทรัพยากรและฐานข้อมูลที่อยู่อย่างกระจัดกระจายสามารถถูกเชื่อมเข้าด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ [5]

แต่อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่ได้ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จได้ หากแต่ต้องเกิดจากการถ่วงดุลกันระหว่างเทคโนโลยี กระบวนการ คน และเนื้อหาความรู้ เพื่อที่จะ

ทำให้ระบบดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง [6, 7]

### 3. การออกแบบระบบ KMSHE

ขั้นตอนในการออกแบบระบบการจัดการความรู้สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา มีทั้งหมด 5 ขั้นตอนแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1.. ขั้นตอนในการออกแบบระบบ KMSHE

#### 3.1 การกำหนดปัญหา (Problem Investigation)

เป็นขั้นตอนการกำหนดขอบเขตของปัญหาที่สนใจ โดยอาจมาจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในประเด็นต่างๆ เพื่อศึกษาธรรมชาติและขอบเขตของปัญหา ว่าความรู้ใดที่นักศึกษายังขาดอยู่ หรือมีอยู่แต่ไม่ได้จัดเป็นหมวดหมู่หรือเป็นระบบที่ดี

#### 3.2 การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis)

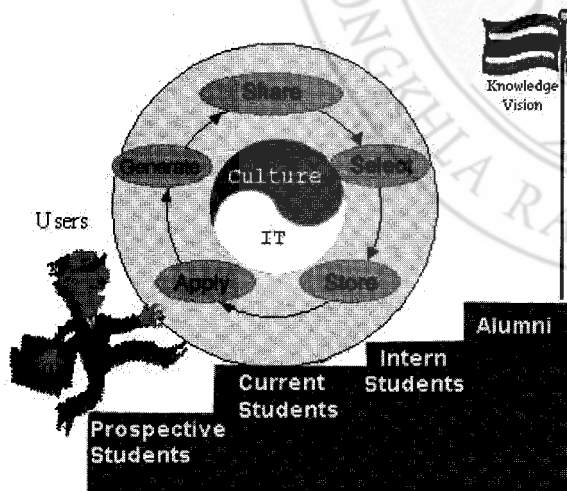
จากปัญหาต่างๆที่ได้จากการกำหนดปัญหาในขั้น ตอนที่ 3.1 ถูกลำนำวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้ “แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)” เพื่อหาสาเหตุของปัญหาในระดับที่ลึกลงไป [8]

สาเหตุของปัญหาถูกรวบรวมโดยใช้การถาม

คำถามว่า “ทำไม” จึงเกิดปัญหาที่สนใจขึ้น และทำการจัดสาเหตุของปัญหาเหล่านี้ให้เป็นหมวดหมู่ และอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย ในขั้นตอนนี้ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ (Knowledge Vision: KV) ด้วยเพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายในการจัดการความรู้

**3.3 การออกแบบจำลองแนวคิดของระบบ KMSHE**

จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในขั้นตอนที่ 3.2 ทำให้เกิดแนวคิดในการสร้างระบบการจัดการความรู้สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหา ดังกล่าว โดยใช้โมเดลกรอบแนวคิด “วงล้อความรู้ (Knowledge Wheel)” ดังแสดงในรูปที่ 2 โดยวัฏจักรของการจัดการความรู้แบ่งการทำงานออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่



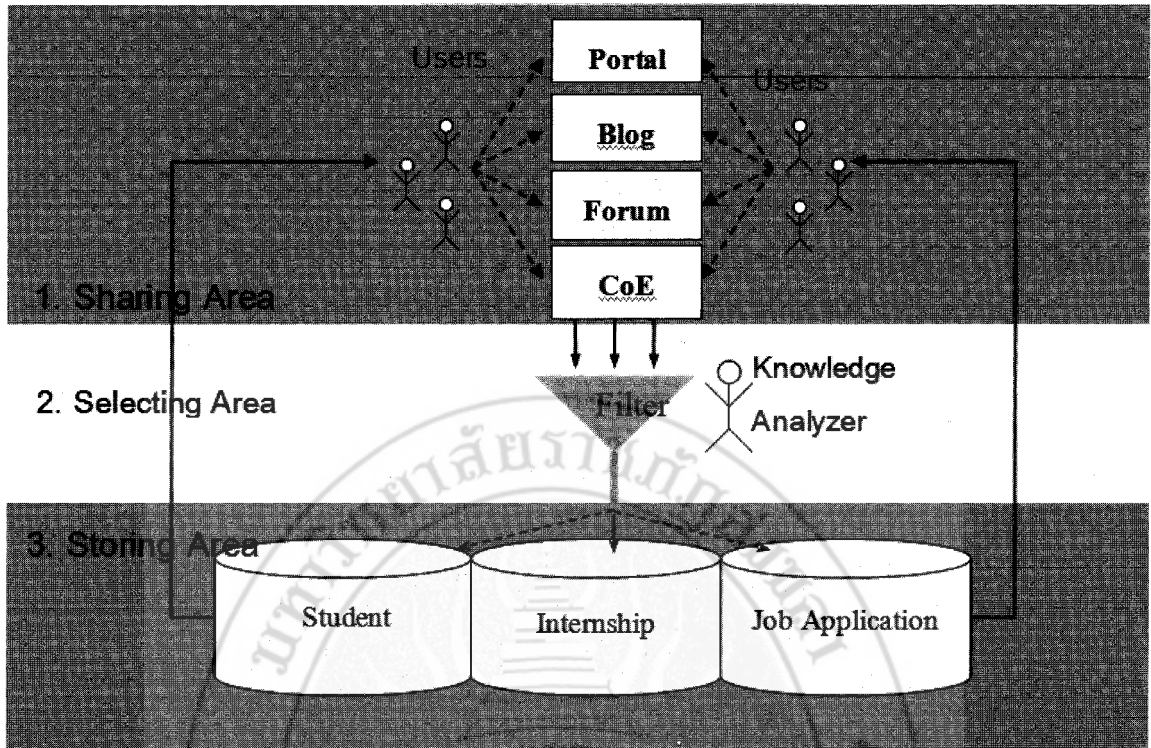
รูปที่ 2.แบบจำลองวงล้อความรู้ (Knowledge Wheel Model)

1) การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนการนำเอาความรู้ ประสบการณ์ และทักษะที่นักศึกษามีหรือได้รับจากการเรียนรู้ในกระบวนการต่างๆ เช่น การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การสมัครงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น 2) การคัดเลือกความรู้ (Knowledge Selecting) เป็นขั้นตอนในการกลั่นกรอง แยกแยะ จัดกลุ่ม เชื่อมโยง และประเมินว่าความรู้นั้นมีคุณค่า มีประโยชน์ และมีความถูกต้อง 3) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storing) เป็นการจัดเก็บความรู้ที่ได้รับการคัดเลือกแล้วไว้ในฐานความรู้ขององค์กร 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge Applying) เป็นการนำเอาความรู้ที่ได้รับจากการเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บไว้ มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาต่างๆในการทำงาน 5)การสร้างความรู้ (Knowledge Generating) เป็นการสร้างความรู้โดยการบูรณาการความรู้ จากฐานความรู้เดิมกับการประยุกต์ความรู้นั้นกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เกิดเป็นความรู้ใหม่ เฉพาะของนักศึกษา และเมื่อนำความรู้เหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันก็จะครบรอบวัฏจักรการเรียนรู้และถูกพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง

ส่วนกลางของวงล้อความรู้แสดงถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้กระบวนการในการจัดการความรู้ข้างต้น ประสบความสำเร็จ ได้แก่ 1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ KMSHE ใช้เว็บเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้และจัดเก็บความรู้ และ 2) วัฒนธรรมในการเรียนรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ใช้ เนื่องจากการจัดการความรู้จะเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดอย่างยั่งยืนได้นั้น จะต้องเกิดจากความสมัครใจของผู้ใช้เองที่ตระหนักถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้

วงล้อของความรู้จะหมุนไปขึ้นไปตามลำดับ





รูปที่ 3. กลไกการทำงานของระบบ KMSHE

ช่วงเวลาของการเป็นนักศึกษา 4 ช่วง ได้แก่ ผู้ที่สนใจเข้าเป็นนักศึกษา นักศึกษาปัจจุบัน นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และศิษย์เก่า โดยมุ่งให้เกิดการสร้าง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้ประโยชน์จากความรู้ เพื่อยกระดับความรู้ของนักศึกษา เพื่อไปถึงวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ ที่กำหนดไว้ในที่สุด

### 3.4 สถาปัตยกรรมระบบ KMSHE

แบบจำลองวงล้อความรู้ได้ถูกพัฒนามาเป็นสถาปัตยกรรมการทำงานของระบบ KMSHE ดังแสดงในรูปที่ 3 โดยมีการทำงานแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing Area) 2) ส่วนการกรองและคัดเลือกความรู้ (Selecting Area) และ 3) ส่วนการเก็บความรู้ (Storing Area)

ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนที่มุ่งให้เป็นสื่อ กลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างผู้ใช้ซึ่งประกอบด้วยนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผ่านเครื่องมือ 4 ชนิด ได้แก่ บล็อก (Blog), ฟอรัม

ถามตอบ (Forum), เว็บไซต์ (Portal) และ แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence-CoE) โดยบล็อกเป็นพื้นที่บนเว็บเพื่อใช้บันทึกความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ รวมทั้งมีการสร้างลิงค์และอนุญาตให้ผู้อื่นที่สนใจเข้ามาอ่านได้และแสดงความคิดเพิ่มเติมได้

ฟอรัมถาม-ตอบเป็นเว็บบอร์ดที่มีระบบความปลอดภัย และมีการกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการใช้อย่างชัดเจน ใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ ตามหมวดหมู่ที่สนใจ เว็บไซต์เป็นเกตเวย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังแหล่งของสารสนเทศและบริการซึ่งได้ถูกจัดไว้อย่างเป็นระบบและนำเสนอเพื่อตอบสนองกับความ ต้องการของประชากรผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม และแหล่งผู้รู้ในองค์กรประกอบด้วย ผู้รู้ด้านหลักสูตร ผู้รู้ด้านงานทะเบียน ผู้รู้ด้านกิจกรรมนักศึกษา ผู้รู้ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และผู้รู้ด้านการสมัครงาน ส่วนการกรองและคัดเลือกความรู้เป็นส่วน

ของการกรองเอาความรู้ที่ออกมาจากส่วนของกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยผู้ทำหน้าที่วิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analyzer) ทำหน้าที่ในการการตรวจสอบความถูกต้องและประโยชน์ของความรู้และคัดเลือกความรู้เพื่อที่จะบันทึกลงในฐานความรู้ต่อไปและ

ส่วนของการเก็บความรู้เป็นการนำความรู้ที่ได้รับการกรองแล้วในขั้นตอนก่อนหน้ามาเก็บเป็นฐานความรู้บทเรียนและความสำเร็จ เพื่อใช้เป็นฐานความรู้สำหรับนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป ประกอบด้วย 3 ฐานความรู้ ได้แก่ 1) ฐานความรู้สำหรับนักศึกษาปัจจุบัน 2) ฐานความรู้สำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ 3) ฐานความรู้สำหรับการสมัครงาน

### 3.5 การออกแบบการประเมินประสิทธิภาพของระบบ

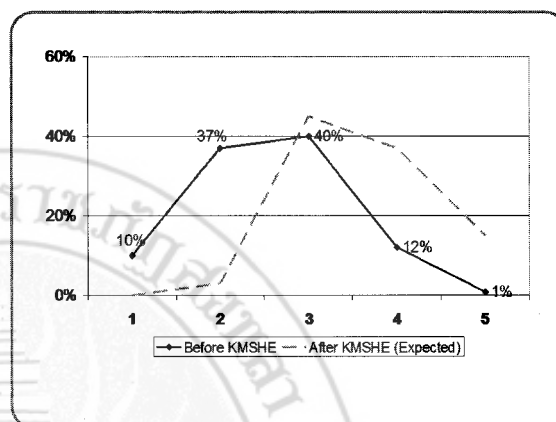
การประเมินประสิทธิภาพของระบบ KMSHE ใช้ การผสมผสานระหว่างดัชนีวัดผลงาน (Key Performance Indicators) [9] และ Quality Function Deployment (QFD) [9,10] เข้าด้วยกันเพื่อประเมินทั้งผลผลิต (Output) และผลิตผล (Outcome)

### 4. ผลการทดลอง

การออกแบบในขั้นตอนที่ 3 ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ดังนี้

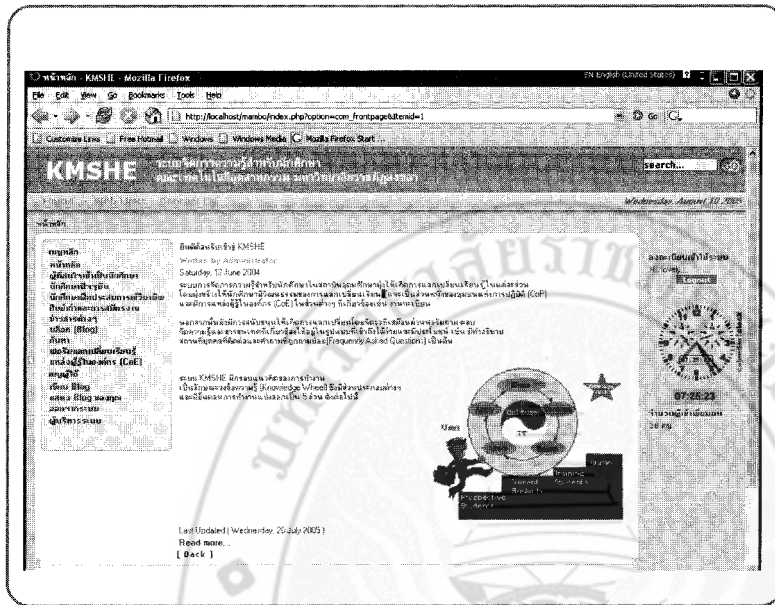
ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ โดยใช้แบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา โดยใช้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ผลการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่านักศึกษาประมาณ 87% มีความรู้เกี่ยวกับความรู้ต่างๆในการเป็นนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย

มากถึงปานกลาง



รูปที่ 4. ระดับความรู้ของนักศึกษาในปัจจุบันและระดับที่คาดหวัง

จากนั้นปัญหาต่างๆได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้แผนผังก้างปลา พบว่าสาเหตุของปัญหาที่นักศึกษาไม่มีความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตเป็นนักศึกษานั้น ได้แก่ 1) ไม่มีการจัดเก็บความรู้เกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการสมัครงานไว้อย่างเป็นระบบ 2) ไม่มีการรวบรวมความรู้และสารสนเทศสำหรับนักศึกษาเพื่อให้สามารถให้บริการนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ถูกระบุไว้ในคู่มือนักศึกษาเท่านั้น 4) ระบบสารสนเทศและความรู้ต่างๆ ไม่เป็นปัจจุบันและไม่เผยแพร่อย่างทั่วถึง และ 5) นักศึกษาไม่มีนิสัยของการเรียนรู้ และไม่รู้จักการต่อยอดความรู้



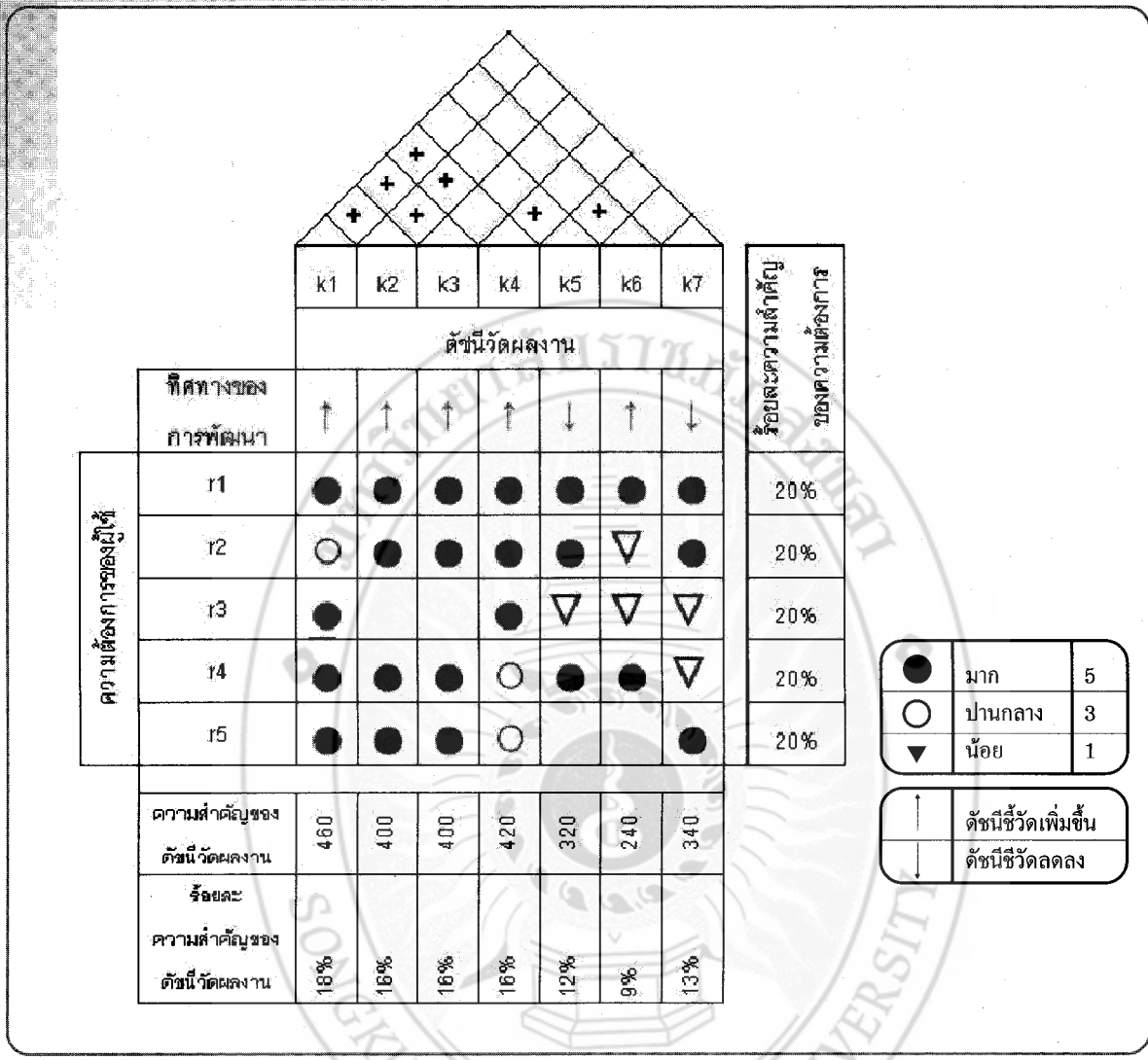
รูปที่ 5. ตัวอย่างหน้าจอของระบบ KMSHE บนเว็บเบราว์เซอร์

ในระบบ KMSHE ผู้ใช้สามารถเข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้บนฟอรัมและบล็อกที่จัดไว้ให้รวม ทั้งสามารถสอบถามจากแหล่งผู้รู้ในองค์กร จากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการคัดเลือกความรู้ โดยผู้วิเคราะห์ความรู้ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ความรู้ หรือคัดเลือกจากฟอรัมหรือบล็อกที่ได้รับการลงคะแนนจากผู้ใช้อื่นว่าเป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์ และถูกต้อง นำมาวิเคราะห์ และนำไปบันทึกไว้ในฐานความรู้ ซึ่งในแต่ละฐานความรู้จะมีการแบ่งความรู้ออกเป็นหมวดหมู่ย่อย เพื่อให้ง่ายแก่การจัดเก็บและค้นหา เช่น ฐานความรู้การฝึกประสบการณ์วิชาชีพแบ่งเป็นหมวดหมู่ย่อยได้แก่

การเลือกสถานที่ฝึกฯ, การติดต่อสถานที่ฝึกฯ, ความรู้ในเชิงเทคนิค, การแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง, บทเรียนที่ได้รับ เป็นต้น

สำหรับการวัดประสิทธิภาพของระบบ KMSHE ทำได้โดยการใช้ดัชนีวัดผลงาน ได้แก่ จำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้งานในระบบ (k1) จำนวนกระทู้ที่เพิ่มขึ้นในระบบ (k2) จำนวนความรู้ที่เก็บไว้ในฐานความรู้ (k3) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบ (k4) เวลาที่นักศึกษาใช้ในการหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (k5) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (k6) และเวลาที่นักศึกษาใช้ในการหางานหลังจบการศึกษา (k7)

จากนั้นจึงสร้างแผนผัง QFD ขึ้น โดยการสร้างเมตริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ใช้ ได้แก่ มีแหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา (r1) ช่วยให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการต่าง ๆ (r2) เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน (r3) มีความรู้เกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์มากขึ้น (r4) มีความรู้เกี่ยวกับการสมัครงานมากขึ้น (r5)



รูปที่ 6. Quality Function Deployment (QFD)

ผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ โดยใช้ QFD พบว่าดัชนีชี้วัดที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ผลผลิตของระบบ ได้แก่ จำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้งานในระบบ KMSHE (18%) จำนวนกระทู้ที่เพิ่มขึ้นในระบบ KMSHE (16%) จำนวนความรู้ที่เก็บไว้ในฐานความรู้ (16%) และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบ (16%) ตามลำดับ ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าการประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้ นั้น ไม่ควรมุ่งไปที่การประเมินเพียงมิติใดมิติเดียว แต่ควรประเมินใน

หลายมิติเพื่อให้ครอบคลุมความแต่ในช่วงเริ่มต้นของการประยุกต์ใช้ระบบควรมุ่งไปที่การวัดผลผลิตของระบบซึ่งมีความสำคัญมากกว่าก่อน จนกระทั่งระบบอยู่ในสภาวะที่คงตัวแล้วจึงดำเนินการวัดผลผลิตของระบบต่อไป

### 5. บทสรุป

ในปัจจุบันการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษายังคงอยู่ในระยะเริ่มต้น แต่นับจากนี้ไป การจัดการความรู้จะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการ



พัฒนาองค์กรไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

KMSHE ถูกพัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นระบบการจัดการความรู้สำหรับนักศึกษาผ่านระบบเว็บ โดยมีจุดมุ่งหมายให้เกิดการสร้าง การแลกเปลี่ยน และการจัดเก็บความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์กับนักศึกษาในการเข้าถึงความรู้ที่ต้องการ มีแหล่งความรู้เพื่อช่วยการตัดสินใจ และทำให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาจารย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการต่าง ๆ กับนักศึกษาได้ดี

ขึ้นเนื่องจากมีฐานความรู้ประกอบการให้บริการ

KMSHE เป็นเสมือนโมเดลต้นแบบของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้กับสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นไปที่การจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาระบบสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นแหล่งความรู้ด้านอื่น ๆ เช่น การวิจัย การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาแผนกลยุทธ์ และการบริหารจัดการ ฯลฯ ได้ในอนาคต ❀

### เอกสารอ้างอิง

- [1] J. Rowley, "Is higher education ready for knowledge management?," *The International Journal of Education Management*, vol. 14, pp. 325-333, 2000.
- [2] K. M. V. L. Jillinda J. Kidwell, Sandra L. Johnson, "Applying Corporate Knowledge Management Practices in Higher Education," *EDUCAUSE QUARTERLY*, pp. 28-33, 2000.
- [3] G. Styne, "Harnessing the Power of Knowledge in Higher Education," *Education*, vol. 124, pp. 615-631, 2004.
- [4] C. A. S. Larry Todd Wilson, "Knowledge Management and IT: How are they related," *IT Pro*, pp. 73-75, 1999.
- [5] B. R. Amrit Tiwana, "Integrating Knowledge on the Web," *IEEE Internet Computing*, pp. 32-39, 2001.
- [6] E. Tsui, "The role of IT in KM: where are we now and where are we heading?," *Journal of Knowledge Management*, vol. 9, pp. 3-6, 2005.
- [7] T. R. N. Lisa A. Petrides, "Knowledge Management in Education: Defining the Landscape." CA: The Institute for the study of Knowledge Management in Education, 2003, pp. 1-30.
- [8] T. Pyzdek, *The Six Sigma Handbook*, 1 ed: McGraw-Hill, 1999.
- [9] A. Tiwana, *The Knowledge Management Toolkit Orchestrating IT, Strategy, and Knowledge Platforms*. NJ,USA: Prentice Hall, 2002.
- [10] F. W. B. III, *Implementing Six Sigma: Smarter Solution using Statistical Methods*, 1 ed: Wiley-Interscience, 1999.