



รายงานการวิจัย

ประสิทธิภาพการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

**EFFICIENT KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR ACADEMIC
OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
SRIVIJAYA SONGLHLA**

นางเยาว์ อินทสโร NONGYAO INTASASO

อัจฉรา รัตนา ATCHARA RATTANAMA

นวรรตน์ พิฆานวด NAVARAT PEWNUAL

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

โครงการวิจัยนี้ได้รับเงินอุดหนุนจากงบประมาณรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2554



บทคัดย่อ

67797



การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรด้านคุณภาพในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และเพื่อศึกษาการทำงานอย่างเป็นระบบและความต้องการของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบไคสแควร์และ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC

ผลการศึกษาพบว่า การนำ KM มาใช้ในหน่วยงาน บุคลากรยังขาดความรู้และความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ควรมีการอบรมสัมมนาและการกระจายความรู้เกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ให้มากขึ้น เพราะ KM มีส่วนสำคัญในหน่วยงานทำให้งานมีระบบรวดเร็ว ถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในองค์การ

371

ว 125

2554

พรวิมลพร -- มดสีนา

(2)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรด้านคุณภาพในการบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และศึกษาการทำงานอย่างเป็นระบบและความต้องการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

การวิจัยครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา เป็นอย่างดี และที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการวิจัย จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย



(3)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
สารบัญ	(3)
สารบัญตาราง	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของโครงการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
การจัดการองค์ความรู้	5
กระบวนการจัดการองค์ความรู้	7
หัวใจสำคัญของการจัดการองค์ความรู้	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	18
ประชากรที่ศึกษา	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	20
บทที่ 4 ผลการวิจัย	21
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้	26
สรุปแบบสอบถามข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	39
ผลการวิจัย	39
สรุปผลการวิจัย	42
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	44
ประวัติผู้วิจัย	48

(4)

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
แสดงผลร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
แสดงผลร้อยละของบุคลากรเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารการจัดการความรู้	26
แสดงผลร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับ KM	26
แสดงผลร้อยละของบุคลากรคิดว่า KM คืออะไร	27
แสดงผลร้อยละของบุคลากรที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ KM	28
แสดงผลร้อยละของบุคลากรที่นำ KM ไปใช้ในหน่วยงาน	28
แสดงผลร้อยละของการจัดทำ KM ของหน่วยงาน	29
แสดงผลร้อยละของหน่วยงานได้ประโยชน์จาก KM	30
แสดงผลร้อยละของปัจจัยที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการทำ KM	31
แสดงผลร้อยละของปัญหาในการจัดทำ KM	32
แสดงผลร้อยละการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับ KM	33
แสดงผลร้อยละของบุคลากรในการใช้งาน website การจัดการความรู้	34
แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของผลการวิจัย	37
แผนภูมิแสดงระดับความคิดเห็นของบุคลากร	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เป็นการเรียนรู้การทำงานต่าง ๆ ขององค์กร จากประสบการณ์ในอดีตเพื่อให้เห็นข้อบกพร่องสิ่งใดที่องค์กรเคยตัดสินใจได้ดีหรือเคยตัดสินใจผิดพลาดและล้มเหลว ก็จะนำประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาในงานประจำวันให้ดียิ่งขึ้น เป็นการเรียนรู้จากอดีต เพื่อปรับปรุงปัจจุบันและอนาคต การเรียนรู้ระดับองค์กรควรต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

การนำองค์ความรู้ไปใช้จะต้องมีการเรียนรู้จากภาคปฏิบัติและประสบการณ์จริงในอดีตที่ผ่านมาด้วย ซึ่งในภาคปฏิบัติสำหรับการทำงานปัจจุบันก็จะมีเครื่องและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาสนับสนุนการทำงาน ซึ่งจะทำให้เราได้เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ นั้นด้วย

ในปัจจุบันที่มีการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ไร้ขอบเขต ซึ่งการศึกษาหาความรู้ที่มีความสำคัญมาก ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาหาความรู้ในองค์กรต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กร การศึกษาหาความรู้ทั่ว ๆ ไปเพื่อทำงาน ศึกษาหาความรู้ ซึ่งในปัจจุบันมีความรู้อยู่มากมายหลากหลายรูปแบบ ทั้งที่อยู่ในรูปของหนังสือ ตำรา การจดบันทึก เทคโนโลยี และกิจกรรม ซึ่งความรู้บางสิ่งง่ายแก่การเข้าถึง บางอย่างยากแก่การเข้าถึง และข้อมูลส่วนมากยังไม่มีการจัดการความรู้ที่ถูกต้อง จึงจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้เกิดขึ้น เพื่อนำความรู้ข้อมูลจากสถานที่ต่างๆ นำมารวมกัน และจัดแยกหมวดหมู่ แยกประเภท แล้วนำมาจัดในรูปแบบที่คนอ่านสามารถเข้าใจได้โดยง่าย และสามารถนำไปพัฒนาต่อ หรือหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ การจัดการความรู้ในปัจจุบันเริ่มมีการแพร่หลายมากขึ้นมากกว่าในอดีต แต่เพราะยังมีการเข้าใจที่ผิดๆ ของคนที่ต้องการจัดการองค์ความรู้ จึงจำเป็นต้องมีหนังสือการจัดการความรู้ขึ้นมาเพื่อความเข้าใจในทิศทางเดียวกันและสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง

ความรู้มีความสำคัญมากสำหรับทุกๆงาน แต่ความรู้ที่มีนั้นกลับกระจัดกระจายกันออกไป ความรู้บางอย่างเข้าถึงได้โดยง่าย ความรู้บางอย่างเข้าถึงได้โดยยาก เราจึงจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมารวมกันจัดแยกหมวดหมู่ เพื่อง่ายแก่การนำไปใช้งาน ซึ่งในปัจจุบันการจัดการความรู้นั้นถือเป็นเรื่องใหม่ และบางคนยังเข้าใจผิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ว่าเป็นจำนวนมาก

การแก้ปัญหาหนึ่งจะต้องมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และนำไปใช้แก้ปัญหาอาจจะแก้ปัญหาได้ไม่ประสบผลสำเร็จทุกครั้ง ดังนั้นทุก ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร ความรู้ที่องค์กรใช้ในการแก้ปัญหา ผลลัพธ์ที่ได้หลังการแก้ปัญหา ไม่ว่าจะสำเร็จหรือล้มเหลว สิ่งเหล่านี้จัดเป็นองค์ความรู้และประสบการณ์อย่างหนึ่งขององค์กรซึ่งแต่ละองค์กรควรมีระบบจัดเก็บความรู้ที่สามารถจัดเก็บได้อย่างถาวร เพื่อเอาไว้ใช้แก้ปัญหาครั้งต่อ ๆ ไป รวมทั้งเป็นการป้องกันการสูญหายของความรู้ เพราะถ้าหากองค์กรไม่สร้างระบบจัดเก็บองค์ความรู้ทั้งหมดที่มีอยู่ ความรู้นั้นอาจจะสูญหายไปนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรด้านคุณภาพในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
2. เพื่อศึกษาการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
3. เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยทำการศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการองค์ความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ

ความรู้ที่ไม่ชัดเจน หมายถึง ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของบุคคล

ความรู้ที่ชัดเจน หมายถึง ความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ ฯลฯ

ระบุปัญหา หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาปัญหา

กระบวนการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การออกแบบขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้

กลไกในการตอบสนองกลับ หมายถึง การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการรับข้อคิดเห็น

กรอบให้คำจำกัดความ หมายถึง การกำหนดกรอบแนวคิดของแต่ละขอบข่ายขององค์ความรู้ ระบบขององค์ความรู้ศูนย์กลาง หมายถึง การสร้างระบบจัดเก็บข้อมูล หรือรวบรวม ปัญหา เพื่อเป็นการเรียนรู้ และนำปัญหาที่ได้ไปแก้ไขให้ตรงกับความต้องการ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากร โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และใช้ทรัพยากร น้อยที่สุดและประหยัด ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การเผยแพร่ในวารสาร จดสิทธิบัตร ฯลฯ และหน่วยงานที่น่าผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ปรับปรุงด้านเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศขององค์กร
2. สร้างมาตรฐานการทำงานและมีโครงสร้างองค์ความรู้ที่มีความยืดหยุ่น
3. สร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์ความรู้ในโอกาสต่อ ๆ ไป
4. เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานและกระตุ้นแนวทางในภาคปฏิบัติ
5. เพิ่มช่องทางที่หลากหลายสำหรับการส่งผ่านองค์ความรู้ภายในองค์กร
6. เป็นการกระตุ้นการทำงานและให้กำลังใจแก่บุคลากร
7. เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้สนับสนุนการบริหารงานระดับอาวุโส

ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

การดำเนินงาน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
1. ลงพื้นที่เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากร												
2. ขอความคิดเห็นและแนวทางเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร												
3. ทำ Focus Group เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากบุคลากร												
4. ทำกลุ่มตัวอย่าง ที่นำมาวิจัย												
5. เก็บข้อมูลภาคสนาม												
6. การวิเคราะห์ข้อมูล												
7. สรุปผลข้อมูล												

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM)

การจัดการองค์ความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ไม่ชัดเจน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” ไว้คือ สำหรับนักปฏิบัติ การจัดการความรู้คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และ
4. บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการองค์ความรู้ที่ดีเริ่มต้นด้วย

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้กล่าวไว้ว่า สัมมาทิฐิ คือ ใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุความสำเร็จและความมั่นคงในระยะยาว การจัดทิมริเริ่มดำเนินการ การฝึกอบรมโดยการปฏิบัติจริง และดำเนินการต่อเนื่อง การจัดการระบบการจัดการความรู้

แรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการองค์ความรู้ แรงจูงใจเพื่อการดำเนินการจัดการองค์ความรู้ คือ เป้าหมายที่งาน คน องค์กร และความเป็นชุมชนในที่ทำงานดังกล่าวแล้ว เป็นเงื่อนไขสำคัญ ในระดับที่เป็นหัวใจสู่ความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ แรงจูงใจเทียมจะนำไปสู่การดำเนินการจัดการความรู้แบบเทียม และไปสู่ความล้มเหลวของการจัดการความรู้ในที่สุด แรงจูงใจเทียมต่อการดำเนินการจัดการความรู้ในสังคมไทย มีมากมายหลายแบบ ที่พบบ่อยที่สุดคือ ทำเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่าทำ ทำเพราะถูกบังคับตามข้อกำหนด ทำตามแฟชั่นแต่ไม่เข้าใจความหมาย และวิธีการดำเนินการ จัดการองค์ความรู้อย่างแท้จริง

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการองค์ความรู้

1. “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
2. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น
3. “กระบวนการความรู้” นั้น เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล การจัดการความรู้ของกรมการปกครอง จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ขอบเขต KM ที่ได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่ามีมีความสำคัญเร่งด่วนในขณะนี้ คือ การจัดการองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการ และได้กำหนดเป้าหมาย (Desired State) ของ KM ที่จะดำเนินการในปี 2549 คือ มุ่งเน้นให้อำเภอ/กิ่งอำเภอ เป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในพื้นที่ที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยที่วัดผลได้เป็น

รูปธรรม คือ อำเภอกิ่งอำเภอ มีข้อมูลผลสำเร็จ การแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในศูนย์ปฏิบัติการฯ ไม่น้อยกว่าศูนย์ละ 1 เรื่อง และเพื่อให้เป้าหมายบรรลุผล ได้จัดให้มีกิจกรรมกระบวนการจัดการองค์ความรู้ (KM Process) และกิจกรรมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ควบคู่กันไป โดยมีความคาดหวังว่าแผนการจัดการความรู้จะเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญสู่การปฏิบัติราชการในขอบเขต KM และเป้าหมาย KM ในเรื่องอื่น ๆ และนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ต่อไป

กระบวนการจัดการองค์ความรู้

นพ.วิจารณ์ พานิช กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการองค์ความรู้ (KM) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ

1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้มีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ในไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

หัวใจสำคัญของการจัดการองค์ความรู้

Mcgregor ได้กล่าวถึง การจัดการองค์ความรู้ (KM) หลายแง่หลายมุม ที่อาจรวบรวมคำตอบว่า หัวใจสำคัญของการจัดการองค์ความรู้ (KM) อยู่ที่ไหนได้ โดยอาจกล่าวเป็นลำดับชั้นเหมือนกับลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs) ได้ โดยเริ่มจากข้อสมมุติฐานแรกที่เป็นสากลที่ยอมรับทั่วไปว่าความรู้คือพลัง (DOPA KM Team)

1. ความรู้คือพลัง : Knowledge is Power
2. ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ไม่ใช่อยู่ที่คอมพิวเตอร์หรือเอกสาร แต่อยู่ที่การมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างคนด้วยกัน : Successful knowledge transfer involves neither computers nor documents but rather in interactions between people. (Thomas H Davenport)
3. จุดหมายปลายทางสำคัญ ของความรู้มิใช่ที่ตัวความรู้ แต่อยู่ที่การนำไปปฏิบัติ : The great end of knowledge is not knowledge but action
4. นิยามใหม่ ของผู้จัดการ คือ ผู้ซึ่ง ทำให้ ความรู้ผลิตดอกออกผล : Now the definition of a manager is somebody who makes knowledge productive

จะเห็นว่า จากข้อความที่กล่าวถึง ความรู้ดังกล่าว พอทำให้มองเห็นหัวใจสำคัญของการจัดการองค์ความรู้ (KM) เป็นลำดับชั้นมาเริ่มแต่ข้อความแรกที่ว่า ความรู้คือพลังหรือความรู้คืออำนาจ ซึ่งเป็นข้อความที่ยอมรับที่เป็นสากล ทั้งภาครัฐกิจ เอกชน และภาคราชการ จากกรยอมรับดังกล่าวมาสู่การเน้นที่ปฏิสัมพันธ์ของคนที่มีความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ว่า เครื่องมือหรือเอกสารใดและมักกล่าวถึงว่า แม้ความรู้จะถูกจัดระบบและง่ายต่อการเข้าถึงของบุคคล ต่าง ๆ ดีเพียงใดก็ตาม ถ้ามีความรู้ เกิดความรู้อันแล้ว หากไม่นำไปใช้ประโยชน์ ก็ไม่ใช่จุดหมายปลายทางของ ความรู้และที่ชัดเจนก็คือ ประโยคสุดท้ายที่เน้นการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ให้เกิดมรรคผลมีคุณค่าประโยชน์เป็นรูปธรรมว่านั่นเป็นนิยามใหม่ของผู้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเลยทีเดียว ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าหัวใจของ KM อยู่ที่การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

อ.บดินทร์ วิจารณ์ (2549) เป็นบุคคลหนึ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งในด้าน การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management - KM) และองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้กล่าวไว้เมื่อคราวสัมมนาวิชาการ เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2548 ณ ห้องประชุม 2 อาคาร HS05 คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่า การจัดการองค์ความรู้ (KM) สิ่งสำคัญมันอยู่ที่การลงมือปฏิบัติให้ได้ ใช้ภาษาเดียวกัน สื่อความหมายกันให้ได้ การเรียนรู้ของบุคคลหัวใจสำคัญอยู่ที่เราจะได้เรียนรู้จากการสอนคนอื่น (Learning from Teaching) และ สิ่งที่สำคัญของการ



จัดการองค์ความรู้ ก็คือ เรื่องของคน การพัฒนาคน คนพัฒนาตนเอง การวางแผนทำงาน การ จัดลำดับความสำคัญ ของงาน ขององค์กร

รศ.กิตติ สิริพัฒน (2542) ผู้อำนวยการศูนย์สื่อสารองค์กรและวิเทศสัมพันธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้กล่าวถึงประโยชน์และความสำคัญของการจัดการองค์ความรู้ ซึ่งส่งผลสนับสนุนกันและกันกับความยั่งยืนขององค์กรไว้ในที่นี้ว่า “เนื่องจากแรงผลักดันทั้งจาก ภายในองค์กรและจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการแข่งขันสูง ส่งผลให้การทำธุรกิจในปัจจุบัน ต้องคำนึงถึงเรื่องการอยู่อย่างยั่งยืน และเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่อย่างยั่งยืน ได้ ก็คือ การจัดการองค์ความรู้ โดยกระบวนการจัดการความรู้นี้จะรวบรวมเอาความรู้ทั้งหมดที่มีการ นำมาใช้ในองค์กรมาจัดระบบ ซึ่งความรู้ที่นั่นหมายถึงความรู้ความสามารถ หรือแม้แต่พรสวรรค์ที่มี อยู่ในตัวคน และความรู้ที่อยู่ในระบบขององค์กร หากแต่ที่ผ่านมาไม่ได้มีการจัดการที่จะทำให้ สามารถเอาความรู้ที่มีอยู่เหล่านั้นไปสอนคนอื่นให้รู้ได้

เพราะฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดการองค์ความรู้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการ เทคโนโลยี และการวางระบบการจัดการ เพื่อที่จะดึงเอาความรู้ที่มีอยู่มาใช้ และทำให้เกิดประโยชน์ สูงสุดกับองค์กร”

Dr. Edward Rubesch (2553) ผู้อำนวยการหลักสูตร IMBA และอาจารย์ประจำคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้แสดงทัศนะในเรื่องความสำคัญของการจัดการความรู้ไว้ว่า “ด้วย ความเชื่อและ ธรรมเนียมในการศึกษาแบบเดิม ทำให้ผู้เรียนเป็นเพียงผู้รับ ‘ข้อมูล’ จากอาจารย์ ผู้สอน แต่ในสภาพแวดล้อมที่โลกกำลังหมุนไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว สิ่งที่นักศึกษาได้เรียนรู้จากใน ห้องอาจไม่เกิดประโยชน์เมื่อเวลาผ่านไป อาจกล่าวได้ว่าอนาคตของการศึกษาซึ่งในความเป็นจริงก็ คืออนาคตในทางธุรกิจ คือการสร้างบุคลากรที่ใฝ่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นหลักสูตร MBA ของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จึงไม่เพียงถ่ายทอดข้อมูลและทักษะให้กับนักศึกษา แต่มุ่งสอนให้พวกเขา รู้จักเรียนรู้ด้วยตัวเอง และด้วยเหตุนี้หลักสูตรการเรียนการสอนของ MBA จึงมุ่งเน้นกิจกรรมและ การปฏิบัติภาคสนาม เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ออกไปเรียนรู้และลงมือปฏิบัติจริง สิ่งที่พวกเขาจะได้รับ แน่นอนคือข้อมูล แต่สิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าคือพวกเขาได้เรียนรู้กระบวนการซึ่งสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ได้กับอีกหลากหลายสถานการณ์ ในอนาคต รวมไปถึงการแก้ปัญหาในทางธุรกิจเพื่อนำ องค์กรสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน”

371

x 125

2554

เครื่องมือในการจัดการองค์ความรู้

กรมการปกครองได้จัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ (KM Action Plan) ซึ่งปรากฏอยู่ในเอกสาร “คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549” เมื่อพิจารณาเฉพาะเนื้อหาสาระในแผนดังกล่าว จะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

1. แผนการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการจัดการองค์ความรู้ (KM Process)
2. แผนการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

ซึ่งทั้ง 2 ส่วน จะมีความสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาความยากจนตามขอบเขต และเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้บรรลุผล ขณะเดียวกันในแต่ละ ส่วนก็จะมีโครงการและกิจกรรมของแต่ละสำนัก กอง รองรับ เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ซึ่งขณะนี้มิใช่น้อยกว่า 15 โครงการ/กิจกรรม การขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของกรมการปกครองเพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาความยากจนเป็นงานที่มีความสำคัญอีกงานหนึ่ง ที่ต้องการพลังการมีส่วนร่วมของทุก ๆ ส่วน ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค และจะเป็นอีกก้าวหนึ่งที่สำคัญในการที่จะก่อเกิดการรวบรวมสะสมองค์ความรู้ การใช้ประโยชน์และต่อยอดองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาความยากจน

การจัดการความรู้ประกอบด้วย กระบวนการหลัก ๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหา ความรู้ใหม่ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สุดท้ายคือ การเรียนรู้ และเพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เครื่องมือหลากหลายประเภทถูกสร้างขึ้นมานำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

(1) เครื่องมือที่ช่วยในการ “เข้าถึง” ความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Explicit (2)

(2) เครื่องมือที่ช่วยในการ “ถ่ายทอด” ความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Tacit ซึ่งต้องอาศัยการถ่ายทอด โดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก ในบรรดาเครื่องมือดังกล่าวที่มีผู้นิยมใช้กันมากประเภทหนึ่งคือ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ หรือชุมชน นักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)

การจัดการองค์ความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้

การจัดการองค์ความรู้ หรือ Knowledge Management เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นจากการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อมๆ กับการที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจากแนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียวจึงเปลี่ยนไป และมีคำถามต่อไปว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรได้เรียนรู้ด้วย

ดังนั้น การบริหารจัดการความรู้จึงสัมพันธ์กับเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรจะพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็จำเป็นจะต้องบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง หากองค์กรใดมีการจัดการความรู้โดยไม่มีโครงสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ก็นับเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าได้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการความรู้ มีความซับซ้อนมากกว่าการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม เพราะเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อภายหลังจากที่บุคลากรมีความรู้ความชำนาญแล้ว องค์กรจะทำอย่างไรให้บุคลากรเหล่านั้นยินดีถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น และในขั้นตอนสุดท้าย องค์กรจะต้องหาเทคนิคการจับเก็บความรู้เฉพาะไว้กับองค์กรอย่างมีระบบเพื่อที่จะนำออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทยักษ์ใหญ่หลายแห่งในสหรัฐอเมริกายังคงแข่งขันกันหาวิธีบริหารจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้อยู่ในโลกของการแข่งขันได้สำหรับประเทศไทยนั้นคงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้บริหารที่จะหายุทธวิธีในการดึงความรู้ออกมาจากตัวบุคคล และการกระตุ้นให้บุคลากรถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน ซึ่งการถ่ายทอดความรู้บางประเภทนั้น การฝึกอบรมอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุด อุปสรรคที่มักพบอยู่เสมอของการบริหารจัดการความรู้คือพฤติกรรม "การหวงความรู้" และวัฒนธรรม "การไม่ยอมรับในตัวบุคคล" หากองค์กรสามารถกำจัดจุดอ่อนทั้งสองอย่างนี้ได้การบริหารจัดการความรู้ก็มิใช่เรื่องยากจนเกินไป สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการครั้งสำคัญที่ผ่านมาเมื่อเดือนตุลาคม 2545 ได้มีการวางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินไว้อย่างชัดเจน ซึ่งรวมถึงการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติ โดยเฉพาะมาตรา 11 ได้กำหนดเป็นหลักการว่า ส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

วงจรการจัดการองค์ความรู้ (Cyclic Model of KM)

ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การสร้างองค์ความรู้ (Create knowledge) นำประสบการณ์ที่ได้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาสร้างเป็นองค์ความรู้
2. คัดเลือกองค์ความรู้ (Capture knowledge) เป็นการจัดรูปแบบ จำแนกองค์ความรู้ตามประโยชน์การใช้งานเพื่อจะนำเสนอในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็นและเหมาะสม
3. สกัดองค์ความรู้ (Refine knowledge) เป็นการขัดเกลาองค์ความรู้ ทำให้เป็นองค์ความรู้ ที่บริสุทธิ์ ปรับปรุงเนื้อหาขององค์ความรู้เพื่อให้องค์ความรู้ที่นั้นเกิดความชัดเจน
4. จัดเก็บองค์ความรู้ (Store knowledge) นำองค์ความรู้ที่ได้มาจัดเก็บไว้ในคลังองค์ความรู้ เพื่อจะได้นำไปเผยแพร่สำหรับใช้งานต่อไป
5. จัดการองค์ความรู้ (Manage knowledge) สร้างระบบบริหารจัดการสำหรับการนำองค์ความรู้ไปใช้งาน
6. การเผยแพร่องค์ความรู้ (Disseminate knowledge) เป็นการกระจายและเผยแพร่องค์ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหา

เหตุผลในการนำการจัดการองค์ความรู้ (KM) มาปรับใช้ในองค์กร

1. ลดต้นทุน (Cost savings)
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการแก้ปัญหา ได้ดียิ่งขึ้น (Better performance)
3. เพื่อพิสูจน์ความสำเร็จขององค์กร (Demonstrated success)
4. เพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันที่ดีเยี่ยม (Share Best Practices)
5. เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage)

การพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ (KM Development)

ในการสร้างกลยุทธ์องค์ความรู้ องค์กรต้องรู้ว่าต้องการใช้องค์ความรู้ด้านใดเป็นกลยุทธ์ (Need a knowledge strategy) ซึ่งต้องมองเห็นในเรื่องการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจภายนอกก่อนเป็นอันดับแรก และพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์กรคาดว่าจะได้รับ หากมีการพัฒนาองค์ความรู้ขึ้นมาใช้งาน จากนั้นทำการกำหนดทรัพย์สินองค์ความรู้ที่จะใช้ (Identify knowledge assets) เป็นการระบุนรายละเอียดขององค์ความรู้ว่าฐานองค์ความรู้อะไรที่เราต้องการ และจำแนกประเภทขององค์ความรู้ นั้น ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ในแต่ละหน่วยงานขององค์กร จากนั้นทำการสร้างแบบจำลอง (Model) แนวคิดเพื่อวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อย ขององค์ความรู้แต่ละประเภท

ขั้นตอนการพัฒนาการจัดการองค์ความรู้

1. ระบุปัญหา (Identify the problem) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาปัญหาที่มีจำเป็นที่จะต้องแก้ไข พิจารณาองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร องค์ความรู้ใดยังขาดประสิทธิภาพ ต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง และองค์ความรู้ใดที่องค์กรยังขาดอยู่ ยังไม่มีการจัดเก็บเอาไว้ในฐานความรู้
2. จัดเตรียมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Prepare for change) เป็นการออกแบบขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้ ว่าถ้าหากจะมีการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์ความรู้ นั้น จะต้องมีส่วนและกิจกรรมในการดำเนินงานอย่างไรบ้าง
3. จัดสร้างทีมงานสำหรับพัฒนาองค์ความรู้ (Create the team) สำหรับทีมงานในการพัฒนาองค์ความรู้ นั้น ไม่จำกัดว่าต้องเป็นบุคคลเฉพาะที่อยู่ในส่วนของ IT เท่านั้น เนื่องจากจำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในแต่ละด้านขององค์ความรู้ นั้น ๆ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายจัดการองค์ความรู้ (CKO) จะเป็นผู้บริหารทีมงาน หากจะให้การพัฒนาระบบขององค์ความรู้ นั้น ประสบผลสำเร็จ ควรมีโครงการพัฒนาระบบแบบนำร่อง (Pilot) เพื่อให้พนักงานบางส่วนได้ทดลองนำองค์ความรู้ ออกไปใช้ในการแก้ปัญหาจริงเสียก่อน
4. การกำหนดองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์ความรู้ (Map out the knowledge) เป็นองค์ประกอบที่ประกอบกันขึ้นเป็นระบบ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะต้องพิจารณาว่าองค์ความรู้ นั้น ควรจัดเก็บจากแหล่งใดบ้าง และจัดเก็บจากบุคคลได้บ้าง มีการจำแนกประเภทขององค์ความรู้ ออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการดึงไปใช้และแก้ปัญหา ตลอดจนเลือกเครื่องมือ (Tools) ที่จะใช้ในการพัฒนาองค์ความรู้
5. สร้างกลไกในการตอบสนองกลับ (Create a feedback mechanism) เป็นการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการรับข้อคิดเห็น (Comment) จากการนำระบบองค์ความรู้ ไปใช้งาน เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ควรมีระบบที่จะให้พนักงานส่งคำแนะนำกลับมายังหน่วยงาน เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงระบบอีกครั้ง
6. สร้างกรอบให้คำจำกัดความ (Define the building blocks) เป็นการกำหนดกรอบแนวคิดของแต่ละขอบข่ายองค์ความรู้ที่จะกระทำ ขอบข่ายองค์ความรู้ นี้จะทำให้ทำอะไรได้บ้าง มีวิธีการจับเก็บองค์ความรู้ ในรูปแบบใด ใช้หลักการค้นหาคำถามอย่างไร และนำเสนอในรูปแบบใด เป็นต้น
7. รวมระบบเข้ากับข่าวสารที่มีอยู่แล้วในระบบเดิม (Integrate existing information systems) เป็นการนำเอาองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วในมือ ผสมผสานเข้ากับระบบข่าวสารในองค์กร เพื่อให้มีระบบที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



กลยุทธ์ในการนำการจัดการองค์ความรู้ไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จ

1. สร้างวิธีการในการจัดการองค์ความรู้ (Establish a KM methodology) เป็นวิธีบริหารจัดการในการใช้องค์ความรู้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากองค์ความรู้จัดเป็นทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร ซึ่งใช้แล้วไม่มีวันหมดไป ดังนั้นในการบริหารจัดการการใช้งานจะต้องยึดหลักให้้องค์ความรู้นั้นสามารถใช้งานร่วมกัน (Sharing) ได้ในหลาย ๆ แผนกขององค์กร เมื่อใช้้องค์ความรู้นั้นแล้วก็สามารถที่จะนำกลับมาใช้ได้ใหม่อีกครั้ง (Reuse) จัดสร้างระบบหรือวิธีการในการรักษา ปรับปรุงประสิทธิภาพของ้องค์ความรู้ การประเมินผล และวิธีการเผยแพร่้องค์ความรู้
2. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ (Designate a pointperson) เป็นการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการนำ้องค์ความรู้ที่พัฒนาเสร็จแล้วไปใช้งาน ก็จะมีระบบงานย่อยอื่น ๆ ตามมาอีก ดังนั้นจำเป็นต้องมีการแต่งตั้งหน้าที่ให้กับผู้รับผิดชอบ ซึ่ง CKO จะเป็นผู้กำหนดตัวบุคคล
3. มอบอำนาจการใช้้องค์ความรู้ให้กับคนทำงาน (Empower knowledge workers) ้องค์ความรู้ที่เราเก็บรวบรวมมาสร้างเป็นระบบนั้น ส่วนใหญ่มาจากบุคคลในองค์กร (้องค์ความรู้แบบไม่มีโครงสร้าง) เมื่อเราพัฒนา้องค์ความรู้เสร็จแล้วก็ควรมีการกระจายและส่งเสริมให้มีการใช้ระบบของ้องค์ความรู้สำหรับแก้ปัญหา เมื่อคนทำงานนำ้องค์ความรู้ไปใช้ เขาก็จะเกิดความรู้ (knowledge) เพิ่มจากการใช้้องค์ความรู้นั้นอีก ดังนั้นจะเป็นการสร้างบุคคลที่มี้องค์ความรู้เพิ่มขึ้นอีกในองค์กร ซึ่งองค์กรควรมีนโยบายส่งเสริมการใช้้องค์ความรู้ให้มาก จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และจะส่งผลย้อนกลับมายังกระบวนการพัฒนา้องค์ความรู้อีกด้วย
4. จัดการระบบของ้องค์ความรู้ศูนย์กลาง (Manage customer-centric knowledge) เป็นการสร้างระบบจัดเก็บข้อมูล หรือรวบรวมปัญหา เพื่อเป็นการเรียนรู้ และนำปัญหาที่ได้ไปแก้ไขให้ตรงกับความต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด
5. จัดการแกนกลางความสามารถ (Manage core competencies) เป็นระบบบริหารจัดการแกนกลางความสามารถที่แท้จริงขององค์กร ซึ่งระดับความสามารถในองค์กรจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหาร ผู้นำ บุคลากรในองค์กร เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร ดังนั้นต้องบริหารจัดการความสามารถในระดับที่แตกต่างกัน แล้วความสามารถที่เป็นแกนกลาง (Core) ที่แท้จริงขององค์กรนั้นมีความสามารถอยู่ที่ระดับใด

วิธีการจัดการองค์ความรู้ เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ (KM Methods, Technologies, and Tools)

1. ใช้ระบบรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือการส่งข้อความ (Email or messaging)
2. ใช้ระบบจัดการเอกสาร (Document management)
3. ใช้ระบบสืบค้นข้อมูล (Search engines)
4. ใช้เครื่องมือจัดการเนื้อหาของเว็บขององค์กร (Enterprise information portal)
5. ใช้คลังข้อมูล (Data warehouse)
6. ใช้ระบบการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (Groupware)
7. ใช้ระบบจัดการกระบวนการทำงาน (Workflow management)
8. ใช้การฝึกอบรมทางเว็บ (Web-based training)

ความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ (KM Success)

ได้รับประโยชน์ในหลาย ๆ ด้านจากความสำเร็จของการพัฒนาองค์ความรู้ ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพด้านเศรษฐกิจ (Economic performance)
2. ปรับปรุงด้านเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศขององค์กร (Technical and organizational infrastructure)
3. สร้างมาตรฐานการทำงานและมีโครงสร้างองค์ความรู้ที่มีความยืดหยุ่น (Standard, flexible knowledge structure)
4. สร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์ความรู้ในโอกาสต่อ ๆ ไป (Knowledge-friendly culture)
5. มีวัตถุประสงค์และการใช้ภาษาที่ชัดเจน (lear purpose and language)
6. เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานและกระตุ้นแนวทางในภาคปฏิบัติ (Change in motivational practices)
7. เพิ่มช่องทางที่หลากหลายสำหรับการส่งผ่านองค์ความรู้ภายในองค์กร (Multiple channels for knowledge transfer)
8. เป็นการกระตุ้นการทำงานและให้กำลังใจแก่พนักงาน (Nontrivial motivational encouragement)
10. เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้สนับสนุนการบริหารงานระดับอาวุโส (Senior management support)

สาเหตุที่ทำให้การจัดการองค์ความรู้นั้นล้มเหลว (KM Failure Causes)

1. กำหนดคำจำกัดความขององค์ความรู้ไม่ชัดเจน ขอบเขตไม่ชัดเจน ไม่มีการจำแนกความหมายของข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ขององค์กร
2. ให้ความสำคัญที่การจัดเก็บองค์ความรู้มากเกินไป แต่ไม่มีการกระจายองค์ความรู้นั้นสู่บุคคลอื่น ทำให้ไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใด
3. บุคคลในองค์กรมีความเชื่อเดิม ๆ ในการทำงาน
4. ไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้ ซึ่งอาจไปให้ความสำคัญของการพัฒนามากเกินไป
5. เกิดความล้มเหลวในระบบการจัดการองค์ความรู้แบบไม่มีโครงสร้าง

การจัดการองค์ความรู้และปัญญาประดิษฐ์ (KM and AI)

สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการพัฒนาและจัดการองค์ความรู้ และขณะเดียวกันก็สามารถใช้การจัดการองค์ความรู้ (KM) ใน AI ได้เช่นกัน ในขณะเดียวกันเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลของ Data Mining ก็สามารถค้นพบองค์ความรู้ได้ด้วย

การจัดการองค์ความรู้ในอนาคต (KM – The Future)

การจัดการองค์ความรู้ (KM) ไม่ใช่แพะพิณที่นิยมกันเพียงชั่วขณะ แต่มันเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากการจัดการองค์ความรู้ (KM) นั้นสามารถส่งผลกระทบมากมายต่อการบริหารธุรกิจ ซึ่งวัฒนธรรมขององค์กรควรรู้ว่า แต่ละขั้นตอนของการจัดการองค์ความรู้ (KM) ควรจะดำเนินการอย่างไร และขั้นตอนที่ดำเนินการอยู่นั้นพวกเขาทำถูกต้องตามขั้นตอนแล้วใช่หรือไม่

สรุป

ประโยชน์ของการจัดการองค์ความรู้ที่ทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในการทำธุรกิจในปัจจุบัน Thammasat Business School จึงย้ำความจำเป็นขององค์ความรู้ที่ได้นำมาเผยแพร่ในวันนี้ สู่หน่วยงานทั้งจากภาครัฐและเอกชน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการสัมมนาครั้งนี้จะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้องค์กรของไทยมีการเจริญเติบโตและมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน อีกทั้งเป็นแรงผลักดันให้สังคมไทยก้าวสู่สังคมอุดมปัญญา

องค์ความรู้ (Knowledge) เป็นสิ่งที่มีมานานแล้ว เพียงแต่ยังไม่มีการจัดเก็บเป็นฐานความรู้ อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่ง Knowledge มีความหมายและคุณค่ามากกว่า Data และ Information

การจัดการองค์ความรู้ (KM) เป็นแนวทางที่ฉลาดในการที่จะค้นพบองค์ความรู้ ดังนั้น องค์กรที่ชาญฉลาดจะมีการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง เนื่องจากมันเป็นทรัพย์สินที่ทางปัญญา ซึ่งบางทีองค์ความรู้อาจจะ เป็นเพียงสิ่งเดียวซึ่งเจริญเติบโตได้ทุก ๆ เวลา และเมื่อไรที่เรามีการควบคุมมันอย่างมีประสิทธิภาพ มันก็จะสามารถสนับสนุนการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควบคู่กันไป

- การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อสำรวจตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

- การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อใช้ในการยืนยันข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อให้อภิปรายผลการวิจัยที่กล่าวมาแล้วให้มีความชัดเจนและมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

ประชากรที่ศึกษา

ประชากร คือ ข้าราชการ 13 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 42 คน ลูกจ้างชั่วคราว 95 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา โดยทำการศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งสิ้น 150 คน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้ในหน่วยงาน

ระยะเวลาทำการวิจัย

ช่วงเดือนตุลาคม - กันยายน 2553

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้ ความรู้ความเข้าใจ และปัญหาอุปสรรคของการจัดการองค์ความรู้มาใช้ในหน่วยงาน คำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้ในหน่วยงาน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสิทธิภาพ และหน่วยงาน โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ เป็นลักษณะคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ และเติมคำ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเพิ่มเติม เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย คือ ท่านรู้จักและเคยใช้การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชมงคลศรีวิชัยหรือไม่

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจากรายงานการวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการศึกษาคั้งนี้ จากนั้นนำแบบสอบถามปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา และความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้ตรงกับเรื่องที่ต้องการจะวัด จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำก่อนไปทดสอบ

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เครื่องมือที่ได้นำไปสุ่มทดสอบกับข้าราชการ 13 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 42 คน ลูกจ้างชั่วคราว 95 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา รวมทั้งสิ้น 150 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามแต่ละส่วน โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) และ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6752, 0.9401, 0.9196, 0.9275, 0.9272, 0.9022, 0.9496 และ 0.9268 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ ใช้วิธีทอดแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ขำราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา ที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้ในหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้เพื่อให้การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ ของบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ เป็นเลิศ มีการทบทวน ติดตามกิจกรรมการเรียนรู้ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำ การจัดการองค์ความรู้มาใช้ในหน่วยงาน ความต้องการของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ความคิดเห็นที่มีต่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. เกณฑ์การจำแนกกลุ่ม

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ ความรู้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ โดยแปลความหมายตามเกณฑ์คะแนน สำหรับเกณฑ์ในการ จำแนกกลุ่มวัดจากคะแนนร้อยละ 80 ของจำนวนทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 60 จัดเป็นกลุ่มที่ 1 หมายถึงระดับน้อย

คะแนนร้อยละ 60 – 79.9 จัดเป็นกลุ่มที่ 2 หมายถึงระดับปานกลาง

คะแนนมากกว่า หรือ เท่ากับร้อยละ 80 จัดเป็นกลุ่มที่ 3 หมายถึงระดับมาก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อ อธิบายคุณลักษณะประชากรของประชากรที่ศึกษา ประสิทธิภาพของบุคลากรด้านคุณภาพในการ บริหารจัดการ การทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากร ความต้องการของบุคลากรมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้ t - test , ANAOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product moment Correlation)

การศึกษาค้างนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of significance) ที่ 0.05

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพ การจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา โดยวิธีทอคแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 100 ชุด ซึ่งนำเสนอข้อมูลตามลำดับดังนี้

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผลตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นประเมินค่า 5 ระดับ
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผลการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยของแต่ละรายการ

การวิเคราะห์และสรุปผล

ได้นำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยการประเมินจากการรวบรวมข้อมูลนำมาสรุปผลหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอธิบายความเรียง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นตัวเลือกนำข้อมูล มาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

การวิเคราะห์ผลการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเกณฑ์การตัดสินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายความว่า	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายความว่า	อยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายความว่า	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายความว่า	อยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายความว่า	อยู่ในระดับ	มากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{X \times 100}{n}$$

เมื่อ P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนที่ (ความถี่) ต้องการหาร้อยละ

N = จำนวนเต็มทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fixi}{n}$$

เมื่อ X = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

fixi = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n = จำนวนเต็มทั้งหมด

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S = \sqrt{\frac{\sum (xi - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X_i = จุดกึ่งกลางชั้น

\bar{X} = ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

n = จำนวนเต็มทั้งหมด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	9	9.0
หญิง	91	91.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 แสดงผลค่าร้อยละของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามของเพศชายและเพศหญิงที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

เพศชาย	9	คน	คิดเป็นร้อยละ	9.0
เพศหญิง	91	คน	คิดเป็นร้อยละ	91.0

ตารางที่ 2

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	41	41.0
31 – 40 ปี	34	34.0
มากกว่า 41 ปีขึ้นไป	25	25.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 2 แสดงผลค่าร้อยละของของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยจำแนกตามอายุที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

20-30 ปี	41	คน	คิดเป็นร้อยละ	41.0
31-40 ปี	34	คน	คิดเป็นร้อยละ	34.0
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	25	คน	คิดเป็นร้อยละ	25.0

ตารางที่ 3

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	79	79.0
ปริญญาโท	17	17.0
สูงกว่าปริญญาโท	4	4.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 3 แสดงผลค่าร้อยละของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามระดับการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

ปริญญาตรี	79	คน	คิดเป็นร้อยละ	79.0
ปริญญาโท	17	คน	คิดเป็นร้อยละ	17.0
สูงกว่าปริญญาโท	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.0

ตารางที่ 4

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	3.0
อาจารย์	19	19.0
เจ้าหน้าที่	78	78.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4 แสดงผลค่าร้อยละของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามตำแหน่งที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

ผู้บริหาร	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	3.0
อาจารย์	19	คน	คิดเป็นร้อยละ	19.0
เจ้าหน้าที่	78	คน	คิดเป็นร้อยละ	78.0

ตารางที่ 5

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	24	24.0
2 - 5 ปี	27	27.0
มากกว่า 5 ปี	49	49.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 5 แสดงผลค่าร้อยละของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามประสบการณ์ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

น้อยกว่า 2 ปี	24	คน	คิดเป็นร้อยละ	24.0
2 - 5 ปี	27	คน	คิดเป็นร้อยละ	27.0
มากกว่า 5 ปี	49	คน	คิดเป็นร้อยละ	49.0

ตารางที่ 6

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะ	34	34.0
สำนัก/สำนักงาน/อื่น ๆ	66	66.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 6 แสดงผลค่าร้อยละของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

คณะ	34	คน	คิดเป็นร้อยละ	34.0
สำนัก/สำนักงาน/อื่น ๆ	66	คน	คิดเป็นร้อยละ	66.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ตารางที่ 7

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	73	73.0
ไม่เคย	27	27.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 7 แสดงผลค่าร้อยละของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารการจัดการความรู้ ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

เคย	73	คน	คิดเป็นร้อยละ	73.0
ไม่เคย	27	คน	คิดเป็นร้อยละ	27.0

ตารางที่ 8

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เข้าใจ	50	50.0
ไม่เข้าใจ	50	50.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 8 แสดงผลค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับ KM ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

เข้าใจ	50	คน	คิดเป็นร้อยละ	50.0
ไม่เข้าใจ	50	คน	คิดเป็นร้อยละ	50.0

ตารางที่ 9

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การกระจายความรู้	28	28.0
การใช้ความรู้	28	28.0
การสร้างความรู้	12	12.0
การเลือกหรือกรองข้อมูล	16	16.0
การติดตามผล	16	16.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 9 แสดงผลค่าร้อยละของท่านคิดว่า KM คืออะไร ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

การกระจายความรู้	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	28.0
การใช้ความรู้	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	28.0
การสร้างความรู้	12	คน	คิดเป็นร้อยละ	12.0
การเลือกหรือกรองข้อมูล	16	คน	คิดเป็นร้อยละ	16.0
การติดตามผล	16	คน	คิดเป็นร้อยละ	16.0

ตารางที่ 10

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
คนรอบข้าง	55	55.0
Website	19	19.0
การประชาสัมพันธ์	9	9.0
อื่น ๆ ระบุ		
- อ่านจากหนังสือ	4	4.0
- จากการเข้าอบรม	6	6.0
- ไม่เคยได้รับข่าวสาร	7	7.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 10 แสดงผลค่าร้อยละของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ KM จากที่ใด จะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

คนรอบข้าง	55	คน	คิดเป็นร้อยละ	55.0	
Website	19	คน	คิดเป็นร้อยละ	19.0	
การประชาสัมพันธ์	9	คน	คิดเป็นร้อยละ	9.0	
อื่น ๆ ระบุ	อ่านจากหนังสือ	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.0
	จากการเข้าอบรม	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.0
	ไม่เคยได้รับข่าวสาร	7	คน	คิดเป็นร้อยละ	7.0

ตารางที่ 11

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
พัฒนาองค์กรสู่การเรียนรู้	13	55.0
พัฒนาคน คือพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงาน	25	19.0
พัฒนาฐานความรู้ขององค์กร	20	9.0
พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ	0	0.0
พัฒนาปรับปรุงเทคนิค / การดำเนินงาน	5	5.0
พัฒนางานคือการพัฒนาคุณภาพองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์	37	37.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 11 แสดงผลค่าร้อยละของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป้าหมายในการนำ KM ไปใช้ในหน่วยงาน ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

พัฒนาองค์กรสู่การเรียนรู้	13	คน	คิดเป็นร้อยละ	13.0
พัฒนาคน คือพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงาน	25	คน	คิดเป็นร้อยละ	25.0
พัฒนาฐานความรู้ขององค์กร	20	คน	คิดเป็นร้อยละ	20.0
พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ	0	คน	คิดเป็นร้อยละ	0.0
พัฒนาปรับปรุงเทคนิค / การดำเนินงาน	5	คน	คิดเป็นร้อยละ	5.0
พัฒนางานคือการพัฒนาคุณภาพองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์	37	คน	คิดเป็นร้อยละ	37.0

ตารางที่ 12

รายการ	เลือก		ไม่เลือก		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
การจัดเก็บความรู้	56	56.0	44	44.0	100
การกระจายความรู้	23	23.0	77	77.0	100
การสร้างความรู้	26	26.0	74	74.0	100
การใช้ความรู้	25	25.0	75	75.0	100
การเลือกหรือกรองความรู้	12	12.0	88	88.0	100
การติดตามผล	18	18.0	82	82.0	100
อื่นๆระบุ - ยังไม่ทำ และยังไม่มีการ	5	5.0	95	95.0	100

จากตารางที่ 12 แสดงผลค่าร้อยละของการจัดทำ KM ของหน่วยงานจัดทำในลักษณะใด
ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

เลือกการจัดเก็บความรู้	56	คน	คิดเป็นร้อยละ	56.0
เลือกการกระจายความรู้	23	คน	คิดเป็นร้อยละ	23.0
เลือกการสร้างความรู้	26	คน	คิดเป็นร้อยละ	26.0
เลือกการใช้ความรู้	25	คน	คิดเป็นร้อยละ	25.0
เลือกการเลือกหรือกรองความรู้	12	คน	คิดเป็นร้อยละ	12.0
เลือกการติดตามผล	18	คน	คิดเป็นร้อยละ	18.0
เลือกอื่นๆระบุ ยังไม่ทำ และยังไม่มีการ	5	คน	คิดเป็นร้อยละ	5.0
ไม่เลือกการจัดเก็บความรู้	44	คน	คิดเป็นร้อยละ	44.0
ไม่เลือกการกระจายความรู้	77	คน	คิดเป็นร้อยละ	77.0
ไม่เลือกการสร้างความรู้	74	คน	คิดเป็นร้อยละ	74.0
ไม่เลือกการใช้ความรู้	75	คน	คิดเป็นร้อยละ	75.0
ไม่เลือกการเลือกหรือกรองความรู้	88	คน	คิดเป็นร้อยละ	88.0
ไม่เลือกการติดตามผล	82	คน	คิดเป็นร้อยละ	82.0
ไม่เลือกอื่นๆระบุ ยังไม่ทำ และยังไม่มีการ	95	คน	คิดเป็นร้อยละ	95.0

ตารางที่ 13

รายการ	เลือก		ไม่เลือก		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ทำให้เกิดการพัฒนาที่ดี	61	61.0	39	39.0	100
บุคลากรมีความรู้มากขึ้น	42	42.0	58	58.0	100
ป้องกันการสูญหายของความรู้	3	3.0	97	97.0	100
ปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน	43	43.0	57	57.0	100
เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ	23	23.0	77	77.0	100
หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี	4	4.0	96	96.0	100
อื่นๆ ระบุ - ไม่รู้	1	1.0	99	99.0	100

จากตารางที่ 13 แสดงผลค่าร้อยละของหน่วยงานได้ประโยชน์จาก KM ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

เลือกทำให้เกิดการพัฒนาที่ดี	61	คน	คิดเป็นร้อยละ	61.0
เลือกบุคลากรมีความรู้มากขึ้น	42	คน	คิดเป็นร้อยละ	42.0
เลือกป้องกันการสูญหายของความรู้	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	3.0
เลือกปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน	43	คน	คิดเป็นร้อยละ	43.0
เลือกเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ	23	คน	คิดเป็นร้อยละ	23.0
เลือกหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.0
เลือกอื่นๆ ระบุ ไม่รู้	1	คน	คิดเป็นร้อยละ	1.0
ไม่เลือกทำให้เกิดการพัฒนาที่ดี	39	คน	คิดเป็นร้อยละ	39.0
ไม่เลือกบุคลากรมีความรู้มากขึ้น	58	คน	คิดเป็นร้อยละ	58.0
ไม่เลือกป้องกันการสูญหายของความรู้	97	คน	คิดเป็นร้อยละ	97.0
ไม่เลือกปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน	57	คน	คิดเป็นร้อยละ	57.0
ไม่เลือกเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ	77	คน	คิดเป็นร้อยละ	77.0
ไม่เลือกหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี	96	คน	คิดเป็นร้อยละ	96.0
ไม่เลือกอื่นๆ ระบุ ไม่รู้	99	คน	คิดเป็นร้อยละ	99.0

ตารางที่ 14

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ความร่วมมือของบุคลากร	40	40.0
การเห็นประโยชน์จากการทำ KM	39	39.0
ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น	4	4.0
แรงจูงใจในการทำงาน	14	14.0
อื่นๆระบุ - ไม่มี	3	3.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 14 แสดงผลค่าร้อยละของ ปัจจัยที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการจัดทำ KM ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

ความร่วมมือของบุคลากร	40	คน	คิดเป็นร้อยละ	40.0
การเห็นประโยชน์จากการทำ KM	39	คน	คิดเป็นร้อยละ	39.0
ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.0
แรงจูงใจในการทำงาน	14	คน	คิดเป็นร้อยละ	14.0
อื่นๆ ระบุ ไม่มี	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	3.0

ตารางที่ 15

รายการ	เลือก		ไม่เลือก		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง	36	36.0	64	64.0	100
ไม่เข้าใจในการทำ	46	46.0	54	54.0	100
ไม่เห็นประโยชน์	15	15.0	85	85.0	100
บุคลากรไม่มีส่วนร่วม	28	28.0	72	72.0	100
ขาดแรงจูงใจ	34	34.0	66	66.0	100
ขาดการวางแผนที่ดี	24	24.0	76	76.0	100
ผู้บริหารไม่มีส่วนร่วม	16	16.0	84	84.0	100
ขาดงบประมาณ	18	18.0	82	82.0	100
อื่นๆระบุ	3	3.0	97	97.0	100

จากตารางที่ 13 แสดงผลค่าร้อยละของปัญหาในการจัดทำ KM ของหน่วยงาน ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

เลือกไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง	36	คน	คิดเป็นร้อยละ	36.0
เลือกไม่เข้าใจในการทำ	46	คน	คิดเป็นร้อยละ	46.0
เลือกไม่เห็นประโยชน์	15	คน	คิดเป็นร้อยละ	15.0
เลือกบุคลากรไม่มีส่วนร่วม	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	28.0
เลือกขาดแรงจูงใจ	34	คน	คิดเป็นร้อยละ	34.0
เลือกขาดการวางแผนที่ดี	24	คน	คิดเป็นร้อยละ	24.0
เลือกผู้บริหารไม่มีส่วนร่วม	16	คน	คิดเป็นร้อยละ	16.0
เลือกขาดงบประมาณ	18	คน	คิดเป็นร้อยละ	18.0
เลือกอื่นๆ ระบุ	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	3.0
ไม่เลือกไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง	64	คน	คิดเป็นร้อยละ	64.0
ไม่เลือกไม่เข้าใจในการทำ	54	คน	คิดเป็นร้อยละ	54.0
ไม่เลือกไม่เห็นประโยชน์	85	คน	คิดเป็นร้อยละ	85.0
ไม่เลือกบุคลากรไม่มีส่วนร่วม	72	คน	คิดเป็นร้อยละ	72.0
ไม่เลือกขาดแรงจูงใจ	66	คน	คิดเป็นร้อยละ	66.0
ไม่เลือกขาดการวางแผนที่ดี	76	คน	คิดเป็นร้อยละ	76.0
ไม่เลือกผู้บริหารไม่มีส่วนร่วม	84	คน	คิดเป็นร้อยละ	84.0
ไม่เลือกขาดงบประมาณ	82	คน	คิดเป็นร้อยละ	82.0
ไม่เลือกอื่นๆ ระบุ	97	คน	คิดเป็นร้อยละ	97.0

ตารางที่ 16

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เขียนใน Blog ของมหาวิทยาลัย	6	6.0
ผ่านทาง Website และการอบรม	58	58.0
ทำให้เป็นตัวอย่าง	36	36.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 16 แสดงผลค้ำร้อยละของท่านคิดว่าจะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับ KM ให้บุคคลทั่วไปรู้โดยรูปแบบใดที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

เขียนใน Blog ของมหาวิทยาลัย	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.0
ผ่านทาง Website และการอบรม	58	คน	คิดเป็นร้อยละ	58.0
ทำให้เป็นตัวอย่าง	36	คน	คิดเป็นร้อยละ	36.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเพิ่มเติม

ตารางที่ 17

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	40	40.0
ไม่รู้จัก	60	60.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 17 แสดงผลค้ำร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย รู้จัก Website การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชมงคลศรีวิชัยหรือไม่ ที่ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

รู้จัก	40	คน	คิดเป็นร้อยละ	40.0
ไม่รู้จัก	60	คน	คิดเป็นร้อยละ	60.0

ตารางที่ 18

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	28	28.0
ไม่เคย	72	72.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 17 แสดงผลค่าร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
 เคยใช้งาน Website การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชมงคลศรีวิชัยหรือไม่ที่ตอบแบบสอบถาม
 จะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

เคย	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	28.0
ไม่เคย	72	คน	คิดเป็นร้อยละ	72.0



ตารางที่ 18

ลำดับที่	รายการประเมิน	\bar{X}	SD	เกณฑ์	ลำดับความสำคัญ
1.	ท่านเคยรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้หรือไม่	1.27	0.446	น้อยที่สุด	31
2.	ท่านเข้าใจเกี่ยวกับ KM หรือไม่	1.50	0.503	น้อย	28
3.	ท่านคิดว่า KM คืออะไร	2.64	1.446	ปานกลาง	2
4.	ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ KM จากสื่อใด	1.88	1.148	น้อย	10
5.	เป้าหมายในการนำ KM ไปใช้ในหน่วยงานของท่าน	3.70	1.962	มาก	1
6.	การกระจายความรู้	1.44	0.499	น้อยที่สุด	29
7.	การใช้ความรู้	1.75	0.435	น้อย	18
8.	การสร้างความรู้	1.74	0.441	น้อย	19
9.	การเลือกหรือกรองข้อมูล	1.88	0.327	น้อย	11
10.	การติดตามผล	1.82	0.386	น้อย	14
11.	อื่นๆ ระบุ ยังไม่ทำ และยังไม่	1.95	0.219	น้อย	9
12.	ทำให้เกิดการพัฒนาที่ดี	1.39	0.490	น้อยที่สุด	30
13.	บุคลากรมีความรู้มากขึ้น	1.58	0.496	น้อย	25
14.	ป้องกันการสูญหายของความรู้	1.97	0.171	น้อย	6
15.	ปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน	1.57	0.498	น้อย	26

ลำดับที่	เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ	รายการประเมิน	1.77	0.423	น้อย	16
			\bar{X}	SD	เกณฑ์	ลำดับความสำคัญ
17.	หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี		1.96	0.197	น้อย	8
18.	อื่นๆ ระบุ ไม่รู้		1.99	0.100	น้อย	5
19.	ปัจจัยที่ทำให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จในการจัดทำ KM		2.01	1.133	น้อย	4
20.	ไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง		1.64	0.482	น้อย	23
21.	ไม่เข้าใจในการทำ		1.54	0.501	น้อย	27
22.	ไม่เห็นประโยชน์		1.85	0.359	น้อย	12
23.	บุคลากรไม่มีส่วนร่วม		1.72	0.451	น้อย	20
24.	ขาดแรงจูงใจ		1.66	0.476	น้อย	22
25.	ขาดการวางแผนที่ดี		1.76	0.429	น้อย	17
26.	ผู้บริหารไม่มีส่วนร่วม		1.84	0.368	น้อย	13
27.	ขาดงบประมาณ		1.82	0.386	น้อย	15
28.	อื่นๆ ระบุ		1.97	0.171	น้อย	7
29.	ท่านคิดว่าจะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับ KM ให้บุคคลทั่วไปรู้โดยรูปแบบใด		2.30	0.577	น้อย	3
30.	ท่านรู้จัก Website การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชหรือไม่		1.60	0.492	น้อย	24
31.	ท่านเคยใช้งาน Website การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชหรือไม่		1.72	0.451	น้อย	21

จากตารางที่ 18 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน ของผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพ การจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา จะเห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย

1. ท่านเคยรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้หรือไม่	มีค่าเฉลี่ย 1.27	ส่วนเบี่ยงเบน 0.446
2. ท่านเข้าใจเกี่ยวกับ KM หรือไม่	มีค่าเฉลี่ย 1.50	ส่วนเบี่ยงเบน 0.503
3. ท่านคิดว่า KM คืออะไร	มีค่าเฉลี่ย 2.64	ส่วนเบี่ยงเบน 1.446
4. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ KM จากสื่อด้านใด	มีค่าเฉลี่ย 1.88	ส่วนเบี่ยงเบน 1.148
5. เป้าหมายในการนำ KM ไปใช้ในหน่วยงานของท่าน	มีค่าเฉลี่ย 3.70	ส่วนเบี่ยงเบน 1.962
6. การกระจายความรู้	มีค่าเฉลี่ย 1.44	ส่วนเบี่ยงเบน 0.499
7. การใช้ความรู้	มีค่าเฉลี่ย 1.75	ส่วนเบี่ยงเบน 0.435
8. การสร้างความรู้	มีค่าเฉลี่ย 1.74	ส่วนเบี่ยงเบน 0.441
9. การเลือกหรือกรองข้อมูล	มีค่าเฉลี่ย 1.88	ส่วนเบี่ยงเบน 0.327
10. การติดตามผล	มีค่าเฉลี่ย 1.82	ส่วนเบี่ยงเบน 0.386
11. อื่นๆ ระบุ ยังไม่ทำ และยังไม่รู้	มีค่าเฉลี่ย 1.95	ส่วนเบี่ยงเบน 0.219
12. ทำให้เกิดการพัฒนาที่ดี	มีค่าเฉลี่ย 1.39	ส่วนเบี่ยงเบน 0.490
13. บุคลากรมีความรู้มากขึ้น	มีค่าเฉลี่ย 1.58	ส่วนเบี่ยงเบน 0.496
14. ป้องกันการสูญหายของความรู้	มีค่าเฉลี่ย 1.97	ส่วนเบี่ยงเบน 0.171
15. ปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน	มีค่าเฉลี่ย 1.57	ส่วนเบี่ยงเบน 0.498
16. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ	มีค่าเฉลี่ย 1.77	ส่วนเบี่ยงเบน 0.423
17. หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี	มีค่าเฉลี่ย 1.96	ส่วนเบี่ยงเบน 0.197
18. อื่นๆระบุ ไม่รู้	มีค่าเฉลี่ย 1.99	ส่วนเบี่ยงเบน 0.100
19. ปัจจัยที่ทำให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จในการจัดทำ KM	มีค่าเฉลี่ย 2.01	ส่วนเบี่ยงเบน 1.133
20. ไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง	มีค่าเฉลี่ย 1.64	ส่วนเบี่ยงเบน 0.482
21. ไม่เข้าใจในการทำ	มีค่าเฉลี่ย 1.54	ส่วนเบี่ยงเบน 0.501
22. ไม่เห็นประโยชน์	มีค่าเฉลี่ย 1.85	ส่วนเบี่ยงเบน 0.359
23. บุคลากรไม่มีส่วนร่วม	มีค่าเฉลี่ย 1.72	ส่วนเบี่ยงเบน 0.451
24. ขาดแรงจูงใจ	มีค่าเฉลี่ย 1.66	ส่วนเบี่ยงเบน 0.476
25. ขาดการวางแผนที่ดี	มีค่าเฉลี่ย 1.76	ส่วนเบี่ยงเบน 0.429



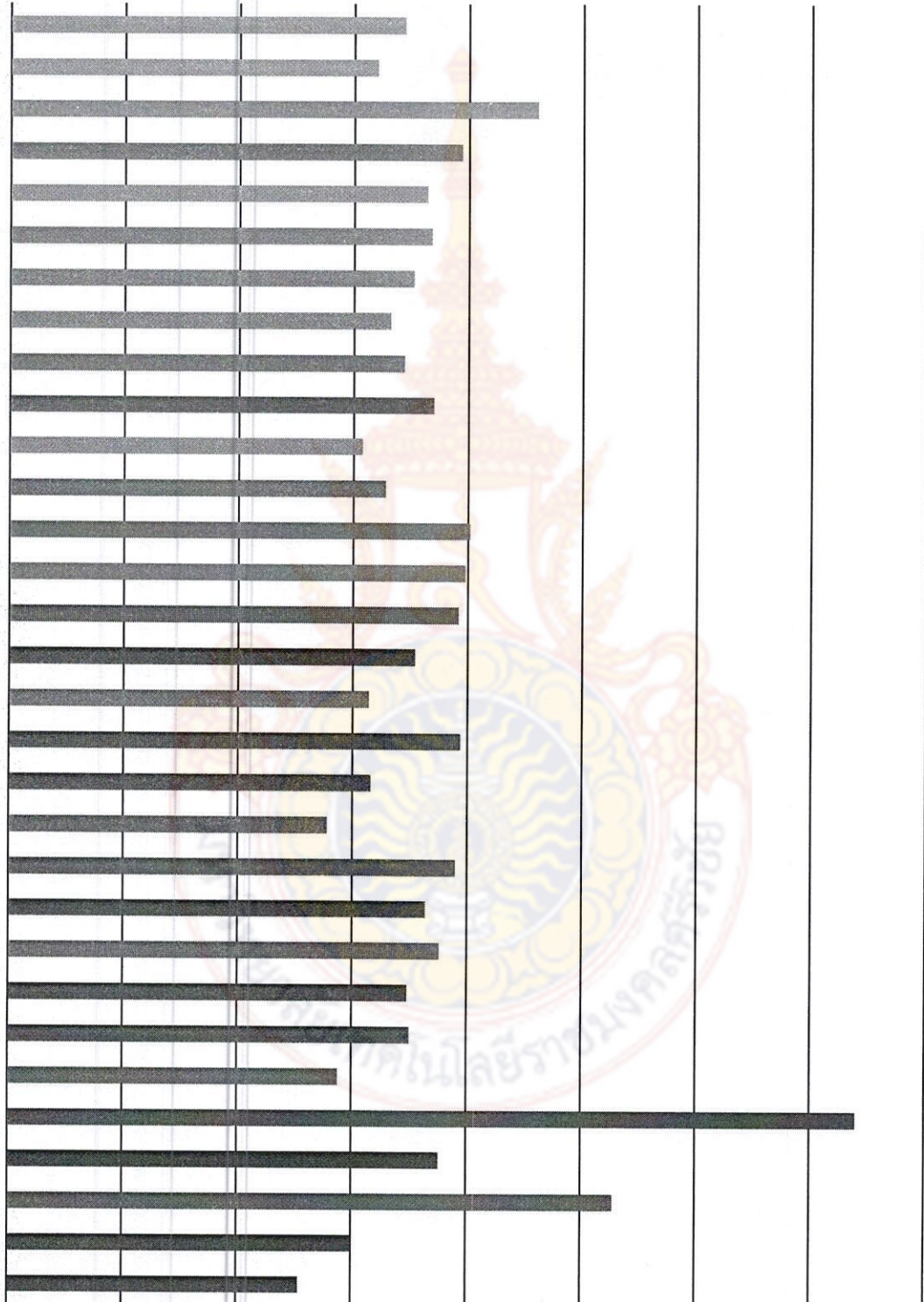
26. ผู้บริหารไม่มีส่วนร่วม	มีค่าเฉลี่ย 1.84	ส่วนเบี่ยงเบน 0.368
27. ขาดงบประมาณ	มีค่าเฉลี่ย 1.82	ส่วนเบี่ยงเบน 0.386
28. อื่นๆระบุ	มีค่าเฉลี่ย 1.97	ส่วนเบี่ยงเบน 0.171
29. ท่านคิดว่าจะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับ KM ให้นุคคตทั่วไปรู้โดยรูปแบบใด	มีค่าเฉลี่ย 2.30	ส่วนเบี่ยงเบน 0.577
30. ท่านรู้จัก Website การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชวมงคลศรีวิชัยหรือไม่	มีค่าเฉลี่ย 1.60	ส่วนเบี่ยงเบน 0.492
31. ท่านเคยใช้งาน Website การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชวมงคลศรีวิชัยหรือไม่	มีค่าเฉลี่ย 1.72	ส่วนเบี่ยงเบน 0.451

สรุปแบบสอบถามข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

จากการประเมินผลวิจัย เรื่องประสิทธิภาพ การจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชวมงคลศรีวิชัย สงขลา มีผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะและความคิดเห็น หน่วยงานมีอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ KM ดังนี้

- ขาดความร่วมมือในการจัดการความรู้
- ควรจัดอบรมและมีมาตรการอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป
- บุคลากรไม่มีความรู้ ไม่มีแนวทาง
- บุคลากรขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้

แผนภูมิแสดงระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา
ผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพ การจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรด้านคุณภาพในการบริหารจัดการ การศึกษาการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และศึกษาความต้องการของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผลตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นประเมินค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เป็นการเรียนรู้การทำงานต่าง ๆ ขององค์กร และข้อมูล ที่ได้จากการส่งแบบสอบถามบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยทำการศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 100 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง 91 คน เป็นชาย *9 คน อายุผู้ตอบแบบสอบถาม 20 - 30 ปี มี 41 คน 31-40 ปี มี 34 คน มากกว่า 41 ปีขึ้นไป มี 25 คน วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี 79 คน ปริญญาโท 17 คน และสูงกว่าปริญญาโท 4 คน ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ 78 คน รองลงมาเป็นอาจารย์ 19 คนและผู้บริหาร 3 คน ประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มากกว่า 5 ปี มี 49 คน รองลงมา 2 - 5 ปี มี 27 คน และน้อยกว่า 2 ปี มี 24 คน ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสำนัก/สำนักงาน/อื่น ๆ 66 คน และคณะ 34 คน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้

บุคลากรส่วนใหญ่เคยได้รับรู้ข่าวสารการจัดการความรู้ มี 73 คน และไม่เคยได้รับเพียง 27 คน

บุคลากรมีความเข้าใจเกี่ยวกับ KM จะเห็นได้ว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ เข้าใจ 50 คน และไม่เข้าใจ 50 คน

บุคลากรคิดว่า KM คือ การกระจายความรู้ KM และการใช้ความรู้ ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ 28 คน รองลงมา คือ การเลือกหรือกรองข้อมูล และการติดตามผล มีจำนวนเท่ากัน 16 คน และบุคลากรที่คิดว่า KM คือ การสร้างความรู้ มีเพียง 12 คน

บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ KM จากคนรอบข้าง มี 55 คน รองลงมา จาก Website มี 19 คน และการประชาสัมพันธ์ มี 9 และจากเหตุผลอื่น ๆ มีดังนี้ คือ ไม่เคยได้รับข่าวสาร 7 คน จากการเข้าอบรม 6 คน และจากได้รับข่าวสารจากการอ่านหนังสือ 4 คน คน ตามลำดับ

บุคลากรมีเป้าหมายในการนำ KM ไปใช้ในหน่วยงาน จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่นำไปพัฒนาคุณภาพองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ 37 คน รองลงมา คือ พัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงาน 25 คน และพัฒนาฐานความรู้ขององค์กร 20 คน ตามลำดับ

บุคลากรมีการเลือกการจัดเก็บความรู้ KM ของหน่วยงาน ซึ่งส่วนใหญ่จัดเก็บในลักษณะการจัดเก็บความรู้ 56 คน การสร้างความรู้ 26 คน และการใช้ความรู้ 25 คน ตามลำดับ บุคลากรมีการไม่เลือกการจัดเก็บความรู้ KM ของหน่วยงาน ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เลือกการเลือกหรือกรองความรู้ 88 คน รองลงมา ไม่เลือกการติดตามผล 82 คน และไม่เลือกการกระจายความรู้ 77 คน

บุคลากรได้รับประโยชน์จาก KM โดยส่วนใหญ่เลือกทำให้เกิดการพัฒนาที่ดี 61 คน รองลงมา ปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน 43 คน และบุคลากรมีความรู้มากขึ้น 42 คน ตามลำดับ และบุคลากรไม่เลือก KM เพื่อป้องกันการสูญหายของความรู้ 97 คน รองลงมา ไม่รู้ 99 คน และหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี 96 คน ตามลำดับ

ปัจจัยที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการจัดทำ KM โดยส่วนใหญ่ขององค์กรได้รับความร่วมมือจากบุคลากร 40 คน รองลงมา บุคลากรเห็นประโยชน์จากการทำ KM 39 คน และเป็นแรงจูงใจในการทำงาน 14 คน

ปัญหาในการจัดทำ KM ของหน่วยงาน บุคลากรส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในการทำ KM 46 คน รองลงมา ไม่มีการทำ KM อย่างต่อเนื่อง 36 คน และขาดแรงจูงใจ 34 คน ตามลำดับ และไม่เลือกสาเหตุอื่น ๆ มี 97 คน รองลงมา ไม่เลือกไม่เห็นประโยชน์ 85 คน และไม่เลือกผู้บริหารไม่มีส่วนร่วม 84 คน

บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าถ่ายถอดความรู้เกี่ยวกับ KM ให้บุคคลทั่วไปรู้ในรูปแบบเขียนใน Blog ของมหาวิทยาลัย มี 6 คน รองลงมา ผ่านทาง Website และการอบรม 58 คน และทำให้เป็นตัวอย่าง 36 คน

บุคลากรส่วนใหญ่รู้จักการจัดการความรู้ KM จาก Website ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีวิชัย มี 60 คนและน้อยที่สุด คือ ไม่รู้จัก มี 40 คน

บุคลากรส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งาน Website เกี่ยวกับการจัดการความรู้ KM ของมหาวิทยาลัย ราชมงคศรีวิชัย 72 คนและเคยใช้ 28 คน

สรุปผลการวิจัย

การจัดการองค์ความรู้ในปัจจุบันเป็นเรื่องสำคัญในการนำ KM มาใช้ในหน่วยงาน และทำให้งานของหน่วยงานมีระบบมากยิ่งขึ้น และมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับภาวการณ์ต่าง ๆ การจัดการองค์ความรู้ KM จึงเป็นที่คาดหวังสูง ซึ่ง KM ทำให้งานขององค์กรหรือหน่วยงานมีระบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด

เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ควรมีการอบรมสัมมนาให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้ได้รับความรู้และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างถูกต้องและมีความเข้าใจในหลักการทำ KM และควรมีการกระจายความรู้เกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ให้มากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ Website หนังสือนิตยสารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคศรีวิชัย ให้มากกว่านี้ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่เข้าใจในเรื่องของการจัดการองค์ความรู้ KM เท่าที่ควร



บรรณานุกรม

- พริดา วิเชียรปัญญา, “การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้” – กรุงเทพฯ :บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, เมษายน 2547.
- ยุทธนา แซ่เตี๋ย, “การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ” – กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, กุมภาพันธ์ 2547.
- ดร.วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, “การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้” – กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, กันยายน 2544.
- นิทัศน์ วิเทศ, “การจัดการความรู้” ,- กรุงเทพฯ : บริษัท เอ อาร์ บีซิเนส เพรส, กรกฎาคม 2542.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). การจัดการความรู้. ใน วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 45(2), 1-24.
- พิเชฐ บัญญัติ. (2549). การจัดการความรู้ในองค์กร. ใน วารสารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 13(1), 118-122.
- ดร.กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2553) เอกสารประกอบการบรรยาย การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ประสิทธิภาพ การจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่องการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรด้านคุณภาพในการบริหารจัดการ ศึกษาการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากร และศึกษาความต้องการของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา เรื่องของการจัดการองค์ความรู้ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเพิ่มเติม และมีคำชี้แจงดังต่อไปนี้

1. โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน หรือเพิ่มเติมข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ
2. คำถามแต่ละข้อจะใช้คำย่อ KM แทน การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ น้อยกว่า 19 ปี 20 - 30 ปี
 31 - 40 ปี มากกว่า 41 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษา อนุปริญญา ปวช./ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท
- 1.4 ตำแหน่ง ผู้บริหาร อาจารย์
 เจ้าหน้าที่
- 1.5 ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา
 น้อยกว่า 2 ปี 2 - 5 ปี มากกว่า 5 ปี

1.6 หน่วยงาน

คณะ สำนัก/สำนักงาน/กอง/อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2.1 ท่านเคยรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้หรือไม่

เคย ไม่เคย

2.2 ท่านเข้าใจเกี่ยวกับ KM หรือไม่

เข้าใจ ไม่เข้าใจ

2.3 ท่านคิดว่า KM คืออะไร

การกระจายความรู้ การใช้ความรู้ การสร้างความรู้
 การเลือกหรือกรองความรู้ การติดตามผล

2.4 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ KM จากสื่อด้านใด

คนรอบข้าง Website การประชาสัมพันธ์
 อื่นๆระบุ.....

2.5 เป้าหมายในการนำ KM ไปใช้ในหน่วยงานของท่าน

พัฒนาองค์กรสู่การเรียนรู้ พัฒนาคน คือพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงาน
 พัฒนาฐานความรู้ขององค์กร พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ
 พัฒนาปรับปรุงเทคนิค / การดำเนินงาน
 พัฒนางานคือการพัฒนาคุณภาพองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์
 ให้เกิดผลสัมฤทธิ์

2.6 หน่วยงานของท่านจัดทำ KM ในลักษณะใด (สามารถตอบได้หลายข้อ)

การจัดเก็บความรู้ การกระจายความรู้
 การสร้างความรู้ การใช้ความรู้
 การเลือกหรือกรองความรู้ การติดตามผล
 อื่นๆระบุ.....

2.7 หน่วยงานของท่านได้ประโยชน์อะไรจาก KM (สามารถตอบได้หลายข้อ)

ทำให้เกิดการพัฒนาที่ดี บุคลากรมีความรู้มากขึ้น
 ป้องกันการสูญหายของความรู้ ปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน
 เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ
 หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี
 อื่นๆระบุ.....

2.8 ปัจจัยที่ทำให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จในการจัดทำ KM

ความร่วมมือของบุคลากร การเห็นประโยชน์จากการทำ KM



- ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น แรงจูงใจในการทำงาน
 อื่นๆระบุ.....

2.9 ปัญหาในการจัดทำ KM ของหน่วยงานท่าน (สามารถตอบได้หลายข้อ)

- ไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง ไม่เข้าใจในการทำ
 ไม่เห็นประโยชน์ บุคลากรไม่มีส่วนร่วม
 ขาดแรงจูงใจ ขาดการวางแผนที่ดี
 ผู้บริหารไม่มีส่วนร่วม ขาดงบประมาณ
 อื่นๆระบุ.....

2.10 ท่านคิดว่าจะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับ KM ให้บุคคลทั่วไปรู้โดยรูปแบบใด

- เขียนใน Blog ของมหาวิทยาลัย ผ่านทาง Website

และการอบรม

- ทำให้เป็นตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเพิ่มเติม

3.1 ท่านรู้จัก Website การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีหรือไม่

- รู้จัก ไม่รู้จัก

3.2 ท่านเคยใช้งาน Website การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีหรือไม่

- เคย ไม่เคย

3.3 หน่วยงานของท่านมีอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ KM หรือไม่

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้วิจัย



หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล นางนงเยาว์ อินทสโร
MRS. NONGYAO INTASARO
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 9099 00498 44 1
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ ระดับ 7
4. หน่วยงาน คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี
วิชัย
ถนนราชดำเนินนอก ตำบลบ่อทราย
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000
โทร . 0 7 4 - 3 1 7 1 7 6
yao2503@hotmail.com

5. ประวัติการศึกษา

ปีที่สำเร็จการศึกษา	ระดับปริญญา	อักษรย่อ ปริญญา	สาขาวิชา	ชื่อสถาบัน
2526	ปริญญาตรี	บธ.บ.	ธุรกิจศึกษา - เลขานุการ	วิทยาลัยเทคโนโลยีและ อาชีวศึกษา
2545	ปริญญาโท	รป.ศ.	การจัดการสำหรับ นักบริหาร	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
 - องค์กรและการจัดการ
7. ผลงานที่ทำมาแล้ว
 - ปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผู้วิจัยร่วมคนที่ 1

1. ชื่อ - นามสกุล

นางอัจฉรา รัตนมา

MRS. ATCHARA RATTANAMA

2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน

3 9099 00005 19 4

3. ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ ระดับ 7

1. หน่วยงาน

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี
วิชัย

ถนนราชดำเนินนอก ตำบลบ่อทราย

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

โทร. 074- 317176

ประวัติการศึกษา

ปีที่สำเร็จการศึกษา	ระดับปริญญา	อักษรย่อปริญญา	สาขาวิชา	ชื่อสถาบัน
2526	ปริญญาตรี	กศ.บ.	ภาษาอังกฤษ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2528	ปริญญาตรี	บธ.บ.	การจัดการทั่วไป	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
2547	ปริญญาโท	บธ.ม.	การจัดการทั่วไป	มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ -

3. ผลงานที่ทำมาแล้ว

- ไม่มี



ผู้วิจัยร่วมคนที่ 2

1.ชื่อ - นามสกุล

นางนวรรตน์ ผิวนวน

MRS. NAVARAT PEWNUAL

2.เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 9001 00158 83 4

3.ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ ระดับ 7

4.หน่วยงาน

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี

วิชัย

ถนนราชดำเนินนอก ตำบลบ่อทราย

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

โทร. 074- 317176

E-mail nava_372@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

ปีที่สำเร็จการศึกษา	ระดับปริญญา	อักษรย่อปริญญา	สาขาวิชา	ชื่อสถาบัน
2535	ปริญญาตรี	บธ.บ.	การบัญชี	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้
2545	ปริญญาโท	บช.ม.	การบัญชี	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

5.สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ –

6.ผลงานที่ทำมาแล้ว งานวิจัย “การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา

กรณีศึกษา วิทยาเขตวังไกลกังวล

