

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของโลกตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา ได้เปลี่ยนแปลงองค์กร ระบบการทำงาน และการบริหารจัดการ (Cotter, 2008) โดยงานที่ต้องได้รับการพัฒนาหรือเรียนรู้ตลอดเวลา โลกแห่งการแข่งขันในปัจจุบันทุกคนจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อนำไปสู่สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) ; (ธัญญา ผลอนันต์, 2546) งานต่างๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงและความหลากหลายให้เหมาะสมกับทุกสภาพการณ์ให้ได้นั้น ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของสถาบันอุดมศึกษา โอกาสในการเข้าถึงการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก สอดรับตามอุปสงค์ในความต้องการศึกษาต่อของนิสิตนักศึกษา ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ จากความเติบโตทางการอุดมศึกษาอย่างรวดเร็วทำให้เกิดความหลากหลายในมาตรฐานทางการอุดมศึกษา ซึ่งอุดมศึกษาควรเป็นการเรียนรู้ มีบูรณาการและปรับให้เข้ากับกระบวนการเรียนรู้แบบบูรณาการที่มีอยู่เดิม (Kouzes, and Posner, 1987) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในวิถีชีวิตของผู้เรียน ผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวันอันหลากหลายมากมาย ผ่านหน้าที่ของการเป็นสมาชิกครอบครัว ชุมชน สังคม ฯลฯ โดยมีแหล่งหรือฐานการเรียนรู้หลากหลายให้เกิดการแข่งขันในการทำงานโดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการพัฒนานวัตกรรม (Innovation) อันเกิดจากภูมิปัญญามากขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2546)

ในทำนองเดียวกันการศึกษาในระดับต่างๆ ได้สร้างการเรียนรู้แบบไม่บูรณาการ ซึ่งทำให้คนขาดความคิดสร้างสรรค์ แก้ไขปัญหาไม่เป็นระบบ ขาดจิตสำนึกสาธารณะ เพราะการเรียนรู้ถูกแยกส่วน ขาดความเชื่อมโยงของชีวิต สังคม และธรรมชาติ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อองค์กร สถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นหนึ่งในสถาบันหลักที่สำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้จึงควรหันมาให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ในสถาบันเพื่อการพัฒนาสถาบันอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางกระแสการแข่งขัน (Lewis & Smith, 1994: Preface; วิจิตร ศรีสอ้าน. 2537:2; สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2544 : 2-2 – 2-23; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2546 : 87)

การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งให้บุคลากร ได้ร่วมเรียนรู้ ร่วมแสวงหาภูมิปัญญาองค์กร เพื่อนำมารวมกันให้เกิดเป็นนวัตกรรมที่มีคุณค่าแห่งองค์กรนั้น (วีรุฐ มาชะศิริานนท์,

2545) การบริหารจัดการความรู้สำหรับสถาบันอุดมศึกษากำลังประสบปัญหาด้านวิกฤตคุณภาพหลายประการ ทั้งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในสถาบันอุดมศึกษาเอง ซึ่งการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการและการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา (จรัส สุวรรณเวลา, 2545: 3-17; 2545 : 13-16 ; วิชัย ดันศิริ, 2542 : 98-99; ราชบัณฑิตยสถาน, 2543 : 239-245; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2546 : 14-16; 2546 : 27-29) ซึ่งได้แก่ (1) คุณภาพด้านบัณฑิต ที่มีผลมาจากการขาดความเข้มแข็งในเนื้อหาวิชาการการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การสร้างแนวคิดในรูปแบบต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตและการพัฒนา(2) คุณภาพด้านอาจารย์และการเรียนการสอน ทั้งทางด้านความสามารถในการสอน ที่ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3) คุณภาพด้านหลักสูตร ล้าสมัย มีความซ้ำซ้อน การพัฒนาหลักสูตรขาดการวิเคราะห์ความเหมาะสมและปรับให้เหมาะสมกับบริบทไทย ขาดความยืดหยุ่น (4) คุณภาพด้านการบริหารจัดการ การดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผน การขาดภาวะผู้นำของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาทั้งทางด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน ขาดการวิเคราะห์กำหนดเป้าหมาย และการวางแผนการผลิตกำลังคนที่เหมาะสม และ(5) คุณภาพด้านการวิจัย งานวิจัยไม่ได้มาตรฐานไม่มีคุณภาพ งานวิจัยมีน้อยทำให้ขาดองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทไทยที่ดี ขาดมาตรการการส่งเสริมและการสร้างแรงจูงใจในการทำวิจัย

วิกฤตดังกล่าวส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันในสังคมนานาชาติโดยเฉพาะด้านการจัดการคุณภาพการศึกษาและการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาได้รับความคาดหวังจากสังคมว่าเป็นศูนย์ทางการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่เป็นแหล่งรวมของผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้นำพลังความคิด เป็นองค์กรที่ฉลาดและมีความสร้างสรรค์ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาต้องใช้ความรู้ความชำนาญซึ่งนำไปสังคมดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้องอย่างชาญฉลาด (Devenport,1997) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของวิจารณ์ พานิช (2546) ซึ่งมีความเห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาไทยในปัจจุบันไม่สามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุดเชิงสร้างสรรค์แก่สังคมได้ทั้งที่สถาบันอุดมศึกษาเป็นศูนย์รวมของผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดอยู่เป็นจำนวนมากด้วยเหตุผลว่าคณาจารย์ในสถาบันศึกษามีทำงานเฉพาะตัว (Autonomy) ขาดการใช้พลังร่วม(Synergy)ในการทำงาน มีการทำงานภายใต้ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) ทำให้ไม่เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ซึ่งการคิดกับการปฏิบัติมักไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันมักมีการสวนทางให้เห็นเสมอ ดังเช่นเบตตี วูเกอร์ (Wooker,1996 อ้างถึงใน Steward,1997)กล่าวไว้ว่าน่าคิดว่า

ท้ายที่สุดการจัดการความรู้ต้องก้าวไปมากกว่าการได้พบสิ่งที่ต้องการโดยบังเอิญเท่านั้น องค์การจะต้องเพิ่มความพยายามสร้างปฏิสัมพันธ์ออกไปนอกด้วยการถ่ายโอนความรู้และการนำความรู้ไปใช้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร (Amidon ,1997 cited in Malone, 2002) ดังนั้นองค์การจึงพยายามพัฒนาองค์ความรู้ขององค์กรให้โดดเด่นเป็นทุนทางสังคมที่มีค่าผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer) เป็นส่วนประกอบหนึ่งของการจัดการความรู้ ถูกประพุดติปฏิบัติกันมานานแล้ว ตัวอย่างรูปแบบการถ่ายโอนความรู้ เช่น การอภิปรายของเพื่อนร่วมงานในระหว่างการปฏิบัติงาน, การอบรมพนักงานใหม่อย่างเป็นทางการ, ห้องสมุดขององค์กร, โปรแกรมการฝึกสอนทางอาชีพและการเป็นที่เลี้ยง (Arvanitis, Sydow & Woerter ,2007) ซึ่งรูปแบบการถ่ายโอนความรู้มีการพัฒนารูปแบบโดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่กระจายอย่างกว้างขวางในศตวรรษที่ 20 ก่อให้เกิดเทคโนโลยีฐานความรู้, ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ ซึ่งทำให้กระบวนการถ่ายทอดความรู้ง่ายมากขึ้น (Argote & Ingram, 2000; Cumming, 2003)

อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จขององค์กร ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาเน้นที่ผลลัพธ์ระดับองค์กรในแง่ผลผลิตภาพและความสามารถในการสร้างผลกำไรให้แก่องค์กร (de Ruyter et al.,2001; Goodman & Dion,2001; McQuiston, 2001; Roger 1995 ; Morgan และ Hunt, 1994 ,อ้างถึงใน Daniel, Hempel, & Srinivasan, 2002) แต่ในความเป็นจริงประสิทธิภาพขององค์กรสามารถวัดได้ด้วยความสามารถในการป้องกันการรั่วไหลของความรู้ด้วยการถ่ายโอนความรู้ทั้งในระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล (Donnelly, Gibson and Ivancevich ,2000) ตามศาสตร์การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ องค์กรที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคือองค์กรที่มีการถ่ายโอนความรู้ภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และป้องกันมิให้มีการรั่วไหลของความรู้ด้วย (Argote & Ingram, 2000)

การเสริมสร้างพลังอำนาจในการทำงาน (Empowerment) เป็นแนวคิดที่มีกรกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางและเป็นกระบวนการทางสังคมที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับ การส่งเสริมและการพัฒนาความสามารถของบุคคลในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง สามารถที่จะใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นขององค์กร (Gibson,1991 ; Dunn, 1999) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (Kinlaw,1995) นอกจากนั้น การเสริมพลังอำนาจทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน กล้าริเริ่มสร้างสรรค์งาน และนวัตกรรมที่มีประโยชน์ทางการศึกษา ช่วยปลูกจิตสำนึก พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติภาระหน้าที่

สร้างความรักความผูกพันในงาน สนับสนุนให้บุคลากรสามารถควบคุมการทำงานของตนเอง สามารถคิดตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้งานมีคุณภาพบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ สร้างสรรค์กระบวนการบริหารจัดการ และสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้บุคลากรมีความสุข และสนุกกับการทำงาน รวมถึงเสริมสร้างคุณธรรมน้ำใจของบุคลากรในการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Bolin, 1989; Lashley, 1997; Haksever et al, 2000)

จากกระแสการตื่นตัวขององค์การแห่งการพัฒนา (Developmental Organization) การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญและจำเป็นต่อการบริหารองค์การยุคใหม่ ประกอบกับวิวัฒนาการของการจัดการความรู้ได้เปลี่ยนผ่านจากการจัดการความรู้เพื่อการแลกเปลี่ยนและการถ่ายโอนความรู้เข้าสู่การจัดการความรู้เพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรม (Hong & Stale, 2005 ; Snowden, 2002; Von Krogh, 1999; Ahonen, Engestrom & Vikkunen, 2000) ซึ่งเป็นยุคที่เน้นการพัฒนาทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยองค์การยุคใหม่จะมีการสร้างสมถ่ายโอนความรู้ และนำความรู้ไปใช้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องซึ่งเรียกว่า นวัตกรรมทุนมนุษย์ (Innovative People) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า นวัตกรรม (Innovation) ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีทั้งความสามารถ (Ability) ความเชี่ยวชาญ (Competence) ความเป็นมืออาชีพ (Professional) และมีสติปัญญา (Talented Intelligence) โดยจะต้องมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำพาตนเองและองค์การสู่ความสามารถในการแข่งขันและสร้างความสำเร็จได้เปรียบอย่างยั่งยืน (Porter , 1985 ; Boxall 1996)

ความสำคัญและความเป็นมาดังกล่าว ของการถ่ายโอนความรู้เพียงประการเดียวคงยังไม่เพียงพอที่จะสร้างกระบวนการจัดการความรู้สู่องค์กรนวัตกรรมในยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาและตระหนักถึงการพัฒนาการจัดการความรู้ จึงมุ่งเน้นถึงความจำเป็นในการศึกษาแนวคิดการถ่ายโอนความรู้ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการความรู้นำไปสู่การพัฒนากระบวนการเสริมพลังอำนาจสู่องค์กรแห่งความชาญฉลาด (TALENTED Organization) ด้วยการบูรณาการถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer) และการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) เพื่อนำมากำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างมีระเบียบแบบแผน ซึ่งจะช่วยให้แผนปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการคุณภาพการศึกษาและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best

Practice) ที่มีผลโดยตรงต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาการจัดการความรู้ การพัฒนาองค์การ (Developmental Organization) การถ่ายโอนความรู้ที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพเพื่อสรรค์สร้างการพัฒนาระบบการถ่ายโอนความรู้และการเสริมพลังอำนาจในระดับชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสังเคราะห์สาระที่สำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้และการเสริมพลังอำนาจในสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้ในการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อพัฒนาระบบการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้ในคณะแพทยศาสตร์สู่การเป็นองค์กรแห่งความชาญฉลาด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย มีดังนี้

1. ศึกษาการจัดการความรู้ การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา การเสริมพลังอำนาจในการทำงาน และพัฒนาการถ่ายโอนความรู้ทั้งในระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคลซึ่งเป็นชุดความรู้ที่ซ่อนในบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่เห็นได้ชัด (Explicit Knowledge)
2. ศึกษาวิธีการทำงาน ปัจจัยความสำเร็จ แนวทาง/หลักการพัฒนาระบบการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้ซึ่งประกอบด้วยหลักการ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ของสถาบันอุดมศึกษาสู่แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการอุดมศึกษา การจัดการระบบคุณภาพ และการจัดการความรู้
3. ศึกษาแนวคิดประสิทธิผลองค์กร เพื่อเพิ่มคุณภาพของผลิตผลสูงสุดต่อสถาบันอุดมศึกษาสู่การเป็นองค์กรแห่งความชาญฉลาด โดยมีได้มุ่งเน้นศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรแห่งความชาญฉลาดโดยตรง
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในพัฒนาระบบเป็นบุคลากรและผู้บริหารของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 12 แห่ง ที่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการความรู้ การถ่ายโอนความรู้ การประกันคุณภาพ และตัวแทนสำนักประกันคุณภาพของคณะ ภาควิชาต่างๆ ในแต่ละสถาบันที่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และมีผลลัพธ์ที่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of

Practice)ซึ่งจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดี และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การจัดการความรู้ หมายถึงการสร้างสิ่งแวดล้อมภายในคณะแพทยศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อก่อให้เกิดการสร้างสรรค การถ่ายโอนความรู้ และการแบ่งปันความรู้ โดยเฉพาะการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมและสร้างความเป็นผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยระบบที่ส่งเสริมให้เกิดการสร้างความรู้และพัฒนานวัตกรรม ระบบการเรียนรู้ของบุคคล กลุ่ม องค์กรโดยมีการเผยแพร่ความรู้ของบุคคลภายในสถาบันอุดมศึกษา จนนำไปสู่การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) และก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการเชื่อมโยงต่อยอดความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา

การถ่ายโอนความรู้ หมายถึงกระบวนการที่บุคคล กลุ่ม แผนกหรือฝ่ายในคณะแพทยศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งได้รับอิทธิพลในการทำงานจากประสบการณ์ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของแผนกหรือฝ่ายอื่นที่สื่อสารความรู้ไปให้ โดยการถ่ายทอดระบบความคิด วิธีปฏิบัติไปกับสมาชิกที่มีการเคลื่อนย้ายงาน การฝึกอบรมบุคลากร พันธมิตรรูปแบบต่างๆ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรือการถ่ายทอดไปกับเครื่องมือทั้งโปรแกรมคำสั่งที่ใช้สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) อันส่งผลให้หน่วยงานเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การเสริมพลังอำนาจ หมายถึงระบบการส่งเสริมให้บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาสามารถกระทำสิ่งที่สอดคล้องกับความสามารถของตนในลักษณะการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ตลอดจนตระหนักถึงคุณค่าแห่งตนและพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นกระบวนการ/เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร

ระบบการเสริมพลังอำนาจการถ่ายโอนความรู้ หมายถึงระบบการถ่ายโอนความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษา (Radical Talented Innovative System) ที่ระบบส่งผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยหลักการ, ผู้จัดหาความรู้ (Supplier), ปัจจัยนำเข้า (Input), กระบวนการ

(Process), และผลผลิต/ผลลัพธ์ (Output/Outcome) ที่จะเสริมพลังอำนาจระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม/ทีม และระดับองค์กรให้เกิดการทำงานเป็นทีม รวมถึงการเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลสูงสุด

แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ หมายถึงวิธีปฏิบัติในกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งของการประกันคุณภาพซึ่งผ่านการรับรองคุณภาพตามเกณฑ์ของคณะแพทยศาสตร์แต่ละสถาบันอุดมศึกษา ทำให้ประสบความสำเร็จภายใต้เงื่อนไข หรือสภาพแวดล้อมที่สถาบันอุดมศึกษาเผชิญอยู่และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการถ่ายโอนความรู้และการจัดการความรู้สู่การเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice)

องค์กรแห่งความชาญฉลาด หมายถึงองค์กรที่มีสมรรถนะด้านการจัดการความรู้ มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายโอนความรู้ไปยังส่วนต่างๆ ขององค์กร มีความสามารถปรับตัวจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมได้อย่างรวดเร็ว มีการทำงานเป็นทีม การคิดและมุมมองเชิงระบบ มุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กร มีสมรรถนะและความสามารถในการจัดการขององค์กร มีกระบวนการเสริมพลังอำนาจและภาวะนำตนเองให้ปฏิบัติได้ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทาย มีการใช้เทคโนโลยี (Technology) การจัดการคุณภาพที่เหมาะสมและวัดประสิทธิผลขององค์กรอย่างละเอียดการให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพขององค์กร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสู่แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

ประสิทธิผลขององค์กรแห่งความชาญฉลาด หมายถึงผลลัพธ์การดำเนินงานของการถ่ายโอนความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาที่สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้ง 7 มิติ ได้แก่ มิติด้านภาวะผู้นำและการนำองค์กร มิติด้านยุทธศาสตร์และการวางแผนกลยุทธ์ มิติด้านการให้ความสำคัญกับผู้บริหาร มิติด้านการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มิติด้านการจัดการกระบวนการ และมิติด้านผลลัพธ์การดำเนินการ

ปัจจัยความสำเร็จ หมายถึงองค์ความรู้ (Body of Knowledge) แนวคิด วิธีการ กลไก หรือระบบการทำงานขององค์กร ทีมงาน ซึ่งรวมถึงความรู้ที่ฝังลึกในแต่ละบุคคล (Tacit Knowledge) ซึ่งใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานประจำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้

โดยเฉพาะในกระบวนการถ่ายโอนความรู้ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและประสิทธิผลต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้ในคณะแพทยศาสตร์สู่การเป็นองค์กรแห่งความชาญฉลาด” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของเวนเจอร์และซินเดอร์ (Wenger, E., McDermott, R. and Synder, W.M. 2010) ซึ่งได้ศึกษาถึงขั้นตอนของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1. การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification) 2. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) 3. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) 4. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) 5. การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution) การถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer) เป็นส่วนหนึ่งของการเผยแพร่ความรู้ หากแต่การถ่ายโอนความรู้จะเกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้นั้น ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของการเสริมพลังอำนาจแก่บุคคลเพื่อทำให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ในการถ่ายโอนความรู้ จากการไม่รู้สู่การรู้ จากการรู้สู่การปฏิบัติได้ จากการปฏิบัติได้สู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถนำความรู้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการพัฒนาองค์กรจะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นต้องนำความรู้ที่ได้มานั้นเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การถ่ายโอนความรู้ การแลกเปลี่ยน การเผยแพร่และการนำความรู้ไปใช้

การเสริมพลังอำนาจบุคคล (Empowerment) จะเป็นแรงสนับสนุนปัจจัยหนึ่งให้เกิดการยอมรับ ส่งเสริม และการพัฒนาความสามารถของบุคคลในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Gibson, 1991 ; Dunn, 1999) ในทำนองเดียวกันโนนากะ (Nonaka, 2004) ได้อธิบายรูปแบบของการสร้างความรู้ ดังนี้ 1. จากที่เป็นโดยนัยไปเป็นโดยนัย (Tacit to Tacit) 2. จากที่เป็นแบบชัดแจ้งไปเป็นแบบชัดแจ้ง (Explicit to Explicit) 3. จากที่เป็นโดยนัยไปเป็นแบบชัดแจ้ง (Tacit to Explicit) และ 4. จากที่เป็นแบบชัดแจ้งไปเป็นโดยนัย (Explicit to Tacit) การสร้างสรรค์ความรู้ที่ชัดแจ้งที่เกิดขึ้นใหม่ไปปรับใช้ในองค์กรและก่อให้เกิดความรู้โดยนัยขึ้นใหม่เป็นการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อองค์กรและเป็นเครื่องมือการจัดการทางการบริหารในรูปแบบต่างๆที่เอื้อให้บุคคลสามารถพัฒนาศักยภาพสูงสุดทั้งการเรียนรู้คิดและปฏิบัติ (สุพานี สฤษฐวานิช, 2549) โดยความจำเป็นดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าความรู้ที่เป็นโดยนัย (Tacit Knowledge) กับความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) มีความสำคัญ ประกอบกับการประยุกต์ใช้การเสริมพลังอำนาจเป็นแรงสนับสนุนในการขับเคลื่อนขั้นตอนการถ่ายโอนความรู้

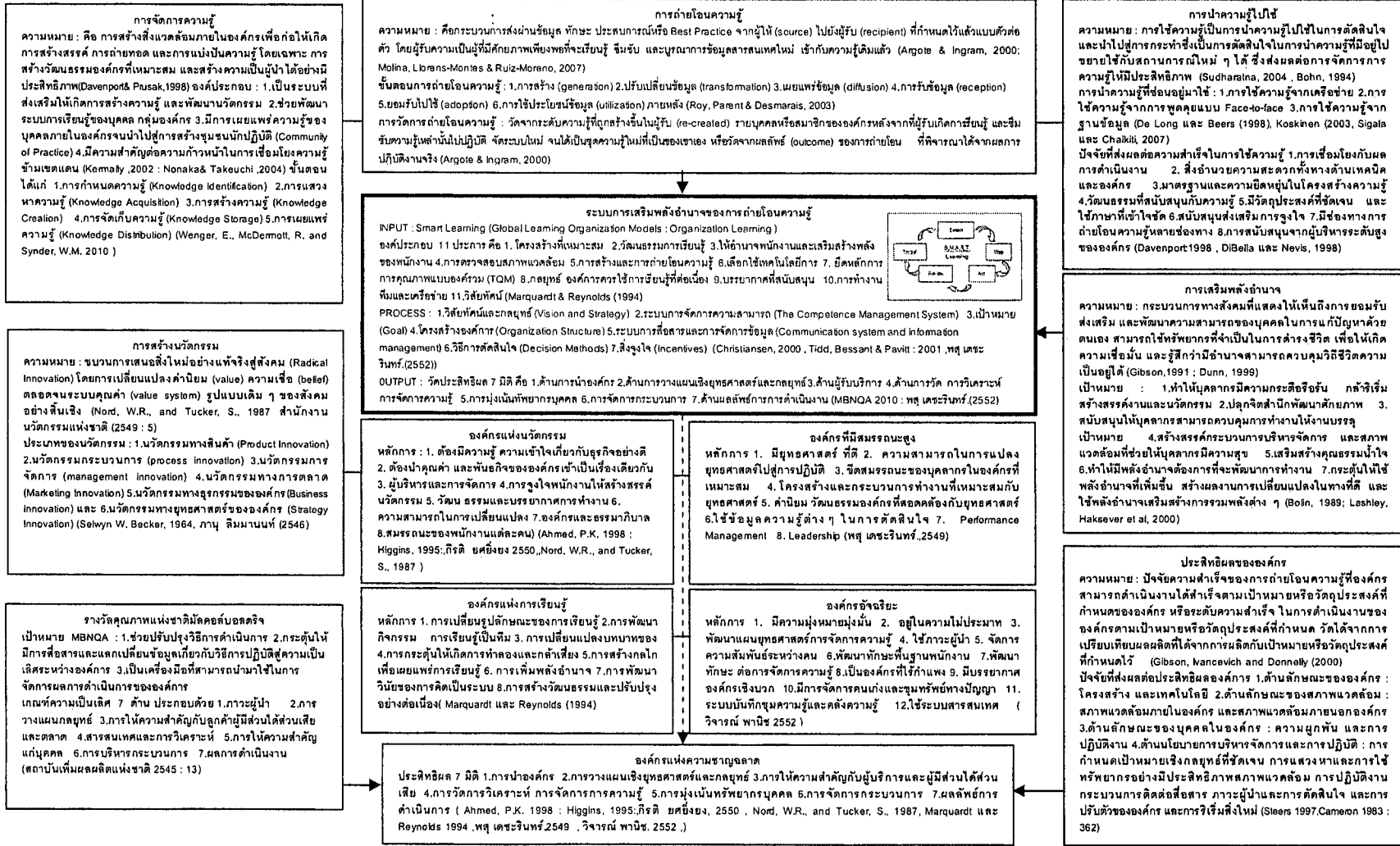
(Knowledge Transfer)ของการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่พัฒนาองค์การที่สมบูรณ์สู่องค์กรคุณภาพ (วีรวิธ มาชะศิริานนท์, 2548) และมีสติปัญญาชาญฉลาด

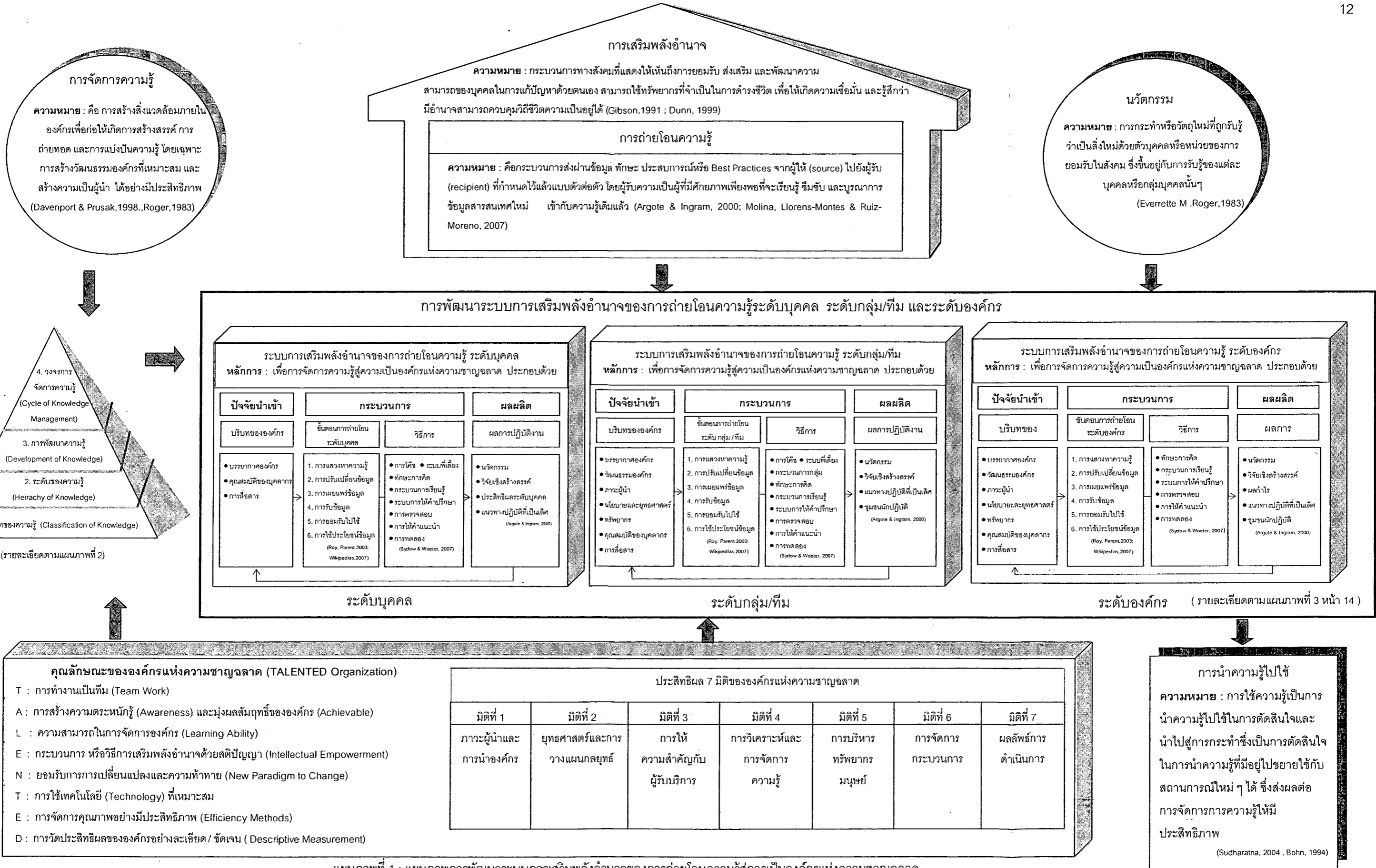
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงประยุกต์แนวคิดองค์กรแห่งความชาญฉลาด (Talented Organization) มาใช้เพื่อการพัฒนาองค์การให้เกิดนวัตกรรม โดยเป็นการเป็นการบูรณาการแนวคิดวงจรของการเรียนรู้ (SMART Learning) โดยใช้เป็นค่านิยมหลัก(Core Value)ในการพัฒนาทฤษฎีจากองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization ; Marquardt และ Reynolds ,1994) องค์กรอัจฉริยะ (Intelligence Organization ; วิจารย์ พานิช, 2552) องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization; Ahmed, P.K., 1998 ; Higgins, 1995) องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization ; พสุ เดชะรินทร์.,2549) และการใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcom Baldrige National Quality Award : MBNQA ; สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2545 : 13) เพื่อใช้เทียบเคียงผลลัพธ์และเป็นกรอบในการวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมสิ่งใหม่ขึ้นที่เป็นระบบการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้ในคณะแพทยศาสตร์สู่การเป็นองค์กรแห่งความชาญฉลาดโดยให้สอดคล้องกับการก้าวสู่สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society)ของศตวรรษที่ 21 อย่างทัดเทียมกับอารยประเทศ

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ผลงานการวิจัย ประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎี ซึ่งมีคำอธิบายตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้ในคณะแพทยศาสตร์สู่การเป็นองค์กรแห่งความชาญฉลาด ตามลำดับดังนี้

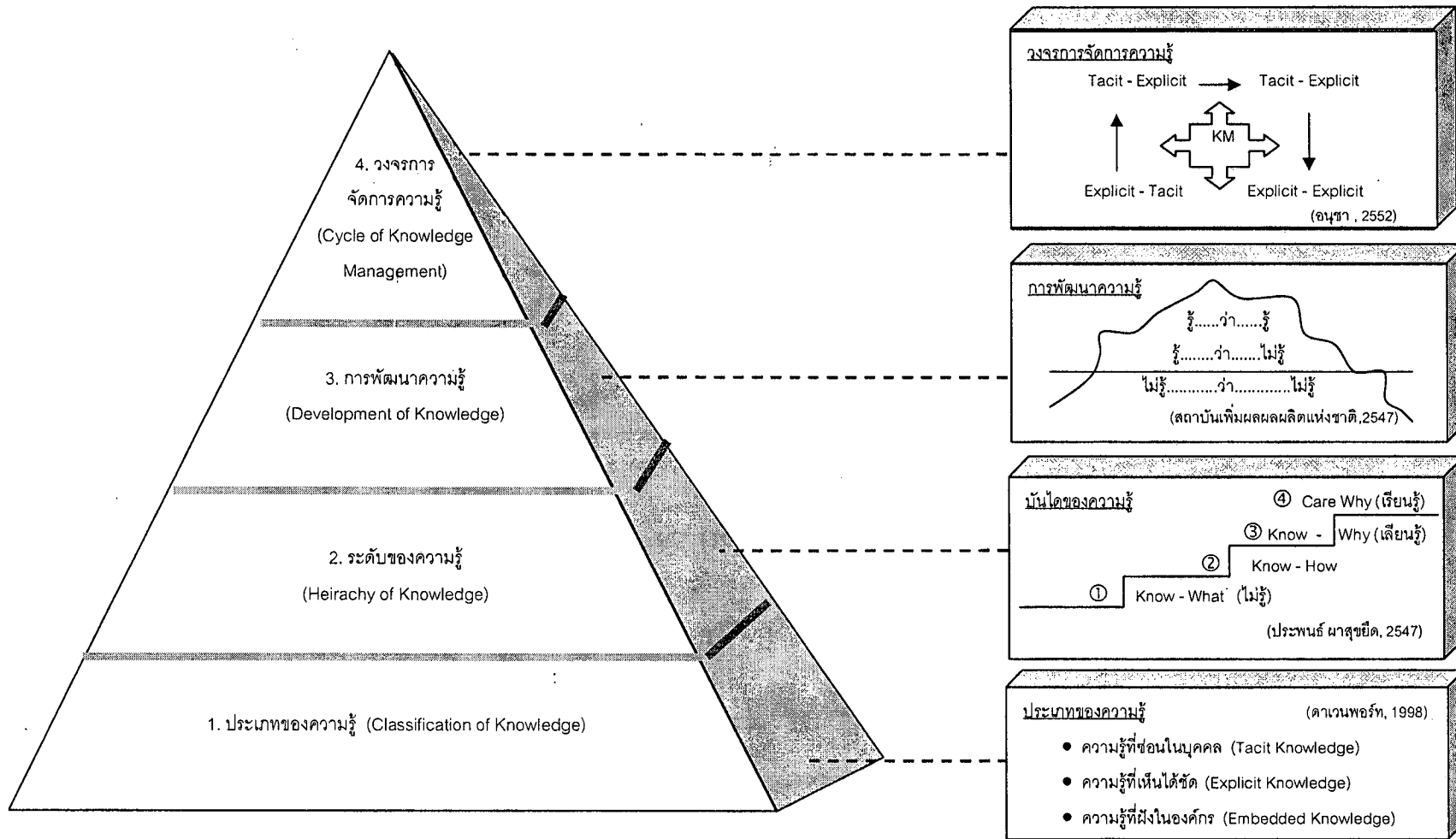
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งความชาญฉลาด
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
3. แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้
5. แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมพลังอำนาจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
7. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้ในคณะแพทยศาสตร์สู่การเป็นองค์กรแห่งความชาญฉลาด

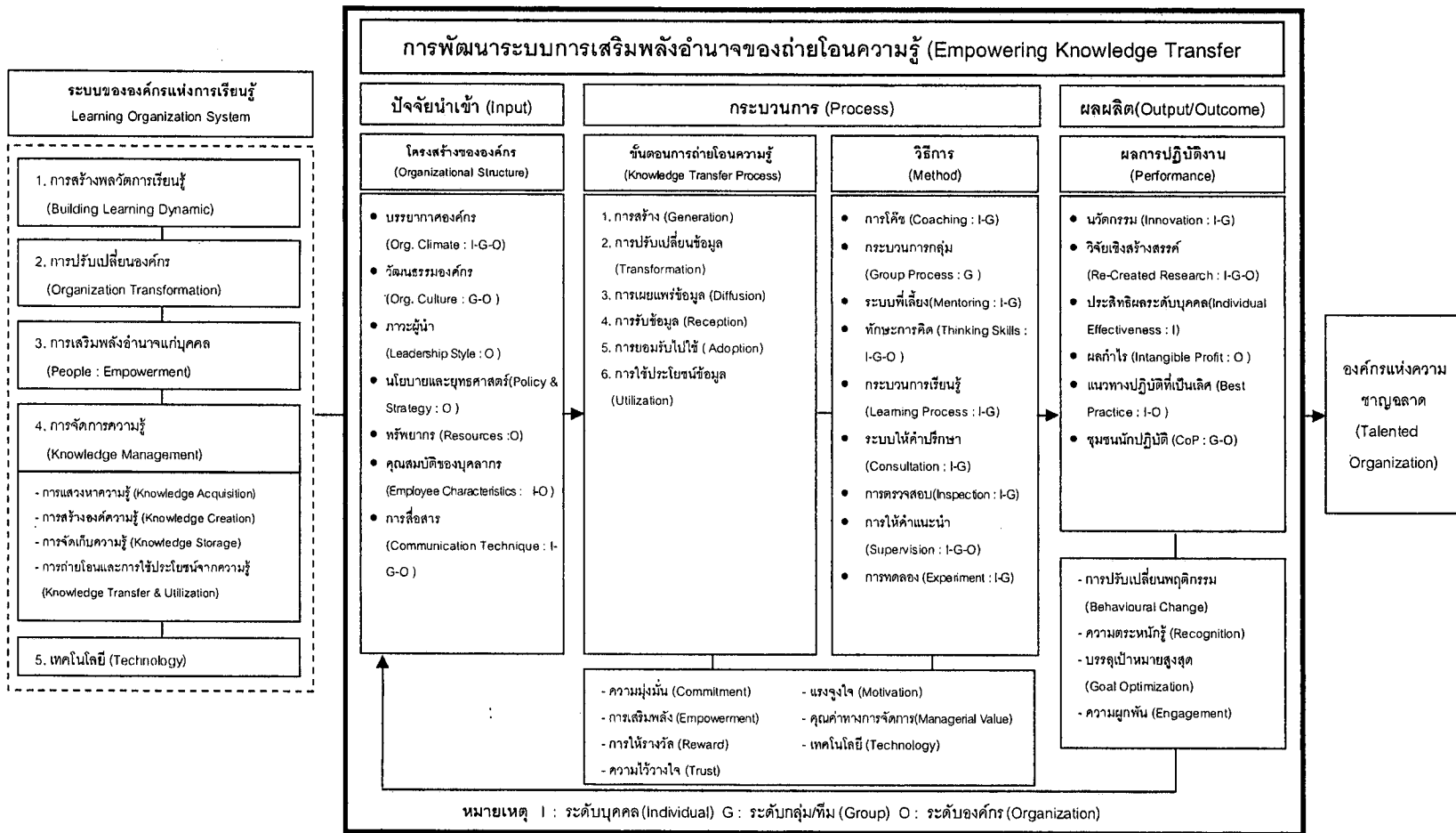




แผนภาพที่ 1 : แผนภาพการพัฒนาระบบการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้สู่การเป็นองค์กรแห่งความชาญฉลาด



แผนภาพที่ 2 แสดงปิรามิดของการจัดการองค์ความรู้ (Body of Knowledge Pyramid)



แผนภาพที่ 3 : แผนภาพแสดงรายละเอียดการพัฒนาระบบการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อนำปัจจัยความสำเร็จของการถ่ายโอนความรู้ ทั้งระดับองค์กร ระดับทีมและระดับบุคคล ไปพัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการความรู้อย่างยั่งยืน

2. เพื่อนำผลผลิตจากการพัฒนาระบบการเสริมพลังอำนาจของการถ่ายโอนความรู้ (Radical Innovation of Empowering Knowledge Transfer System) มาเสริมพลังอำนาจให้กับบุคลากรทุกระดับเกิดความรู้ ความเข้าใจ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการถ่ายโอนความรู้และการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา