

การศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



สารนิพนธ์
ของ
อุดมพร สวัสดิ์สงคราม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
สิงหาคม 2558

การศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
สิงหาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
สิงหาคม 2558

นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม (2558). การศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สารนิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ การจัดการความรู้ของ
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน
ได้แก่ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการ
แลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ จำแนกตามตำแหน่ง
ประสบการณ์การทำงาน และ หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี กลุ่มตัวอย่างเป็น บุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 10
หน่วยงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 169 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า
5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ความถี่
คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว
(One Way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าโดยรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
2. การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตำแหน่งที่ต่างกันมีระดับการปฏิบัติ
โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการ
ปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า การจัดการความรู้ด้านการนำความรู้ไปใช้ มีระดับการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่
ระดับ .05 สำหรับบุคลากร ที่มีหน่วยงานต่างกันมีการปฏิบัติ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

THE STUDY OF KNOWLEDGE MANAGEMENT OF SUPPORTING STAFF IN OFFICE OF
THE PRESIDENT AT SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
UDOMPORN SAWASDISONGKHRAM



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree In Educational Administration
at Srinakharinwirot University
August 2015

Udomporn Sawasdisongkham. (2015). The Study of Knowledge Management of Supporting Staff in Office of the President at Srinakharinwirot University

Master's Project , M.Ed. (Educational Administration). Bangkok : Graduate school. Srinakharinwirot University.

Project Advisor: Asst. Prof. Dr. Poungrat Kesonpat.

The purposes of this research were to study and compare the knowledge management of supporting staff in the office of the President at Srinakharinwirot University in 6 aspects: the knowledge management, knowledge identification, knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge transfer, knowledge storage, and knowledge utilization, and classify by working positions, working experiences, and particular working sectors of the Office of the President. The samples consisted of 169 supporting staff from ten sectors of the Office of the President, Srinakharinwirot. The instrument for data collection was a 5-level rating scale questionnaire which revealed its alpha reliability of .96. The collected data were analyzed by using percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, one way ANOVA, and Least Significant Different (LSD).

The research findings were as follows:

1. The study of knowledge management of supporting staff in the office of the President at Srinakharinwirot University, was implemented at the high level. Each individual aspect was also at the high level.

2. The comparison of knowledge management of supporting staff in the office of the President at Srinakharinwirot University, with classify by working positions as a whole and each individual aspect was no statistical different. while working experiences, as a whole was statistically significant different at .05 level. When considered significance each individual aspect of the knowledge management, it found that the knowledge utilization was statistically significant different at .05 level, and classify by working sectors of the office of the President at Srinakharinwirot University, had significantly different at .05 level.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำ ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ทุกขั้นตอน ช่วยเหลือ แนะนำ ให้กำลังใจ และติดตามความก้าวหน้าอย่างใกล้ชิด และท่านยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์ ผู้วิจัย ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญจันทร์ สีสันต์ และกรรมการพิจารณาเค้าโครงสารนิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา และอาจารย์ ดร.จารุวรรณ พลอยดวงรัตน์ ที่แนะแนวทางในการจัดทำสารนิพนธ์จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความสมบูรณ์ที่สุด

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์สุภา ปานเจริญ ดร.จารุวรรณ พลอยดวงรัตน์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา นางสุพรรณิ เชษฐ์เขาวลิต และนางสาวชนิษฐา สิ้นสงวน ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขและให้คำแนะนำในการสร้างแบบสอบถาม

ขอขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี ที่อำนวยความสะดวกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมารดา พี่น้อง และครอบครัวที่อบอุ่น ที่ได้ให้กำลังใจผู้วิจัย ตลอดมา ตลอดจนพี่ๆน้องๆ กองวิเทศสัมพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. จารุวรรณ พลอยดวงรัตน์ เพื่อนนิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 22 ทุกคน พระมหาวิชริวิชญ์ คามพินิจ นางสาวรัตนภรณ์ ลักษณะพินิจ นางสาวกมลชาพร ทองเอื้อ และนางสาวสุภาพร ถาวรวัชรกุล ที่ช่วยเหลือเป็นกำลังใจมาโดยตลอดทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ขอพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ช่วยประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้อันทรงคุณค่าแก่ผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์อันใดที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อการพัฒนาการศึกษาและน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ตลอดจนทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่มีส่วนให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์กับผู้วิจัยมาโดยตลอด ขออำนาจคุณพระศรีรัตนตรัยจงดลบันดาลให้ทุกท่านที่กล่าวมา ประสบแต่ความสุข ความเจริญตลอดไป

นางสาวอุตมพร สวัสดิ์สงคราม

สารนิพนธ์
เรื่อง
การศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ของ
อุดมพร สวัสดิสงคราม

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ราชันย์ บุญธิมา)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญจันทร์ สีสันต์)

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	13
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	15
ความหมายของการจัดการความรู้.....	24
ความสำคัญของการจัดการความรู้.....	29
กระบวนการจัดการความรู้.....	33
ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	39
ระเบียบข้อบังคับ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	39
ประเภทของบุคลากร.....	41
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้.....	41
ตำแหน่ง.....	43
หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี.....	45
ประสบการณ์การทำงาน.....	46
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	47
ลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.....	74
แผนพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	77
การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.....	78
ด้านการกำหนดความรู้.....	78
ด้านการแสวงหาความรู้.....	79
ด้านการสร้างความรู้.....	81

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้	83
ด้านการจัดเก็บความรู้	86
ด้านการนำความรู้ไปใช้	88
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	90
3 วิธีดำเนินการวิจัย	98
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	98
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	100
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	101
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	102
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	103
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	103
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	141
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	141
ขอบเขตของการวิจัย.....	141
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	141
สรุปผลการวิจัย.....	142
อภิปรายผล.....	142
ข้อเสนอแนะ.....	149
บรรณานุกรม.....	151

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	159
ภาคผนวก ก	160
ภาคผนวก ข	171
ประวัติย่อผู้วิจัย	181



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตาม หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี.....	99
2 จำนวน และร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ตำแหน่ง ประสบการณ์การ ทำงานและหน่วยงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.....	104
3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม.....	105
4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการ กำหนดความรู้รายด้านและรายข้อ.....	106
5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการ แสวงหาความรู้ รายด้านและรายข้อ.....	107
6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการ สร้างความรู้ รายด้านและรายข้อ.....	108
7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการ แลกเปลี่ยนความรู้ รายด้านและรายข้อ.....	109
8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการ จัดเก็บความรู้ รายด้านและรายข้อ.....	110
9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการนำ ความรู้ไปใช้ รายด้านและรายข้อ.....	111
10 ผลการเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตำแหน่ง.....	112
11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน.....	113

บัญชีตาราง (ต่อ)[illegible]

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	13
2 วงจรการเรียนรู้ตามรูปแบบแนวคิดของ Thai – UNAids Model (TUNA Model).....	16
3 การจัดการความรู้ตามแนวคิดของบริษัท ซีร็อค คอร์ปอเรชั่น จำกัด.....	18
4 การจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Stephen F. Goodfellow.....	20
5 การจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Marquardt.....	22
6 วัฏจักรแห่งวิวัฒนาการความรู้ของสถาบัน.....	24
7 กระบวนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Probst, Raub และ Romhardt.....	37
8 แสดงพลวัตของการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Marali.....	38
9 โครงสร้างสำนักงานอธิการบดี.....	72
10 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานอธิการบดี.....	73



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ยุคปัจจุบันเป็นยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society and Economy) ทุกสังคมจะต้องมีความสามารถในการนำความรู้มาสร้างนวัตกรรม สำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาสังคม ความรู้และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นนั้น จะต้องก่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างทั่วถึง และขับเคลื่อนทั้งเศรษฐกิจเพื่อการแข่งขันและเศรษฐกิจพอเพียงอย่างสมดุล สังคมไทยจะต้องพัฒนาความสามารถในการสร้างนวัตกรรมจากความรู้ เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง และเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift หรือ Mindset Change) ของทั้งสังคม สังคมไทยจึงจะอยู่รอดได้จากสภาพบีบคั้นรอบด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพบีบคั้นจากกระแสโลกาภิวัตน์ (วิจารณ์ พานิช, มปป. ออนไลน์)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดวิกฤตการณ์หลายรูปแบบเกิดขึ้น ในด้านเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการศึกษาถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองของประเทศ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เป้าหมายของการศึกษาจะต้องมุ่งสร้างสรรค์สังคมให้มีลักษณะที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศชาติโดยรวม และมุ่งสู่ฐานความรู้ เพื่อความอยู่รอดของประเทศ (กรมวิชาการ.2545: 13) ในยุคสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based society) ที่ความรู้ และภูมิปัญญาของแต่ละสังคม ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพ และความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศ และเพื่อให้ความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจุกกระจาย อย่างมากมายในองค์กรนั้นถูกเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร เกิดการเรียนรู้ แบ่งปันความรู้ร่วมกัน (ปณิดา พันภัย. 2544: 34)

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตราที่ 11 “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการจัดการความรู้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผล. 2548: 1) โดยการจัดการความรู้เบื้องต้นอาจจะขึ้นอยู่กับการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งการจัด

กระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดโดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) และ ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548: 4)

ในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาหลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาเพื่อส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ

การอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัด จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบรวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อ สาธารณชน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2554: 11-12) ทั้งนี้หนึ่งในแนวทางการพัฒนา ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคือ มาตรฐานเป็นกรอบสำคัญในการ ดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษากรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรระดับอุดมศึกษามาตรฐานเพื่อประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติ ราชการตามมิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ ตัวบ่งชี้ เป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นใน องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษา และพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ (1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ (2) การผลิต บัณฑิต (3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4) การวิจัย (5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (7) การบริหารและการจัดการ (8) การเงินและงบประมาณ และ (9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ คุณภาพนั้นๆ ได้ทั้งหมด (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2554: 14 -15)

ทั้งนี้ การบริหารจัดการ ซึ่งอยู่ภายใต้มาตรฐานย่อยของมาตรฐานด้านศักยภาพและความ พร้อมในการจัดการศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษานั้น มุ่งเน้นให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจที่ กำหนดไว้ โดยมีสภาสถาบันทำหน้าที่กำกับนโยบาย การดำเนินการตามแผน การบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน การบริหารสวัสดิการที่จัดให้กับนักศึกษาและบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและ กฎหมายที่กำหนดไว้ มีการเผยแพร่ผลการกำกับการดำเนินงานของสถาบันและการบริหารจัดการ ของผู้บริหารทุกระดับสู่ประชาคมภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ ประกอบด้วย หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการตรวจสอบได้ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558: ออนไลน์)

ผู้วิจัยจึงได้คำนึงถึงความสำคัญของการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรโดยได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยจัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนดำเนินงานเพื่อพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง อันจะเป็นผลให้ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสัมฤทธิ์ผลต่อไป (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2553: คำนำ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะเป็นสถาบันการศึกษาซึ่งเป็นแหล่งผลิตบุคลากรในระดับสูงได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวและเป็นหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัยที่จะพัฒนาบุคลากรของประเทศให้มีคุณภาพ และจัดการบริหารหน่วยงานให้มีศักยภาพ และพร้อมที่จะจัดการศึกษาที่มีความเป็นสากลและร่วมมือต่างประเทศให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นมหาวิทยาลัยกลางเมืองที่ทันสมัยก้าวหน้าผสมผสานสัมพันธ์กับกระแสสากล และพัฒนาการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ พัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม และผสมผสานสัมพันธ์กับชุมชน ทั้งนี้ การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความริเริ่มเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าด้านวิทยาการ ระบบข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทั้งทางวัฒนธรรมจากต่างประเทศต้องระดมทรัพยากรจากทุกแหล่งทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในและภายนอกมาช่วยใน การพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเป้าหมายไปที่การพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ซึ่งการจัดการความรู้ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสามารถนำเอาข้อมูลข่าวสารมาจัดระบบและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อยกระดับความรู้ที่มีอยู่นำไปปฏิบัติหรือจัดการให้เกิดประโยชน์ ซึ่งการจัดการความรู้ยังเป็นเครื่องมือ เพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากการจัดการความรู้นั้นได้ หรือในรูปของลายลักษณ์อักษร ตลอดจนความรู้ที่ไม่สามารถออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ เกิดความรู้ใหม่ ที่จะนำมาใช้ในพัฒนาตามที่ได้กำหนดไว้ (ชัต บุญญา. 2551: 19 -20)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะดำเนินการศึกษาเพื่อตรวจสอบแนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามตัวบ่งชี้ มคอ. 7.2.1 การพัฒนาหน่วยงานงานสู่สถาบันการเรียนรู้ ตามมาตรฐานการอุดมศึกษาที่ 3 กำหนดให้มหาวิทยาลัยมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นหน่วยงานจึงต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้เช่นกัน โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงาน มีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน (คู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน. 2554: 53) อันจะเป็นการศึกษาทัศนคติ ของข้าราชการในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่อยู่ในสายสนับสนุน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในอนาคต โดยผู้วิจัยได้

ศึกษาตามกรอบแนวความคิดของการจัดการความรู้ได้สรุปเป็น 6 ขั้นตอน โดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดการจัดการความรู้ของวิลาวัลย์ มาคัม ประกอบด้วย 1) การกำหนดความรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การสร้างความรู้ 4) การแลกเปลี่ยนความรู้ 5) การเก็บความรู้ 6) การนำความรู้ไปใช้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการศึกษาโดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และดำเนินการตรวจสอบเพื่อเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรในฝ่ายสนับสนุน แต่ละหน่วยงานว่ามีความพร้อมในการจัดการความรู้มากน้อยเพียงใด และจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายในการบริหารงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่าการศึกษาด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ผ่านการศึกษาโดยกระบวนการวิจัยที่ถูกต้อง จะสามารถนำมาซึ่งข้อสารสนเทศที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ในการพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้ในด้านต่างๆได้อย่างเหมาะสมอันจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีต่อองค์กร และเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม ตำแหน่ง หน่วยงานสำนักงาน และประสบการณ์การทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำให้ได้ข้อสารสนเทศเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาที่สอดคล้องกับศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถนำไปพัฒนากระบวนการการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนั้นสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายวางแผนการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการจัดความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีการกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย 10 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองบริการการศึกษา กองกิจการนิสิต กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองแผนงาน กองวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายประกันคุณภาพ การศึกษา ฝ่ายจัดการทรัพยากรบุคคล และหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 295 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 10 หน่วยงาน ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) รวมจำนวนทั้งสิ้น 169 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยใช้หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดีเป็นชั้นในการสุ่ม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายตามสัดส่วนของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น

1.1 ตำแหน่ง

- 1.1.1 ผู้บริหาร
- 1.1.2 ผู้ปฏิบัติงาน

1.2 ประสบการณ์การทำงาน

- 1.2.1 น้อยกว่า 10 ปี
- 1.2.2 10 – 20 ปี
- 1.2.3 มากกว่า 20 ปี

1.3 หน่วยงาน

- 1.3.1 กองกลาง
- 1.3.2 กองบริการการศึกษา
- 1.3.3 กองกิจการนิสิต
- 1.3.4 กองคลัง
- 1.3.5 กองการเจ้าหน้าที่

- 1.3.6 กองแผนงาน
- 1.3.7 กองวิเทศสัมพันธ์
- 1.3.8 ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.3.9 ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน
- 1.3.10 หน่วยตรวจสอบภายใน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 6 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านการกำหนดความรู้
- 2.2 ด้านการแสวงหาความรู้
- 2.3 ด้านการสร้างความรู้
- 2.4 ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้
- 2.5 ด้านการจัดเก็บความรู้
- 2.6 ด้านการนำความรู้ไปใช้

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัยมีดังนี้

1. การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมี 6 ด้าน ดังนี้

1.1 การกำหนดความรู้ หมายถึง ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดหรือระบุความรู้ใดที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความจำเป็นและประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ และการมีส่วนร่วม

1.2 การแสวงหาความรู้ หมายถึง ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการสืบเสาะค้นหา และรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายหรือแฝงอยู่ตามที่ต่าง ๆ ทั้งในและนอกสำนักงาน อย่างอิสระ โดยได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอจนเกิดทักษะและความชำนาญ การแสวงหาความรู้จะทำให้เกิดวัฒนธรรมการใฝ่รู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอกหน่วยงาน

1.3 การสร้างความรู้ หมายถึง ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความเชี่ยวชาญ ชำนาญของแต่ละบุคคลทั้งในและนอกหน่วยงานในลักษณะของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยการระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งทำได้ทั้งก่อนลงมือทำงาน ระหว่างการทำงานและสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากการทำงาน ซึ่งอาจมีการทดลองใช้ความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่ หรือมีการประกาศเป็นองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ของหน่วยงาน ประกอบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรมและการมีส่วนร่วม

1.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริม และสนับสนุนกิจกรรมการนำเอาความรู้ที่สร้าง หรือบันทึกไว้ออกมาเผยแพร่ให้รับรู้ได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งหน่วยงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีรูปแบบต่างๆในการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การระดมความคิด การทำงานเป็นทีม การให้คำปรึกษา การศึกษาดูงาน การพิมพ์เผยแพร่ การบรรยาย การสาธิต การประชุม การอบรม สัมมนา การฝึกทักษะ การจัดเสวนา การสนทนา การสร้างเครือข่าย การประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตแผนที่ความรู้ ฐานความรู้ หน้าแรกของเครือข่าย (Home Page) และช่องของข่ายงาน (Web Portal) ของแต่ละบุคคลและหน่วยงาน

1.5 การจัดเก็บความรู้ หมายถึง ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการนำความรู้ที่สร้างขึ้นหรือที่ได้มาและบันทึกไว้ในสื่อต่างๆ โดยหน่วยงานกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ เช่น การวิจัยและการทดลอง การบันทึกเป็นฐานข้อมูล (Database) หรือการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ข้อเท็จจริง นโยบายหรือขั้นตอนการทำงานที่อยู่บนพื้นฐานความจำเป็นในการเรียนรู้แล้วนำมาจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ตามความจำเป็นของการเรียนรู้และวัตถุประสงค์ของงาน มีการทำดัชนีบอกเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นและสะดวก รวดเร็วต่อการนำความรู้ไปใช้ใหม่ในครั้งต่อไป รวมทั้งการพิจารณาถึงหน่วยงาน บุคลากรและวิธีการที่จะเก็บรักษาความรู้เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างทันเวลาและตรงตามความต้องการ ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

1.6 การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการขยายและนำความรู้ที่ได้จากการเก็บมาใช้ หรือนำความรู้มาใช้ใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานและเพิ่มทักษะและความสามารถให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การวางแผน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การประเมินผล ซึ่งมีรูปแบบต่างๆในการนำความรู้ไปใช้ เช่น การให้คำปรึกษาการจัดฝึกอบรม การจัดนิทรรศการ วรรณกรรม เอกสาร การสนทนา จัดหมายข่าว สิ่งพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ วีดิทัศน์ ภาพยนตร์ จุลสาร วารสาร ตำรา ผลการวิจัย แนวคิด นวัตกรรม หน้าแรกของเครือข่าย และช่องของข่ายงาน ของแต่ละบุคคลและสถานศึกษา เป็นต้น รวมถึง การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ในฐานข้อมูล และการให้บริการสถานที่ เครื่องมือและผู้ชำนาญการแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาในการวิจัย และกิจกรรมความรู้อื่นๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง บุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ปฏิบัติงานใน สายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. สถานภาพ หมายถึง คุณสมบัติของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในหน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี ในด้านตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงาน

4. ตำแหน่ง หมายถึง ผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

4.1 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ และหัวหน้างานที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ในหน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี

4.2 ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในหน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี

5. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจำแนกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ต่ำกว่า 10 ปี 10 - 20 ปี, และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

6. หน่วยงาน หมายถึง ส่วนงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 10 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองบริการการศึกษา กองกิจการนิสิต กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองแผนงาน กองวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน และหน่วยตรวจสอบภายใน

7. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงหลากหลายสาขาวิชา เพื่อให้ประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือ ปริญญา แก่ผู้สำเร็จการศึกษาในหลายระดับรวมถึง ปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก รวมทั้งการทำการวิจัยและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด และการวิจัย ผู้วิจัยนำมาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีผลวิจัย แนวคิด และบุคคลสนับสนุนความคิดเห็นไว้ ดังนี้

การจัดการความรู้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550: 89); เจษฎา นกน้อย (2552: 4); พรพิมล ธรรมสาร (2554: 5-6); สนิหนาก โพธิ์จัญญาโน (2554: 42); พรอส์ (Probst, n.d., 2000: 32) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการของการใช้ความรู้ อย่างเหมาะสมและเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การเก็บรวบรวมความรู้ การสร้างความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรของหน่วยงาน และการนำความรู้ไปใช้ เพื่อให้หน่วยงานมีความเข้มแข็งทางวิชาการในฐานะผู้นำความรู้ในสังคม ภายใต้การสนับสนุนของผู้บริหารหน่วยงานและปัจจัยสนับสนุนอื่นที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ส่วนการจัดการความรู้ 6 ด้าน คือ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ ซึ่งแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านการกำหนดความรู้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อัมมูไร (2547: 71-72); สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548 : 5-6); ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548: 66-68); วิลาวรรณ์ มาคุ้ม (2549: 104-105); สนิหนาก โพธิ์จัญญาโน (2554: 56); คู่มิมิ่ง และ วอร์เลย์

(Cumming; & Worley. 2001: 526-528) ได้กล่าวว่า การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ (define) โดยการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การมากำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร ได้ขยายความในการบ่งชี้ความรู้ว่า ในการค้นหาว่าองค์ความรู้มีอะไรบ้าง มีรูปแบบใดบ้าง อยู่ที่ใครและรู้อยู่ที่ใดขององค์กรต้องมี จะทำให้องค์กรทราบว่าคุณค่าความรู้ อะไรบ้าง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “รู้เรา” นั่นเอง โดยทั่วไปองค์กรสามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่าแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เพื่อใช้ประโยชน์โดยคำนึงถึงความจำเป็นและประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ และการมีส่วนร่วม

2) ด้านการแสวงหาความรู้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 16-31); สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72); พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547:43-48); สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548 : 5-6); วิลาวลัย มาคัม (2549: 12); อรจารย์ ฌ ตะกั่วทุ่ง (2549: 45); สีนินาฏ โพธิ์ปัญญาโน (2554: 57); กัตติกา ศรีมหาโร (2555: 35) ได้กล่าวว่า การจัดหาหรือการสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกระบวนการพัฒนาและการสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร หรือ เพื่อใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กรซึ่งทุกคนในองค์กรสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้ โดยได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอจนเกิดทักษะและความชำนาญการแสวงหาความรู้จะทำให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้

3) ด้านการสร้างความรู้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72); สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5-6); สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2548: 2); วิลาวลัย มาคัม (2549: 12); อรจารย์ ฌ ตะกั่วทุ่ง (2549: 45); บุญดี บุญญาภิกิจ และคนอื่นๆ (2549: 55); เจษฎา นกน้อย (2552 : 4); กัตติกา ศรีมหาโร (2555: 37) ได้กล่าวว่า การสร้างความรู้ (Create) โดยผู้รู้ / ผู้เชี่ยวชาญ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งก่อนลงมือทำงาน ระหว่างการทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์ หลังจากการทำงาน เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ นำไปสู่การเผยแพร่ความรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล เป็นการสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กรซึ่งทุกๆ คนในองค์กรสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้

4) ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 16-31); บดินทร์ วิจารณ์ (2547: 45-46); สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72); สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548 : 5-6); วิลาวลัย มาคัม (2549: 14-15); สีนินาฏ โพธิ์ปัญญาโน (2554: 59);

กัตติกา ศรีมหาวโร (2555: 38); ทานโนนบูลม์ และ เอลลิเจอร์ (Tannonbaum; & Alliger.2000: 15-22) ได้กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การสอนงาน การระดมความคิด การทำงานเป็นทีม การให้คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการนำเอาความรู้ที่สร้างหรือบันทึกไว้ออกมาเผยแพร่ให้รับรู้ได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งหน่วยงาน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมซึ่งมีรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเป็นไปได้อันทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ

5) ด้านการจัดเก็บความรู้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ ประกอบ ใจมั่น (2547: 46); สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72); สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548 : 5-6); ศูนย์จัดการความรู้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 1. (2550:1); วิลาวลัย มาคุ้ม (2549: 16); สีนินาญ โพธิ์จิณญาโน (2554: 60); มาร์ควาร์ดท์ (Marquardt. 2002: 24); กูซซา (Kucza. 2015: Online) ได้กล่าวว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การเก็บข้อมูลเป็นกระบวนการด้านเทคนิคที่อาจมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเหลือ ด้วยการนำความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาดำเนินการแบ่งหมวดหมู่ตามข้อมูลพื้นฐานที่เตรียมไว้ ได้แก่ การจัดทำรายงานความรู้อย่างเป็นหมวดหมู่ การจัดระบบจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบงานเอกสาร จัดเก็บเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แล้วจัดทำเป็นฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาและการสืบค้นข้อมูลมาใช้ได้ตรงตามความต้องการและทันเวลา

6) ด้านการนำความรู้ไปใช้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 16-31); บดินทร์ วิจารณ์ (2547: 45-46); สุกิจ แดงมีแสงและยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72); สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548 : 5-6); สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2548: 3); วิลาวลัย มาคุ้ม (2549: 17); บังอร จงสมจิตต์ (2551: 32); กัตติกา ศรีมหาวโร (2555: 38); ทานโนนบูลม์ และ เอลลิเจอร์ (Tannonbaum; & Alliger. 2000: 15-22) ได้กล่าวว่า การนำความรู้ใช้ประโยชน์ไปประยุกต์เพื่อให้เกิดประโยชน์ โดยการพัฒนาการเรียนรู้และกระบวนการคิดและการให้บริการความรู้แก่บุคคลภายในองค์กรและสังคม ภายนอก รูปแบบของการให้บริการความรู้ หรือข้อมูลที่ต้องใช้การตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เพื่อเป็นการปรับปรุงในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตำแหน่ง หน่วยงานสำนักงานอธิการบดี และประสบการณ์ ดังนี้

ด้านตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิด เอกสารและงานวิจัยของ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553: 156) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมที่มี

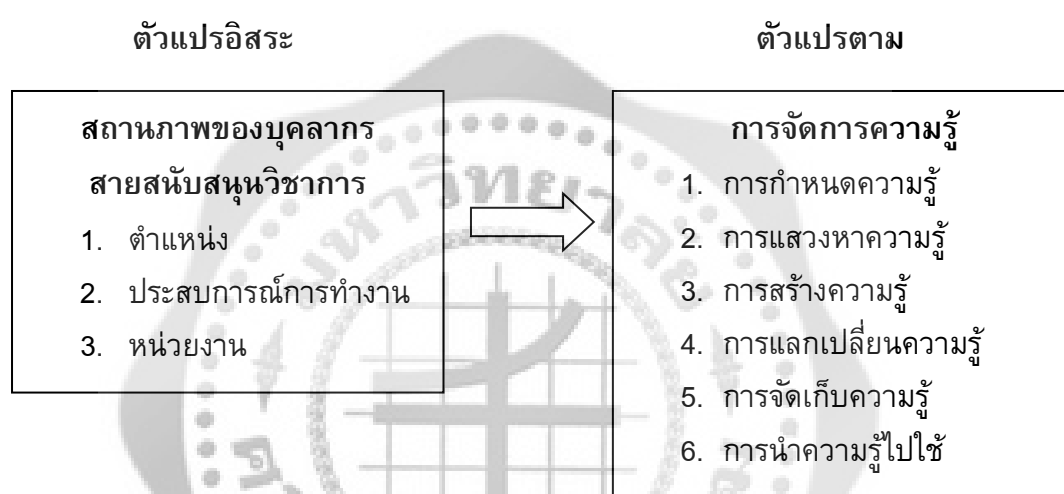
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้มีเพียงตัวแปรตัวเดียว คือ ประเภทตำแหน่งงาน โดยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นข้าราชการจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นพนักงาน(ประจำ) และงานวิจัยของ ใจชนก ภาคออต (2557: 49) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สำหรับรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้

ด้านประสบการณ์การทำงาน ได้ศึกษางานวิจัยของ จิตรแก้ว ชีระเดชากุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สุพรรณบุรี เขต2 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ต่างกัน โดยครูที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปมีกระบวนการจัดการความรู้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิ บัวดวง (2553: 53) ได้ศึกษามีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกักเก็บความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ พรพิมล ھرรรษากิรรมย์โชค (2554: 70) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในเขตภูมิภาคตะวันตก พบว่า ครูและผู้บริหารที่มีความรู้เดิม และประสบการณ์ที่ต่างกันส่งผลต่อการจัดการความรู้ขององค์กร สีนีนาฏ โพธิ์จิตญาโน (2554: 62) ได้กล่าวสนับสนุนว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทำให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญและสามารถพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จ นอกจากนี้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานยังทำให้บุคคลมีการจัดการความรู้ที่ต่างกัน

ด้านหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี ได้ศึกษางานวิจัยของ ปัทมววรรณ สิงห์ศรี (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระบบการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่ใช้ความรู้ และความแตกต่างของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการระดับฝ่ายที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ปัจจัยด้านองค์ประกอบที่พยากรณ์กระบวนการจัดการความรู้และกระบวนการจัดการความรู้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รวิ บัวดวง (2553: 53) ได้ศึกษามีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกักเก็บความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ ใจชนก ภาคออต (2557: 54) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่อยู่ในหน่วยงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บและเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดมาประมวลกันเข้าเป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้ คือ

1. การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติแตกต่างกัน
2. การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติแตกต่างกัน
3. การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

1.2 ความสำคัญของการจัดการความรู้

1.3 กระบวนการจัดการความรู้

1.4 แนวคิดการจัดการความรู้

2. การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.1 ระเบียบข้อบังคับ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2 ประเภทของบุคลากร

2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

2.3.1 ตำแหน่ง

2.3.2 หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี

2.3.3 ประสบการณ์การทำงาน

2.4 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.5 ลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2.6 แผนพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.7 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2.7.1 ด้านการกำหนดความรู้

2.7.2 ด้านการแสวงหาความรู้

2.7.3 ด้านการสร้างความรู้

2.7.4 ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้

2.7.5 ด้านการจัดเก็บความรู้

2.7.6 ด้านการนำความรู้ไปใช้

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

กิริติ ยศยิ่งยง (2549: 41) การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ตั้งแต่ต้นทศวรรษที่ 21 ที่ผ่านมามีผลให้สังคมโลกเข้าสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) หรือสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Management) หรือสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society and Economy) ซึ่งเป็นสังคมที่มีความรู้ เป็นทรัพยากรที่มีค่าเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลง และสร้างขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลาและสามารถใช้เป็นปัจจัยโอกาสในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันได้

แนวคิดการจัดการความรู้เริ่มมีการศึกษาตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1980 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และมีการสำรวจติดตามผลการจัดการความรู้อย่างจริงจังและมีข้อสรุปที่เชื่อถือได้ว่า องค์การใดนำการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ย่อมเกิดประโยชน์แก่องค์การนั้น

นักวิชาการหลายท่าน ได้นำเสนอกรอบแนวคิดการจัดการความรู้ในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์การในหลายรูปแบบ สรุปได้ ดังนี้

1. แนวความคิดของ Thai – UNAids Model
2. แนวความคิดของบริษัท ซีร็อก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (Xerox Corporation)
3. แนวความคิดของสตีเฟน เอฟ. กูดเฟลโลว์ (Stephen F. Goodfellow)
4. แนวความคิดของมาร์ควาร์ดท์ (Marquardt)
5. แนวความคิดของคาร์ล เอ็ม. วิก (Karl M. Wiig)

1) แนวความคิดของ Thai – UNAids Model (ประพนธ์ ผาสุกยัต 2547: 22)

รูปแบบแนวความคิดของ Thai – UNAids Model (TUNA Model) เป็นการมองการจัดการความรู้ได้ง่าย โดยแบ่งวงจรของการเรียนรู้ออกเป็นส่วนใหญ่ ๆ คือ

- 1 Knowledge Vision (KV) เป็นส่วนที่ต้องตอบให้ได้ว่า ทำการจัดการความรู้เพื่ออะไร
- 2 Knowledge sharing (KS) เป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเวทีจริง และเวทีเสมือน เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3 Knowledge Assets (KA) เป็นส่วนขุมความรู้ที่ทำให้มีการนำความรู้ไปใช้งานและมีการต่อยอดยกระดับขึ้นไป

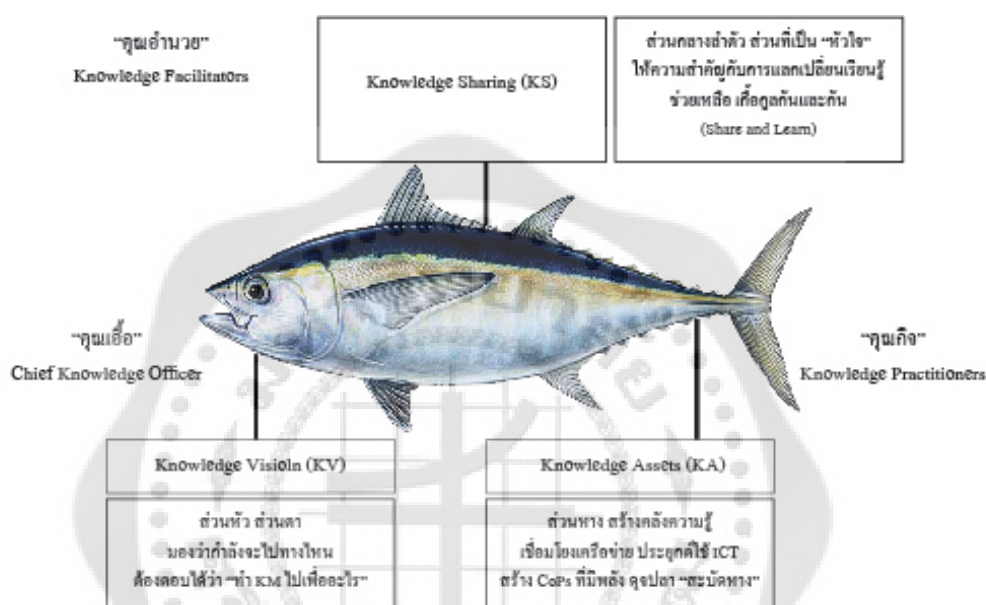
รูปแบบแนวคิดนี้ ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติจริง (Learning by doing) ในการเรียนรู้ทุกขั้นตอนการทำงาน เช่น

- ก่อนเริ่มงานจะต้องมีการศึกษาทำความเข้าใจในงานที่กำลังจะทำ เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรืออาศัยความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (Peer Assist) ที่ทำการศึกษาวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ได้ผลพร้อมทั้งค้นหาเหตุผลด้วยว่าเป็นเพราะอะไรและสามารถที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้นั้นมาใช้งานที่กำลังจะทำนี้ได้อย่างไร

- ในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ก็ต้องมีการทบทวน (Review) การทำงานตลอดเวลา ที่เรียกว่า มีการเรียนรู้ที่ได้จากการทบทวน กิจกรรมย่อยในทุกๆ ขั้นตอน หรือใช้เครื่องมือที่เรียกว่า After

Action Review (AAR) กล่าวคือ หมั่นตรวจสอบอยู่เสมอว่า จุดมุ่งหมายของงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นคืออะไรกำลังเดินไปถูกทางหรือไม่ เพราะเหตุใด มีปัญหาอะไรหรือไม่ จะต้องทำอะไรให้แตกต่างไปจากเดิมหรือไม่อย่างไร

- เมื่อเสร็จสิ้นการทำงานหรือจบโครงการ (ไม่ควรเกิน 2 – 3 สัปดาห์) จะต้องมีการทบทวนสิ่งที่ได้ทำมาแล้ว โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่ารีโทรสเปค (Retrospect) ว่ามีอะไรบ้างที่ทำได้ดี มีอะไรบ้างที่ควรปรับปรุงหรือรับไว้เป็นบทเรียน (Lesson Learned)



ภาพประกอบ 2 วงจรการเรียนรู้ตามรูปแบบแนวคิดของ Thai – UNAids Model (TUNA Model)

ที่มา: ประพันธ์ ผาสุกยัต. (2547). วงจรการเรียนรู้ตามรูปแบบแนวคิดของ Thai – UNAids Model (TUNA Model). หน้า 22.

2) แนวความคิดของบริษัท ซีร็อก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (Xerox Corporation)

การจัดการความรู้ตามแนวคิดของบริษัท ซีร็อก คอร์ปอเรชั่น จำกัด ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบหลัก คือ (ยุวดี เกตุสัมพันธ์. 2546: 87)

1. การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม (Transition and Behavior Management) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร และเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก ดังนั้น การที่องค์กรจะดำเนินการสร้าง หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคนในองค์กรให้มีการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะทำให้ความเชื่อและพฤติกรรมที่องค์กรต้องการเกิดขึ้น และสามารถซึมลึกเข้าไป

ในบรรทัดฐาน และค่านิยมของคนในองค์กร จนเกิดเป็นวัฒนธรรมขึ้นมาได้ การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ คือ

- 1) การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี
- 2) มีการจัดตั้งทีมงาน เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการวางแผนกิจกรรม
- 3) กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ
- 4) มีการสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ลองผิดลองถูก และนำความคิดสร้างสรรค์มาปฏิบัติได้จริง

2. การสื่อสาร (Communication)

การสื่อสารเป็นหัวใจหลักที่ทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจในการจัดการความรู้ องค์กรจำเป็นต้องมีการวางแผนการสื่อสารที่เป็นระบบ และทำการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเข้าใจตรงกันว่าองค์กรกำลังจะทำอะไร ทำไปเพื่ออะไรจะทำเมื่อไรและจะทำอย่างไร การสื่อสารต้องคำนึงถึงปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ

- 1) เนื้อหาของเรื่องที่ต้องการจะสื่อสาร
- 2) กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะสื่อสาร
- 3) ช่องทางในการสื่อสาร
- 4) การวัดประสิทธิผลของการสื่อสาร
- 5) กระบวนการและเครื่องมือ (Process and Tools)

3. กระบวนการและเครื่องมือ เปรียบเสมือนแกนหลักของการจัดการความรู้ที่จะเชื่อมโยงการสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร องค์กรจะมีการพิจารณาและคัดเลือกกระบวนการ และเครื่องมือทั้ง 2 ส่วน คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะช่วยให้เกิดพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร เพื่อช่วยให้กระบวนการความรู้ความสามารถเกิดขึ้นได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้นอย่างเหมาะสมกับความรู้ทั้ง 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดกระบวนการ และเครื่องมือของแต่ละองค์กร คือ ประเภทขององค์ความรู้ในองค์กร พฤติกรรมหรือลักษณะการอ่านของคนในองค์กร วัฒนธรรมขององค์กรและลักษณะคนในองค์กร

4. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ (Training and Learning)

การฝึกอบรมและการเรียนรู้ เป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทุกระดับ สำหรับการจัดการความรู้ โดยองค์กรจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับแนวทางและหลักการของการจัดการความรู้แก่บุคลากร เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจ และความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการ และการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร และมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ การใช้ระบบหรือเทคโนโลยีเหล่านั้น ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

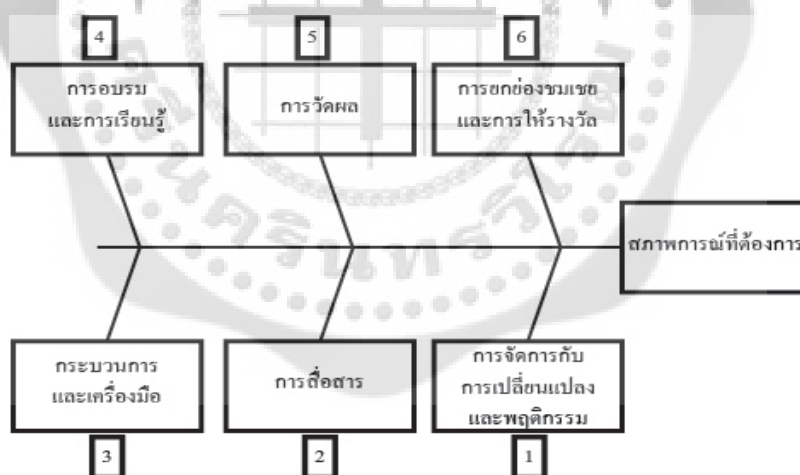
5. การวัดผล (Measurement)

การวัดผลเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยบอกถึง สถานะของกระบวนการ หรือกิจกรรมภายในองค์กร ผลจากการวัดผลจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรสามารถแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการวางระบบการวัดผล และวัดผลการดำเนินการ การจัดการความรู้เปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Desired State) การวัดผลจากการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ

- 1) การวัดระบบหรือกิจกรรมต่างๆ ในการจัดการความรู้ (System Measure)
- 2) การวัดปัจจัยส่งออก (Output Measure)
- 3) การวัดผลลัพธ์ (Outcome Measure)

6. การยกย่องชมเชยและให้รางวัล (Recognition and Reward)

การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นการสร้างแรงจูงใจในช่วงเริ่มต้นเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้และเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ ดังนั้น องค์กรต้องระบุพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการสร้าง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อเป็นแบบอย่างแก่เพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยและให้รางวัลเข้ากับระบบประเมินผลงาน และการให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ตลอดจนค้นหาแรงจูงใจที่สำคัญสำหรับคนในองค์กรให้เข้ามามีส่วนในการจัดการความรู้



ภาพประกอบ 3 การจัดการความรู้ตามแนวคิดของบริษัท ซีร็อค คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ที่มา: ยุวดี เกตุสัมพันธ์. (2546). การจัดการความรู้ในองค์กร. หน้า 87.

3) แนวความคิดของสตีเฟน เอฟ. กู๊ดเฟลโลว์ (Stephen F. Goodfellow. 2015: Online)

ได้นำเสนอแนวความคิดการจัดการความรู้ หรือแบบจำลองปัจจัยขององค์การแห่งความรู้ สรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

1 พันธกิจ – วัตถุประสงค์ขององค์การ (Mission State – The Corporate Objective)

จุดเริ่มต้นขององค์การแห่งความรู้ที่พันธกิจขององค์การ เพราะพันธกิจเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างสิ่งต่าง ๆ จุดมุ่งหมายของการจัดการความรู้จึงต้องมีความสอดคล้องกับพันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยสำหรับความสำเร็จในระยะยาวของแนวคิดองค์การ

ดังนั้น องค์การจึงต้องให้ความสำคัญกับแหล่งความรู้ภายในและภายนอก และความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแข่งขัน

2 การจัดการเนื้อหา (Content management)

เป็นการเก็บ (Capturing) การจัดการ (Organizing) การสะสม (Storing) เอกสาร ฐานความรู้ คือ ข้อมูล และการที่ข่าวสารถูกบรรจุในเอกสารและฐานข้อมูล ซึ่งถูกใช้เป็นความรู้ ดังนั้น ความรู้ คือ ข่าวสารข้อมูล การจัดเก็บเนื้อหา ในส่วนนี้การจัดการความรู้ส่วนใหญ่เป็นงานด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ที่สามารถจับต้องได้ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

ดังนั้น การบันทึกข้อมูล (Records Management) จึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะข้อมูล (Data) ที่ดีถูกสะสมไว้กับเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้ข้อมูลข่าวสารเกิดการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว

องค์การที่มีข้อมูลที่มีความหลากหลาย และมีการนำไปใช้ประโยชน์ต้องมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในแต่ละความสำคัญ เพื่อจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายของธุรกิจ

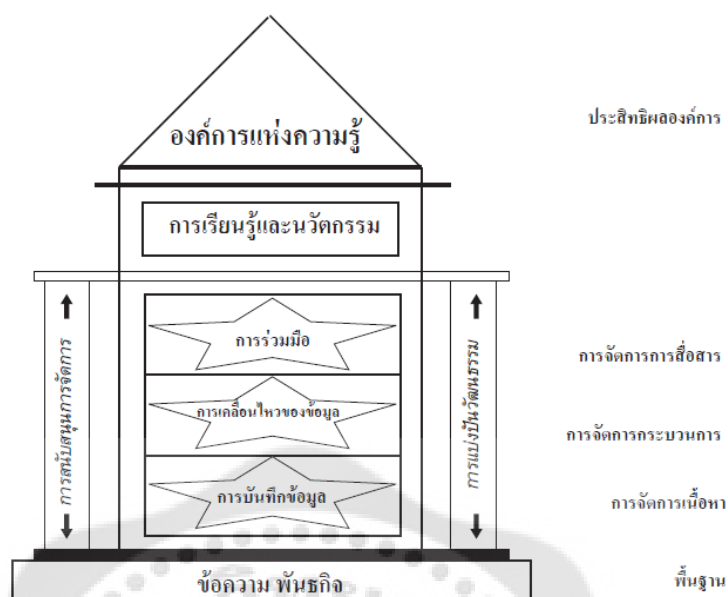
3 การจัดการกระบวนการ (Process Management)

เป็นการใช้เครื่องมือในการขนส่ง การเคลื่อนย้าย การนำข้อมูลออกมาจากคอมพิวเตอร์ และคุณค่าจากประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ในองค์การ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่จัดเก็บ ไม่ใช่ข้อมูลที่เกิดจากกระบวนการทำงานประจำวัน

คุณค่าที่เพิ่มขึ้นของข้อมูลข่าวสารอยู่ที่การใช้ และการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ใช้ การจำแนกผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องและการค้นหาบทเรียนแห่งการเรียนรู้จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารความระมัดระวังที่จะกระตุ้นให้เกิดการแบ่งปันความรู้ความรู้อย่างต่อเนื่องแนวคิดการจัดการความรู้ทำให้ความสำคัญกับการสะสมข้อมูลที่มีล้ำสมัยเร็ว

4 การจัดการสื่อสาร (Communication Management)

การจัดการการสื่อสารเป็นความสำคัญขององค์การแห่งความรู้ กล่าวคือความร่วมมือของคนภายในและภายนอกองค์การ เป็นแหล่งของข้อมูลข่าวสารที่จะสร้างความรู้ ประสบการณ์ของคนที่ยังไม่สามารถสร้างคลังความรู้ได้



ภาพประกอบ 4 การจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Stephen F. Goodfellow. (2015)
(แบบจำลองขององค์การแห่งความรู้)

ที่มา: สตีเฟน เอฟ. กูดเฟลโลว์ (Stephen F. Goodfellow). (2015). *Key Sections of the Knowledge Organization Model*. Online.

ผู้บริหารองค์กรต้องสนับสนุน การสร้างวัฒนธรรมที่กระตุ้น การแบ่งปันความรู้ หรือการสร้างแรงจูงใจใหม่ๆ ให้พนักงานสามารถพัฒนาวัฒนธรรมการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ เช่น การให้รางวัลประจำเดือนแก่พนักงานที่ได้แบ่งปันความรู้ เป็นต้น สิ่งที่สำคัญของการนำไปใช้คือการจูงใจให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงองค์ความรู้ โดยบูรณาการแรงจูงใจ การปฏิบัติจริง ทักษะ และประสบการณ์ ทำให้กลยุทธ์ยึดเกาะอย่างค่อยเป็นค่อยไป และกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรต่อไป

4) แนวความคิดของมาร์ควอร์ดท์ (Marquardt)

มาร์ควอร์ดท์ (Marquardt. 2002: 23) ได้นำเสนอแนวความคิดการจัดการความรู้ สรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

1 การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) องค์การควรแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์ และมีผลต่อการดำเนินงานจากแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

1.1 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายในองค์การ เช่น

1.1.1 การให้ความรู้กับพนักงาน

1.1.2 การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง

1.1.3 การดำเนินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการต่าง

1.1.4 การลงมือปฏิบัติ

1.2 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร เช่น

1.2.1 การใช้เปรียบเทียบ

1.2.2 การจ้างที่ปรึกษา

1.2.3 การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า คู่แข่ง และแหล่งอื่นๆ

1.2.4 การร่วมมือจากองค์กรอื่น สร้างพันธมิตรธุรกิจ และการลงทุน

1.2.5 การตรวจสอบแนวโน้มทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

1.2.6 การจ้างพนักงานใหม่

1.2.7 การดูทีวี วีดีโอ และภาพยนตร์

1.2.8 การอ่านหนังสือสิ่งพิมพ์ อีเมล และบทความ

2 การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) เป็นการสร้างสรรค์ความรู้ขึ้นมาใหม่ ทั้งนี้ การสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงาน หรือคนในองค์กรเป็นผู้สร้างความรู้รูปแบบต่างๆ ดังนี้

2.1 ความรู้ของคนหนึ่งให้ความรู้ที่ตนรู้นั้นกับผู้อื่น เช่น การทำงานอย่างใกล้ชิด

2.2 ความรู้ที่เป็นการนำองค์ความรู้ที่องค์การมีอยู่ผนวกเข้ากับความรู้ของแต่ละบุคคลให้เกิดความรู้ใหม่และจะมีการแบ่งปันไปทั่วองค์กร

2.3 การเรียนรู้ปฏิบัติ

2.4 การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

3 การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) องค์กรต้องกำหนดว่าอะไรสิ่งสำคัญที่จะต้องเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ องค์กรต้องเก็บรักษาสิ่งที่เรียกว่า ความรู้ให้ดีที่สุด การจัดเก็บในที่นี้เกี่ยวข้องกับเทคนิคการบันทึกข้อมูล ดังนั้น องค์กรต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ

3.1 โครงสร้างและการจัดเก็บความรู้ ควรเป็นระบบที่สามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3.2 อาศัยการจัดการที่สามารถส่งมอบให้กับผู้ใช้ได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ทันเวลา และเหมาะสมกับความต้องการ

การสืบค้นความรู้ เป็นลักษณะของการเข้าถึงสิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการเพื่อนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องด้วยความแตกต่างของกลุ่มคนที่แตกต่างกันในการสืบค้นข้อมูล องค์กรต้องสร้างช่องทางหรือจัดหมวดหมู่ตามองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่การถ่ายทอดความรู้ในองค์กรต่อไป ดังนี้

3.3 ความจำเป็นของการเรียนรู้

3.4 วัตถุประสงค์ของงาน

3.5 ความชำนาญของผู้ใช้

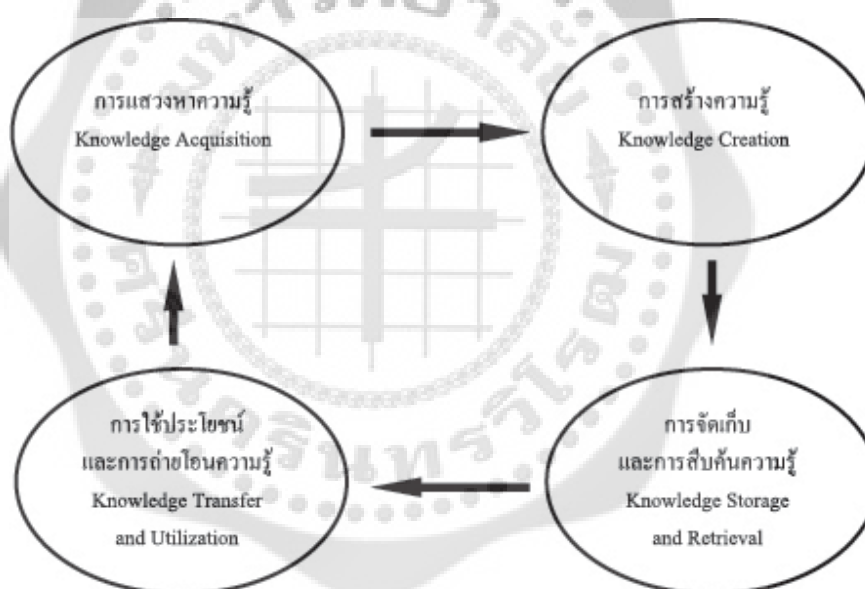
3.6 หน้าที/การใช้สารสนเทศ

3.7 สถานที่ตั้ง

4 การใช้ประโยชน์และการถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer and Utilization) องค์การที่มีความสามารถในการเรียนรู้ไปได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร โดยอาศัยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ การถ่ายทอดความรู้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การถ่ายทอดความรู้โดยตั้งใจมีวิธีทางต่างๆ เช่น การสื่อสารด้วยการเขียน การฝึกอบรม การประชุมภายใน การสรุปข่าวสาร การสื่อสารภายในองค์กร การเยี่ยมชมต่างๆ และระบบพี่เลี้ยง

4.2 การถ่ายทอดความรู้โดยไม่ได้ตั้งใจ เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากปฏิบัติหน้าที่ที่ทำทุกวัน โดยไม่มีแบบแผน เช่น การหมุนเวียนงาน ประสบการณ์หรือเรื่องต่างๆ ที่เล่าต่อกันมา คณะทำงาน และเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ



ภาพประกอบ 5 การจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Marquardt

ที่มา: มาร์ควอร์ดท์ (Marquardt). (2002). *Building the Learning Organization: Mastering the 5 Elements for Corporate Learning..* หน้า 23.

5) แนวความคิดของคาร์ล เอ็ม. วิกก์ (Karl M. Wiig. 2015: Online)

การจัดการความรู้ของคาร์ล เอ็ม. วิกก์ เป็นการจัดการความรู้อย่างครอบคลุม (CKM: Comprehensive Knowledge Management) นำมาใช้เพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน เพราะมีความชัดเจน เป็นระบบ และเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กร ดังต่อไปนี้

1 กำหนดความรู้ (ทุนทางปัญญา) ที่ต้องสร้างและรักษา รวมถึงความรู้ที่ทำให้เกิดผลิตผลของงาน และรูปแบบการบริการที่แข่งขันได้ตามที่ต้องการ

2 จัดหาและเปลี่ยนรูปแบบความรู้ที่ต้องการ และทำให้แน่ใจว่ามีการทำให้เกิดขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่อง

3 ทำให้มั่นใจว่าความรู้ทั้งหมดที่มี (ทุนทางปัญญา) อยู่ในระดับที่เหมาะสม

4 ควบคุมดูแลการจัดการความรู้ ขั้นตอน และความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องโดยเตรียมการสนับสนุนทั้งทั้งองค์การ จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานรวมถึงการส่งเสริมให้เกิดภาวะผู้นำในองค์การ

นอกจากนี้ การจัดการความรู้แบบค่อยเป็นค่อยไป (IKM: Incremental Knowledge Management) เป็นการจัดการความรู้ที่ไม่อาจระบุได้อย่างเจาะจงว่าปฏิบัติการกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การ เป็นการขยายขอบเขตกิจกรรมที่มีอยู่เดิมหรือเป็นการพัฒนาตามภาวะปกติของธุรกิจและไม่ได้มุ่งเน้นในการนำทรัพย์สินทางความรู้มาใช้

วัฏจักรแห่งวิวัฒนาการความรู้ของสถาบันพิจารณาได้ 5 ขั้นตอน คือ

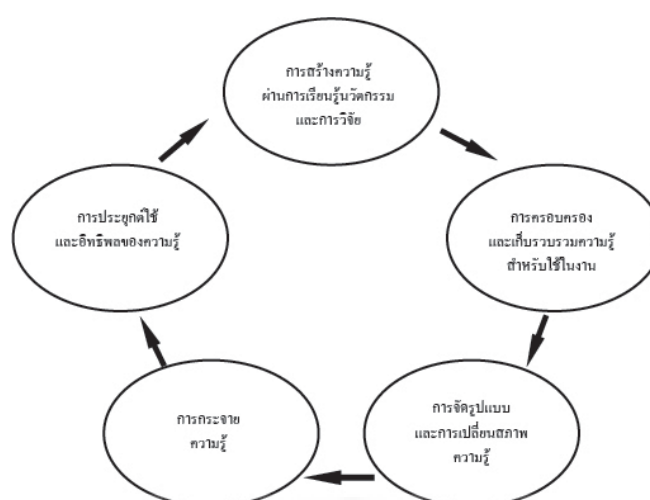
1 การพัฒนาความรู้ผ่านการเรียนรู้ นวัตกรรม การสร้างสรรค์ และการนำเข้ามาจากภายนอก

2 การครอบครองความรู้ รวบรวมและเก็บรักษาความรู้สำหรับใช้งาน

3 กลั่นกรองความรู้ จัดรูปแบบ ปรับรูปแบบหรือรวบรวมบทความความรู้ให้พร้อมใช้ประโยชน์

4 จัดระเบียบและกระจายความรู้ไปที่หน่วยปฏิบัติการ (PoAs: Points-of-Action) ผ่านการศึกษา การฝึกอบรม ระบบฐานความรู้อัตโนมัติ (Automated Knowledge-Based Systems) เครือข่ายอัจฉริยะปรับปรุงเทคโนโลยีและกระบวนการ

5 การยืมความรู้ การประยุกต์ใช้ กลายมาเป็นพื้นฐานการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม



ภาพประกอบ 6 วัฏจักรแห่งวิวัฒนาการความรู้ของสถาบัน

ที่มา: คาร์ล เอ็ม. วิกก์ (Karl M. Wing). (2015). *Comprehensive Knowledge Management*. Online.

1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการ และนักวิจัยได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

วีรฐ มาชะศิรินันท์ (2542: 77 -78) ให้ความหมายว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการบริหารรูปแบบใหม่ที่เน้นการพัฒนาระบบงาน (Business Process) ควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ (Learning Process) โดยทุกกระบวนการจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นผลมาจากการขยาย และการประสานความรอบรู้

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2546: 12) อธิบายว่า การจัดการความรู้ หมายถึง ระบบหรือกระบวนการในการสรรหาความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมสำหรับบุคคลที่เหมาะสมในองค์การภายในเวลาที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดการแบ่งปันความรู้ เพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานและเพื่อการพัฒนาองค์กร

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547: 32-33) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างความรู้ หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและการถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ ที่มีอยู่จะ

แพร่กระจาย และไหลเวียนทั่วองค์กรอย่างสมดุลเป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์การ

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547: 63) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่า หมายถึง ความรู้ที่เกิดจากการประมวลสังเคราะห์ และจำแนกแยกแยะสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศเหล่านั้นจนกลายเป็นความรู้ที่ครอบคลุมทั้ง ส่วนของความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ที่ซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงานและที่ฝังตัวอยู่ในองค์การกับความรู้ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่ปรากฏในเอกสารบันทึก หรือรายงานต่าง ๆ ขององค์การการจัดการความรู้ ทั้งสองประเภทนี้ให้เป็นระเบียบ เพื่อให้คนที่ต้องการเข้าถึงง่าย และดึงออกมาใช้งานได้โดยสะดวก การจัดการความรู้จะเกิดขึ้นในระดับทีมงาน หรือระดับกลุ่มในองค์กร ที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคน เพราะการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างทีม ซึ่งอาจเป็นการปฏิสัมพันธ์บนเครือข่าย Cyber Space หรืออาจผ่านการพบปะพูดคุยกันต่อหน้าต่อตาก็ได้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548: 47) ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

วิจารณ์ พานิช (2548: 3-4) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การที่สามารถดึงเอาความรู้ไปใช้ โดยการนำความรู้ที่มีอยู่เดิมไปสร้างให้มีคุณค่าและเพิ่มพูนมากขึ้น และการจัดการความรู้ต้องหมุนเป็นพลวัตรอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะสามารถนำเอาความรู้ที่เหมาะสมที่สุดไปใช้ประโยชน์ ในเวลาที่เหมาะสมได้

สถาบันพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา (2548: 2) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่า หมายถึง การรวบรวมความรู้ที่เน้นการปฏิบัติ (Tacit Knowledge) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์การทำงาน จากทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งปฏิบัติงานในเรื่องเดียวกัน หรือทีมงานที่ทำงานร่วมกัน แล้วมีการจัดการให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติ เมื่อรวบรวมแล้วมีการนำความรู้ที่ได้มา สังเคราะห์ จำแนก หรือจัดระบบใหม่ เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ที่มีการเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่การเผยแพร่ความรู้โดยวิธีเผยแพร่ด้วยสื่อทั้งสองประเภท คือ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดการต่อยอดความรู้ หรือสร้างประโยชน์จากความรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป

วรภัทร์ ภูเจริญ (2548: 137) ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้ เป็นเทคนิค หรือหัวใจสำคัญในการขุดค้น คัด ดึง ลาก ยั่ว ฯลฯ ความรู้ต่าง ๆ ออกมาแล้วบริหารจัดการรักษาไว้อย่าให้หาย โดยนำไปถ่ายทอด ซึ่งเปรียบเสมือนว่าการจัดการความรู้เป็นตัวจัดเก็บห้องสมุด และแหล่งในการเรียนรู้แบบยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ (Child Centered Education)

ภราดร จินดาวงศ์ (2549: 5-6) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อนในการที่จะนำความรู้ที่มีอยู่มาสร้างขยายผล แบ่งปัน จัดเก็บและใช้ให้เกิดประโยชน์ อาจได้มาโดยการศึกษา ประสบการณ์ ทักษะ การอบรม การดูงานหรืออื่นๆ โดยความรู้ อาจเกิดจากการค้นหาค้นคว้า ค้นพบ ได้เห็น ได้ฟัง ของแต่ละคน เมื่อเวลาผ่านไปความรู้จะเกิด

การสะสมเพิ่มพูนมากขึ้นความรู้ หากไม่ใช้หรือปล่อยให้ผ่านไปโดยไม่มีการทบทวนหรือประยุกต์ ก็จะทำให้เกิดการลืมหรืออาจสูญหาย การมีความรู้แล้วไม่เผยแพร่ หรือปกปิด ซ่อนเร้นไว้ อาจเป็นประโยชน์ในชั่วเวลาสั้น แต่จะเป็นผลเสียในระยะยาว ทั้งกับตัวองค์กรหรือประเทศชาติ คือ พลังที่มีอยู่ในตัวของทุกคนที่ไม่สามารถถ่ายทอด ผ่านพันธกรรมได้ เป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Asset) ที่มีมูลค่าสูงและมักเป็นคุณค่า ความรู้ที่ตรงกับการนำไปประยุกต์ใช้งานหรือใช้ประโยชน์ในเวลาและโอกาสจังหวะที่เหมาะสม การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อน ในการที่จะนำความรู้ที่มีอยู่มาสร้างขยายผล แบ่งปัน จัดเก็บ และใช้ให้เกิดประโยชน์ อาจมีโอกาสดำเนินได้โดยบังเอิญ โดยไม่มีขั้นตอนหรือการวางแผนที่เป็นระบบ

กิริติ ยศยิ่งยง (2550: 44) การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการจัดการอย่างเป็นระบบรูปแบบใหม่ ที่เน้นการพัฒนากระบวนการงาน (Business Process) ควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ (Learning Process) ผ่านกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ และจัดระเบียบความรู้ เพื่อสรรหา คัดเลือก จัดการ เผยแพร่สารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสมและเอื้ออำนวยให้เกิดการแบ่งปัน ความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งขององค์กร เพื่อปรับปรุงและ/หรือเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน และ/หรือให้ได้มุมมองในการองค์กรมากขึ้น

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550: 89) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ได้ว่า การจัดการความรู้ การสร้าง การแสวงหา การค้นคว้ารวบรวม การจำแนกประเภทหรือหมวดหมู่ การจัดระบบ การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ทุกประเภท จากทุกแหล่งโดยอาศัยเครื่องมือสำคัญคือคนและเทคโนโลยีด้วยกลยุทธ์และกระบวนการต่างๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หรือองค์กรในการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและองค์กรโดยรวม

ประมวล ศรีขวัญใจ (2550: 21) ได้ให้ความหมายการจัดการความรู้ไว้ว่า หมายถึง การนำเอาความรู้ที่มีอยู่ภายในและภายนอกองค์กรทั้งจากตัวบุคคลและกระบวนการการทำงานมา จัดการวิเคราะห์จัดระเบียบ แยกประเภท พร้อมทั้งนำความรู้มาเชื่อมโยงแบ่งปัน ถ่ายทอดและสามารถนำ ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ นำ ความรู้มาใช้พัฒนาความสามารถของตนเองและองค์กร

บุญดี บุญญากิจ และณัชนน พรภาญจนันท์ (2550: 6) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ได้ว่า หมายถึง กระบวนการนำความรู้ที่มีอยู่หรือได้เรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น

สมชาย เทพแสง (2552: 31-32) กล่าวถึงภูมิหลังของการบริหารจัดการความรู้โดยอ้างถึงปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) และพอล สตราสส์แมน (Paul Strassmann) นักวิชาการระดับต้นๆ กล่าวถึงการบริหารจัดการความรู้ โดยเน้นความเจริญเติบโตและความสำคัญของความรู้ ถือว่าเป็นปัจจัยและทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร และยังกล่าวถึงบุคลากรแห่งความรู้ (The knowledge Worker) ปีเตอร์ เซนจิ (Peter Senge) องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และด้านวัฒนธรรมของการจัดการเรียนรู้ คริส อาร์ริส (Chris Argyris) คริสโตเฟอร์ บาร์ทเลทท์ (Christopher

Bartlett) และโดโรธี เลียวนาร์ด บาร์ตัน (Dorothy Leonard-Barton) ได้ทำการวิจัยและทดสอบด้านการบริหารจัดการความรู้ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับบริษัท Chaparral Steel ในปี ค.ศ. 1970 ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นถึงวิธีการสร้างรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ อย่างมีประสิทธิภาพ อีเวอร์เรทท์ โรเจอร์ (Everett Rogers) และ โทมัส อัลเลน (Thomas Allen) วิจัยการถ่ายโอนเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการความรู้ผลการวิจัยช่วยให้เข้าใจถึงวิธีการของความรู้ในการสร้างผลผลิต การใช้จ่ายและความยุ่งยากในการทำงานภายในองค์กร ต่อมากลางปี ค.ศ.1980 การบริหารจัดการความรู้เริ่มมีความสำคัญเพิ่มขึ้นและใช้กันแพร่หลายอย่างมากโดยนำมาใช้ในทางเศรษฐศาสตร์ศาสตร์และมีการประเมินผลและจัดทำเป็นแผนเชิงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดคุณภาพ การบริหารจัดการความรู้เริ่มมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาผลผลิตการบริการ และนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการโดยนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างดีในปี ค.ศ.1980 มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการความรู้ ปี ค.ศ. 1989 เริ่มที่นักวิชาการนำไปเขียนในบทความวารสาร ปี ค.ศ.1990 เริ่มแพร่หลายในอินเทอร์เน็ต ปี ค.ศ.1994 มีการประชุมสัมมนา KM ในสหรัฐอเมริกา และยุโรปและจัดเป็นโครงการสำคัญในการพัฒนาประเทศและองค์กรในระดับต่างๆ

วลีรัตน์ ตันทุลเศรษฐ์ (2552: 11) ให้ความหมายการจัดการความรู้ไว้ว่า หมายถึง การสร้างการรวบรวม การจัดระบบองค์ความรู้ เพื่อยกระดับความรู้ของบุคลากรและองค์กร โดยผ่านการทำกิจกรรมและเครื่องมือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้นไปด้วย

เจษฎา นกน้อย (2552: 4) ได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรม และการจัดเก็บ ความรู้ที่เหมาะสม เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดการแบ่งปัน และถ่ายโอนความรู้เพื่อให้เกิดการแพร่ กระจายและไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กรโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

จิตุพร ปูเรือน (2554: 7) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง เป็นกระบวนการที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้โดยมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อที่จะนำความรู้ที่มีอยู่มาสร้างขยายผลแบ่งปันจัดเก็บ และใช้ให้เกิดประโยชน์โดยมีกระบวนการในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อการจัดการแหล่งความรู้ในองค์กรอย่างมีแบบแผน เพิ่มคุณค่ากับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้รวบรวมความรู้ จัดเก็บความรู้และถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับความรู้โดยอาศัยความสามารถของบุคคลและองค์กรรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารต่าง ๆ ในการดำเนินการจัดการ ความรู้เพื่อให้ความรู้อยู่กับองค์กรและนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

พรพิมล ھرรชาภิรมย์โชค (2554: 5-6) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่มุ่งให้บุคลากรสามารถ กำหนดความรู้ แสวงหาความรู้ สร้างความรู้ จัดเก็บความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร การนำความรู้ไปใช้ และการติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพจนทำให้เกิดการเรียนรู้ในระดับบุคคล กลุ่ม และทั่วทั้งองค์กร

สินีนาฏ โพธิญาณาน (2554: 42) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่เป็นความรู้ที่ได้จากทักษะ ประสบการณ์ พรสวรรค์หรือ สัญชาตญาณและของแต่ละบุคคลประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้

กัตติกา ศรีมหาโร (2555: 17) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ คือ การเรียนรู้รูปแบบใหม่ การประมวลสังเคราะห์สารสนเทศ และใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การหรือนำความรู้ภายนอกองค์การมาพัฒนาสร้าง เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายของการทำงาน การพัฒนาคนและพัฒนาองค์การ

ไทวานา (Tiwana. 2001: 5) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ และดำรงไว้ซึ่งการได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการสื่อสารและการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอันนำไปสู่ความเจริญที่เป็นคุณค่าสูงสุดของธุรกิจ

ซอลลิส และโจนส์ (Sallis; & Jones. 2002: 32) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็น กระบวนการของการใช้ความรู้ที่เหมาะสมและเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การเก็บรวบรวมความรู้ การสร้างความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างครูกับนักเรียน ระหว่างทีมงาน และการนำความรู้ไปใช้ เพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งทางวิชาการในฐานะผู้นำความรู้ในสังคม ภายใต้การสนับสนุนของผู้บริหารสถานศึกษาและปัจจัยสนับสนุนอื่นที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา

สกายเมอร์ (Skyrme. 2003: 35) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการสร้าง การรวบรวม การจัดระบบ การเผยแพร่และการใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์โดยเน้นการดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนออกมาเป็นความรู้ขององค์กร โดยผ่านการแลกเปลี่ยนแบ่งปันและการใช้ความรู้ของคนในองค์กร

ทาเคอุชิ และโนนากะ (Takeuchi; & Nonaka. 2004: 4) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง เผยแพร่ความรู้ทั่วทั้งองค์กร และนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์บริการ เทคโนโลยีและระบบใหม่ๆ

เบอร์เทลส์ (Bertels. 2015: online) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องภายใต้รากฐานความรู้ขององค์กร นั่นก็คือ การสร้างสรรค์เพื่อสนับสนุนโครงสร้างองค์กรความสะดวกของสมาชิกในองค์กรโดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นเครื่องมือร่วมกับการทำงานเป็นทีมและกระจายความรู้ เช่น กรุปแวร์ (Groupware)

โรสเซต (Rossett. 2015: online) ได้สรุปคำว่า การจัดการความรู้ เป็นการบริการความรู้ที่เหมาะสมถูกต้องกับบุคคลและเวลา

เฮนรีและเฮดเกเพท (Henrie; & Hedgepeth. 2015: Online) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นระบบบริหารจัดการทรัพยากรสินความรู้ขององค์กรทั้งที่เป็นความรู้โดยนัยและความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ระบบการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกความรู้ การตรวจสอบความรู้ การจัดเก็บความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว การเตรียมการกรองความรู้ และการเตรียมการเข้าถึงความรู้ให้กับผู้ใช้ ทั้งนี้โดยมีหลักการที่สำคัญคือ ทำให้ความรู้ถูกใช้ ถูกปรับเปลี่ยนและถูกยกระดับให้สูงขึ้น

เวิลด์แบงก์ (World Bank. 2015: Online) ได้กล่าวไว้ว่า ถึงการบูรณาการความรู้ในองค์กร โดยการรวบรวมความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ เกิดความรู้ใหม่ ส่งผลให้คนในองค์กรนำความรู้ใหม่ไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

คูซซา (Kucza. 2015: Online) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้กล่าวโดยทั่วไปจะรวมถึงการระบุสภาพปัจจุบัน การกำหนดความต้องการ และการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่จะส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุถึงความต้องการ

สรุปได้ว่าการจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ความสำคัญของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้คือการนำเอาความรู้ที่มีมาพัฒนาองค์กรเพื่อกำหนดทิศทางในการเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการดำเนินงานในองค์กรและให้มีการแลกเปลี่ยน การแบ่งปันความรู้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้ใหม่ เพื่อที่จะนำความรู้ใช้ในการทำงาน และก่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในองค์กร

กานต์สุตา มาชะศิริานนท์ (2546: 41) เสนอว่า องค์กรที่ให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร
2. ก่อให้เกิดการแบ่งปันกระบวนการและการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในองค์กร

3. ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้รับบริการ
4. สร้างความได้เปรียบทางการตลาดและการแข่งขัน
5. สนับสนุนการประดิษฐ์คิดค้นและการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ
6. สนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกับผู้อื่น
7. สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้ภายในองค์กร
8. ช่วยดึงดูดและรักษาต้นทุนมนุษย์หรือทรัพยากรบุคคลขององค์กร
9. สนับสนุนภาวะผู้นำและก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ถูกต้อง
10. ก่อให้เกิดต้นทุนทางโครงสร้างและการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่
11. ทำให้เกิดความเป็นไปได้ของ e-Government

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547: 40-41) ได้ระบุถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ เป็นการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆและเป็นการปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2548: 2-3) ได้ระบุถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ว่าเป็นสินทรัพย์ทางปัญญาที่มีค่าอย่างยิ่ง เกิดมาจากประสบการณ์ในการทำงาน จากค่านิยมทัศนคติที่ได้มาจากการปฏิบัติงานในองค์กร หรืออาจจะเกิดมาจากการมีพรสวรรค์ และเมื่อนำมาผ่านกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ไปยกระดับความรู้และนำไปใช้ในการทำงานใหม่ ก็จะทำให้เกิดประโยชน์มากมาย และสามารถพัฒนาไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ได้ในที่สุด

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549: 343) ระบุว่าองค์กรที่มีการจัดการความรู้ที่ดี จะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์ ในการเก็บรักษาความรู้ให้ควบคู่กับองค์กรตลอดไป ลดระยะเวลาการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการหรือการเรียนรู้งานใหม่ เป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับทุกส่วนขององค์กร เสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และให้มีการเรียนรู้ แสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพเพิ่มขึ้น สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และองค์กรมีความพร้อมในการปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจเพื่อความอยู่รอด และได้เปรียบทางการแข่งขัน

วิลาวลย์ มาคุ้ม (2549: 140) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ไว้ว่าการจัดการความรู้ที่ดีจะทำให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จในการบริหารและการจัดการศึกษามีผลผลิตและบริการที่ได้รับการยอมรับมากขึ้น และในฐานะที่สถานศึกษาเป็นองค์กรประเภทบริการทางการศึกษาในการสร้างคนให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เพียงพอ เหมาะสมกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและวิทยาการต่างๆ มีความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกมีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างชาญฉลาด จะทำให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จในการสร้างสรรค์คุณภาพการ

จัดการเรียนการสอนได้อย่างเป็นผลดี และยังช่วยในการเตรียมตัวและพัฒนาผู้เรียนไปสู่ยุคข่าวสาร และสังคมแห่งการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย สถานศึกษาจึงต้องมี “ครู” ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการเรียนการสอนประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มพูนความสามารถของครูได้อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างผลงานที่ปรารถนาและยังช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมการคิดอย่างเป็นระบบของครูได้อีกด้วย ครูจึงต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความสามารถในการรับรู้ข่าวสาร การจัดการความรู้ การสร้างสรรค์องค์ความรู้ ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ๆ และต้องเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอน จากการเป็นผู้ให้ความรู้แก่ผู้เรียน มาเป็นการให้ความรู้ด้วยวิธีให้ผู้เรียนรู้จักคิดรู้จักสร้างองค์ความรู้และรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้ให้เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะช่วยให้ครูมีความพร้อมในการเข้าสู่ยุคข่าวสารในปัจจุบันได้อย่างแท้จริง

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550: 89-92) กล่าวถึง ความสำคัญของการจัดการความรู้ไว้ 9 ประการคือ

1. การจัดการความรู้เป็นกลไกสำคัญแห่งความมั่งคั่ง ทางเศรษฐกิจ การบูรณาการความรู้เป็นกลไกแห่งความมั่งคั่ง ทางเศรษฐกิจ ความรู้ได้เข้ามาแทนที่เงินทุน อำนาจเงินตรา ทรัพยากรธรรมชาติ และแรงงานอย่างรวดเร็วในฐานะที่เป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุด
2. การจัดการความรู้ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการในเชิงรุก การฝึกฝนวิธีการจัดการแบบใหม่ๆ การเกิดใหม่ของเทคโนโลยีหรือพัฒนาการด้านการเมืองและเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกล การจัดการความรู้ทำให้มีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในเชิงรุก เป็นการก้าวออกมาจากเส้นทางของโครงการและผลิตภัณฑ์ที่ทำให้กิจการตกต่ำลงไป และเข้าสู่โอกาสเติบโตอย่างเต็มศักยภาพในขณะที่ทิศทางการตลาดเปลี่ยนไปดังกล่าว
3. การจัดการความรู้ทำให้ผู้ใช้ (บุคคลและองค์กร) เป็นผู้นำทางการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่าเหมาะสมกว่า ทันเวลากว่า เพื่อมิให้การเปลี่ยนแปลงเป็นผู้นำทางบุคคลและองค์กร การจัดการความรู้เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญอันดับแรก
4. การจัดการความรู้ช่วยในการรวมกิจการต่างองค์กรทำงานร่วมมือและได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกัน
5. การจัดการความรู้ช่วยให้งาน หรือกิจกรรมที่มีกระบวนการที่น่าเบื่อ เสียเวลาและยุ่งยาก ทำให้มีชีวิตชีวา ประหยัดเวลา และสะดวกขึ้น การสร้างเครือข่าย การถ่ายโอนความรู้ด้วยกระบวนการ การจัดการความรู้ล้วนทำให้การพัฒนาและการขยายงานเพื่อรักษาระดับความก้าวหน้าของกิจการองค์กรในกลุ่มผู้แข่งขัน ผู้ผลิต หุ้นส่วนและหน่วยงานภายในองค์กรแพร่กระจายไปอย่างทั่วถึง
6. ความรู้ในตัวคนเคลื่อนที่ได้ พกพาสะดวก ผู้เป็นเจ้าของอยู่ที่ใดความรู้ก็ติดตัวไปอยู่ที่นั่น ความรู้เป็นสิ่งที่มิคุณค่าและมีมูลค่ามากที่สุด ทักษะต่างๆ และความสามารถในกิจการต่างฝั่งและแฝงอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกขององค์กร เป็น Tacit Knowledge เฉพาะตัว สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้โดยการประยุกต์ใช้ บูรณาการและความร่วมมือซึ่งกันและกัน แม้ว่าการจัดการ

ความรู้จะไม่สามารถแยกความรู้ออกมาจากกระบวนการเหล่านี้ได้ แต่มันก็สามารถประยุกต์ใช้เพื่อ การนำไปปรับใช้ในสภาพแวดล้อมกิจการต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย

7. การจัดการความรู้ทำให้มีโอกาสด้านการเรียนรู้ที่ผ่านมาเป็นประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน ที่ดีกว่า ในยุคสมัยที่การบริการต่างๆ เป็นไปอย่างฉับไว ตลอด 24 ชั่วโมง ในโลกของ Internet องค์กรต้องมีการปรับตัวในการดำเนินงานให้มีสารสนเทศที่ทันเวลา ถูกต้องแม่นยำ มีสารประโยชน์ และเหนือสิ่งอื่นใดคือต้องสนองความต้องการขององค์กร พร้อมอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ขององค์กร การนำความรู้เดิมมาปรับใช้ใหม่ หรือนำมาใช้ซ้ำในลักษณะที่เป็นบทเรียนที่เรียนรู้ และ แบบปฏิบัติที่ดีที่สุดเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น

8. คนคือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ไม่ใช่เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการความรู้ต้องการวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการซึ่งระบบสารสนเทศ ไม่เอื้อต่อลักษณะเช่นนี้ การใช้ศักยภาพของคนในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9. ข้อมูล สารสนเทศ ซึ่งเป็นวัตถุดิบในการสร้างความรู้รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในตัวคนนั้นวัน จะเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ ถ้าขาดการจัดการความรู้ที่เหมาะสม จะทำให้บุคคลและองค์กรขาดและ พลาดโอกาสในการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่และเกิดขึ้นตลอดเวลาเหล่านั้นอย่างน่าเสียดายอย่างยิ่ง ณพศิษฐ์ จักรพิทักษ์ (2552: 20) ได้ให้ความสำคัญการจัดการความรู้ว่า เป็นการช่วยในการพัฒนา ต่อยอดทักษะในการแก้ปัญหาขององค์กรโดยการรวบรวมประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญทั้งวิธีการ ทำงาน กฎเกณฑ์การทำงาน วิธีการใช้เอกสารสำคัญประกอบการทำงาน (Repository) แหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อ้างอิงในการทำงานทั้งที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรหรือ บนอินเทอร์เน็ตภายนอกองค์กร รายชื่อผู้เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญ (Contacts) รวมทั้งสารสนเทศที่ ใช้ในการทำงาน (Working Information) ที่มีประโยชน์ในการเรียนรู้ทำงาน แก้ปัญหาและตัดสินใจ ดังนั้นการจัดการความรู้ทำให้องค์กรเพิ่มความสามารถในการแก้ไขปัญหาในงานสำคัญๆ ขององค์กรที่ต้องการความรู้ความสามารถและประสบการณ์พิเศษ

การจัดการความรู้ช่วยลดเวลาในการเรียนรู้ทำงาน แก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจโดยเป็นแหล่ง รวบรวมความรู้ ประสบการณ์ทำให้ชุมชนนักปฏิบัติช่วยเหลือกันทำงานโดยใช้สารสนเทศ และความรู้ร่วมกันหรือกระจายสารสนเทศและความรู้ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการเรียนรู้ใช้เวลาและ ทรัพยากรในการปฏิบัติงานลดลง มีประสบการณ์และทราบว่าจำเป็นต้องใช้สารสนเทศประกอบการ ทำงานให้เกิดประสิทธิผลเป็นการพัฒนาต่อยอดเพิ่มเติมหรือปรับปรุงรายละเอียดจาก ประสบการณ์เดิม และไม่ต้องคิดวิธีใหม่ในการทำงานทุกครั้ง

นอกจากนั้นการนำ (Conduct) ให้ชุมชนนักปฏิบัติพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ใน การจัดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งด้านธุรกิจเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีหรือ สิ่งแวดล้อมเป็นการลดความเสี่ยงขององค์กรในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เนื่องจากคนเหล่านี้มี ประสบการณ์และความรู้จริง ในงานของตน สามารถช่วยองค์กรจัดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

จัดพร ปูเรื้อน (2554: 8) ได้ให้ความสำคัญการจัดการความรู้ว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่เกิดมาจากประสบการณ์ในการทำงานจากค่านิยม ทักษะที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน ภายในองค์กรและการ เข้าร่วมอบรม สัมมนาพร้อมกับหน่วยงานภายนอก หรืออาจจะเกิดมาจากการมีพรสวรรค์และเมื่อนำความรู้ไปใช้ในการทำงานใหม่ก็จะทำให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ถ้าองค์กรได้มีการจัดการความรู้เช่นนี้ได้ก็ทำให้องค์กรนั้น สามารถพัฒนาไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ได้

สินีนาฏ โพธิ์จินญาโน (2554: 48) ได้ให้ความสำคัญของการจัดการความรู้คือการเปลี่ยนแปลงเทคนิควิธีการในการบริหารงาน เพื่อป้องกันความรู้สูญหาย ทำให้องค์กรสามารถรักษาองค์ความรู้ที่มีอยู่ไม่ให้สูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์และสังคม ความรู้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วทำให้สามารถแก้ไขปัญหา การจัดการความรู้ยังช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน สร้างชุมชนการเรียนรู้ร่วมกัน ร่วมคิดร่วมทำเป็นการเพิ่มบรรยากาศที่ดีในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของตน ของทีมและขององค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการความรู้ คือ เป็นวิธีการหรือเทคนิคในการปรับเปลี่ยนการบริหารงาน เพื่อสำหรับรักษามาตรฐานในการรักษาความรู้ที่มีอยู่ให้ยั่งยืนและสามารถนำมาปรับใช้ให้หรือประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพการณ์ทางสังคมตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และที่สำคัญความรู้เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการเพิ่มความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาในองค์กรความสามารถในการมีส่วนร่วมที่ดีในองค์กร ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.3 กระบวนการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) หรือเรียกย่อว่า KM เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ ถ่ายโอน ความรู้ที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลาและทันเหตุการณ์จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของคนในองค์กรมีคุณภาพ ที่ผ่านมามีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาวิธีการในการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรที่เหมาะสมกับระบบบริหารและวัฒนธรรมองค์กร สามารถนำความรู้ในองค์กรมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่จะพัฒนาไปเป็นองค์กรอย่างแท้จริงในอนาคต ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายของกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรต่างๆไว้ดังนี้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547: 54) ได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้ ออกเป็น ขั้นตอนดังนี้

1. การค้นหาความรู้ หรือการกำหนดความรู้ (Knowledge Identification)
2. การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

6. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

7. การเรียนรู้ (Learning)

ทั้ง 7 ขั้นตอนนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ที่มีอยู่เดิมภายในองค์กร และความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548: 66-68) ได้เสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้เชิงกระบวนการ ประกอบด้วย 8 ประการ ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายความรู้ (Knowledge Goal) การวางเป้าหมายด้านการสร้างฐานข้อมูลและความรู้ในงานด้านการจัดการความรู้ ได้แก่ การวางเป้าหมายในด้านความรู้ในเชิงนโยบาย ซึ่งเป็นการกำหนดศักยภาพหลัก ๆ ขององค์กร และเป็นตัวกำหนดข้อมูลด้านความต้องการและความรู้ขององค์กรในอนาคต การวางแผนในด้านการขยายฐานข้อมูล และองค์ความรู้ขององค์กรในเชิงการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานจริง

2. การระบุองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิม (Knowledge Identification) ก่อนการทำงานองค์กรควรทราบอย่างชัดเจน ว่าองค์กรมีข้อมูล มีความรู้ ความชำนาญอะไรบ้าง

3. การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition) คือกระบวนการหรือวิธีการให้ได้มาซึ่งความรู้เมื่อองค์กรประเมินตนเองว่ายังไม่รู้เรื่องอะไร องค์กรก็ต้องจัดหาเพิ่มศักยภาพองค์กร เช่น การซื้อความรู้ การขอเช่าความรู้ การจัดตั้งแผนการจัดการความรู้ การจัดตั้งทีมสร้างความรู้การปรับตัวขององค์กร การสร้างเครือข่ายความรู้

4. การพัฒนาความรู้แก่องค์การ (Knowledge Development) การพัฒนาความรู้ ที่มุ่งที่จะพัฒนาความรู้ทั้งภายในและภายนอก โดยจัดหาความรู้เข้ามาสู่องค์กรเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับพนักงานทั้งรายบุคคลและสำหรับพนักงานทั่วทั้งองค์กร

5. การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Transfer and Distribution) การทำให้ข้อมูลและความเข้าถึงพนักงานทุกคนได้ง่ายการเผยแพร่ข้อมูลและความรู้ผ่านเทคโนโลยีที่เป็นสื่อประสมที่มีประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร การติดตั้งอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตทำให้การกระจายข่าวสาร ข้อมูลได้มีโอกาสไปถึงพนักงานอย่างเป็นทางการและทั่วถึง

6. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Preservation) เมื่อองค์กรได้รับข้อมูลความรู้ และมีการจัดการเผยแพร่ไปยังพนักงานแล้ว สิ่งที่ต้องกระทำต่อไปคือ จะต้องมียระบบการจัดเก็บที่ดี มีเครื่องมือสำคัญ

7. การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Usage) หมายถึง ความรู้ที่ได้ถูกนำไปใช้ในกระบวนการผลิต สิ่งนี้เป็นหัวใจหรือเป้าประสงค์หลักในการจัดการความรู้ การระบุองค์ความรู้ที่สำคัญและการเผยแพร่ความรู้เหล่านั้นออกไปสู่พนักงาน ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าความรู้จะถูกใช้

8. การวัดผลและประเมินผลความรู้ขององค์กร (Knowledge Evaluation) การวัดผลประเมินผลการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่วัดได้ยากพอสมควร เพราะไม่สามารถตัดสินด้วยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง

สังเวียน ผักไหม (2550: 31) กล่าวว่ากระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วยกิจกรรมต่อไปนี้

1. การขุดค้นและรวบรวมความรู้คัดเลือกเอาเฉพาะความรู้ คัดเลือกเอาเฉพาะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ ทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร ถ้าไม่เหมาะสมก็ทำการปรับปรุง

2. การจัดหมวดหมู่ความรู้เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย
3. การจัดเก็บความรู้เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย
4. การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้
5. การจัดกิจกรรมและกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้
6. การวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อยกระดับความรู้
7. การสร้างความรู้ใหม่
8. การประยุกต์ใช้ความรู้
9. การเรียนรู้จากการใช้ความรู้

สังเวียน ผักไหม (2550: 32) แบ่งกระบวนการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนด (Define) สิ่งแรกที่เราต้องร่วมกันตั้งคำถามว่าอะไรคือความรู้ที่สำคัญและจำเป็นกับองค์กร ความรู้ที่ต้องการใช้ในการดำเนินกิจกรรมหรือการประกอบการ จะทำให้สามารถกำหนดความรู้ที่จำเป็นต้องจัดหา สร้างขึ้นมาใช้ในองค์กร ขั้นตอนนี้คือ การนำเอาความมุ่งมั่น (Purpose) วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goal) วัตถุประสงค์ (Object) นโยบาย (Policy) ขององค์กรเป็นตัวตั้ง ใช้ในการกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้

2. การสร้างความรู้ (Create) ทั้งนี้ เป็นการสร้างจากกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานภายในองค์กร และการนำความรู้ ข้อเสนอแนะ หรือข้อมูลจากภายนอกมาสังเคราะห์เป็นความรู้สำหรับใช้ในการทำงานที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร โดยเฉพาะการสร้างความรู้ด้วยการค้นคว้าวิจัยร่วมกันเรียนรู้ศึกษาวิจัย ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน

3. การเสาะหาและยึดกุมความรู้ (Capture) จากความเชื่อที่ว่าความรู้มีอยู่ทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกองค์กรในสังคม ในโลก องค์กรจะต้องพัฒนาขีดความสามารถในการเสาะแสวงหาและยึดกุมความรู้ที่กระจัดกระจายและแผ่อยู่ตามที่ต่างๆ มาใช้ประโยชน์และดำเนินการดังกล่าวอยู่อย่างสม่ำเสมอจนเกิดทักษะความชำนาญรวมทั้งพัฒนาวิธีการใหม่ๆ เพื่อการเสาะหาและยึดกุมความรู้จากประสบการณ์เดิม

4. การแลกเปลี่ยนความรู้ (Sharing) นี่คือขั้นตอนที่สำคัญที่สุด และเป็นขั้นตอนที่ทำยากที่สุด ในองค์กรบางประเภทที่สมาชิกองค์กรมีพฤติกรรมปกปิดความรู้เก็บงำไว้คนเดียว เพื่อเอาไว้ใช้แสดงความเหนือคนอื่น เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน กระบวนการจัดการความรู้จะต้องสร้างเงื่อนไขและกติกาที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้มีพฤติกรรมกักตุนความรู้

5. การใช้ความรู้ (Use) ถ้าไม่มีขั้นตอนของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ก็ไม่บังเกิดผลใดๆ เป็นการลงทุนที่สูญเปล่าการประยุกต์ใช้ความรู้ทำให้เกิดผลจากการใช้ความรู้นั้นทั้ง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ พัฒนาระบบการทำงานและพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในองค์กร

บดินทร์ วิจารณ์ (2550: 45 - 46) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ (1) Define การกำหนดชนิดทุนทางปัญญา หรือองค์ความรู้ที่ต้องการเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กรหรือการปฏิบัติงาน (2) Create การสร้างทุนทางปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วด้วยการส่งไปศึกษาเพิ่มเติม การสอนงานภายในองค์กร (3) Capture การเสาะหาและจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรเป็นระบบทั้งองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ (Explicit Knowledge) และในรูปแบบประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ให้เป็นทุนความรู้ขององค์กร (4) Share การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเผยแพร่กระจายถ่ายโอนความรู้ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนาการสอนงาน การพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน (5) Use การใช้ประโยชน์การนำไปประยุกต์ใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ เกิดขึ้น และเกิดเป็น ปัญญาปฏิบัติการขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรสูงขึ้น

เจษฎา นกน้อย (2552: 42) ได้อธิบายว่า กระบวนการจัดการความรู้ แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) องค์กรควรแสวงหาความรู้ที่มี ประโยชน์ และมีผลต่อการดำเนินงานจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การแสวงหาความรู้นั้น เป็นการปรับใช้ ความรู้ทั่วไป แต่การสร้างความรู้เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่โดยทุกคนสามารถสร้างความรู้ได้
3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) องค์กรต้องกำหนด สิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้และต้องพิจารณาถึงวิธีการในการเก็บรักษาและการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการองค์กรต้องเก็บรักษาความรู้ไว้ให้ดีที่สุด
4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) มีความจำเป็นสำหรับองค์กรเนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและ ถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร

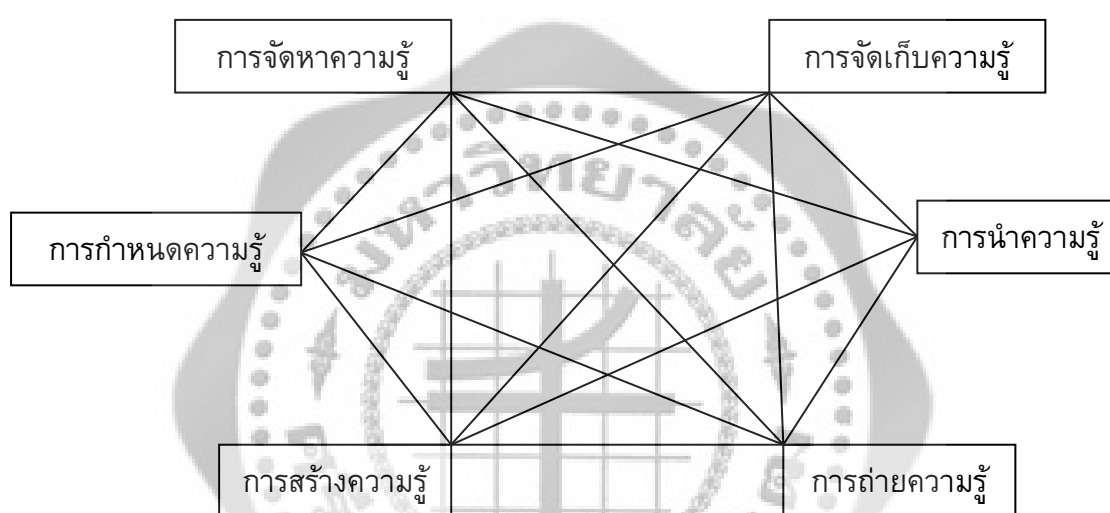
เดอร์มาเรส (Demarest,n.d.. 1997: 374 - 384) ได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็น ลำดับ ประกอบด้วย

1. การสร้างความรู้ (Knowledge Construction) การเก็บรวบรวมความรู้ (Knowledge Embodiment)
2. การเก็บรวบรวมความรู้ไปใช้ (Knowledge Embodiment)
3. การกระจายความรู้ไปใช้ (Knowledge Dissemination)
4. การนำความรู้ไปใช้ (Use)

พรอส์ (Probst,n.d.. 2000: 32) ได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็น

1. การกำหนดความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Identification)
2. การจัดหาความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Acquisition)
3. การสร้างพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge Development)
4. การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer)
5. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storing)
6. การนำความรู้มาใช้ (Knowledge Utilization) และกำหนดความสัมพันธ์ในรูปแบบ Mesh

ที่แต่ละกระบวนการมีความสัมพันธ์กัน



ภาพประกอบ 7 กระบวนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Probst, Raub และ Romhardt

ที่มา : พรอส์ ราล์ฟ และโรมฮาร์ดท์ (Probst, Raub; & Romhardt). (2000). *Managing Knowledge: Building Blocks for Success*. หน้า 42 – 45.

โนนาคา และทาคิวชิ (Nonaka; & Takeuchi. 2001: 139-182) เสนอว่า การจัดการความรู้ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ การกำหนด การสร้าง การแสวงหา หรือการยัดกุมความรู้ การกลั่นกรอง การแลกเปลี่ยน และการใช้ความรู้

มาราลิ (Marali. 2002: 41-46) เสนอว่า การจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน และมีลักษณะเป็นพลวัตรของการจัดการความรู้ คือ

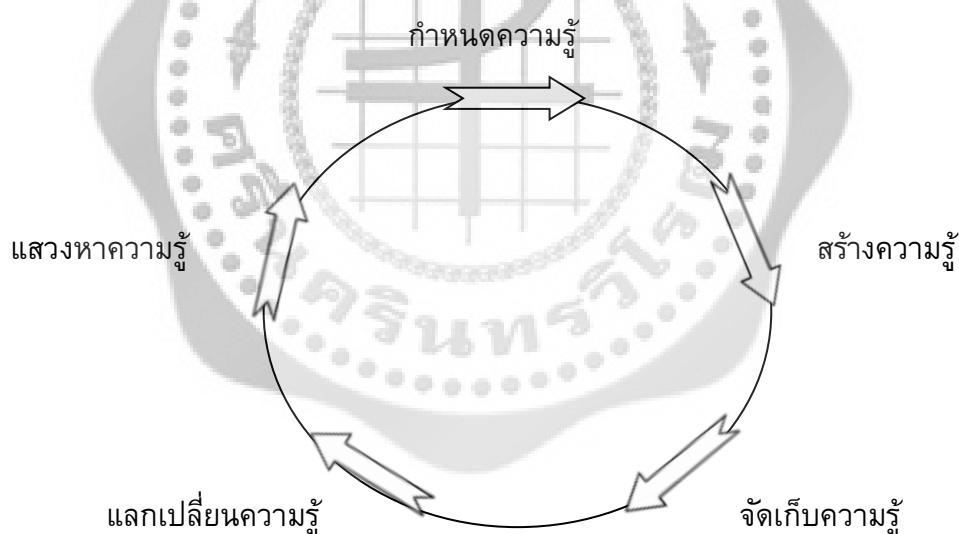
ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดความรู้ ระบุหรือกำหนดความรู้ที่องค์กรต้องการใช้เพื่อการพัฒนา โดยเป็นความรู้ที่ได้จากภายนอกองค์กรทั้งปัญหาและโอกาสที่จะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างความรู้ เพื่อให้ได้กลวิธีที่จะใช้ในการแก้ปัญหาและเพื่อการพัฒนา ความรู้ที่สร้างขึ้นนี้ควรเป็นความรู้ใหม่ที่องค์กรยังไม่มี เคยมี และอาจได้มาจากความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ออกมาให้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 การจัดเก็บความรู้ เป็นการนำความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ที่ได้จาก ขั้นตอนที่ 2 มาจัดเก็บในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้ การเก็บความรู้ในขั้นตอนนี้จะทำให้ ได้ความรู้ประเภทความรู้เด่นชัด (Explicit Knowledge) ออกมา

ขั้นตอนที่ 4 การแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ให้บุคลากรในองค์กร ได้นำไปใช้เพื่อการแก้ปัญหา หรือเพื่อพัฒนา การแลกเปลี่ยนความรู้จะช่วยให้องค์กรได้ความรู้ ใหม่เพิ่มขึ้นมาอีก

ขั้นตอนที่ 5 การแสวงหาความรู้ใหม่ ความรู้ที่องค์กรมีอยู่เมื่อนานไปอาจจะเก่าและใช้ ประโยชน์ไม่ได้ อาจไม่ทันสมัยหรือบริบทของการเปลี่ยนแปลงไปไม่เหมาะสมกับความรู้ที่องค์กรมี อยู่เดิม การแสวงหาความรู้ใหม่ อาจเริ่มจากความรู้ที่ฝังลึกในคนที่อยู่ในองค์กรกระบวนการจัดการ ความรู้ 5 ขั้นตอนมีลักษณะเป็นพลวัตต้องมีการดำเนินการอยู่เสมอ เพราะความรู้เกิดขึ้นใหม่ทุก เวลา เนื่องจากการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเวทีโลกมีสูง ดังรูป



ภาพประกอบ 8 แสดงพลวัตของการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Marali

ที่มา: มาราลิ (Marali). (2002). *Building and Developing Capabilities: A Cognitive Congruence Framework.* In *Knowledge Management and Organizational Competence*. หน้า 45.

กล่าวโดยสรุปกระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่องค์กรเห็นความสำคัญกับบุคลากรที่มีอยู่ เนื่องจากเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ อีกทั้งคุณค่าการจัดการความรู้ ยังมีแนวคิดที่ที่เป็นหัวใจและมีความสำคัญของการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรได้จัดการความรู้ที่เหมาะสม ในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สำคัญยิ่ง และมีผลในเชิงป้อนกลับต่อกระบวนการจัดการความรู้ทุกๆ ขั้นตอน

2. ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.1 ระเบียบข้อบังคับ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2558: ออนไลน์)

องค์กรย่อยภายในมหาวิทยาลัย แบ่งได้หลายลักษณะที่สำคัญ คือ 1) องค์กรกำหนดนโยบายและควบคุม (Governing Organization) ได้แก่ สภามหาวิทยาลัย 2) องค์กรหลัก (Setting Organization) ซึ่งเป็นองค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย (ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1.องค์กรซึ่งมีภารกิจหลักในการสร้างความรู้และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ซึ่งหมายรวมถึงการผลิตบัณฑิต เช่น คณะ สถาบัน วิทยาลัย และ 2. องค์กรซึ่งมีภารกิจหลักในการสนับสนุนการศึกษา เช่น สำนักอธิการบดี สำนักห้องสมุด สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักงานคณบดี เป็นต้น) 3) องค์กรกิจกรรม (Activity Organization) เป็นองค์กรที่รวมของบุคลากรของมหาวิทยาลัย อันได้แก่ บุคลากรอื่น ๆ และนิสิต ซึ่งมีความสนใจร่วมกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันตามวัตถุประสงค์เฉพาะ อันหมายรวมถึงการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยกย่องเชิดชูผู้ทำประโยชน์ทางวิชาการหรือทำประโยชน์ให้มหาวิทยาลัย การสร้างเสริมจรรยาบรรณและจริยธรรมในวิชาชีพการทำประโยชน์ให้สังคม หรือการทำกิจกรรมที่สนใจร่วมกัน 4) องค์กรกันชน (Buffering Organization) เป็นองค์กรที่มีภารกิจหลักในการทำให้อำนาจมหาวิทยาลัยมีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยองค์กรนี้ทำหน้าที่ในการศึกษา ติดตาม สังเคราะห์ กระบวนการเปลี่ยนแปลงและประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 5) องค์กรสมทบ (Affiliate Organization) เป็นองค์กรหรือสถาบันภายนอกมหาวิทยาลัยที่เข้ามาร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการดำเนินกิจกรรมทางวิชาการในฐานะองค์กรสมทบของมหาวิทยาลัย

คณะมีภารกิจหลักในการสร้างความรู้และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยคณะจะมีหน้าที่หลักในการวิจัย การผลิตบัณฑิต ซึ่งอาจมีทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา การสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับสังคมและการบริการทางวิชาการ รวมทั้งการสืบสานและสร้างเสริมภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทย ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีคณะรวม 12 คณะ ในคณะมีสำนักงานคณบดี ทำหน้าที่ในการสนับสนุนวิชาการ และสนับสนุนกิจกรรมของคณะ

สำนักงานคณบดีแบ่งลักษณะงานออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริหารและธุรการ 2) งานคลังและพัสดุ 3) งานนโยบายและแผน และ 4) งานบริการวิชาการศึกษา ซึ่งผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้ ได้แก่ ข้าราชการ สาย ข สาย ค นอกจากนี้ยังมีคณะที่มีเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาด้วย ส่วนสถาบันและสำนักหลายแห่งของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีภารกิจในด้านการผลิตบัณฑิตและการวิจัยหรืออย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายสนับสนุนวิชาการ

สำหรับสำนักงานอธิการบดีเป็นส่วนงานซึ่งทำหน้าที่สำคัญในฐานะเป็นฝ่ายสนับสนุนส่วนงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติตามพันธกิจให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยสำนักงานอธิการบดีมีพันธกิจที่สำคัญ ดังนี้

1. สร้างกลไกประสานงานกับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยและองค์กรหรือภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งองค์กรต่างประเทศ เพื่อให้กิจการของมหาวิทยาลัยดำเนินไปได้อย่างราบรื่น บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารโดยผ่านทางหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบหรือเจรจาทางด้านธุรกิจ การสร้างกลไกติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต หรือการสื่อสารผ่านระบบอื่น ๆ รวมทั้งงานวิเทศสัมพันธ์

2. สร้างระบบและกลไกการจัดการทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยเพื่อนำไปสู่การใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างการเจริญเติบโตให้กับทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย และสร้างระบบที่สามารถสร้างหลักประกันความอยู่รอดและความมั่นคงทางด้านทรัพยากรให้กับมหาวิทยาลัย โดยจะต้องมีการวางแผนนโยบายทางการเงินที่ดี จะต้องมีการวางแผนเป้าหมายในส่วนของการสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย

3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ของมหาวิทยาลัย ซึ่งหมายถึงระบบข้อมูลข่าวสาร (Information) เพื่อการบริหาร การตัดสินใจ และการบริการ ระบบการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ (Communication) ระบบทางกายภาพ ระบบสาธารณูปโภค รวมทั้งระบบจราจร ทั้งนี้เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย

4. สร้างกลไกประสานนโยบายของส่วนงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อให้แต่ละส่วนงานสามารถกำหนดพันธกิจให้สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย เพื่อมิให้การวางแผนและดำเนินงานของส่วนงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยมีลักษณะแบบต่างคนต่างทำ ไม่สามารถตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัยในภาพรวมได้ นอกจากนี้ยังต้องสร้างระบบของการประเมินติดตามผลการปฏิบัติการกิจของส่วนงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้ด้วย

5. สร้างระบบการบริการนิสิตซึ่งเน้นที่การให้บริการทางวิชาการและกิจกรรมที่เอื้ออำนวยให้นิสิตเกิดกระบวนการเรียนรู้และการใช้ชีวิตการเป็นนิสิตในชุมชนทางวิชาการ

หลักการสำคัญของการบริหารงานบุคคล คือ การสร้างระบบดำเนินการให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยในมาตรา 21 ของ ร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ระบุว่า “การดำเนินการของมหาวิทยาลัยจะต้องเป็นไปเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการสร้างบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีความรู้ความสามารถทางวิชาการ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของสังคม สร้างระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ รวมทั้งเป็นระบบที่มีความยุติธรรมและบุคลากรจะต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิพื้นฐานในงานอาชีพตน”

2.2 ประเภทของบุคลากร

เสถียร คามีสักดิ์ (2552: 20 - 23) กล่าวว่า ร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่คณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะพิเศษ) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้พิจารณาเสร็จแล้ว ในเรื่อง ที่ 814/2547 ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีกครั้งหนึ่งตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการส่งกลับมาให้นายกสภามหาวิทยาลัยพิจารณา (วันที่ 8 มกราคม 2550) ก่อนจะส่งกลับไปให้สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ) นำเสนอรัฐมนตรีพิจารณาเห็นชอบ และนำเสนอสภานิติบัญญัติแห่งชาติการบริหารจัดการองค์การของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างประจำ ในการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยมีสาระที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

สภาพภาพก่อนการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ และลูกจ้างของส่วนราชการ ซึ่งสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พนักงาน และลูกจ้างจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยและพนักงานซึ่งจัดจ้างโดยเงินอุดหนุนของมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยจำแนกประเภทได้ 7 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้าราชการ
2. ลูกจ้างประจำ
3. ลูกจ้างชั่วคราว
4. พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทประจำ ที่จ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน (หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป)
5. พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทชั่วคราว ที่จ้างด้วยเงินเหลือจ่ายจากเงินงบประมาณแผ่นดินตามข้อ 4 (หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป)
6. พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทประจำ ที่จ้างด้วยงบประมาณเงินรายได้
7. พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทชั่วคราว ที่จ้างด้วยงบประมาณแผ่นดิน

สภาพภาพของผู้ปฏิบัติงานเมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนี้

ข้าราชการ คือ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และมี 2 ทางเลือก คือ

(1) อยู่เฉย ๆ เหมือนเดิม สภาพภาพก็ยังคงเป็นข้าราชการเหมือนก่อนมี พ.ร.บ. ฉบับนี้ แต่เป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้

(2) เลือกจะเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ ต้องทำหนังสือแจ้งความจำนงค์ และต้องผ่านการประเมินก่อนจึงจะเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยได้

ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ คือ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย มี 2 ทางเลือก คือ

(1) อยู่เฉย ๆ ก็ยังคงเป็นลูกจ้างประจำ สถานภาพก็ยังคงเป็นลูกจ้างประจำเหมือนก่อนมี พ.ร.บ. ฉบับนี้ แต่เป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้

(2) เลือกจะเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ ต้องทำหนังสือแจ้งความจำนงค์ และต้องผ่านการประเมินก่อนจึงจะเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยได้

ลูกจ้างชั่วคราว หมายความว่า ลูกจ้างรายเดือน รายวัน รายชั่วโมง ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราวหรือกำหนดเวลาจ้าง โดยจ้างจากเงินงบประมาณแผ่นดิน ดังนั้น ตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ไม่ได้เขียนกฎหมายบังคับรับรองไว้ นั้นหมายถึง ยังคงสภาพเดิม

พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัย ตามระเบียบว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2543 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตามระเบียบดังกล่าว จนกว่าจะสิ้นสุดสัญญาจ้างพนักงาน ตามมาตรา 81 ซึ่งประสงค์จะเปลี่ยนเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ ให้แจ้งความจำนงค์เป็นหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา และจะต้องผ่านการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทชั่วคราว กำหนดให้ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งจ้างด้วยเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เป็นลูกจ้างชั่วคราวตามคำสั่งเดิมต่อไปจนกว่าจะสิ้นสุดสัญญาจ้าง ดังนั้น หากพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทชั่วคราวที่จ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน หมาดอุดหนุนทั่วไปที่เป็นเงินเหลือจ่าย ต้องหมายความว่ารวมในทำนองเดียวกับลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งจ้างด้วยเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย (ซึ่งไม่มีในสารบบปัจจุบันแล้ว) คือ มีสถานภาพสิ้นสุดสัญญาจ้าง (มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. 2558: ออนไลน์)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วยคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้งข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนั้น เพื่อให้ระบบการบริหารงานบุคคลมีความชัดเจนและสอดคล้องกับพันธกิจและภารกิจของมหาวิทยาลัย ได้กำหนดประเภทบุคลากร ดังนี้

1. คณาจารย์ ได้แก่ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการสอน การวิจัย และการบริการสังคม โดย คณะ สถาบัน และสำนัก ที่มีอาจารย์ประจำกำหนดสัดส่วนของภาระงานของคณาจารย์ ในด้านการสอน การวิจัย การบริการสังคม ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของส่วนงาน

2. บุคลากรอื่น แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้บริหาร และผู้สนับสนุนการศึกษา

2.1 ผู้บริหาร ได้แก่ บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการบริหารมหาวิทยาลัยและส่วนงาน ตามมาตรา 7 โดยอาจแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1) ผู้บริหารนโยบาย ได้แก่ บุคลากรซึ่งเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยในระดับนโยบาย ได้แก่ คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย และอธิการบดี

2) ผู้บริหารวิชาการ ได้แก่ บุคลากรซึ่งเป็นผู้บริหารส่วนงานที่มีภารกิจทางด้านการผลิตบัณฑิตและการวิจัย ได้แก่ คณบดี และผู้อำนวยการสถาบัน/สำนักที่ทำหน้าที่ทางด้านการผลิตบัณฑิตและการวิจัย

3) ผู้บริหารทั่วไป ได้แก่ บุคลากรซึ่งเป็นผู้บริหารส่วนงานตามมาตรา 7 ที่มีภารกิจในการสนับสนุนการศึกษา โดยรวมถึง ส่วนงานของสำนักงานอธิการบดี สถาบัน/สำนัก สำนักงานคณบดี ซึ่งเป็นส่วนงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการศึกษา นอกจากนี้ยังรวมถึงผู้บริหารที่รับผิดชอบฝ่ายที่ตั้งขึ้นภายในส่วนงานด้วย

2.2 ผู้สนับสนุนการศึกษา ได้แก่ บุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการบริการสังคม แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ผู้ปฏิบัติการวิชาชีพ ได้แก่ บุคลากรซึ่งมีภาระรับผิดชอบในงานซึ่งต้องใช้ความรู้ในวิชาชีพที่ต้องมีประสบการณ์ หรือทักษะ หรือวุฒิการศึกษา ที่มีลักษณะเฉพาะ เช่นงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งานทางด้านคอมพิวเตอร์ นิติกร งานการบัญชี งานทางด้านการแพทย์และพยาบาล เป็นต้น

2) ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ได้แก่ บุคลากรซึ่งมีภาระรับผิดชอบในงานทั่วไปที่เกี่ยวกับการสนับสนุนการศึกษา ที่ไม่มีการระบุว่าการ คุณสมบัติพิเศษทางด้านวิชาชีพ

ตำแหน่งผู้สนับสนุนวิชาการ ซึ่งอาจเป็นผู้ปฏิบัติการวิชาชีพ หรือผู้ปฏิบัติงานทั่วไปเป็นตำแหน่งที่ทำหน้าที่ในส่วนงานต่าง ๆ ตามมาตรา 7 โดยแต่ละส่วนงานจะจัดสรรกำลังคนกระจายไปตามลักษณะงาน โดยยึดเป้าหมาย นโยบาย และแผนงานของแต่ละส่วนงาน ตำแหน่งผู้สนับสนุนวิชาการแต่ละตำแหน่ง จะต้องมีความบรรยายลักษณะงานที่สามารถนำไปใช้สร้างเกณฑ์การประเมินผลการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม การกำหนดลักษณะของแต่ละตำแหน่งงานจะต้องยึดเป้าหมาย นโยบายแผนงาน และการดำเนินงานของส่วนงานเป็นหลัก ทั้งนี้ แต่ละส่วนงานสามารถปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานต่าง ๆ และคำบรรยายลักษณะงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้ตามความเหมาะสม

2.3 เอกสารเกี่ยวกับตัวแปรต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาตัวแปรต้นที่เกี่ยวข้อง 3 ตัว คือ ตำแหน่ง หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี และประสบการณ์การทำงาน ดังต่อไปนี้

2.3.1 ตำแหน่ง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของตำแหน่งไว้ดังนี้

ตำแหน่ง หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีผู้ทำการวิจัยโดยใช้ตำแหน่ง เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอ โดยสังเขปดังนี้

เนื่องจากรัฐบาลกำหนดเป็นนโยบายให้มหาวิทยาลัยของรัฐทั้งหมด ต้องออกนอกระบบราชการไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในการจัดระบบและบริหารส่วนงานในกำกับของมหาวิทยาลัย เกิดขึ้นพร้อมกับการยุติกการบรรจุข้าราชการในมหาวิทยาลัย ของ กพร. โดยให้บรรจุพนักงานแทน ในช่วงปี 2542 เพื่อลดปริมาณข้าราชการ เพื่อปรับโครงสร้างและระบบ และเพื่อรอไปสู่การปรับตัวของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนั้น ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงมีผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการตามตำแหน่งต่าง ๆ หลายประเภท ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทชั่วคราว ที่จ้างด้วยงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ ดังนั้น ประเภทตำแหน่งงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วม เพราะเนื่องจาก ทั้งกฎ ระเบียบ สิทธิ ต่าง ๆ ในแต่ละตำแหน่งก็แตกต่างกันไป โดยสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้ออกระเบียบข้อบังคับว่าด้วย การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือนค่าจ้างมหาวิทยาลัย เป็นต้น จากบทสัมภาษณ์พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในงานวิจัยของ ณัฏฐา กริหิรัญ (2550: 3-4) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ไม่รู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่และรู้สึกว่าไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องจากเมื่อมีการจัดอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ ข้าราชการในหน่วยงานมักจะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาก่อน รวมถึงพนักงานมหาวิทยาลัยยังไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อีกทั้งระเบียบข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ยังไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีอิสระในการปฏิบัติงานและพนักงานมหาวิทยาลัยยังรู้สึกว่าไม่มั่นคงในงาน เนื่องจากระบบสัญญาจ้าง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงาน ยังแตกต่างกับข้าราชการ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นปีละ 1 ครั้ง ซึ่งราชการและลูกจ้างประจำ จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนปีละ 2 ครั้ง รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553: 156) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตัวแปรลักษณะทางจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีเพียงตัวแปรตัวเดียว คือ ประเภทตำแหน่งงาน โดยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นข้าราชการจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นพนักงาน(ประจำ)

ใจชนก ภาคอิต (2557: 49) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สำหรับรายด้าน พบว่า

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้

ทฤษฎีพัฒนาการทางจิตสังคม (Psychosocial Development Theory) ของอีริก อีริกสัน (ดวงเดือนพันธุ์นาวัน. 2541: 1; อ้างอิงจาก Erikson. 1968) ระบุไว้ว่า ช่วงอายุ 36-59 ปี เป็นช่วงพัฒนาการในขั้นที่ 7 ซึ่งเป็นช่วงของการสร้างขยาย (Generativity) กล่าวคือ เป็นช่วงวัยที่ก้าวอย่างเข้าสู่ผู้ใหญ่อย่างสมบูรณ์และเริ่มเข้าสู่วัยกลางคน ทำให้บุคคลเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ต่อสังคม พร้อมทั้งจะสนับสนุนคนรุ่นหลัง “ให้” มากกว่า “รับ” ซึ่งสอดคล้องกับบุคลากรที่เป็น ข้าราชการ ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงนี้ จึงทำให้บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีแนวโน้มที่จะแสดง พฤติกรรมการทำงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงาน (ประจำ)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัย สรุปได้ว่าประเภทตำแหน่งงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทประจำ และพนักงาน มหาวิทยาลัยประเภทชั่วคราว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

2.3.2 หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของหน่วยงานของสำนักงานอธิการบดีไว้ดังนี้ หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี หมายถึง หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 10 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองบริการการศึกษา กองกิจการนิสิต กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองแผนงาน กองวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายประกันคุณภาพ การศึกษา ฝ่ายจัดการทรัพยากรบุคคล และหน่วยตรวจสอบภายใน ได้มีผู้ทำการวิจัยโดยใช้ตำแหน่ง เป็น ตัวแปรอิสระ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอ โดยสังเขปดังนี้

ปัทมวราธรณ สิงห์ศรี (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระบบการจัดการความรู้ใน สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่ใช้ ความรู้ และ ความแตกต่างของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการระดับฝ่ายที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ปัจจัย ด้านองค์ประกอบที่พยากรณ์กระบวนการจัดการความรู้และกระบวนการจัดการความรู้แตกต่างกัน

รวี บัวดวง (2553: 53) ได้ศึกษามีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการ ความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการ จัดเก็บและกักเก็บความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

ไฉชนก ภาคอิต (2557: 54) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ อยู่ในหน่วยงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ด้านการจัดการความรู้ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานต่างหน่วยงาน ส่งผลความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้มีกระบวนการจัดการความรู้ต่างกัน

2.3.3 ประสพการณ์การทำงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของประสพการณ์การทำงานไว้ดังนี้

ประสพการณ์การทำงาน หมายถึง หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจำแนกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ต่ำกว่า 10 ปี 10 -20 ปี และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป ได้มีผู้ทำการวิจัยโดยใช้ ประสพการณ์การทำงาน เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอ โดยสังเขปดังนี้

ฉัตรแก้ว ธีระเดชากุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารการจัดการความรู้ใน สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต2 พบว่า ครูที่มีประสพการณ์ในการ ทำงานต่างกันมีกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ต่างกัน โดยครูที่มีประสพการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปมี กระบวนการจัดการความรู้มากที่สุด

รวี บัวดวง (2553: 53) ได้ศึกษามีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสพการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหา ความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกักเก็บความรู้ และด้านการถ่ายทอดและการใช้ ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรพิมล ธรรมชาติโยค (2554: 70) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในเขตภูมิภาคตะวันตก พบว่า ครูและผู้บริหารที่มี ความรู้เดิม และประสพการณ์ที่ต่างกันส่งผลต่อการจัดการความรู้ขององค์กร

สินีนาฏ โพธิ์ปัญญาโน (2554: 62) ได้กล่าวไว้ว่า ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทำให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญและสามารถพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จ นอกจากนี้ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานยังทำให้บุคคลมีการจัดการความรู้ที่ต่างกัน

โจชนก ภาคอัฐ (2557: 57) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มี ประสพการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีด้านประสิทธิภาพการทำงาน จะเห็นว่าประสิทธิภาพก่อให้เกิดความสามารถและส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ ประสิทธิภาพการทำงานยังทำให้บุคคลมีพฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกัน

2.4 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความเป็นมาสำนักงานอธิการบดี (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2558: ออนไลน์)

พ.ศ. 2517 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2517 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 1 เล่ม 19 ตอนที่ 112 วันที่ 28 มิถุนายน 2517 ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการบริหารมหาวิทยาลัย ในเบื้องต้นประกอบด้วยหน่วยงานระดับ 5 แผนก ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.518 ประกาศ ณ วันที่ 11 ส.ค. 2518 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 9 เล่ม 92 ตอนที่ 166 วันที่ 21 สิงหาคม 2518) ดังนี้

1. แผนกสารบรรณ
2. แผนกการเงินและพัสดุ
3. แผนกทะเบียนและสถิติ
4. แผนกบริการนิสิต
5. แผนกอาคารและสถานที่

พ.ศ.2520 ต่อมาใน ปี พ.ศ.2520 ได้มีประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2520 ลงวันที่ 19 กันยายน 2520 แบ่งส่วนราชการสำนักงานอธิการบดี ออกเป็น 12 กอง ได้แก่

1. กองกลาง
2. กองการเจ้าหน้าที่
3. กองกิจการนิสิต
4. กองคลัง
5. กองแผนงาน
6. กองธุรการวิทยาเขตปทุมวัน
7. กองธุรการวิทยาเขตพลศึกษา
8. กองธุรการวิทยาเขตบางเขน
9. กองธุรการวิทยาเขตบางแสน
10. กองธุรการวิทยาเขตพิษณุโลก
11. กองธุรการวิทยาเขตมหาสารคาม
12. กองธุรการวิทยาเขตสงขลา โดยมีผลบังคับเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2520

พ.ศ. 2524 มีการจัดตั้ง หน่วยตรวจสอบภายใน ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงิน จากคลัง พ.ศ. 2505 ข้อ 50 และโดยมติคณะรัฐมนตรี ที่ สร 0201/ว 78 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2519 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีคำสั่งที่ 21/2524 เรื่อง แต่งตั้งกรรมการตรวจสอบการเงิน ภายในมหาวิทยาลัยเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบเงิน และบัญชีของมหาวิทยาลัย และให้กรรมการ รายงานผลการตรวจสอบต่ออธิการบดี

พ.ศ. 2526 มีการแบ่งส่วนราชการสำนักงานอธิการบดีเพิ่มเป็น กอง 13 กอง กองที่ เพิ่มมานั้น ได้แก่ กองบริการการศึกษาตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วน ราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2526 ประกาศ ณ วันที่ 9 ธ.ค. 2526 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 10 เล่ม 100 ตอนที่ 199 วันที่ 23 ธันวาคม 2526)

พ.ศ. 2539 จัดตั้ง กองวิเทศสัมพันธ์ ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วน ราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2539 ประกาศ ณ วันที่ 21 ก.พ.2539 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 หน้า 15 วันที่ 25 มกราคม 2539)

ระหว่าง ปี พ.ศ.2535 - 2541 ได้มีการยุบรวมวิทยาเขตในกรุงเทพฯ 3 แห่ง และวิทยาเขต ในภูมิภาค ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยจากการยุบรวมวิทยาเขตและแยกตัวของวิทยาเขตในภูมิภาค สำนักงานอธิการบดี จึงมีกองทั้งสิ้น 7 กอง 1 หน่วยตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2541 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 115 ตอนที่ 57ก หน้า 1 วันที่ 4 กันยายน 2541 ดังนี้

1. กองกลาง
2. กองการเจ้าหน้าที่
3. กองกิจการนิสิต
4. กองคลัง
5. กองแผนงาน
6. กองบริการการศึกษา
7. กองวิเทศสัมพันธ์
8. หน่วยตรวจสอบภายใน

พ.ศ. 2539 - 2542 มหาวิทยาลัยได้ขยายพื้นที่การจัดการเรียนการสอนไปยังอำเภอ องครักษ์ จังหวัดนครนายก จึงจัดให้มี กองธุรการองครักษ์ ขึ้น เพื่อดูแลพื้นที่ของมหาวิทยาลัย ณ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายกและปรับโครงสร้างสำนักงานอธิการบดี ตามมติ สภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 8/2542 วันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2542 ให้มีโครงสร้างลักษณะแนวราบ เพื่อให้สามารถบริหารราชการได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 8 กอง 1 หน่วย 13 ฝ่าย ดังนี้

1. หน่วยตรวจสอบภายใน
2. กองกลาง
3. กองการเจ้าหน้าที่

4. กองกิจการนิสิต
5. กองคลัง
6. กองบริการการศึกษา
7. กองแผนงาน
8. กองวิเทศสัมพันธ์
9. กองธุรการองค์กร
10. ฝ่ายส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย
11. ฝ่ายสวัสดิการนิสิต
12. ฝ่ายจัดการทรัพย์สินและสวัสดิการ
13. ฝ่ายแนะแนวและให้คำปรึกษา
14. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
15. ฝ่ายประชาสัมพันธ์
16. ฝ่ายพัฒนาบุคลากร
17. ฝ่ายพัสดุกลาง
18. ฝ่ายยานพาหนะและความปลอดภัย
19. ฝ่ายรับนิสิตใหม่
20. ฝ่ายวินัยและนิติการ
21. ฝ่ายส่งเสริมการวิจัย
22. ฝ่ายอาคารสถานที่

พ.ศ. 2547 สภามหาวิทยาลัยเมื่อคราวประชุมครั้งที่ 2/2547 วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ.2547 เห็นชอบให้มีการปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้ตอบสนองต่อแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 กอง 5 ฝ่าย 1 หน่วย ดังนี้

1. หน่วยตรวจสอบภายใน
2. กองกลาง
3. กองการเจ้าหน้าที่
4. กองกิจการนิสิต
5. กองคลัง
6. กองบริการการศึกษา
7. กองแผนงาน
8. กองวิเทศสัมพันธ์
9. ฝ่ายพัฒนาสถานที่และสิ่งแวดล้อม
10. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน
11. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
12. ฝ่ายยานพาหนะและความปลอดภัย

13. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ

พ.ศ. 2548 สภามหาวิทยาลัยเมื่อคราวประชุม ครั้งที่ 1/2548 วันที่ 8 มีนาคม 2548 เห็นชอบให้แยก "งานส่งเสริมวิจัยและตำรา" ออกจากกองบริการการศึกษา ตั้งเป็น "ฝ่ายส่งเสริมการวิจัยและตำรา" และ ประกาศสภามหาวิทยาลัย วันที่ 5 เมษายน 2548 ให้เปลี่ยนชื่อเป็น "ฝ่ายวิจัย"

พ.ศ. 2549 มหาวิทยาลัยได้ปรับโครงสร้างสำนักงานอธิการบดีเป็น 7 กอง 2 ศูนย์ 3 ฝ่าย 1 หน่วย โดย

1. รวมฝ่ายพัฒนาสถานที่และสิ่งแวดล้อม และฝ่ายยานพาหนะและความปลอดภัยจัดตั้งเป็น ศูนย์พัฒนาสภาพกายภาพ การจัดการขนส่งและความปลอดภัยตามมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เมื่อคราวประชุม ครั้งที่ 9/248 วันที่ 14 กันยายน พ.ศ.2548 (ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พัฒนาสภาพกายภาพ การจัดการขนส่งและความปลอดภัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2549)

2. ยกฐานะฝ่ายประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ ขึ้นเป็นศูนย์สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ ตามมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เมื่อคราวประชุม ครั้งที่ 9/248 วันที่ 14 กันยายน พ.ศ.2548 (ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลงวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2549)

พ.ศ. 2550 ที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 9/2550 วันที่ 14 ตุลาคม 2550 ได้มีมติให้การบริหารศูนย์พัฒนาสภาพกายภาพ การจัดการขนส่งและความปลอดภัย และศูนย์สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์แยกจากสำนักงานอธิการบดี

พ.ศ. 2551 สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย 7 กอง 1 หน่วย และ 2 ฝ่าย ดังนี้

1. กองกลาง ประกอบด้วย 4 งาน ดังนี้
 - 1.1 งานสารบรรณ
 - 1.2 งานการประชุม
 - 1.3 งานสภาคณาจารย์
 - 1.4 งานจักรกลการพิมพ์
2. กองกิจการนิสิต ประกอบด้วย 4 งาน ดังนี้
 - 2.1 งานกิจกรรมนิสิต
 - 2.2 งานแนะแนวให้คำปรึกษา
 - 2.3 งานสวัสดิการนิสิต
 - 2.4 งานศิษย์เก่าสัมพันธ์
3. กองการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 6 งาน ดังนี้
 - 3.1 งานบริหารงานบุคคล
 - 3.2 งานวิเคราะห์อัตราและประเมินผลบุคลากร
 - 3.3 งานทะเบียนประวัติ

- 3.4 งานวินัยและนิติการ
- 3.5 งานสวัสดิการบุคลากร
- 3.6 งานพัฒนาบุคลากร
4. กองคลัง ประกอบด้วย 4 งาน ดังนี้
 - 4.1 งานงบประมาณ
 - 4.2 งานการเงิน
 - 4.3 งานการบัญชี
 - 4.4 งานพัสดุ
5. กองบริการการศึกษา ประกอบด้วย 4 งาน ดังนี้
 - 5.1 งานทะเบียนนิสิตและสถิติ
 - 5.2 งานพัฒนาหลักสูตร
 - 5.3 งานจัดการเรียนการสอน
 - 5.4 งานรับนิสิตใหม่
6. กองแผนงาน ประกอบด้วย 6 งาน ดังนี้
 - 6.1 งานวิเคราะห์และประสานงานแผน
 - 6.2 งานติดตามการปฏิบัติงานตามแผน
 - 6.3 งานประเมินผล
 - 6.4 งานรายงานและเผยแพร่
 - 6.5 งานแผนงบประมาณ
 - 6.6 งานวางแผนพัฒนาด้านกายภาพ
7. กองวิเทศสัมพันธ์ ประกอบด้วย 3 งาน ดังนี้
 - 7.1 งานความร่วมมือกับต่างประเทศ
 - 7.2 งานพิธีการต่างประเทศ
 - 7.3 งานโครงการพิเศษนานาชาติ
8. หน่วยตรวจสอบภายใน
9. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน
10. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

ในการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 4/2551 วันที่ 8 เมษายน 2551 มีมติเห็นชอบให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการบริหารงานในเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาพันธกิจของการเป็นมหาวิทยาลัยได้อย่างมีเอกภาพ บนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรและบุคลากรร่วมกัน การบริหารขึ้นตรงต่ออธิการบดี โดยอธิการบดีมอบอำนาจให้ รองอธิการบดีฝ่ายบริหารกำกับดูแลการบริหารงานบุคคลและการบริหารงบประมาณ หน่วยงานภายในระดับกองในสำนักงานอธิการบดีบางหน่วยงานได้แยกการบริหารงานหน่วยงานให้เป็นการบริหารงานในเชิง

ยุทธศาสตร์ ได้แก่ งานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา บริหารงานในรูปแบบศูนย์การประเมินผล และรับนิสิต ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ งานสวัสดิการบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ เป็นศูนย์สวัสดิการบุคลากร บริหารงานในรูปแบบศูนย์การประเมินผลและรับนิสิต ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต

ปรัชญา

คุณภาพบริการและระบบงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศทางการศึกษา

ปณิธาน

มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพระบบงาน ให้เป็นมาตรฐานสากล

วิสัยทัศน์

สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์กลางการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ

1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการนิสิต การบริหารทรัพยากรการสนับสนุนกิจกรรมการบริหาร
2. ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ภารกิจสำนักงานอธิการบดี

1. บทบาทหน่วยงานเปรียบเสมือนคณะ
2. บทบาทสนับสนุนมหาวิทยาลัย
3. ภารกิจของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี

หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

1. กองกลาง

ประวัติความเป็นมา

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2520 ลงวันที่ 19 กันยายน 2520 และมติสภามหาวิทยาลัย เมื่อคราวประชุมครั้งที่ 2/2547 มีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้ตอบสนองต่อแผนพัฒนามหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งออกเป็น 4 งาน ประกอบด้วย 1.งานสารบรรณ 2.งานการประชุม 3.งานสภาคณาจารย์และข้าราชการ 4.งานจักรกลการพิมพ์

ปณิธาน

“สร้างสรรค์ผลงาน มุ่งมั่นปฏิบัติงานให้มี คุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้”

วิสัยทัศน์

กองกลางเป็นหน่วยงานคุณภาพ มุ่งสร้างสรรค์ด้านผลงาน และบริการอย่างเป็น
กัลยาณมิตร

พันธกิจ

1. ดำเนินงานด้านงานสารบรรณ งานประชุมมหาวิทยาลัย งานสภาคณาจารย์และ
ข้าราชการ และงานจักรกลการพิมพ์
2. ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ
สำนักงานอธิการบดี

การหน้าที่ของหน่วยงาน แบ่งเป็น 4 งาน ดังนี้

งานสารบรรณ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านเอกสารทั้งหมดของ
มหาวิทยาลัยในด้าน การรับ-ส่งหนังสือราชการ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การจัดทำประกาศ
คำสั่ง (ในส่วนที่ไม่ใช่เรื่องบุคคล) ระเบียบ ข้อบังคับ การจัดเก็บเอกสาร ค้นหาเอกสาร การทำลาย
เอกสาร การบันทึกเรื่องเสนอผู้บริหาร การบันทึกข้อมูลการรับ - ส่งเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์
การเวียนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเผยแพร่ การจัดการด้านการเงินการบัญชี งบประมาณ พัสดุ
ครุภัณฑ์ งานด้านบุคคล และการประสานงานด้านงานพิธีการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย งานการจัด
เลี้ยงรับรองการประชุมของสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัย และงานประสานงานชมรม
ผู้สูงอายุ มศว

งานการประชุม เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการดำเนินการประชุม
ของฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สำคัญ ได้แก่ ประชุมสภามหาวิทยาลัย ประชุม
คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย
ประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้ ประชุมคณะกรรมการสวัสดิการมหาวิทยาลัย ประชุม
คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ประชุมงานพิธีการที่สำคัญของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

งานจักรกลการพิมพ์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในการผลิตเอกสารสิ่งพิมพ์
บริการเข้าปก เย็บเล่ม เรียงหน้าตัดกระดาษ พิมพ์แผ่นพับ แบบฟอร์มเอกสาร ใบเสร็จรับเงิน บัตร
เชิญ การ์ดอวยพร การออกแบบสิ่งพิมพ์ จัดหน้าหนังสือทุกประเภท และติดต่อประสานงานกับ
หน่วยงานพิมพ์ภายนอกมหาวิทยาลัย โดยบริการด้านการผลิตเอกสารสิ่งพิมพ์ทุกชนิดให้แก่
หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและรวมถึง บุคลากร อาจารย์ และนิสิตทุก
ระดับ

งานสภาคณาจารย์และข้าราชการ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านกรรมการ
สภาคณาจารย์และข้าราชการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ งานที่สำคัญ ได้แก่ ประชุมสภา
คณาจารย์และข้าราชการ ประชุมคณะทำงานฝ่ายต่าง ๆ การจัดบรรยาย/อภิปรายในหัวข้อต่าง
ๆ การทำแบบสำรวจ การบริหารการเงินและงบประมาณ งานด้านธุรการ การเผยแพร่ข้อมูล

ข่าวสารเรื่องต่าง ๆ ให้บุคลากรรับทราบ ร่วมงานพิธีการของมหาวิทยาลัย งานที่ประชุม ปอมท. และ ที่ประชุม ปขมท. หรืองานอื่นตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

2. กองบริการการศึกษา

พันธกิจ

1. ผลักดันให้หลักสูตรต่าง ๆ ปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา นำมาซึ่งการประกันคุณภาพการผลิตบัณฑิต
2. ผลักดันให้หลักสูตรต่าง ๆ เพิ่มมีการสอนแบบนิสิตเป็นศูนย์กลาง นำมาซึ่งบัณฑิตที่สามารถหาความรู้ด้วยตัวเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. ส่งเสริมการเปิดหลักสูตรนานาชาติของคณะต่างๆ และการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติเต็มรูปแบบในการเป็นศูนย์การบริหารจัดการหลัก สูตรนานาชาติเหล่านี้ เพื่อเป็นการรองรับการเปิดเสรีอาเซียน
4. พัฒนาระบบ/ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน การลงทะเบียนของนิสิต เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริการการศึกษา
5. ผลักดันให้เกิดศูนย์สหกิจศึกษา เพื่อเป็นการเชื่อมต่อหลักสูตรกับความต้องการของนายจ้างและบริษัทต่างๆ
6. ส่งเสริมและผลักดันอาจารย์ให้ทำงานวิชาการ ทั้งการเขียนบทความทางวิชาการ ตำรา/หนังสือ รวมทั้งการทำงานวิจัย (ร่วมกับสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย) เพื่อให้มีผลงานพร้อมที่จะเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ ส่งผลสู่ความเชื่อมั่นของสังคมต่อมหาวิทยาลัย
7. ส่งเสริมให้เกิดโครงการต้นแบบของหลักสูตรที่เชื่อมต่อระหว่างการศึกษาในระดับมัธยมสู่อุดมศึกษาของโรงเรียนสาธิต มศว ประสานมิตร
8. ร่วมกับงานต่างๆ เช่น งานพัฒนาศักยภาพนิสิต ในการผลักดันให้นิสิตเกิดอัตลักษณ์ของมศว เพื่อให้บัณฑิตของมศว มีความรู้คู่คุณธรรม เป็นคนดีของสังคม

3. กองกิจการนิสิต

วิสัยทัศน์

กองกิจการนิสิตเป็นแห่งองค์กรแห่งการเรียนรู้มุ่งพัฒนาศักยภาพนิสิต ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ

1. ส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมของนิสิต และพัฒนาศักยภาพนิสิตให้มีคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
2. บริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพแก่นิสิต

3. สร้างเครือข่ายระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัยให้เกิดความสัมพันธ์อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

4. พัฒนางองค์กรสู่องค์กรคุณภาพ

4. กองคลัง

โครงสร้างระบบงาน มี 4 งาน ดังนี้

4.1 งานงบประมาณ

4.1.1 งบประมาณแผ่นดิน

- ติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน
- ตรวจสอบเอกสารการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน

4.1.2 งบประมาณรายได้

4.2 งานการเงิน

4.2.1 บริหารเงินรับฝากมหาวิทยาลัย

4.2.2 กองทุนพัฒนามหาวิทยาลัย

4.2.3 โครงการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ

4.2.4 เงินทุนวิจัยภายนอก

4.2.5 เงินประจำตำแหน่งทางวิชาการ

4.2.6 เงินบำเหน็จของข้าราชการ

4.3 งานบัญชี

4.3.1 บันทึกบัญชีเงินงบประมาณแผ่นดิน /บันทึกทะเบียนคุมงบประมาณ

รายจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน

4.3.2 บันทึกบัญชีเงินงบประมาณรายได้/บันทึกทะเบียนคุมงบประมาณเงิน

รายได้

4.3.3 บันทึกทะเบียนคุมยอดรายจ่ายทุกประเภท บัญชีเงินรายได้ จำแนกตาม

หน่วยงาน

4.4 งานพัสดุ

ควบคุม กำกับดูแลการบริหารพัสดุ ติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการ และตรวจสอบ ตรวจสอบการขออนุมัติจัดหาของหน่วยงานต่างๆ

5. กองการเจ้าหน้าที่

ปรัชญา

ถูกต้อง ทันสมัย โปร่งใส ทันเวลา ยุติธรรม

ปณิธาน

มุ่งมั่นพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้ใฝ่เรียนรู้ ทำงานให้มีคุณภาพ

วิสัยทัศน์

กองการเจ้าหน้าที่ เป็นศูนย์กลางให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ของสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย

พันธกิจ

1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

2. ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ของสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2517 เพื่อสนับสนุนการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย ซึ่งปัจจุบัน ประกอบด้วย 6 งาน ดังนี้

5.1 งานบริหารงานบุคคล

- ประกาศรับสมัครสอบแข่งขัน สอบคัดเลือกบุคคลเพื่อจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งกรรมการสรรหานายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งกรรมการสรรหาคณบดี หัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งกรรมการประจำคณะ สถาบัน สำนัก
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอนุกรรมการบริหารงานบุคคล
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้บริหาร
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รักษาราชการแทน
- จัดทำวาระ และจัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย
- จัดทำคำสั่งเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ เลื่อนค่าจ้างลูกจ้างประจำ
- จัดทำคำสั่งเพิ่มค่าจ้างพนักงานชั่วคราว
- จัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำประจำปีงบประมาณ
- จัดทำบัญชีถือเงินเดือนชั่วคราว

- จัดบัญชีขอตำแหน่งทางวิชาการให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้ความเห็นชอบรับสมัครกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของลูกจ้างประจำ (กสจ.)

- จัดทำทะเบียนผู้ประกันสังคมให้มีสิทธิในการได้การรักษาพยาบาล
- จัดทำรวบรวมข้อมูลวาระการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร
- จัดทำหนังสือรับรองเงินเดือน

5.2 งานวิเคราะห์อัตราและประเมินผลบุคลากร

- จัดทำการวิเคราะห์อัตราอัตรา ตรวจสอบรวบรวมภาระงานหลักสูตรที่เปิดสอนความขาดแคลนอัตรากำลัง

- จัดรวบรวมข้อมูลอัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- วิเคราะห์และติดตามดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ และ

พนักงานมหาวิทยาลัย

- จัดทำการขอเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ เป็น ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

- จัดทำการขอเลื่อนตำแหน่งชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญพิเศษ
- จัดทำการขอเลื่อนตำแหน่งระดับสูงขึ้น
- จัดทำคำสั่งให้โอนย้ายข้าราชการ
 - จัดทำคำสั่งให้ข้าราชการไปช่วยราชการ และปฏิบัติราชการ
 - จัดทำคำสั่งจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย
 - จัดทำวาระการประชุมผลงานทางวิชาการ
 - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วย

ศาสตราจารย์

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ
- พิจารณาคณะผู้สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ
- จัดทำคำสั่งให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยรับค่าจ้างตามคุณวุฒิ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง ผู้อำนวยการกอง เลขานุการ หัวหน้างาน
- จัดทำคำสั่งจ้างผู้มีความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์

5.3 งานทะเบียนประวัติ

- การรับรายงานตัวข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ
- การจัดสัญญาจ้าง สัญญาค้ำประกันพนักงานมหาวิทยาลัย และประวัติข้าราชการ

พนักงานมหาวิทยาลัย

- การจัดทำและควบคุมทะเบียนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย
- จัดทำประกาศรายชื่อผู้ที่เกษียณอายุราชการ
- จัดทำคำสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือนผู้ที่เกษียณอายุราชการ
- จัดทำการขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์
- จัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการบำนาญ บัตรประจำตัวผู้บริหาร และลูกจ้างประจำ
- จัดทำสถิติข้อมูลบุคลากร
- จัดทำบันทึกข้อมูลประวัติต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมลงในสมุดประวัติของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และในระบบ HURIS
- จัดทำคำสั่งลาออกจากราชการของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ
- จัดทำคำสั่งการลาอุปสมบท
- การขอยกเว้นการเข้าราชการทหาร
- การลาป่วยที่เป็นอำนาจของอธิการบดี
- การลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตร
- การคิดคำนวณเวลาราชการและการคิดคำนวณเงินบำเหน็จบำนาญ เบื้องต้น
- การต่อเวลาราชการ 65 ปี
- การพิจารณาคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดี
- การจัดทำข้อมูล กบข.

5.4 งานวินัยและนิติกร

- ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และความรับผิดชอบ ละเมิดกรณีข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยหรือลูกจ้างประจำถูกร้องเรียน การถูกกล่าวหาว่า กระทำผิดทางวินัย การกระทำทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และคดีความทั่วไป
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบสวน กรณี ข้าราชการถูกกล่าวหา หรือการกระทำผิดวินัย
- ตรวจสอบพิจารณาผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริง รายงานการสอบสวน เสนอต่ออธิการบดี
- จัดทำสรุปผลรายงานการทางวินัย เพื่อเสนอต่อที่ประชุม อ.ก.ม. มหาวิทยาลัย
- จัดทำคำสั่งลงโทษทางวินัยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง หรือจัดทำทัณฑ์บนเป็นหนังสือหรือทำหนังสือว่ากล่าวตักเตือน

- รายงานผลการดำเนินการการสอบหาผู้ละเมิด
- ตรวจสอบสัญญาการศึกษา ฝึกอบรม สัญญารับทุน จำทำนิติกรรมที่มหาวิทยาลัยเป็นคู่สัญญา
- รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานส่งให้อัยการสูงสุดดำเนินคดีแทนมหาวิทยาลัย
- พิจารณาแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับมหาวิทยาลัย

5.5 งานสวัสดิการบุคลากร

- จัดโครงการหารายได้เข้ากองทุนสวัสดิการมหาวิทยาลัย
- การจัดสวัสดิการรถรับส่ง ภายในมหาวิทยาลัย
- การจัดโครงการตรวจสุขภาพประจำปีบุคลากรกับศูนย์การแพทย์ฯ
- การจัดโครงการสวัสดิการเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- การจัดทำโครงการประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากร
- การจัดจำหน่ายสินค้าตรามหาวิทยาลัย

5.6 งานพัฒนาบุคลากร

- การพัฒนาบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ฝึกอบรม การประชุมพิเศษพนักงานมหาวิทยาลัย
- การจัดสรรทุนการศึกษาฝึกอบรม ในประเทศ และสรรหาผู้รับทุนคุณสมบัติของผู้รับสมัครขอรับทุน
- การจัดทำสัญญาการรับทุนการชดใช้ทุน
- การจัดหาแหล่งทุนจากภายนอกมหาวิทยาลัย แสวงหาแหล่งทุนและเผยแพร่แหล่งทุน
- การดำเนินการเกี่ยวกับการให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลาไปศึกษา ฝึกอบรมงานปฏิบัติงานวิจัย ไปประชุมสัมมนา ณ ในประเทศ และต่างประเทศ
 - การลาไปราชการต่างประเทศ
 - ลาไปทัศนศึกษาต่างประเทศ
 - การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ
 - การลาไปปฏิบัติงานตามมติ ครม.
 - การลาไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ
 - การลาศึกษาต่อต่างประเทศ
 - การลาศึกษาต่อภายในประเทศ
 - การลาไปอบรมแพทย์ประจำบ้าน

- การลาติดตามคู่สมรส
- การทำสัญญาการศึกษา ผูกอบรม วิจัย ณ ต่างประเทศ
- การทำหนังสืออำนวยความสะดวกวีซ่า และ Passport

6. กองแผนงาน

กองแผนงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้รับการจัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2520 (ตามราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 94 ตอนที่ 91 หน้า 52) โดยรวบรวมส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานของงานวางแผนเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ศึกษาวิเคราะห์ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจของมหาวิทยาลัย และจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน โครงการ กิจกรรม พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง ทั้งด้าน ผลผลิต และผลลัพธ์ ทั้งระดับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสังกัด

- ประสานงานและดำเนินการในการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยในระยะยาว และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะ 5 ปี

- ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการปรับแผน โครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย และแผนอื่นๆ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นต้น)

- ประสานงานให้มีการดำเนินการตามแผนและนำแผนไปสู่การปฏิบัติในลักษณะเชิงยุทธศาสตร์ ด้วยการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดผลสำเร็จแก่หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย

- สร้างกลไกในการประสานนโยบาย แผนงาน โครงการของหน่วยงานต่างๆ ประกอบการพิจารณาปรับปรุงโครงการเข้าบรรจุในแผน

- ประสานงาน วิเคราะห์โครงการใหม่ โครงการเฉพาะกิจของมหาวิทยาลัย

- ประสานและดำเนินการวิเคราะห์ กลั่นกรอง การจัดทำแผนงบประมาณในการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณการจัดเตรียมรายละเอียดข้อมูลเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการวิชาการวิสามัญฯ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัย

- ประสานและดำเนินการ จัดทำประมาณการรายได้แผ่นดินและประมาณการรายรับของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ กลั่นกรอง และจัดสรรงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

- ประสานกำหนดแผนหลักในการใช้ที่ดินของมหาวิทยาลัย

- ประสานจัดวางผังและเสนอแนวทางปรับปรุงผังแม่บทของมหาวิทยาลัย

- ประสานออกแบบรายละเอียดด้านสถาปัตยกรรม ด้านวิศวกรรมทุกระบบ
- เขียนแบบเพื่องานก่อสร้าง และควบคุมงานก่อสร้างของมหาวิทยาลัย
- สร้างระบบกลไกในการติดตามการปฏิบัติตามแผน การประเมินผล ตามแผน กลยุทธ์ พันธกิจ เป้าหมาย และตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา และตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 9 ด้าน
- ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามแผนงาน/โครงการ/แผนพัฒนาการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ตามแผนพัฒนาการศึกษา ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 9 ด้าน
- ประเมินผลการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ แผนพัฒนาการศึกษา ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมายตามแผนพัฒนาการศึกษา ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 9 ด้าน พร้อมทั้งทำรายงานผลการประเมิน
- ปฏิบัติงานจัดทำรายงานผลการประเมิน ประมวลปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี และแผนปฏิบัติงานรายปี
- ปฏิบัติงานวิจัยสถาบันแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ปฏิบัติงานจัดทำรายงานข้อมูลสารสนเทศ และสถิติเพื่อการวางแผนในระบบคลังข้อมูล 7 ด้าน นิสิต บุคลากร โปรแกรมการศึกษา งบประมาณ อาคารสถานที่จำนวนนิสิตเต็มเวลา (FTES) และค่าใช้จ่ายต่อหัวของสาขาต่างๆ
- สร้างระบบข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ การวางแผน การตัดสินใจการปรับทิศทางนโยบาย การดำเนินการ และการรับรองการประเมินจากองค์กรภายนอก
- ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน
- จัดทำรายงานการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานประจำทุก 6 เดือน
- ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่อธิการบดี รองอธิการบดี หรือหัวหน้าสำนักงานอธิการบดีมอบหมาย

เพื่อให้การดำเนินงานของ กองแผนงานเป็นไปตามแผน บรรลุวัตถุประสงค์ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ที่มีการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งหน่วยงานเป็นการภายใน และกำหนดตำแหน่งใหม่ เพื่อให้สามารถบริหารราชการได้อย่างคล่องตัวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นในสำนักงานอธิการบดี ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง การจัดแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลงวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2548 จึงให้จัดแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี และได้จัดแบ่งการบริหารงานกองแผนงานออกเป็น 6 งาน ดังนี้

1. งานวิเคราะห์และประสานงานแผน
2. งานติดตามการปฏิบัติงานตามแผน
3. งานประเมินผล
4. งานรายงานและเผยแพร่
5. งานแผนงบประมาณ
6. งานวางแผนพัฒนาด้านกายภาพ

7. กองวิเทศสัมพันธ์

มีหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 งานหลัก ดังนี้

7.1 งานความร่วมมือกับต่างประเทศ

- งานความร่วมมือกับต่างประเทศ
 - เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ / นิวซีแลนด์
 - อเมริกา / แคนาดา/เอเชียกลาง/ เอเชียใต้
 - ญี่ปุ่น
 - ยุโรป/ จีน/ เกาหลี / ASEA-UNINET/ AUNP
 - ออสเตรเลีย
 - อินเดีย
- งานทุนรัฐบาลต่างประเทศผ่านกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ
- งานทุนศึกษา/อบรม/ดูงาน ประชุม/สัมมนา จากกรมความร่วมมือระหว่างประเทศผ่านกระทรวงต่าง ๆ/ สถานทูต/ และอื่น ๆ
- งานองค์การระหว่างประเทศ

7.2 งานพิธีการต่างประเทศ

- งานต้อนรับอาคันตุกะชาวต่างประเทศ
- งานพิธีการลงนามสัญญาความร่วมมือ
- งานสารสนเทศ
- งานห้องพักอาคันตุกะชาวต่างประเทศ (Visitor's Residence)

7.3 งานโครงการพิเศษนานาชาติ

- งานโครงการพิเศษผ่านสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เช่น โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร กับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ UMAP (University Mobility in Asia and the Pacific) โครงการช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้าน
- งานลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ

- งานผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ
- งานโครงการจัดประชุมนานาชาติ
- งานโครงการอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย
 - โครงการหลักสูตรนานาชาติ (นักวิเทศสัมพันธ์ทุกคน)
- งานโครงการอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย
 - โครงการหลักสูตรนานาชาติ
- งานการรับนิสิตต่างชาติ
 - โครงการบริการทางวิชาการ
 - ดูแลนักศึกษาแลกเปลี่ยน
 - โครงการค่ายพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
 - โครงการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย

8. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน

ปรัชญา : รายได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ กำไรสูงสุด

ปณิธาน :

จัดหาและเพิ่มพูนรายได้จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาลตามมติคณะกรรมการจัดการทรัพย์สินและหาประโยชน์

วิสัยทัศน์ :

ฝ่ายจัดการทรัพย์สินเป็นหน่วยงานที่มีระบบการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐาน การประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพ เพื่อจัดหาและเพิ่มพูนรายได้จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พันธกิจ :

1. ปฏิบัติงานด้านการจัดหารายได้จากผู้ประกอบการภายในมหาวิทยาลัย
2. ปฏิบัติงานด้านการจัดหารายได้จากการให้บริการห้องประชุมและสถานที่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัย
3. ปฏิบัติงานตามมติคณะกรรมการจัดการทรัพย์สินและหาประโยชน์ รวมถึงปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานอธิการบดี และปฏิบัติงานด้านการบริหารและธุรการต่าง ๆ

ประเด็นยุทธศาสตร์ ของฝ่ายจัดการทรัพย์สิน

1. ยุทธศาสตร์การจัดหาและเพิ่มพูนรายได้จากผู้ประกอบการภายในมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ยุทธศาสตร์การจัดการรายได้จากการให้บริการห้องประชุมและสถานที่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีคุณภาพ

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

ภารกิจ ของฝ่ายจัดการทรัพย์สิน

1. ดำเนินงานเพื่อการจัดการรายได้จากผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มภายในมหาวิทยาลัย

2. ดำเนินงานเพื่อการจัดการรายได้จากผู้ประกอบธุรกิจด้านการเงินและการธนาคาร

3. ดำเนินงานเพื่อการจัดการรายได้จากผู้ประกอบธุรกิจด้านการให้บริการ อาทิ ร้านถ่ายรูป เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ฯลฯ

4. ดำเนินงานเพื่อการจัดการรายได้จากผู้ประกอบธุรกิจด้านโทรคมนาคม

5. ดำเนินงานเพื่อการจัดการรายได้จากผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าประเภทสหกรณ์ร้านค้า ร้านจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์การเรียนและศิลปะ ร้าน 7-Eleven ฯลฯ

6. ดำเนินงานการจัดการรายได้จากผู้ประกอบธุรกิจภายในอาคารศูนย์กิจกรรมนิสิตและบริการ ภายในมหาวิทยาลัย มศว องค์กรฯ (อาคาร PLAZA)

7. ดำเนินงานเพื่อการจัดการรายได้จากผู้ประกอบธุรกิจภายในอาคารบริการ : ศาสตราจารย์ ม.ล.ปิ่น มาลากุล

8. ดำเนินงานการประชุมและการปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดการทรัพย์สินและหาประโยชน์

9. ดำเนินงานการคัดเลือกผู้ประกอบธุรกิจภายในมหาวิทยาลัย

10. ดำเนินงานกำกับ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบคุณภาพผู้ประกอบธุรกิจให้ปฏิบัติตามสัญญาและข้อกำหนด

11. ดำเนินงานประเมินผลและหรือการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการธุรกิจต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

12. ดำเนินงานเพื่อการจัดการรายได้จากการให้บริการห้องประชุมและสถานที่ส่วนกลาง ภายในมหาวิทยาลัย

13. ดำเนินงานประสานงาน กำกับ ดูแล และหารายได้ภายในงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรติมศักดิ์ ประจำปีการศึกษา

14. ดำเนินงานเพื่อการจัดการรายได้และการคัดเลือกผู้ถ่ายภาพภายในงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรติมศักดิ์ ประจำปีการศึกษา

15. ดำเนินงานสรุปรายได้จากการหารายได้จากผู้ประกอบธุรกิจประเภทต่างๆ และจากการให้บริการห้องประชุมและสถานที่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัย

16. ดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรฝ่ายจัดการทรัพย์สิน

17. ดำเนินงานจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ

18. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน

19. ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน

20. ดำเนินงานด้านกิจกรรมความเสี่ยงฝ่ายจัดการทรัพย์สิน

21. ดำเนินงานด้านการบริหารและธุรการ

- การตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- การดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายต่างๆ
- การดำเนินการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ
- การดำเนินการควบคุมการใช้พัสดุ และวัสดุคงทน
- การขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ / การเบิกจ่ายพัสดุ
- การจัดทำคำสั่ง ประกาศต่างๆ
- การจัดทำเบิกเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัย
- การโต้ตอบหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก
- การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณ
- การควบคุมระบบการจัดเก็บเอกสาร

9. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

รู้จักฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2537 – 2540) เป็นช่วงของการศึกษาหาแนวทางปฏิบัติ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและการสร้างคู่มือ เครื่องมือ/แบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2541 – 2543) เป็นช่วงของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความครอบคลุมและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในงานประกันคุณภาพ การศึกษามีการสร้างและปรับปรุงเครื่องมือ แบบฟอร์มต่าง ๆ และคู่มือให้มีความเหมาะสมมากขึ้น มีการพิจารณา กำหนดขั้นตอนของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบโดยมีคณะบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับ การประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้อง การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ เริ่มใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานได้พัฒนาขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ใช้ผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลป้อนกลับ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานและส่งเสริมผลงานที่มี

คุณภาพ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2544 – 2547) เป็นช่วงของการดำเนินงานที่ครบทั้ง 2 ขั้นตอนของการ ควบคุมตนเอง (Self Control) คือ “การใช้ผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเพื่อการส่งเสริม การดำเนินงาน” และมี “การประเมินตนเอง” มีการตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และรับการประเมินคุณภาพ จากภายนอกรอบแรก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ระหว่างวันที่ 21 – 25 มิถุนายน 2548 ระยะที่ 4 (พ.ศ.2548 – 2551) เป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยได้นำผลการประเมินรอบแรกมาทำการ ปรับปรุงด้านต่าง ๆ ตามที่ได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ และวางแผนในการขอรับการตรวจประเมินคุณภาพ ภายนอก รอบที่สองตามมาตรฐานคุณภาพใหม่ของ สมศ.ในช่วงเดือนมีนาคม – พฤษภาคม พ.ศ.2551 โดยขอรับการประเมินของปีการศึกษา 2550 พร้อมกันนี้ก็ได้ทำการพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการ ศึกษาและบริหาร (FIS) และ Supreme Plus ของมหาวิทยาลัย ระยะที่ 5 (พ.ศ. 2552-2555) เป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยได้นำผลการประเมินรอบสองมาปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ก้าวหน้า มากยิ่งขึ้นโดยมีจุดเน้นที่สำคัญคือ ให้อุบลการทุกฝ่ายและทุกระดับได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกัน คุณภาพการศึกษาและใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายโดยมีคุณภาพในการศึกษาอย่างแท้จริง

วิสัยทัศน์

“เป็นกลไกที่สำคัญของการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของการเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ”

พันธกิจ

- 1 มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความเข้าใจในระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2 มุ่งพัฒนากลไกและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ให้พร้อมทั้งปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านมาตรฐาน ของการประเมิน และสภาวะแวดล้อมอื่นๆ ซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา
- 3 มุ่งพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อการตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้วยเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

แผนยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. ยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

เป้าประสงค์ : บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกระดับได้รับการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวชี้วัด : บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกระดับได้รับการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด

กลยุทธ์ :

1.1 ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน
- จัดอบรมพัฒนาความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน 2 ระดับ ได้แก่ สำหรับผู้บริหารระดับสูง (How to Implement IQA and EQA) และระดับบุคลากรทั่วไป หรือผู้ปฏิบัติงาน

1.2 ส่งเสริมบุคลากรเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา
- จัดอบรมบุคลากรพัฒนาเป็นผู้ประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1.3 ส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

- จัดทำ E-Learning ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ

1.4 ผลักดันให้การเรียนและความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรใหม่

- มีส่วนร่วมในการจัดทำเนื้อหาของกลุ่มพนักงานและการเข้าไปให้ความรู้พนักงานใหม่ในกิจกรรมปฐมนิเทศของพนักงาน

1.5 สร้างการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในเชิงรุก

- จัดหาช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์ของทางมหาวิทยาลัยในทุกรูปแบบที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิเช่น SWU Weekly

1.6 ส่งเสริมการพัฒนาระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

- ให้บริการปรึกษาแนะนำการจัดการด้านคุณภาพ

2. ยุทธศาสตร์การเพิ่มบทบาทองค์กรและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
เป้าประสงค์ : กิจกรรมต่างๆ ได้รับการขับเคลื่อนลงสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด : ร้อยละ 80 ของความสำเร็จในการจัดทำกิจกรรม

กลยุทธ์ :

2.1. ปรับโครงสร้างของคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพให้เหมาะสมเพื่อการขับเคลื่อนและประสานความร่วมมือ

- จัดตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพประจำมหาวิทยาลัย โดยมีอธิการบดี เป็นประธาน ประกอบด้วย รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการเทียบเท่าระดับคณะเป็นกรรมการ โดยมีหน้าที่หลักดังนี้

- กำกับนโยบายและให้ความเห็นชอบแผนดำเนินงานของคณะกรรมการ
ดำเนินการ

- กำกับมาตรฐานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- พิจารณาเป้าหมายและผลการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเสนอการรับรอง
- กำกับและติดตามผลการประเมินคุณภาพภายใน
- จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีประธาน

ยุทธศาสตร์ประกันคุณภาพการศึกษาเป็นประธาน และมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดี
ฝ่ายวิจัย รองคณบดีที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพฯ รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบงานประกัน
คุณภาพฯ ผู้อำนวยการระดับกองหรือเทียบเท่า เป็นกรรมการ โดยมีหน้าที่ดังนี้

- วางระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย
- กำหนด/พัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษา
- จัดทำแผนและควบคุมติดตามกิจกรรมต่างๆ ของการประกันคุณภาพฯ
- จัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย
- ประสานงานกับคณะกรรมการกลุ่มสาขาวิชา
- เปรียบความพร้อมในการรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจาก

ภายนอก

- จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน
โดยมีผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพฯ เป็นประธาน ประกอบด้วย ผู้ประเมินภายในของ
มหาวิทยาลัยที่ขึ้นทะเบียนและมีประสบการณ์โดยได้รับการแนะนำจากคณะ/สถาบันต่างๆ เป็น
กรรมการ โดยทำหน้าที่ดังนี้

- พัฒนาระบบและกลไกในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
- วางแผนการตรวจสอบและประเมินภายในมหาวิทยาลัย
- จัดทำรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยและ

ภาพรวมของมหาวิทยาลัยเสนอต่อคณะกรรมการยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษาประจำ
มหาวิทยาลัย

2.2 ปรับโครงสร้างองค์กรของฝ่ายประกันคุณภาพฯ ให้เหมาะสม ยึดหยุ่นกับ
ภารกิจที่หลากหลายในปัจจุบัน

- จัดโครงสร้างใหม่ของฝ่ายประกันโดยเน้นความยืดหยุ่นการทำงานได้ทุก

ภารกิจ

- กำหนดบุคลากรและมอบหมายภารกิจตามความเหมาะสมและพร้อมที่จะ
เรียนรู้ผลัดเปลี่ยนทุกงาน

- จัดหาบุคลากรที่มีความสามารถเข้าร่วมงานเพิ่มตามกรอบอัตรากำลัง

2.3 ส่งเสริมให้คณะ/สถาบัน และหน่วยงานต่างๆ ให้มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน

- จัด/ปรับโครงสร้างของแต่ละหน่วยงานให้มีตำแหน่งที่รับผิดชอบภารกิจของงานประกันคุณภาพฯ พร้อมกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร
- กำหนด Career Path ของงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าของบุคลากรที่รับผิดชอบ

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์ : มีระบบที่สนับสนุนเพื่อตอบสนองกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด : หน่วยงานมีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

กลยุทธ์ :

3.1 ปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นปัจจุบัน

- จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพที่เป็นปัจจุบันของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นต้นแบบให้แก่คณะและหน่วยงาน ดำเนินการเพิ่มเติมในส่วนของตนเอง โดยจะเป็นการรวมตัวบ่งชี้ของ สกอ.และสมศ. เข้ารวมกลุ่มในแต่ละมาตรฐาน และยังสามารถใช้อ้างอิงกับการประเมินของ ก.พ.ร. คู่มือจะต้องมีการแบ่งระดับของการใช้ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินที่สำคัญ 4 ระดับ ได้แก่ ระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ ระดับสำนัก/สถาบัน (ที่ไม่มีการเรียนการสอน) และระดับกอง สำนัก/ศูนย์ (สนับสนุน)

3.2 ปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลที่ต้องการเพื่อการจัดทำรายงาน

- กำหนดรูปแบบของข้อมูลที่ต้องการในการทำ Common Data Set จากหน่วยงานต่างๆ และทำความเข้าใจในวิธีการจัดเก็บ รายละเอียด ระยะเวลาการจัดเก็บที่ชัดเจน เพื่อความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการทำงาน

- จัดทำต้นแบบรายงานประจำปีในรูปแบบของรายงานการประเมินตนเอง
- จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอน (มศว.ปค.003) ใหม่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการณ์การเรียนการสอนของแต่ละกลุ่มสาขาวิชา
- ผลักดันให้มหาวิทยาลัยมีการวิจัยสถาบันในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

3.3 ส่งเสริมให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาและบริหาร

- จัดหาบุคลากรด้าน IT ในฝ่ายประกันคุณภาพฯ เพื่อดูแลและตรวจสอบข้อมูลตลอดจนรายงานสถานะของข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจตลอดเวลา

- กำหนดให้ทุกคณะ/สำนัก สถาบันและหน่วยงานต่างๆ มีผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบข้อมูล IT ด้านการประกันคุณภาพฯ ที่ชัดเจน และมีหน้าที่เป็นผู้ประสานข้อมูลเพื่อการ Update ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

- ผูกอบรมบุคลากรให้เข้าใจโปรแกรมในระบบ IT ของการประกันคุณภาพ การศึกษาและการบริหาร โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มผู้ใช้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร ระดับผู้ดูแลระบบ ในหน่วยงาน และระดับบุคลากรทั่วไป

3.4 ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ติดตามและประเมินผลให้มีประสิทธิภาพ

- จัดประชุมและจัดทำเครือข่ายข้อมูลและรายงานผลทุกเดือน เพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

3.5 อำนวยความสะดวกแก่คณะ สำนัก สถาบัน และหน่วยงานต่างๆ

- จัดทำข้อตกลงในเรื่องของแผนปฏิบัติการของกิจกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาให้ชัดเจนโดยผ่านคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

- ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในโดยการประสานงานทั้งภายนอกและภายใน เพื่อวางแผนเตรียมการตรวจสอบและ ประเมินประจำปีการศึกษานั้นๆ

10. หน่วยตรวจสอบภายใน ประวัติความเป็นมา

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้เริ่มขึ้นโดยกระทรวงการคลังกำหนดไว้ในระเบียบการ เบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ. 2505 ข้อ 50 และโดยมติคณะรัฐมนตรี ที่ สร 0201/ว 78 ลงวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2519 กำหนดให้ส่วนราชการกระทรวง ทบวง กรม มีผู้ตรวจสอบภายในของส่วน ราชการ เพื่อช่วยให้หัวหน้าส่วนราชการสามารถ ควบคุม และติดตามผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานในสังกัด ให้เป็นไปตามเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำข้อมูลจากรายงาน การตรวจสอบภายในมาใช้ประกอบการ ตัดสินใจอย่าง ถูกต้องเหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ โดยให้ขึ้นตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้ อย่างเป็นอิสระ

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นหน่วยงานให้บริการด้านหลักประกัน และด้านการให้คำปรึกษา เพื่อสร้างความ มั่นใจในการบริหารงานและระบบบริหารงานที่โปร่งใส และส่งเสริมให้หน่วยงานรับตรวจปรับปรุง การดำเนินงานให้มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วย รับตรวจและ มหาวิทยาลัย

พันธกิจ (Mission)

ตรวจสอบวิเคราะห์ และประเมินผลการบริหารทรัพยากรของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าให้มหาวิทยาลัย

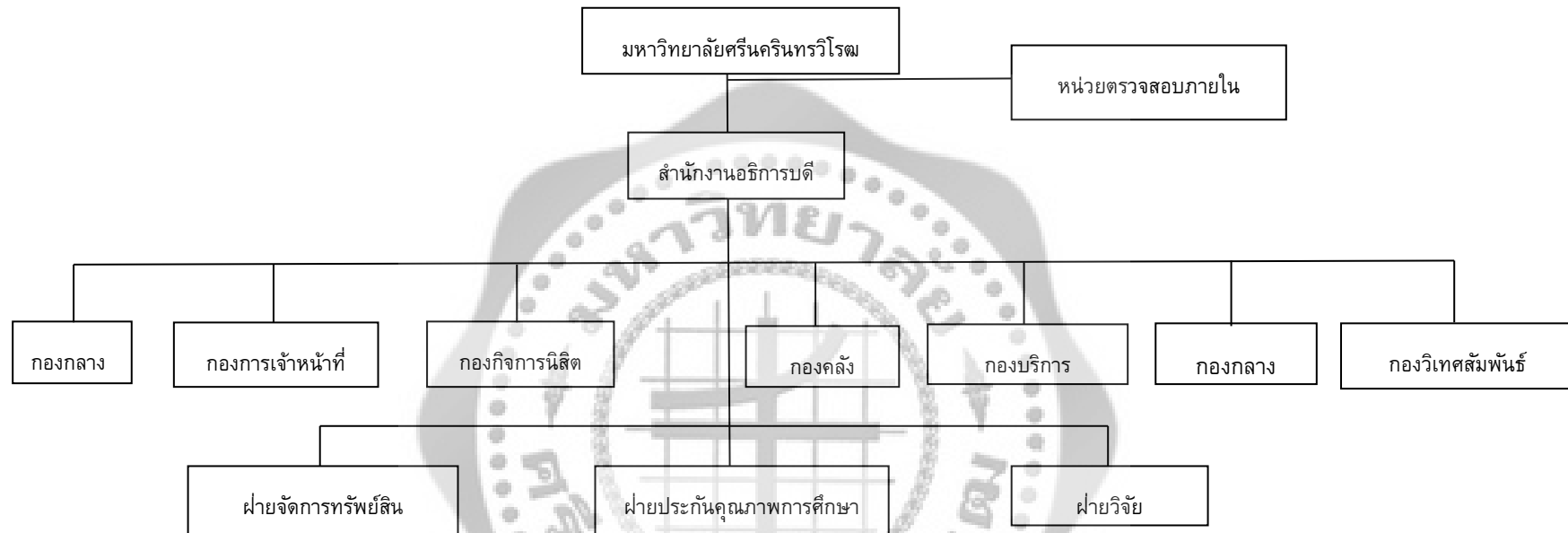
หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. การบริหารให้หลักประกัน (Assurance Services) คือ การตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อนำมาประเมินผล อย่างเป็นอิสระในกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม การกำกับดูแลองค์กร และการตรวจสอบความถูกต้อง เชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินการบัญชี

2. การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) คือการให้บริการ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ ส่วนราชการ และปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น โดย

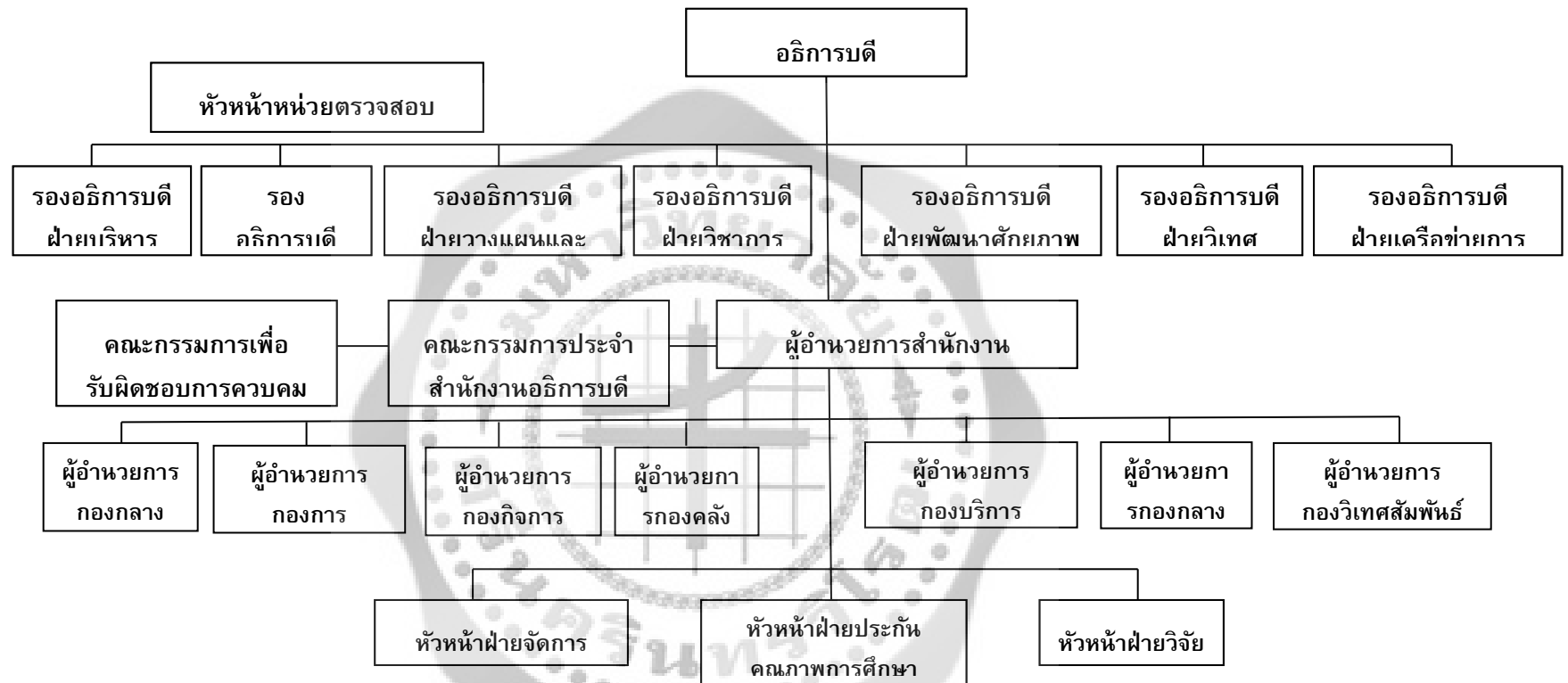
2.1 ให้คำปรึกษาด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง ของทางราชการที่เกี่ยวข้อง

2.2 ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ด้านจัดวางระบบงาน โดยมีหนังสือขอรับบริการ



ภาพประกอบ 9 โครงสร้างสำนักงานอธิการบดี

ที่มา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2558). *โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานอธิการบดี*. ออนไลน์.



ภาพประกอบ 10 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานอัยการบดี

ที่มา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2558). โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานอัยการบดี. ออนไลน์.

2.5 ลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการบริหารภายในของมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2541 ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2517

กรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้กำหนดโครงสร้างลักษณะงานบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและระดับเงินเดือนไว้ดังนี้ (จุฬารัตน์ กิตติเชษฐาภรณ์. 2553: 22)

ก. กลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข) มี 7 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มบริการด้านห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ
2. กลุ่มบริการด้านโสตทัศนศึกษา เช่น นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
3. กลุ่มบริการด้านการแพทย์ เช่น แพทย์ พยาบาล
4. กลุ่มบริการด้านห้องปฏิบัติการ สนาทมทดลอง เช่น นักวิทยาศาสตร์ ฯ
5. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น นักแนะแนว นักวิชาการศึกษา ครู
6. กลุ่มบริการด้านวิจัย เช่น นักวิจัย
7. กลุ่มงานวิเคราะห์ ซึ่งต้องใช้วิชาการอย่างลึกซึ้ง เช่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

ลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตามโครงสร้าง ก.ม. กำหนด

กลุ่มงานบริการทางวิชาการ สาย ข แบ่งเป็น 7 กลุ่ม กลุ่มบริหารและธุรการ สาย ค แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

- | | |
|--|------------------------|
| ● กลุ่มบริการด้านห้องสมุด | ● ระดับปฏิบัติการ |
| ● กลุ่มบริการด้านโสตทัศนศึกษา | ● ระดับหัวหน้าหน่วยงาน |
| ● กลุ่มบริการด้านห้องปฏิบัติการ สนาทมทดลอง | ● ระดับชำนาญการ |
| ● กลุ่มบริการด้านการศึกษา | |
| ● กลุ่มบริการด้านวิจัย | |
| ● กลุ่มงานวิเคราะห์ | |

การแบ่งสายงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย เป็นไปตาม ก.ม. กำหนดไว้ 4 งานคือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน ซึ่งทั้ง 4 งาน ได้แยกปริมาณเป็นแต่ละหน่วย ดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริหารเอกสาร การบริหารงานบุคคล การควบคุมดูแลอาคารสถานที่และยานพาหนะ และงานผลิตเอกสาร แบ่งงานออกเป็น 4 หน่วย คือ

1.1 หน่วยสารบรรณ มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบหนังสือราชการภายใน-ภายนอก แยกประเภทหนังสือ เก็บรวบรวม ค้นหา เวียนหนังสือ แจกคำสั่ง ปิดประกาศ ทำลายหนังสือ จัดการประชุม และงานเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดรับ-ส่ง และโต้ตอบ หมวดจัดเก็บและค้นหา และหมวดประชุมและพิธีการ

1.2 หน่วยการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล เช่น การรับสมัคร การสอบคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ/เปลี่ยนตำแหน่งทางวิชาการ การลาศึกษาต่อ ลาฝึกอบรมและดูงาน การไปประชุมสัมมนา การลาทุกประเภท การตรวจสอบบัญชีลงนามการปฏิบัติราชการ และลูกจ้าง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ข้าราชการแบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดบรรจุและแต่งตั้ง หมวดทะเบียนประวัติ และหมวดวินัยและฝึกอบรม

1.3 หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลรักษาอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์ รวมทั้งเครื่องสาธารณูปโภคอื่น ๆ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดอาคารสถานที่ หมวดยานพาหนะ และหมวดซ่อมบำรุง

1.4 หน่วยผลิตเอกสาร มีหน้าที่เกี่ยวกับการพิมพ์หนังสือราชการและเอกสารวิชาการ รายงานการประชุมและสัมมนา การถ่ายเอกสาร จัดทำสำเนาด้วยเครื่องอัดสำเนา การตรวจสอบ ดูแลอุปกรณ์การพิมพ์ เครื่องใช้ในการผลิตเอกสารในสำนักงาน แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดผลิตและบริการ และหมวดอุปกรณ์การผลิต

2. งานคลังและพัสดุ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน ด้านเบิก/จ่ายเงินทุกประเภทตามงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย ในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ควบคุมรักษาเงินสด/เช็คของบุคลากร ควบคุมและวางแผนการเบิก/จ่ายเงินสำรองจ่ายจำนวนหนึ่งล้านห้าแสนบาท ซึ่งมหาวิทยาลัยให้นำมาบริหารเพื่อให้เกิดสภาพคล่องการจัดซื้อจัดหาพัสดุและการจัดจ้าง ควบคุมดูแลวัสดุครุภัณฑ์ให้เพียงพอในการใช้ปฏิบัติราชการและจัดทำบัญชีแยกประเภทพัสดุดังกล่าว เพื่อการตรวจสอบของคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี แบ่งเป็น 2 หน่วย คือ

2.1 หน่วยการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการเบิก/จ่ายเงินทุกประเภทในระดับอุดมศึกษาทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้โดยอยู่ในวงเงินซึ่งได้รับงบประมาณแล้วตรวจสอบดูแลบัญชีใช้จ่ายตามงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ ตรวจสอบควบคุมเงินสำรองจ่าย แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดตรวจสอบและหมวดเบิกจ่ายและควบคุมดูแล

2.2 หน่วยพัสดุ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ การควบคุมดูแล เก็บรักษาวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ค้างจ่าย ตรวจสอบควบคุมบัญชีพัสดุ/ครุภัณฑ์ เบิกจ่ายวัสดุ/ครุภัณฑ์ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดจัดซื้อจัดจ้าง หมวดบัญชีพัสดุ และหมวดคลังพัสดุ

3. งานบริการการศึกษา มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บริการแก่นักศึกษาคณาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง และบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรระดับอุดมศึกษา แนวทางการศึกษา และแนวทางประกอบอาชีพและงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา แบ่งเป็น 3 หน่วย ดังนี้

3.1 หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำและเก็บรักษาทะเบียนประวัตินักศึกษา ตรวจสอบแก้ไขหลักฐานทางทะเบียน บันทึกประวัติและผลการสอบของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ตรวจสอบรับรองผลการศึกษา ประกาศผลการสอบ เก็บรักษาบัญชี รายงานผลการสอบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางทะเบียน แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดทะเบียน และหมวดประเมินผล

3.2 หน่วยกิจการนักศึกษาหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำปรึกษาด้านหลักสูตรระดับอุดมศึกษา แนะนำทางประกอบอาชีพ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทุนการศึกษา การจ่ายโทรเลข ทุนฉันทิ พัสตุไปรษณีย์ภัณฑ์ของนักศึกษา ใบรับรองความประพฤติ การส่งนักศึกษาฝึกงาน/ทัศนศึกษา งานศิษย์เก่า ประสานงานทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจกรรมนักศึกษาแบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดบริการให้คำปรึกษา หมวดแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และหมวดส่งเสริมการศึกษา

3.3 หน่วยส่งเสริมพัฒนาทางวิชาการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการงานห้องสมุดและงานด้านวิชาการ ประสานงานกับคณะกรรมการศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและศูนย์วิจัยดำเนินการเกี่ยวกับการจัดพิมพ์ตำรา เอกสารการสอน เอกสารประกอบการสอนและคู่มือการสอน ตลอดจนทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องการสอน การพัฒนาหลักสูตร การดำเนินการที่เกี่ยวกับงานบัณฑิตศึกษา แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดห้องสมุด และหมวดประสานงานการบริการและศูนย์ทางวิชาการ

3.4 หน่วยโสตทัศนศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการดูแล บำรุงรักษา และให้บริการอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน และให้บริการเกี่ยวกับการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษาแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากร แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดอุปกรณ์และบำรุงรักษา หมวดผลิตสื่อและบริการอุปกรณ์ทางการเรียนการสอน

4. งานนโยบายและแผน มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดแผน/โครงการประจำปี ทั้งในส่วนที่เป็นแผนงาน/โครงการประจำปี และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับต่าง ๆ จัดทำงบประมาณและงบประมาณการใช้จ่าย จัดเก็บรวบรวมและจำแนกประเภทของข้อมูลตามลักษณะต่าง ๆ ติดต่อบุคคล สถาบันหรือองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเผยแพร่กิจการของมหาวิทยาลัย และประสานความร่วมมือกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัยและฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 3 หน่วย คือ

4.1 หน่วยวิเคราะห์แผนและงบประมาณ รับผิดชอบในการจัดแผน/โครงการประจำปี และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดทำงบประมาณ ติดตามการประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ตลอดจนจัดทำแผน/โครงการ เพื่อพัฒนาระบบงานอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค

4.2 หน่วยวิจัยสถาบันและสารสนเทศ รับผิดชอบจัดเก็บ รวบรวมและจำแนกประเภทของข้อมูลตามลักษณะงานต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการคาดการณ์/พยากรณ์ประสานขายข้อมูล และจัดทำรายงานประจำปี

4.3 หน่วยวิเทศสัมพันธ์ รับผิดชอบติดต่อกับบุคคล สถาบันหรือองค์กรทั้งในและนอกประเทศเพื่อเผยแพร่กิจการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานความร่วมมือกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัย และฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัย เพื่อแสวงหาความร่วมมือทั้งในและนอกประเทศทางด้านการเงิน การทุนการศึกษา การแลกเปลี่ยนบุคลากร การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การวิจัยและดูงาน

จากการที่ได้ศึกษาเอกสาร บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดีที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ในการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการนั้นมีหน้าที่และภารกิจที่สามารถปฏิบัติ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนวิชาการและการปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงาน โดยหน้าที่ของการปฏิบัติงานนั้นจะประกอบไปด้วยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีสถานภาพของผู้ปฏิบัติงานหลายประเภท ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างประจำ ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการปฏิบัติภาระหน้าที่ตามลักษณะงานตามโครงสร้างที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยนั้นได้ศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี ที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบในการสนับสนุนวิชาการของหน่วยงาน โดยผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการนั้นจะเป็นประโยชน์ในการจัดเก็บองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานหรือตัวบุคคล ในการถ่ายทอดเพื่อให้กับปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.6 แผนพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ตระหนักถึงความสำคัญจึงได้จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร (HRD & KM) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีงบประมาณ 2553 – 2556 (2553: คำนำ) และแผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร (HRD & KM) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีงบประมาณ 2553 (ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ ครั้งที่ 1/2553 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2553 และคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 1/2553 เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2553) ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารที่ดี โดยกำหนดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ สำนักงานอธิการบดีให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ด้านพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โดยได้นำการจัดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นธรรมชาติ โดยจัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนดำเนินงานเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร อันจะส่งผลให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา สามารถพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์

อย่างแท้จริง อันจะส่งผลให้ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสำนักงานอธิการบดีให้สัมฤทธิ์ผล

2.7 การจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

นักการศึกษาทั้งหลายได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ไว้ ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 ด้าน ดังนี้

- 2.7.1 ด้านการกำหนดความรู้
- 2.7.2 ด้านการแสวงหาความรู้
- 2.7.3 ด้านการสร้างความรู้
- 2.7.4 ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้
- 2.7.5 ด้านการจัดเก็บความรู้
- 2.7.6 ด้านการนำความรู้ไปใช้

โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านต่อไปนี้

2.7.1 ด้านการกำหนดความรู้

ความหมายของด้านการกำหนดความรู้

จากแนวความคิดของการกำหนดความรู้ มีนักการศึกษา คณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิหลายสาขาให้ความหมายที่สอดคล้องกันพอสรุปได้ดังนี้

สุกิจ แจงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72) ได้ให้ความหมายการกำหนดความรู้ว่าเป็นการกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ (define) โดยการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรมากำหนดความรู้ที่ต้องการใช้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5-6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกำหนดความรู้ คือ วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร ได้ขยายความในการบ่งชี้ความรู้ว่า ในการค้นหาว่าองค์กรมีความรู้มีอะไรบ้าง มีรูปแบบใดบ้าง อยู่ที่ใครและความรู้อะไรบ้างที่องค์กรต้องมี จะทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “รู้เรา” นั่นเอง โดยทั่วไปองค์กรสามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่าแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) ในขั้นตอนนี้เพื่อว่าความรู้ใดมีความสำคัญองค์กรจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้องค์กรวางแผนขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประโยชน์ของแผนที่ความรู้ คือ ช่วยทำให้เห็นภาพรวมของคลังความรู้ขององค์กร ทำให้องค์กรทราบว่ามีความรู้ที่ทับซ้อนกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ หรือไม่ ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนเปลืองในการจัดเก็บ และรวบรวมและทำให้บุคลากรทุกคนทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้างและจะหาความรู้ที่ตนต้องการได้ที่ไหน นอกจากนี้ยังใช้

เป็นโครงสร้างพื้นฐานความรู้ที่องค์กรสามารถใช้เป็นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการใช้เพื่อศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและการเคลื่อนย้ายแหล่งข้อมูลความรู้ต่อระบบต่างๆ ในองค์กร

วิลาวัลย์ มาคัม (2549: 104-105) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกำหนดความรู้ หมายถึง การกำหนดหรือระบุว่าความรู้ใดที่บุคลากรต้องเรียนรู้ เพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอน โดยคำนึงถึงความจำเป็นและประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติ

สินินาฏ โพธิ์จิตญาโน (2554: 56) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกำหนดความรู้ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการระบุขอบข่ายความรู้ความสามารถที่จำเป็นต้องปฏิบัติงาน และการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนให้บุคลากรได้เข้าใจและรับรู้ร่วมกัน

คัมมิง และ วอร์เลย์ (Cumming; & Worley. 2001: 526-528) ได้ให้ความหมายว่า การกำหนดความรู้ (Generating Knowledge) เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกชนิดของความรู้ที่จะถูกออกแบบให้มีคุณค่ามากที่สุดสำหรับองค์กร ซึ่งจะเริ่มขึ้นพร้อมกับการตัดสินใจวางกลยุทธ์การแข่งขันที่มุ่งเน้นการจัดการความรู้เพื่อชี้เฉพาะว่า ส่วนไหนที่ความรู้จะสามารถเข้าไปสร้างผลลัพธ์ ที่ต้องการได้มากที่สุด องค์กรจึงต้องออกแบบกลไกที่ต้องการเกี่ยวกับความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

สรุปได้ว่ากำหนดความรู้ คือ การกำหนดหรือระบุว่าความรู้ใดที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความจำเป็นและประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ และการมีส่วนร่วม

2.7.2 ด้านการแสวงหาความรู้

ความหมายของด้านการแสวงหาความรู้

จากแนวความคิดของการแสวงหาความรู้ มีนักการศึกษา คณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิหลายสาขาให้ความหมายที่สอดคล้องกันพอสรุปได้ดังนี้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 16-31) ได้ให้ความหมายว่า การจัดหาหรือการสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกระบวนการพัฒนาและการสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร เป็นวิธีการพัฒนาความรู้ของแต่ละบุคคล ในลักษณะของกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยการระดมความคิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในกลุ่ม (Socialization)

สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72) ได้ให้ความหมายการเสาะหาและยึดกุมความรู้ (Capture) เป็นการเสาะหา และยึดกุมความรู้ที่กระจัดกระจาย หรือแฝงอยู่ตามที่ต่างๆ มาใช้ประโยชน์และดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดทักษะความชำนาญ ซึ่งมีกระบวนการในการเสาะหาและยึดกุมความรู้

พริดา วิเชียรปัญญา (2547: 43-48) ให้ความหมายการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) ว่าเป็นการสร้างความรู้ของบุคคลทีมงานและองค์กรที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ (Generative) เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือ เพื่อใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กรซึ่งทุกคนในองค์กรสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5-6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแสวงหาความรู้ คือ การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า ก่อจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้อธิบายไว้ว่า จากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีข้อมูลที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็ต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นที่มารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มียังนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้เดิมที่มีอยู่ก็ได้ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ นอกจากนี้องค์กรจะต้องพิจารณากำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยทิ้งไปเพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บความรู้เหล่านั้น หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้คือการกำหนดเนื้อหาความรู้ที่ต้องการ และการดักจับความรู้ดังกล่าวให้ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วขึ้น และทำให้การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

วิลาวัลย์ มาคุ้ม (2549: 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแสวงหาความรู้ หมายถึง การที่ครูมีการสืบเสาะ ค้นหา และรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายหรือแฝงอยู่ตามที่ต่าง ๆ ทั้งในและนอกสถานศึกษาอย่างอิสระ โดยได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารสถานศึกษาและเพื่อนร่วมวิชาชีพ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอจนเกิดทักษะและความชำนาญการแสวงหาความรู้จะทำให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้จากภายในสถานศึกษาและการแสวงหาความรู้จากภายนอกสถานศึกษา

อรจารย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2549: 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแสวงหาความรู้ หมายถึง การแสวงหาความรู้ หมายถึง การที่บุคคลและองค์กรพยายามหาความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่อยู่หนึ่งรู่อให้ความรู้เดินทางมาหา

สินีนาน โพรจิณญาโน (2554: 57) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแสวงหาความรู้ หมายถึง วิธีการที่ได้มาซึ่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยผ่านการกลั่นกรองว่าเป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นความรู้ที่มีความถูกต้อง มีประโยชน์และมีคุณค่า อาจอยู่ในรูปของเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ทักษะกระบวนการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาและลดอุปสรรคเมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

กัตติกา ศรีมหาโร (2555: 35) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแสวงหาความรู้ขององค์กรจึงเป็นการเฝ้าหาและนำมาซึ่งความรู้ที่สามารถเพิ่มคุณค่าสร้างสรรค์พัฒนาองค์กรได้จากแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้จากการสัมมนา พุดคุย ดูงาน หรือหาที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและจัดเก็บในคลังข้อมูล (Knowledge Tank) ให้พนักงานได้พุดคุยเพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ เขียนปัญหาหรือข้อเสนอแนะและเสนอวิธีแก้ปัญหา นำความรู้ประเภท Tacit Knowledge มาเปิดเผย บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรกลายเป็น Explicit Knowledge

มาร์ควอร์ด (Marquarde. 1996: 27 - 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นการแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์และมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร จากแหล่งต่างๆทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อจะได้นำความรู้นั้นมาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรต่อไป

สรุปได้ว่าการแสวงหาความรู้ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการสืบเสาะค้นหา และรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายหรือแฝงอยู่ตามที่ต่างๆทั้งในและนอกหน่วยงานอย่างอิสระ โดยได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอจนเกิดทักษะและความชำนาญ การแสวงหาความรู้จะทำให้เกิดวัฒนธรรมการเฝ้ารู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.7.3 ด้านการสร้างความรู้

ความหมายของด้านการสร้างความรู้

จากแนวความคิดของการสร้างความรู้ มีนักการศึกษา คณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิหลายสาขาให้ความหมายที่สอดคล้องกันพอสรุปได้ดังนี้

สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสร้างความรู้ หมายถึง การสร้างความรู้ (Create) โดยผู้รู้ / ผู้เชี่ยวชาญ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งก่อนลงมือทำงาน ระหว่างการทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์ หลังจากการทำงาน โดยจัดทำขึ้นในรูปแบบเอกสาร เช่น ซอฟต์แวร์ สื่ออุปกรณ์ และในรูปแบบของกระบวนการ เช่น การระดมสมอง การอภิปราย

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5-6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสร้างความรู้ หมายถึง การวางโครงการสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องจัดการความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบนั้น หมายถึงการจัดทำสารบัญ และจัดเก็บความรู้ประเภทต่างๆ เพื่อให้มีการเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว การแบ่งชนิดหรือประเภทความรู้ขึ้นขึ้นอยู่กับผู้ใช้ นำไปใช้อย่างไร

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2548: 2) ได้ให้ความหมายว่า การสร้างความรู้ หมายถึง การรวบรวมความรู้ที่เน้นการปฏิบัติ (Tacit Knowledge) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์การทำงาน จากทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งปฏิบัติงานในเรื่องเดียวกัน หรือทีมงานที่ทำงานร่วมกัน แล้วมีการจัดการให้เกิดการสังเคราะห์ จำแนก (Synthesis) หรือจัดระบบใหม่ เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การเผยแพร่ความรู้ โดยวิธีเผยแพร่ด้วยสื่อทั้ง 2 ประเภท คือ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดการต่อยอดความรู้หรือสร้างประโยชน์จากความรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ยิ่งๆ ขึ้นไป

วิลาวัลย์ มาคัม (2549: 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสร้างความรู้ หมายถึง วิธีพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความเชี่ยวชาญชำนาญของแต่ละบุคคลทั้งในและนอกหน่วยงานในลักษณะของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยการระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดระหว่างบุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำได้ทั้งก่อนลงมือทำระหว่างทำงานและสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากการทำงาน ซึ่งอาจมีการทดลองใช้ความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่ หรือมีการประกาศเป็นองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ของหน่วยงาน

อรจารย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2549: 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสร้างความรู้ หมายถึง การที่บุคคลและองค์กรพยายามหาความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่อยู่หนึ่ง รอรให้ความรู้เดินทางมาหา

บุญดี บุญญากิจ และคนอื่นๆ (2549: 55) กล่าวถึงการสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) จากแผนที่ความรู้ซึ่งบอกถึงขอบเขตความรู้ แหล่งความรู้ วิธีเข้าถึงความรู้ขององค์กรเพื่อการนำความรู้ที่ล้ำสมัยไม่จำเป็นเพื่อประหยัดทรัพยากร การกำหนดเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการและการดึงความรู้มาใช้จึงเป็นหัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ทำได้รวดเร็วขึ้น

ประเวศ วะสี (2550: 47-48) ได้ให้ความหมายว่า การสร้างความรู้ หมายถึง การจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญ ที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้นมีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะ มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

เจษฎา นกน้อย (2552: 4) ได้ให้ความหมายว่า การสร้างความรู้ หมายถึง การจัดการความรู้เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรม และการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสม เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ เพื่อให้เกิดการแพร่กระจายและไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

สินีนาฏ โพธิญาณโน (2554: 58) ได้ให้ความหมายว่า การสร้างความรู้ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความรู้ให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรและองค์การด้วยกระบวนการและวิธีการต่างๆ ได้แก่ การสรุปความรู้ทักษะ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเดิมของตนเองของบุคลากรภายในองค์การและของบุคลากรภายนอกองค์การมา การวิเคราะห์และสังเคราะห์โดยอาศัยเครื่องมือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบสารสนเทศต่างๆ ที่เหมาะสมจนเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่แก่บุคลากรและเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ในองค์การ

กัตติกา ศรีมหาวโร (2555: 37) ได้ให้ความหมายว่า การสร้างความรู้ หมายถึง เป็นความสามารถในมุมมองเดิมจะสร้างจากโดยผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ ส่วนในมุมมองใหม่ สร้างความรู้จากทุกจุดของการทำงานโดยทุกคนที่ทำงาน เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ซึ่งอาจจะพูดออกมาไม่ได้ การสร้างความรู้อาจทำได้ทั้งก่อนลงมือทำ ระหว่างการทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากการทำงาน ในการสร้างความรู้ไม่จำเป็นต้องสร้างใหม่ทั้ง 100% อาจเริ่มจาก 10-20% ก็ได้

มาร์ควอร์ด (Marquarde. 1996: 27 - 30) ได้ให้ความหมายว่า การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) หมายถึง เป็นการสร้างความรู้ของบุคคลที่ทำงานและองค์การที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ (Generative) เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือ เพื่อใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การที่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์การซึ่งทุกๆ คนในองค์การสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้

สรุปได้ว่า การสร้างความรู้ คือ วิธีการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความเชี่ยวชาญ ชำนาญของแต่ละบุคคลทั้งในและนอกหน่วยงานในลักษณะของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยการระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งทำได้ทั้งก่อนลงมือทำงาน ระหว่างการทำงานและสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากการทำงาน ซึ่งอาจมีการทดลองใช้ความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่ หรือมีการประกาศเป็นองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ของหน่วยงาน ประกอบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรมและการมีส่วนร่วม

2.7.4 ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้

ความหมายของด้านการแลกเปลี่ยนความรู้

จากแนวความคิดของการแลกเปลี่ยนความรู้ มีนักการศึกษา คณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิหลายสาขาให้ความหมายที่สอดคล้องกันพอสรุปได้ดังนี้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 16-31) ได้ให้ความหมายว่า การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนต่อมาในการนำเอาความรู้ที่สร้าง หรือบันทึกไว้ออกมาเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และแพร่หลายในองค์การ โดยใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่เรียกว่า collaborative tools ได้แก่ e-mail newsgroup ซึ่งเป็นกระบวนการแปลงความรู้ของแต่ละบุคคลออกมาในรูปแบบ

แนวทางเป็นการสร้างความรู้ใหม่ที่มีการบันทึกข้อมูลได้ (Externalization) และเป็นการใช้ความรู้ที่มีอยู่ในเอกสาร ฐานข้อมูล คู่มือ ไปใช้ในการแก้ปัญหาได้จริง ทำให้เกิดเป็นทักษะใหม่ เป็นความชำนาญในการแก้ปัญหาของงานนั้นๆ (Internalization)

บดินทร์ วิจารณ์ (2547: 45-46) ได้ให้ความหมายว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่านโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การสอนงาน หรือในรูปแบบอื่นๆ ที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรือมีการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E-Learning

สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72) ได้ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนความรู้ว่าเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การระดมความคิด การทำงานเป็นทีม การให้คำปรึกษา การศึกษาดูงานการเผยแพร่และถ่ายทอด เช่น การพิมพ์เผยแพร่ การบรรยาย การสาธิต การประชุม การอบรม สัมมนา การฝึกทักษะ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548 : 5-6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง สามารถทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบ พี่เลี้ยงการสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้เข้าใจถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามวิธีการดังกล่าวใช้ได้ดีสำหรับความรู้ในกระดาษเท่านั้น สำหรับการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ในคน นั้นจะต้องทำด้วยการพบปะกันตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มหรือที่ อิกุจิโร โนนาเคะ (Ikujiro Nonaka) เรียกว่า การขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ซึ่งจะทำให้ในหลายรูปแบบ จากการศึกษาพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ค่อยประสบความสำเร็จในการทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้เท่าไรนัก

วิลาวัลย์ มาคุ้ม (2549: 14-15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการนำเอาความรู้ที่สร้างหรือบันทึกไว้ออกมาเผยแพร่ให้รับรู้ได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งหน่วยงาน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมซึ่งมีรูปแบบต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การระดมความคิด การทำงานเป็นทีม การให้คำปรึกษาการศึกษาดูงาน การพิมพ์เผยแพร่ การบรรยาย การสาธิต การประชุม การอบรมสัมมนา การฝึกทักษะ การจัดเสวนา การสนทนา การสร้างเครือข่าย การประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตแผนที่ความรู้ฐานความรู้หน้าแรกของเครือข่าย (Home Page) และช่องของข่ายงาน (Web Portal) ของแต่ละบุคคลและสถานศึกษา เป็นต้น โดยการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice) ระหว่างกันเพื่อส่งผ่านความรู้ถึงกันทั้งที่อาศัย หรือไม่อาศัยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้

สินีนาฏ โพธิญาณาน (2554: 59) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การถ่ายทอดความรู้โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในและภายนอกองค์การ เป็นการรวมความรู้ภายในตัวคนด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การการจัดระบบพี่เลี้ยงโดยใช้ระบบเพื่อนช่วยเพื่อน การจัดเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนความรู้โดยการจัดอบรม การประชุม การสัมมนา การแสดงผลงาน การจัดนิทรรศการแล้วเผยแพร่สู่ภายนอกโดยอาศัยวิธีการและสื่อทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กัตติกา ศรีมหาโร (2555: 38) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแลกเปลี่ยนหรือการถ่ายโอนความรู้ คือ การนำความรู้ที่สร้างหรือจัดบันทึกไว้แล้วออกมาเผยแพร่ให้รับรู้ทั่วปอย่างรวดเร็วจ และเหมาะสมอย่างเป็นทางการทั่วองค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในรูปแบบต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

มาร์ควอร์ด (Marquarde. 1996: 27 - 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแลกเปลี่ยนและการถ่ายโอน เป็นการใช้ความรู้เพื่อประโยชน์ต่อองค์การและเป็นความจำเป็นขององค์การเนื่องจากองค์การจะเรียนรู้ได้ดีขึ้น ก็ต่อเมื่อความรู้มีการกระจายและการถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์การ การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์จากความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลไกด้านอิเล็กทรอนิกส์นอกจากนี้ การเคลื่อนที่ของสารสนเทศและความรู้ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเป็นไปได้ ทั้งที่โดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

ทานโนนบูลม์ และ เอลลิเจอร์ (Tannonbaum; & Alliger.2000: 15-22) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) หมายถึง การขยายความรู้เพื่อให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน โดยถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ เนื่องจากถ้าไม่มีใครกล้าแลกเปลี่ยนความรู้ ก็จะไม่มีการรู้ ความรู้ที่แลกเปลี่ยนนั้น ต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์และมีขอบเขตเวลา

คัมมิง และ วอร์เลย์ (Cumming; & Worley. 2001: 526-528) ให้ความหมายว่า การแพร่กระจายความรู้ (Distributing Knowledge) เป็นขั้น ตอนสุดท้ายของกระบวนการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้การปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดการแบ่งปัน และถ่ายโอนความรู้และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายด้วยวิธีการที่หลากหลาย

สรุปได้ว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ คือ การส่งเสริม และสนับสนุนกิจกรรมการนำเอาความรู้ที่สร้าง หรือบันทึกไว้ออกมาเผยแพร่ให้รับรู้ได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งหน่วยงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีรูปแบบต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การระดมความคิด การทำงานเป็นทีม การให้คำปรึกษา การศึกษาดูงาน การพิมพ์เผยแพร่ การบรรยาย การสาธิต การประชุม การอบรม สัมมนา การฝึกทักษะ การจัดเสวนา การสนทนา การสร้างเครือข่าย การประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตแผนที่ความรู้ ฐานความรู้ หน้าแรกของเครือข่าย (Home Page) และช่องของข่ายงาน (Web Portal) ของแต่ละบุคคลและหน่วยงาน

2.7.5 ด้านการจัดเก็บความรู้

ความหมายของด้านการจัดเก็บความรู้

จากแนวความคิดของการเก็บความรู้ มีนักการศึกษา คณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิหลายสาขาให้ความหมายที่สอดคล้องกันพอสรุปได้ดังนี้

ประกอบ ใจมั่น (2547:46) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การเก็บข้อมูลเป็นกระบวนการด้านเทคนิคที่อาจมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเหลือ ด้วยการนำความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาดำเนินการแบ่งหมวดหมู่ตามข้อมูลพื้นฐานที่เตรียมไว้ เช่น ตามความต้องการเรียนรู้ หรือความเชี่ยวชาญของผู้ใช้ มีการบันทึก กักเก็บเป็นฐานความรู้ สร้างแผนที่ความรู้เพื่อให้สะดวกในการสืบค้นเข้าถึง

สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อัมมูไร (2547: 71-72) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การกลั่นกรอง (Distill) มีการกลั่นกรองและจัดระบบระเบียบของความรู้ ว่าเป็นการจัดทำระบบสารความรู้ประมวล ความรู้โดยการเลือกและคัดสรรความรู้แล้วปรับปรุงแก้ไขความรู้โดยการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานและตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญนำไปเก็บรักษาไว้ในฐานความรู้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5-6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web Board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น การเข้าถึงความรู้ ความรู้ที่ได้มานั้นจะไร้ค่าหากไม่ถูกนำไปเผยแพร่เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ โดยทั่วไปการส่งหรือการกระจายความรู้ ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะ คือ

5.1 การป้อนความรู้ (Push) คือ การส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้ใช้โดยไม่ได้รับร้องขอหรือต้องการหรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นแบบ “Supply-Base” เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งโดยทั่วๆ ไปมักจะทำให้ผู้รับรู้สึกว่าได้รับข้อมูล/ความรู้มากเกินไปหรือไม่ตรงตามความต้องการ

5.2 การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ (Pull) คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้เฉพาะข้อมูล/ความรู้ ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งทำให้ลดปัญหาการได้รับการกระจายความรู้แบบนี้เป็นแบบ “Demand-based” องค์กรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “Pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล/ความรู้

ศูนย์จัดการความรู้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 1. (2550: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง วิธีการจัดการข้อมูลที่เป็นความรู้ให้เป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา และสามารถใช้ประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นการแสวงหาความรู้ที่มีอยู่ในรูปแบบต่างๆ มีประมวลเพื่อกลั่นกรองเป็นความรู้ของหน่วยงานเพื่อเตรียมพร้อมการขยายความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน

วิลาวัลย์ มาคัม (2549: 16) ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การนำความรู้ที่สร้างขึ้นหรือที่ได้มาและบันทึกไว้ในสื่อต่างๆ โดยสถานศึกษากำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ เช่น การวิจัยและการทดลอง การบันทึกเป็นฐานข้อมูล (Database) หรือการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ข้อเท็จจริง นโยบายหรือขั้นตอนการทำงานที่อยู่บนพื้นฐานความจำเป็นในการเรียนรู้แล้วนำมาจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ตามความจำเป็นของการเรียนรู้และวัตถุประสงค์ของงาน มีการทำดัชนีบอกเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นและสะดวกรวดเร็วต่อการนำความรู้ไปใช้ ใหม่ในครั้งต่อไป รวมทั้งการพิจารณาถึงหน่วยงาน บุคลากรและวิธีการที่จะเก็บรักษาความรู้เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างทันเวลาและตรงตามความต้องการ

สินินาฏ โพธิ์ปัญญาโน (2554: 60) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การรักษาความรู้ไว้ไม่ให้สูญหายเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้งาน เพื่อหลักฐานและเป็นข้อมูลในการพัฒนาความรู้เดิม ได้แก่ การจัดทำรายงานความรู้อย่างเป็นหมวดหมู่ การจัดระบบจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบงานเอกสาร จัดเก็บเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แล้วจัดทำเป็นฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาและการสืบค้น ข้อมูลมาใช้ได้ตรงตามความต้องการและทันเวลา

กัตติกา ศรีมหาโร (2555: 36) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การต้องจัดเก็บความรู้ ซึ่งเป็นทรัพย์สินที่มีค่าไว้ให้ดีที่สุดขององค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อง่ายต่อการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ถูกต้องเชื่อถือได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และทันเวลาต่อการเรียกใช้

คัมมิ่ง และ วอร์เลย์ (Cumming; & Worley. 2001: 526-528) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การเก็บรวบรวมความรู้ (Codification Knowledge) โดยอาศัยเทคโนโลยีโดยเฉพาะความรู้เปิดเผย (Explicit Knowledge) ที่สกัดได้จากตัวบุคคล รายงานต่างๆ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ และการเก็บรวบรวมความรู้ที่เป็นความรู้ฝังลึกในคน (Tacit Knowledge) ที่ไม่สามารถนำมาจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ในระบบคอมพิวเตอร์ได้ แต่ได้จากการสนทนาการติดต่อสื่อสารโดยตรง และบทสนทนากับผู้ที่มีความรู้

มาร์ควอร์ดท์ (Marquardt. 2002: 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การจัดการความรู้ องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ และต้องพิจารณาถึงวิธีการในการเก็บรักษาและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งควรคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ได้แก่ โครงสร้างและการจัดเก็บความรู้ ควรเป็นระบบที่สามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ในส่วนของการค้นคืนความรู้ เป็นลักษณะของการเข้าถึงสิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน องค์กรควรให้พนักงานทราบถึงช่องทางหรือวิธีการสำหรับค้นหาความรู้ต่างๆ รวมทั้งต้องคำนึงถึงกลุ่มคนที่มีความแตกต่างในการค้นคืนความรู้

คูซซา (Kucza. 2015: Online) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง เป็นการรวบรวมและจัดเก็บความรู้ มีกระบวนการย่อยๆ 6 ประการ ดังนี้ 1) การระบุถึงความรู้ 2) การประเมินความรู้ 3) การออกแบบสิ่งที่ใช้เก็บความรู้ 4) การจัดความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ 5) การบูรณาการความรู้ 6) การปรับปรุงแผนที่ความรู้ให้ทันสมัย

สรุปได้ว่า การจัดเก็บความรู้ คือ การนำความรู้ที่สร้างขึ้นหรือที่ได้มาและบันทึกไว้ในสื่อต่างๆ โดยหน่วยงานกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ เช่น การวิจัยและการทดลอง การบันทึกเป็นฐานข้อมูล (Database) หรือการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ข้อเท็จจริง นโยบายหรือขั้นตอนการทำงานที่อยู่บนพื้นฐานความจำเป็นในการเรียนรู้แล้วนำมาจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ตามความจำเป็นของการเรียนรู้และวัตถุประสงค์ของงาน มีการทำดัชนีบอกเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นและสะดวก รวดเร็วต่อการนำความรู้ไปใช้ใหม่ในครั้งต่อไป รวมทั้งการพิจารณาถึงหน่วยงาน บุคลากรและวิธีการที่จะเก็บรักษาความรู้เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างทันเวลาและตรงตามความต้องการ ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

2.7.6 ด้านการนำความรู้ไปใช้

ความหมายของด้านการนำความรู้ไปใช้

จากแนวความคิดของการนำความรู้ไปใช้ มีนักการศึกษา คณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิหลายสาขาให้ความหมายที่สอดคล้องกันพอสรุปได้ดังนี้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 16-31) ได้ให้ความหมายการนำความรู้ไปใช้ ว่า การใช้หรือการเข้าถึงความรู้ (Knowledge Utilization) เป็นการใช้ความรู้ในองค์การจากฐานข้อมูล วรรณกรรม เอกสาร การสนทนา เป็นการผสมผสานความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ (Combination)

บดินทร์ วิจารณ์ (2547: 45-46) ได้ให้ความหมายการนำความรู้ไปใช้ ว่า การนำความรู้ใช้ประโยชน์ไปประยุกต์เพื่อให้เกิดประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้นและเกิดเป็นปัญญาปฏิบัติ การขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรสูงขึ้น

สุกิจ แดงมีแสงและยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72) ได้ให้ความหมายการนำความรู้ไปใช้ ว่า เป็นการให้พนักงานได้มีการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การมาใช้ในรูปแบบต่างๆ โดยการพัฒนาการเรียนรู้และกระบวนการคิดและการให้บริการความรู้แก่บุคคลภายในองค์การและสังคมภายนอก รูปแบบของการให้บริการความรู้ คือ การให้คำปรึกษา การจัดฝึกอบรม การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5-6) ได้ให้ความหมายการนำความรู้ไปใช้ ว่า การนำความรู้ไปใช้ การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงความรู้ของหน่วยงานและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว หรือข้อมูลที่ต้องใช้การตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เพื่อเป็นการปรับปรุงในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2548: 3) ได้ให้ความหมายการนำความรู้ไปใช้ ว่า เป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อมีการจัดการความรู้แล้วแต่ถ้าไม่มีการนำไปใช้ ประโยชน์ก็จะไม่บังเกิดผลก่อให้เกิดความสูญเปล่า

วิลาวลีย์ มาคัม (2549: 17) ให้ความหมายว่า การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง การขยายและนำความรู้ที่ได้จากการเก็บมาใช้หรือนำความรู้มาใช้ใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนและเพิ่มทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน การวางแผน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การวัดและการประเมิน

บังอร จงสมจิตต์ (2551:32) ให้ความหมายว่า การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง การใช้ประโยชน์จากความรู้ มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร

สินีนาฏ โพธิ์จิตญาโน (2554: 61) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นจากการนำความรู้ทักษะ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่ได้จากการจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการเก็บความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ความจำเป็นและทันต่อสถานการณ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

กัตติกา ศรีมหาวโร (2555: 38) ได้ให้ความหมายว่า การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ จะเกิดประสิทธิภาพเมื่อมีการเผยแพร่ส่งมอบความรู้ที่เหมาะสมทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยอาศัยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความสามารถและทักษะของบุคลากร การเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผล และการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ทานโนนบูลม์ และ เอลลิเจอร์ (Tannonbaum; & Alliger. 2000: 15-22) ได้ให้ความหมายการประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge Application) เป็นการขยายความรู้เพื่อให้บุคลากรนำไปประยุกต์หรือใช้ความรู้เพื่อการตัดสินใจ การแก้ปัญหาและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยหลักของการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ก็คือ หน้าที่ในการขยายและเพิ่มพูนให้คนมีการยอมรับเอาความรู้หรือรู้ว่าเขาถึงข้อมูลได้อย่างไร เมื่อมีโอกาสดังกล่าวที่เขาต้องใช้ ก็จะสามารถเรียนรู้ได้ทันทีโดยมีแรงกระตุ้นที่จะนำความรู้ใหม่ ๆ ไปใช้และมีความสามารถในการใช้ความรู้ที่รับเข้ามาด้วย

สรุปการนำความรู้ไปใช้ คือ การขยายและนำความรู้ที่ได้จากการเก็บมาใช้ หรือนำความรู้มาใช้ใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานและเพิ่มทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน การวางแผน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การประเมินผล ซึ่งมีรูปแบบต่าง ๆ ในการนำความรู้ไปใช้ เช่น การให้คำปรึกษาการจัดฝึกอบรม การจัดนิทรรศการ วรรณกรรม เอกสาร การสนทนา จดหมายข่าว สิ่งพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ วีดิทัศน์ ภาพยนตร์ จุลสาร วารสาร ตำรา ผลการวิจัย แนวคิด นวัตกรรม หน้าแรกของเครือข่าย และช่องของข่ายงาน ของแต่ละบุคคลและสถานศึกษา

เป็นต้น รวมถึง การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ในฐานข้อมูล และการให้บริการสถานที่ เครื่องมือและผู้ชำนาญการแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาในการวิจัย และกิจกรรม ความรู้อื่นๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ ที่เกี่ยวกับการศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีดังนี้

3.1 งานวิจัยในประเทศ

ปณิดา พันภัย (2544: 24) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารความรู้ (Knowledge Management) แนวคิดและกรณีศึกษา พบว่า องค์การแคร์ประเทศ/มูลนิธิริษัทไทย บริษัทยูโนแคลไทยแลนด์ บริษัท Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos และบริษัท Mckinsey มีองค์ประกอบของการบริหารความรู้ไม่ แตกต่างกัน กล่าวคือ ในทุกกรณีประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ และการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ ซึ่งเมื่อ พิจารณาองค์ประกอบทั้งหมด พบว่า เป็นลักษณะเดียวกับกระบวนการเรียนรู้ขององค์กรนั้นคือ การ แสวงหาความรู้เปรียบเสมือนการสังเกตของบุคคล แล้วนำมาคิด พิจารณาไตร่ตรอง (RO: Abstract Conceptualization) หรือการสร้างความรู้ขึ้นเอง และความรู้ที่เกิดขึ้นจากการคิดค้นและเข้าถึงได้ เพื่อนำความรู้เหล่านั้นไปทดลองปฏิบัติในงานของตน (AE: Active Experimentation) ซึ่งการกระทำ ลักษณะนี้ เป็นการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพราะความรู้ที่มีการจัดเก็บไว้จะถูกนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดประสบการณ์ตรง (CE: Concrete Exprimemtation)

บุญส่ง หาญพานิช (2546: 55-56) ได้ศึกษาการวิจัยการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ ความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทยเน้นการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการบริหารจัดการความรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา มีความต้องการในระดับมากขณะที่สภาพที่เป็นจริงใน ปัจจุบันเกิดขึ้นในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้านที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้าง ความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การบริหารความรู้ การ สื่อสารความรู้ ใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรมการไว้วางใจ วัฒนธรรมการใช้พลังร่วมนอลลัดจ์เวอร์เดอร์ สิ่งท้าทายและยุทธศาสตร์การบริหารการจัดการความรู้ ลักษณะงานที่ผู้บริหารต้องการในระดับมาก ให้มีการนำองค์ความรู้ใหม่ๆซึ่งเกิดจากการบริหารจัดการความรู้ไปใช้ ได้แก่การประกันคุณภาพ การศึกษา รองลงมาคือการพัฒนาการเรียนการสอน หลักสูตร เทคโนโลยี ห้องสมุด การวิจัย การประเมินความดีความชอบ การธำรงรักษาบุคลากร สร้างนักวิชาการ การกำหนดภาระงานของ บุคลากรและการบริการความรู้ นอกจากนี้ผู้บริหารมีความประสงค์ในระดับมากโดยให้มีการ แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามหน่วยงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ประกอบ ใจมั่น (2547: 139) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความรู้ที่เป็น ภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า แนวความคิดการบริหารจัดการความรู้มีการ กำหนดเป้าหมายองค์ประกอบการบริหารจัดการความรู้ที่ประกอบด้วย คน และหน่วยงาน กระบวนการ เทคโนโลยี ความรู้ งานซึ่งช่วยสนับสนุนการดำเนินการ ได้แก่ อัจฉริยภาพ การประกอบการ การประสานความร่วมมือ และการถ่ายโอนความรู้ การสืบค้นและแผนที่ความรู้ แผนที่ผู้เชี่ยวชาญ สำหรับผลผลิตของต้นแบบระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารจัดการความรู้ที่เป็น ภูมิปัญญาท้องถิ่นนั้น เมื่อนำไปทดลองกับนักศึกษา ปรากฏว่านักศึกษารับรู้จุดเด่นที่เป็นประโยชน์ ของการเรียนรู้ผ่านด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และเมื่อประเมินตนเองในสถานการณ์การเรียนรู้แบบนำตนเอง และการใฝ่รู้ พบว่า นักศึกษาชอบสถานการณ์การเรียนรู้เป็นอิสระ แต่ไม่ถึงกับพอใจที่จะระบุหรือ วางแผนการเรียนรู้หรือกระบวนการทั้งหมดด้วยตนเอง

กิตติญาภรณ์ ชุยลา (2549: 72 - 73) ได้ศึกษาการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา การบริหาร จัดการเทศบาลตำบลหนองหิน กิ่งอำเภอนองหิน จังหวัดเลย พบว่า เทศบาลตำบลหนองหิน มีสภาพการบริหารจัดการที่มีความพร้อมในด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ แต่ขาดการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี หลังจากการใช้การจัดการความรู้โดยการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดเก็บและนำความรู้ไปใช้ก่อให้เกิดคณะทำงานจัดการความรู้หลากหลาย มากขึ้น มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร ทำให้เทศบาลตำบลหนองหิน มีการจัดการ ความรู้อย่างเป็นระบบ “พร้อมใช้” เกิดประสบการณ์ในการจัดการความรู้บุคลากรมีวัฒนธรรมในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับองค์กรอื่น ๆ จากการจัดการความรู้ส่งผลให้เทศบาล ตำบลหนองหิน เกิดการพัฒนางาน คน และองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาสู่ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น

วิลาวัลย์ มาคุ้ม (2549: 277- 280) ศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครูใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ ของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และทดสอบความสอดคล้องของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้วิจัย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบหลัก 6 ประการ คือ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การ เก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ เป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ของครูใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการโดยองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักเรียงจากมากไป น้อย คือ องค์ประกอบด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (.96) องค์ประกอบด้านการสร้างความรู้ (.91) องค์ประกอบด้านการแสวงหาความรู้ (.91) องค์ประกอบด้านการเก็บความรู้ (.88) องค์ประกอบ ด้านการนำความรู้ไปใช้ (.88) องค์ประกอบด้านการนำความรู้ (.77) ผลการทดสอบความเที่ยงตรง ของโมเดล โครงสร้างเชิงเส้น ตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ .05

ประมวล ศรีขวัญใจ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในโรงเรียน ประถมศึกษาอำเภอยะนิงครศรีอยุธยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ครูผู้สอนมีการจัดการความรู้ โดยรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้ประโยชน์ความรู้ ด้านการสร้างความรู้ และด้านการจัดเก็บความรู้ อยู่ใน ระดับน้อย ส่วนด้านการแสวงหาความรู้อยู่ในระดับปานกลาง 2) ครูผู้สอนที่มีเพศต่างกันมีการจัดการความรู้โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูผู้สอนเพศชายมีการจัดการความรู้โดยรวมและในแต่ละด้านสูงกว่าครูผู้สอนเพศหญิง ครูผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีการจัดการความรู้โดยรวมและในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีการจัดการความรู้โดยรวมและในแต่ละด้านสูงกว่าระดับปริญญาตรี 3) ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ต่างกันมีการจัดการความรู้ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันและครูผู้สอนในโรงเรียนขนาดต่างกันมีการจัดการความรู้ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

พรพิมล หารษาภิรมย์โชค (2550: บทคัดย่อ) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับ หน่วยงานภาครัฐ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานของรัฐ โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการการจัดการความรู้จำนวน 20 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการ ความรู้ 11 คน โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คนรับรองความเหมาะสม โดยผลวิจัยพบว่า 1. ขั้นตอนการ สร้างและแสวงหาความรู้กับขั้นตอนการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้วิธีการคล้ายคลึงกัน 2. ผู้อำนวยการจัดการความรู้ส่วนใหญ่เห็นว่าเป้าหมายการจัดการความรู้ภาครัฐต้องมุ่งเน้นการนำความรู้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ 3. ขั้นตอนการนำความรู้ไปใช้เป็นขั้นตอนสำคัญของรูปแบบและให้ลดขั้นตอน โดยการรวมขั้นตอนการประมวลผลและกลั่นกรอง 4. รูปแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานรัฐ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน 1) การกำหนดความรู้ 2) การแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอก หน่วยงาน 3) การสร้างความรู้ 4) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ 5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จาก กิจกรรมการเรียนรู้และการจัดช่องทางการเผยแพร่ความรู้

ฉลองรัฐ อินทรีย์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาูปแบบการจัดการความรู้ คณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี พบว่า 1. ก่อนการพัฒนาูปแบบการจัดการความรู้คณาจารย์คณะ พยาบาลศาสตร์มีการดำเนินกิจกรรมที่เป็นการจัดการความรู้บางองค์ประกอบ แต่ยังไม่เป็นระบบ และไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน 2. รูปแบบการจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ ที่พัฒนา ประกอบด้วย 3 ลำดับขั้น ได้แก่ ขั้นที่ 1 เป็นขั้นเตรียมผู้บริหารและคณาจารย์ โดยสร้างความ ตระหนัก ความเข้าใจ และขอความร่วมมือ การประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ เป้าหมายการจัดการ ความรู้ และศึกษาบริบทสภาพการจัดการความรู้ก่อนการพัฒนาูปแบบ ลำดับที่ 2 คือ ขั้นจัดทำ แผนปฏิบัติการ กำหนดวิสัยทัศน์ ตั้งคณะกรรมการ พัฒนาศักยภาพของทีม แบ่งกลุ่มการจัดการ ความรู้ และจัดตั้งศูนย์การจัดการความรู้ และลำดับขั้นที่ 3 คือ ขั้นปฏิบัติการความรู้ สร้างและ เชื่อมโยงเครือข่ายความรู้ 3. จากการนำรูปแบบการจัดการความรู้ ที่พัฒนา ไปทดลองใช้ที่คณะ พยาบาลศาสตร์ทั้งสองแห่ง เป็นเวลา 8 เดือน โดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้ กรรมการที่ปรึกษา

และกลุ่มจัดการความรู้ 7 กลุ่ม ดำเนินการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย การจำแนกความรู้ การสร้างความรู้ใหม่ การแลกเปลี่ยนแบ่งปัน ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การเผยแพร่ความรู้ การสร้างเครือข่ายความรู้ และการประเมินผลความรู้ ได้ผลดังนี้ มีศูนย์การจัดการความรู้ สำหรับรับรองผลงานจากกลุ่มการจัดการความรู้ทั้ง 7 กลุ่ม ได้องค์ความรู้ในการปฏิบัติงานจำนวนทั้งหมด 285 เรื่อง ผู้บริหารและคณาจารย์ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีการประเมินความสำเร็จในการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรูปแบบการจัดการความรู้มีความเหมาะสมในระดับมาก 4. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารทุกระดับ ศูนย์การจัดการความรู้ วัฒนธรรมในการจัดการความรู้ของผู้บริหารและคณาจารย์ และยุทธศาสตร์ในการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่ทำงานโดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกฝนอย่างดี ความไว้วางใจ พลังร่วมและการมีส่วนร่วม และยึดหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้แก่ การศึกษาข้อมูลอย่างเป็นระบบ ดำเนินถึงวัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วม ความซื่อสัตย์ สุจริต จริใจต่อกันและรักสามัคคี

บุรชัย ศิริมหาสาคร (2550: 10) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการสนับสนุนให้พนักงานในองค์กร รวบรวม ค้นหา แลกเปลี่ยนความรู้ และนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร

ทิพย์รัตน์ อติวัฒนชัย (2550: 89 - 92) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้และวิธีการกระบวนการขั้นตอนในการจัดการความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันและมีโอกาสสู่ความเป็นเลิศได้ องค์กรมีสถานที่ เครื่องมือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้มากที่สุดองค์กรมีการสนับสนุนและให้โอกาสเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ ส่วนภาพสะท้อนด้านวัฒนธรรมองค์กรยังไม่ชัดเจน อาจเกิดจากนโยบายหรือเป้าหมายในด้านการส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ โดยยังไม่มีแผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์นโยบายอื่น ๆ ที่มีความเชื่อมโยงไปสู่กระบวนการจัดการความรู้และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรต้องอาศัยผู้นำที่จะต้องให้ความใส่ใจต่อวิถีชีวิตองค์กร สร้างความเป็นหมู่คณะ ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความเชื่อมั่นการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ความเอาใจใส่ดูแลสังสรรค์และมีความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บุคลากรยังขาดการรับรู้และเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ไม่มีการนำความรู้มารวบรวมไว้ อย่างเป็นระบบ ไม่สามารถสืบค้นหรือหาประโยชน์ต่อการถ่ายทอดความรู้ ได้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์มาช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงภายในและภายนอกองค์กร แต่ยังไม่มีการใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ระบบงานที่ถูกต้องรวดเร็ว ตลอดจนเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ จึงยังไม่เกิดภาพที่เด่นชัดและไม่มีทั้งในและนอกองค์กร

อมรทิพย์ เจริญผล (2550: 155 - 156) ได้ศึกษาการจัดการความรู้จากแหล่งเรียนรู้ของสถานศึกษา พบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่ใช้แหล่งการเรียนรู้ในการจัดการความรู้ด้านการตรวจสอบความรู้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ การวิเคราะห์ การเลื่อนไหลของความรู้ การกำหนดความรู้ที่ต้องการและจัดทำรายงานความรู้และการทำแผนที่ความรู้โดยมีการดำเนินการด้านกระบวนการจัดการความรู้ 6 องค์ประกอบหลัก คือ การสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนาความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องการตระหนักถึงความสำคัญของความรู้การสร้างเครือข่ายความรู้ การกำหนดวิสัยทัศน์ และการสร้างความเข้าใจโดยมีการดำเนินการตามตัวแปร ซึ่งการใช้แหล่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาไม่ได้เป็นตัวบอกคุณภาพของการจัดการความรู้ทั้งในด้านการตรวจสอบความรู้และกระบวนการจัดการเรียนรู้

ชวลิต ศุภศักดิ์ธำรง (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์กรและผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพยาบาล มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีอายุงานระหว่าง 11 – 20 ปี และมีประสบการณ์การทำงานบริการทางการแพทย์ และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ (ต่อสัปดาห์) เป็นจำนวน 1 ครั้ง จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของตัวอย่างกับผลการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ (ต่อสัปดาห์) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน แต่สำหรับกลุ่มงานมีความแตกต่างเฉพาะความสำเร็จการปฏิบัติงานและเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ และการพยากรณ์ระหว่างความสำเร็จกับผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร พบว่า องค์ประกอบด้านการให้ความสำคัญกับผลของการจัดการความรู้ทั้งหมด องค์ประกอบที่มีอำนาจในการทำนายผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากรมีเพียงองค์ประกอบเดียวคือการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ

จิราพร ขาวสวัสดิ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 1 ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นต่อขั้นตอนการจัดการความรู้ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเรียนรู้ และด้านการค้นหาความรู้ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ในระดับปานกลาง

น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ (2552: 73 - 81) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบผลการดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า การจัดลำดับทั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยพายัพ มีความแตกต่างกัน โดยมีปัจจัยทางด้านองค์ประกอบ คือ ปัจจัยด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชน ปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปัจจัยด้านความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อผลการดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยและปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ การจัดการความรู้

รวมถึงปัจจัยด้านความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อผลการดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย

รวี บัวดวง (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษามีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกักเก็บความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด และข้อเสนอแนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกักเก็บความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ควินและโรบอร์น (Quinn; & Rohrbaugh.1983: 363-377) ซึ่งใช้วิเคราะห์ความแตกต่างในโครงสร้างวัฒนธรรมองค์การและสัมพันธ์ในหลายมิติของการจัดการความรู้ การศึกษาครั้งนี้พบว่าค่านิยมมีความสำคัญกับองค์การในฐานะที่เป็นการเตรียมนำการจัดการความรู้ไปปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้น ข้อสรุปผลว่าการดำเนินการจัดการความรู้ตั้งแต่เริ่มต้นจะทำให้ประสบความสำเร็จหรือเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่เกี่ยวข้องของวัฒนธรรมองค์การในปัจจุบัน

รีเบีย (Libia 2001: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการนำเอาการบริหารจัดการความรู้ไปใช้กับทิศทางและคุณสมบัติของวัฒนธรรมองค์การ โดยพัฒนาเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ การบริหารจัดการความรู้และดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการบริหารจัดการความรู้ ประชากรผู้บริหาร และพนักงานขององค์กรในอเมริกาและยุโรป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีทั้งสิ้น 88 คน ผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมด้านการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับโอกาสการบรรลุผล มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

ลิโบวิทซ์ (Liebowitz. 2002: 48) กล่าวถึงปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้ว่าต้องมีกลยุทธ์การจัดการความรู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีผู้บริหารความรู้ ความรู้ที่สนับสนุนการทำงานขององค์กร มีระบบและเครื่องมือในการจัดการความรู้ มีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการแบ่งปันถ่ายทอดความรู้ และมีการสนับสนุนวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการจัดการความรู้

แซลลิส และโจนส์ (Sallis; & Jones. 2002: 126-129) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ขององค์กร พบว่าองค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจ และกลยุทธ์องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์การ องค์ประกอบด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการจัดการ องค์ประกอบด้านทีมงานการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านกระบวนการในการแบ่งปัน ความรู้

การสร้างสรรค์ความรู้และความชำนาญ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์การประสบผลสำเร็จ โดยองค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการกำหนดความรู้ที่สำคัญไว้ในองค์การ

เจเน็ก และ ออฟแมน (Jennex; & Olfman .2003) และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อหาปัจจัยที่สนับสนุนการใช้ระบบความรู้และวัดผลกระทบของระบบความรู้ในการเรียนรู้ของแต่ละคน ใช้โมเดลสมการโครงสร้างการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ใช้คำถามปลายเปิดผลการวิจัยพบว่า ระบบความรู้ที่แข็งแกร่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้แต่ละบุคคลและอธิบายว่าระบบความรู้มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ในหลายด้าน การวิจัยเสนอแนะว่าความสามารถในการรับรู้ของแต่ละคนและการใช้ประโยชน์ของระบบความรู้ และการสนับสนุนการจัดการเป็นปัจจัยหลักที่นำไปสู่การใช้ระบบความรู้ คุณภาพของระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบโดยตรงกับการใช้ระบบความรู้ ผลกระทบในการใช้ระบบความรู้ขึ้นอยู่กับแต่ละคนดังนั้นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากระบบคุณภาพการใช้ระบบความรู้ไม่มีนัยสำคัญ นอกจากนี้ การวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้จำนวนมากที่สุดให้ความสำคัญกับระบบความรู้ องค์การควรเน้นให้ความสำคัญกับคนมากกว่าเทคโนโลยีเมื่อมีการจัดการระบบความรู้ หลังจากนั้นแล้วคนจะเป็นผู้เลือกใช้ระบบแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น หรือเก็บความรู้ สุดท้ายการศึกษาครั้งนี้ระบุประเด็นชี้ให้เห็นความต้องการและการวิจัยในอนาคตโดยตรง คือควรใช้หลายวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์หลายตัวแปรมากขึ้นเพื่อให้ชัดเจนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นผลต่อการใช้ระบบความรู้ ขั้นตอนในการสำรวจควรกว้างครอบคลุมบริบทวัฒนธรรมเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของวัฒนธรรม การใช้ความรู้และผลของการเรียนรู้และการวัดที่สัมพันธ์กับการวิจัยเพื่อความถูกต้อง ทดสอบ และปรับปรุงทั้งระบบการวัดและโมเดล

เซ็ง (Chen. 2004: 2) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ พบว่า ปัจจุบันองค์การที่ประสบผลสำเร็จจะต้องมีการจัดการความรู้มาใช้ในองค์การ โดยองค์การเหล่านั้นมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการจัดการความรู้ คือ มีผู้นำที่มีพฤติกรรมในการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้โดยกำหนดไว้เป็นวิสัยทัศน์ขององค์การ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญและมีกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ด้วย

คีย์เซอร์ (Seyser. 2004: 2) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ในองค์การ พบว่าองค์ประกอบหลักที่สำคัญ คือกระบวนการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์การ การลงทุน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัด โครงสร้างองค์การแบบแนวราบและกลยุทธ์ในการจัดการความรู้โดยวัฒนธรรมองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

แดเวนแพท และพรูแซก (Davenpat; & Prusak. 2015: Online) กล่าวถึงปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้ว่า ต้องใช้เทคโนโลยี (เครือข่าย) มีการสร้างแผนการเผยแพร่ความรู้ แบ่งปันความรู้ มีคลังความรู้อิเล็กทรอนิกส์ มีการฝึกอบรมวัฒนธรรม และผู้นำ มีความจริงใจ และมีการทำโครงสร้างของความรู้

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ สรุปได้ว่าการจัดการความรู้มีความสำคัญและมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในทุกองค์การ ในการขับเคลื่อนบุคลากร หรือทรัพยากรให้มีอยู่ให้ความเชื่อมโยงของกระบวนการทำงานขององค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิผล ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะทำการศึกษาวิจัยองค์ประกอบการจัดการความรู้ คือ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับองค์การ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย 10 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองบริการการศึกษา กองกิจการนิสิต กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองแผนงาน กองวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน และหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 295 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 10 หน่วยงาน ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) รวมจำนวนทั้งสิ้น 169 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยใช้หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดีเป็นชั้นในการสุ่ม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายตามสัดส่วนของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี ดังรายละเอียดแสดงในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตาม
หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี

ลำดับ	หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	กองกลาง	67	38
2.	กองการเจ้าหน้าที่	51	24
3.	กองกิจการนิสิต	33	19
4.	กองคลัง	52	28
5.	กองบริการการศึกษา	31	19
6.	กองแผนงาน	30	19
7.	กองวิเทศสัมพันธ์	8	5
8.	ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน	4	2
9.	ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา	13	6
10.	หน่วยตรวจสอบภายใน	6	3
รวม		295	169

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยได้ประมวลแนวคิดที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 6 ด้าน คือ 1) การกำหนดความรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การสร้างความรู้ 4) การแลกเปลี่ยนความรู้ 5) การจัดเก็บความรู้ และ 6) การนำความรู้ไปใช้ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มาก	ให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
น้อย	ให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ตามที่กำหนดในกรอบและแนวความคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. สร้างข้อคำถามในแต่ละตอน ดังนี้

2.1 การสร้างแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงาน มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

2.2 การสร้างแบบสอบถามการจัดการความรู้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจาก พรพิมล ธรรมภิรมย์โชค (2554: 82 - 89) ลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยประโยคข้อคำถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจทานความสมบูรณ์ แล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence, IOC)

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจนมีความสมบูรณ์ และมีความเหมาะสมนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นำข้อคำถามที่คัดเลือกไว้ในข้อ 4 มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .96 โดยแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านกำหนดความรู้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 ด้านแสวงหาความรู้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 ด้านสร้างความรู้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 ด้านการจัดเก็บความรู้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 และด้านการนำความรู้ไปใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัว จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งถึงหน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุญาติและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. นำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถาม พร้อมหนังสืออนุญาตจากผู้อำนวยการของหน่วยงาน ส่งถึงบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยให้เวลากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม 1 สัปดาห์ ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่ส่งแบบสอบถามคืนตามกำหนด ผู้วิจัยจะติดตามด้วยตัวเอง โดยประสานงานขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานโดยตรง และนัดรับแบบสอบถามคืน ภายใน 1-3 สัปดาห์

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากแบบสอบถามที่แจกไปจำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 180 ชุด เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 90

4. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. การจัดการทำข้อมูล

1. การจัดทำข้อมูล

1.1 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น

1.2 การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale) ได้กำหนดค่าคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ตอนที่ 2 สอบถามระดับการปฏิบัติตนที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ 6 ด้าน คือ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	ให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	ให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงาน โดยใช้การคำนวณแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความรู้ 6 ด้าน คือ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ระดับความคิดเห็น	5 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติมาก

ระดับความคิดเห็น	3 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติน้อย
ระดับความคิดเห็น	1 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

2.2.1 การแปลผลคะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยใช้เกณฑ์คะแนนของ บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535: 23-24) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.00 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบการจัดการความรู้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงาน โดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

2.4 วิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดโดยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังนี้

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item - Objective Congruence)

1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าความถี่

2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ การวิจัยแล้วได้นำเสนอในหัวข้อดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ (F – distribution)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ ค่าสถิติมีนัยสำคัญ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
X ₁	แทน	กองกลาง
X ₂	แทน	กองบริการการศึกษา
X ₃	แทน	กองกิจการนิสิต
X ₄	แทน	กองคลัง
X ₅	แทน	กองการเจ้าหน้าที่
X ₆	แทน	กองแผนงาน
X ₇	แทน	กองวิเทศสัมพันธ์
X ₈	แทน	ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
X ₉	แทน	ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน
X ₁₀	แทน	หน่วยตรวจสอบภายใน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	6	3.6
ผู้ปฏิบัติงาน	163	96.4
รวม	169	100
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	103	60.9
10 – 20 ปี	42	24.9
มากกว่า 20 ปี	24	14.2
รวม	169	100.0
หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี		
กองกลาง	38	23.1
กองบริการการศึกษา	18	10.7
กองกิจการนิสิต	19	11.2
กองคลัง	30	17.8
กองการเจ้าหน้าที่	29	17.2
กองแผนงาน	17	10.1

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
กองวิเทศสัมพันธ์	5	3.0
ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา	7	4.1
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน	2	1.2
หน่วยตรวจสอบภายใน	3	1.8
รวม	169	100.00

จากตาราง 2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 96.4 โดยมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และมาจากหน่วยงานกองกลาง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 มีอายุเฉลี่ย 31-40 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 ด้าน คือ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยรวมและรายด้าน ผลปรากฏดังตาราง 3 - 9

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม

การจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านการกำหนดความรู้	4.01	.74	มาก
2. ด้านการแสวงหาความรู้	3.66	.85	มาก
3. ด้านการสร้างความรู้	3.60	.91	มาก
4. ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.91	.80	มาก
5. ด้านการจัดเก็บความรู้	3.55	.90	มาก
6. ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.57	.95	มาก
รวม	3.73	.73	มาก

จากตาราง 3 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านการกำหนดความรู้ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านแสวงหาความรู้ ($\bar{X} = 3.66$) ด้านสร้างความรู้ ($\bar{X} = 3.60$) ด้านการนำความรู้ไปใช้ ($\bar{X} = 3.57$) และด้านการจัดเก็บความรู้ ($\bar{X} = 3.55$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการกำหนดความรู้รายด้าน และรายข้อ

การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีการกำหนดแผนการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายการดำเนินงานของสำนักงาน	4.24	.71	มาก
2. มีการกำหนดแนวทางที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้การจัดการความรู้ของบุคลากรทุกกลุ่มอย่างชัดเจน	4.11	.90	มาก
3. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ในสำนักงานโดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอย่างชัดเจน	4.10	.99	มาก
4. มีการสำรวจและรวบรวมข้อองค์ความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานของสำนักงานตามแนวทางของคณะกรรมการการจัดการความรู้กำหนด	3.88	.86	มาก
5. มีการร่วมกันจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่สำนักงานจำเป็นในการดำเนินงานของสำนักงาน	3.87	.95	มาก
6. มีการจัดทำรายชื่อแหล่งความรู้ ฐานข้อมูล และฐานความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามแนวทางของคณะกรรมการการจัดการความรู้กำหนด	3.86	.93	มาก
รวม	4.01	.74	มาก

จากตาราง 4 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการกำหนดความรู้โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.24$ ถึง $\bar{X} = 3.86$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการแสวงหาความรู้ รายงาน และรายชื่อ

การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภายในสำนักงานที่ มีความรู้และเชี่ยวชาญโดยตรง	3.56	1.13	มาก
2. มีการจ้างผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความชำนาญเข้ามาเป็นที่ ปรึกษาแก่บุคลากรสายสนับสนุนหรือทำงานในสำนักงาน	3.41	1.08	มาก
3. มีการให้ทุนสนับสนุนให้กับบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อพัฒนา ความรู้ที่ต้องการ	3.72	.98	มาก
4. มีการสอบถามความรู้โดยใช้กระบวนการสอนงานโดยหัวหน้า งานหรือผู้ที่มีความชำนาญ	3.82	.96	มาก
5. มีการเรียนรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักงานอื่นอย่าง สม่ำเสมอ	3.80	.97	มาก
รวม	3.66	.85	มาก

จากตาราง 5 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการแสวงหาความรู้โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.82$ ถึง $\bar{X} = 3.41$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการสร้างความรู้ รายด้าน และรายข้อ

การจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีกระบวนการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของ ความรู้ที่จะนำไปใช้ในการทำงานโดยการพิจารณาของทีม ผู้เชี่ยวชาญ	3.59	.97	มาก
2. มีการจัดกระบวนการปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานของข้อมูลที่ใช้ ร่วมกันภายในสำนักงาน	3.66	.98	มาก
3. มีการพัฒนาและสร้างความรู้ร่วมกันภายในสำนักงาน	3.80	1.09	มาก
4. มีการพัฒนาและสร้างความรู้ร่วมกันกับสำนักงานเครือข่าย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกสำนักงาน	3.64	.98	มาก
5. มีรูปแบบการสร้างความรู้โดยการเขียนแนวทางการทำงานที่เป็น เลิศออกมาเป็นเอกสารเพื่อเป็นคู่มือการทำงาน	3.49	1.03	ปานกลาง
6. มีการส่งเสริมการพัฒนาต้นแบบการเรียนรู้เพื่อเป็นตัวอย่างให้ บุคลากรสายสนับสนุนในสำนักงาน	3.48	1.04	ปานกลาง
รวม	3.60	.91	มาก

จากตาราง 6 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการสร้างความรู้โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.80$ ถึง $\bar{X} = 3.84$) ยกเว้นข้อ 5 มีรูปแบบการสร้างความรู้โดยการเขียนแนวทางการทำงานที่เป็นเลิศออกมาเป็นเอกสารเพื่อเป็นคู่มือการทำงาน และข้อ 6 มีการส่งเสริมการพัฒนาต้นแบบการเรียนรู้เพื่อเป็นตัวอย่างให้บุคลากรสายสนับสนุนในสำนักงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ราย ด้านและรายชื่อ

การจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีการนำเอาความรู้ที่สร้างหรือบันทึกไว้ออกมาเผยแพร่ผ่านหลายช่องทาง	3.82	.91	มาก
2. มีกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อเผยแพร่ความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานอย่างต่อเนื่อง	3.89	.90	มาก
3. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในการทำงานร่วมกันอยู่เสมอ สื่อสารในรูปแบบเพื่อเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	3.95	.98	มาก
4. มีความใฝ่รู้ กระตือรือร้นในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงาน	4.27	.84	มาก
5. มีมุมมองหรือศูนย์ความรู้เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงและใช้ความรู้ได้อย่างสะดวก	3.91	.93	มาก
6. มีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรสามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้	3.93	.86	มาก
7. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนเสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ	4.02	.96	มาก
8. มีช่องทาง รับ – ตอบ คำถามจากบุคคลภายนอก	3.84	.88	มาก
9. มีการจัดกระบวนการส่งมอบความรู้ที่จำเป็นและสำคัญต่อการทำงานให้บุคลากรผู้เชี่ยวชาญภายในสำนักงาน	3.80	.93	มาก
10. มีการจัดประชุมหรือจัดกิจกรรมเพื่อแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกัน	3.93	.97	มาก
11. มีการวางระบบเครือข่ายและช่องทางการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันของบุคลากรภายใน - ภายนอกสำนักงาน	3.72	1.01	มาก
รวม	3.91	.80	มาก

จากตาราง 7 การจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.27$ ถึง $\bar{X} = 3.72$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการจัดเก็บความรู้ รายด้าน และรายข้อ

การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีการได้กำหนดนโยบายในการจัดเก็บความรู้เพื่อใช้ในการทำงานและการเรียนรู้อย่างชัดเจน	3.60	1.02	มาก
2. มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบทำให้สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว	3.62	.99	มาก
3. มีระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้สำหรับการจัดการเอกสารสำนักงานภายในสำนักงาน	3.59	1.00	มาก
4. มีระบบสำนักงานอัตโนมัติ ที่สนับสนุนการเผยแพร่และการไหลของเอกสารภายในสำนักงาน	3.50	1.03	มาก
5. มีคลังข้อมูลที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาและใช้สารสนเทศและความรู้ของสำนักงานในสำนักงาน	3.55	1.02	มาก
6. มีเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	3.72	.97	มาก
7. มีการจัดทำหลักฐานทำเนียบหรือฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญของบุคลากรแต่ละฝ่ายที่เป็นปัจจุบันเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้ความรู้	3.38	1.06	ปานกลาง
8. มีการรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ง่าย	3.43	1.09	ปานกลาง
รวม	3.55	.90	มาก

จากตาราง 8 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการจัดเก็บความรู้โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.72$ ถึง $\bar{X} = 3.38$) ยกเว้น ข้อ 7. มีการจัดทำหลักฐานทำเนียบหรือฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญของบุคลากรแต่ละฝ่ายที่เป็นปัจจุบันเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้ความรู้ และข้อ 8. มีการรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ง่าย มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการนำความรู้ไปใช้ รายด้าน และรายข้อ

ด้านการนำความรู้ไปใช้	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้	3.53	1.04	มาก
2. มีการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงาน	3.74	1.01	มาก
3. มีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้เพื่อการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง	3.76	.96	มาก
4. มีการคิดอย่างเป็นระบบ สามารถเข้าใจและมองเห็นความสัมพันธ์ของระบบย่อยๆ และประสานงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน	3.63	1.01	มาก
5. มีการนำความรู้ที่ได้ไปสร้างให้เกิดเป็นนวัตกรรมที่สามารถสร้างมูลค่าให้กับสำนักงานได้	3.47	1.09	ปานกลาง
6. มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาสำนักงานจนได้รับรางวัลหรือคำชมเชย	3.31	1.07	ปานกลาง
รวม	3.57	.95	มาก

จากตาราง 9 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการนำความรู้ไปใช้โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.76$ ถึง $\bar{X} = 3.31$) ยกเว้นข้อ 5. มีการนำความรู้ที่ได้ไปสร้างให้เกิดเป็นนวัตกรรมที่สามารถสร้างมูลค่าให้กับสำนักงานได้ และข้อ 6. มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาสำนักงานจนได้รับรางวัลหรือคำชมเชย มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 ด้าน คือ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ ผลปรากฏดังตาราง 10 - 11

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตำแหน่ง

การจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ	ตำแหน่ง				t	p
	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน			
	(n = 6)		(n = 163)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านการกำหนดความรู้	4.41	.51	3.99	.75	2.49	.116
2. ด้านการแสวงหาความรู้	3.93	.71	3.65	.86	1.50	.221
3. ด้านการสร้างความรู้	3.72	.74	3.60	.92	.50	.479
4. ด้านแลกเปลี่ยนความรู้	4.06	.70	3.91	.80	.20	.649
5. ด้านการจัดเก็บความรู้	3.31	1.09	3.56	.90	1.16	.283
6. ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.05	1.09	3.59	.94	.03	.856
รวม	3.76	.67	3.73	.74	.03	.852

จากตาราง 10 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของผู้ที่มีตำแหน่งต่างกันมีการปฏิบัติไม่แตกต่าง

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงาน

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	ประสบการณ์การทำงาน								
	น้อยกว่า 10 ปี (n =103)			10 – 20 ปี (n = 42)			มากกว่า 20 ปี (n = 24)		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านการกำหนดความรู้	3.96	.75	มาก	3.98	.70	มาก	4.24	.77	มาก
2. ด้านการแสวงหาความรู้	3.60	.84	มาก	3.60	.82	มาก	4.03	.88	มาก
3. ด้านการสร้างความรู้	3.49	.89	ปานกลาง	3.69	.96	มาก	3.95	.88	มาก
4. ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้	3.82	.79	มาก	3.93	.82	มาก	4.26	.71	มาก
5 ด้านการจัดเก็บความรู้	3.45	.89	ปานกลาง	3.63	.86	มาก	3.84	.98	มาก
6. ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.44	.95	ปานกลาง	3.69	.86	มาก	3.93	1.02	มาก
รวม	3.64	.71	มาก	3.77	.73	มาก	4.06	.77	มาก

จากตาราง 11 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการแสวงหาความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X}=3.96$ ถึง $\bar{X}=3.82$) ส่วนด้านที่เหลือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X}=3.49$ ถึง $\bar{X}=3.44$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 - 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X}=3.98$ ถึง $\bar{X}=3.60$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X}=4.26$ ถึง $\bar{X}=3.84$)

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการกำหนดความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.522	0.761	1.373	0.256
	ภายในกลุ่ม	166	91.99	0.554		
	รวม	168	93.512			
2. ด้านการแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	3.818	1.909	2.656	0.073
	ภายในกลุ่ม	166	119.332	0.719		
	รวม	168	123.15			
3. ด้านการสร้างความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	4.45	2.225	2.684	0.071
	ภายในกลุ่ม	166	137.612	0.829		
	รวม	168	142.062			
4. ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	3.691	1.846	2.936	0.056
	ภายในกลุ่ม	166	104.354	0.629		
	รวม	168	108.046	3.336		
5. ด้านการจัดเก็บความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	3.336	1.668	2.058	0.131
	ภายในกลุ่ม	166	134.527	0.81		
	รวม	168	137.863			
6. ด้านการนำความรู้ไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	2	5.452	2.762	3.084*	0.048
	ภายในกลุ่ม	166	146.757	0.884		
	รวม	168	152.21			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.426	1.713	3.222*	0.042
	ภายในกลุ่ม	166	88.276	0.532		
	รวม	168	91.702			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 12 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการนำความรู้ไปใช้ มีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จากนั้น มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปรากฏดังตาราง 12 – 14

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการนำความรู้ไปใช้

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 10 ปี	10 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	$\bar{X}$	3.44	3.69	3.93
น้อยกว่า 10 ปี	3.44	-	0.25	0.49*
10 – 20 ปี	3.69		-	0.24
มากกว่า 20 ปี	3.93			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 13 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน ที่ต่างกัน มีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติมากกว่าบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 10 ปี	10 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	$\bar{X}$	3.64	3.77	4.06
น้อยกว่า 10 ปี	3.64	-	0.13	0.42*
10 – 20 ปี	3.77		-	0.29
มากกว่า 20 ปี	4.06			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 14 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของผู้ที่มีประสบการณ์การ ทำงานที่ต่างกัน พบว่ามีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติ มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
จำแนกตามหน่วยงาน

การจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ	หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี														
	กองกลาง (n = 39)			กองบริการ การศึกษา (n = 18)			กองกิจการนิสิต (n = 19)			กองคลัง (n = 30)			กองการเจ้าหน้าที่ (n = 29)		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านการกำหนดความรู้	4.33	.61	มาก	3.76	.96	มาก	3.51	.70	มาก	4.09	.54	มาก	4.05	.84	มาก
2. ด้านการแสวงหาความรู้	4.39	.59	มาก	3.50	.91	มาก	3.53	.80	มาก	3.86	.77	มาก	3.13	.72	ปานกลาง
3. ด้านการสร้างความรู้	4.50	.53	มาก	3.24	1.00	ปานกลาง	3.42	.70	ปานกลาง	3.88	.76	มาก	3.05	.80	ปานกลาง
4. ด้านแลกเปลี่ยนความรู้	4.51	.46	มากที่สุด	3.29	.93	ปานกลาง	3.53	.58	มาก	3.89	.67	มาก	3.94	.90	มาก
5. ด้านการจัดเก็บความรู้	4.53	.47	มากที่สุด	3.18	.88	ปานกลาง	3.34	.67	ปานกลาง	3.85	.67	มาก	2.93	.68	ปานกลาง
6. ด้านการนำความรู้ไปใช้	4.55	.47	มากที่สุด	3.12	.77	ปานกลาง	3.28	.74	ปานกลาง	3.85	.75	มาก	3.00	.85	ปานกลาง
รวม	4.48	.42	มาก	3.33	.82	ปานกลาง	3.44	.59	ปานกลาง	3.90	.64	มาก	3.40	.57	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

การจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ	หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี														
	กองวิเทศสัมพันธ์			กองแผนงาน			ฝ่ายประกัน คุณภาพการศึกษา			ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน			หน่วยตรวจสอบ ภายใน		
	(n = 39)			(n = 18)			(n = 19)			(n = 30)			(n = 29)		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านการกำหนดความรู้	4.03	.74	มาก	4.14	.50	มาก	3.57	.76	มาก	2.83	.70	ปานกลาง	4.16	.60	มาก
2. ด้านการแสวงหาความรู้	3.32	.54	ปานกลาง	3.10	.63	ปานกลาง	3.57	.73	มาก	2.70	.98	ปานกลาง	3.60	.80	มาก
3. ด้านการสร้างความรู้	3.40	.49	ปานกลาง	2.90	.61	ปานกลาง	3.40	.95	ปานกลาง	3.00	1.17	ปานกลาง	3.22	.50	ปานกลาง
4. ด้านแลกเปลี่ยนความรู้	4.34	.43	มาก	3.80	.62	มาก	3.62	.97	มาก	3.09	1.28	ปานกลาง	3.42	.50	ปานกลาง
5. ด้านการจัดเก็บความรู้	3.42	.45	ปานกลาง	2.64	.39	ปานกลาง	3.61	.83	มาก	3.00	1.41	ปานกลาง	2.83	.68	ปานกลาง
6. ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.63	.44	มาก	2.64	.64	ปานกลาง	3.73	.87	มาก	3.00	1.41	ปานกลาง	3.22	.92	ปานกลาง
รวม	3.76	.37	มาก	3.25	.46	ปานกลาง	3.59	.77	มาก	2.96	1.19	ปานกลาง	3.38	.57	ปานกลาง

จากตาราง 15 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานกองกลาง มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการนำความรู้ไปใช้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านแลกเปลี่ยนความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.55$ ถึง $\bar{X} = 4.51$) ส่วนด้านที่เหลือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.50$ ถึง $\bar{X} = 4.33$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานกองบริการการศึกษา มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดความรู้ และด้านการแสวงหาความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.76$ ถึง $\bar{X} = 3.50$) ส่วนด้านที่เหลือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.29$ ถึง $\bar{X} = 3.12$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานกองกิจการนิสิต มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ และด้านแลกเปลี่ยนความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.53$ ถึง $\bar{X} = 3.51$) ส่วนด้านที่เหลือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.42$ ถึง $\bar{X} = 3.28$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานกองคลัง มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.09$ ถึง $\bar{X} = 3.85$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานกองการเจ้าหน้าที่ มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดความรู้ และด้านแลกเปลี่ยนความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.05$ ถึง $\bar{X} = 3.94$) ส่วนด้านที่เหลือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.13$ ถึง $\bar{X} = 2.93$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานกองวิเทศสัมพันธ์ มีการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ ระหว่าง ($\bar{X} = 4.34$ ถึง $\bar{X} = 3.63$) ส่วนด้านที่เหลือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.42$ ถึง $\bar{X} = 3.32$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานกองแผนงาน มีการปฏิบัติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดความรู้ และด้าน แลกเปลี่ยนความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.14$ ถึง $\bar{X} = 3.80$) ส่วนด้านที่เหลือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.10$ ถึง $\bar{X} = 2.64$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มี การปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีการ ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านการนำความรู้ไปใช้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านกำหนดความรู้ และด้านการแสวงหาความรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.73$ ถึง $\bar{X} = 3.57$) ส่วนด้านการสร้างความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานฝ่ายจัดการทรัพย์สิน มีการปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ใน ระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.09$ ถึง $\bar{X} = 2.70$)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานหน่วยตรวจสอบภายใน มีการ ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนด ความรู้ และด้านการแสวงหาความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.16$ ถึง $\bar{X} = 3.60$) ส่วนด้านที่เหลือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ ระหว่าง ($\bar{X} = 3.42$ ถึง $\bar{X} = 2.83$)

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามหน่วยงานของสำนักงาน
อธิการบดี

การจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการกำหนดความรู้	ระหว่างกลุ่ม	9	14.505	1.612	3.243*	.001
	ภายในกลุ่ม	159	79.007	.497		
	รวม	168	93.512			
2. ด้านการแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	9	38.700	4.300	8.096*	.000
	ภายในกลุ่ม	159	84.450	.531		
	รวม	168	123.150			
3. ด้านการสร้างความรู้	ระหว่างกลุ่ม	9	55.719	6.191	11.401*	.000
	ภายในกลุ่ม	159	86.344	.543		
	รวม	168	142.062			
4. ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	9	27.676	3.075	6.084*	.000
	ภายในกลุ่ม	159	80.370	.505		
	รวม	168	108.046			
5. ด้านการจัดเก็บความรู้	ระหว่างกลุ่ม	9	71.057	7.895	18.791*	.000
	ภายในกลุ่ม	159	66.805	.420		
	รวม	168	137.063			
6. ด้านการนำความรู้ไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	9	70.487	7.832	15.238*	.000
	ภายในกลุ่ม	159	81.732	.514		
	รวม	168	152.210			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	9	35.896	3.988	11.364*	.000
	ภายในกลุ่ม	159	55.860	.351		
	รวม	168	91.702			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 16 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เพื่อให้ทราบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามหน่วยงานที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อการปฏิบัติแตกต่างกัน มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปรากฏดังตาราง 16 – 19

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ด้านการกำหนดความรู้

หน่วยงานของ สำนักงานอธิการบดี		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
	$\bar{X}$	4.33	3.76	3.51	4.09	4.05	4.14	4.03	3.57	2.83	4.16
1. กองกลาง (X ₁)	4.33	-	0.57*	0.81*	0.24	0.28	0.19	0.30	0.76*	1.50*	0.17
2. กองบริการการศึกษา (X ₂)	3.76		-	0.25	0.33	0.29	0.38	0.27	0.19	0.93*	0.40
3. กองกิจการนิสิต (X ₃)	3.51			-	0.58*	0.54*	1.37*	0.52	0.06	0.68	0.65
4. กองคลัง (X ₄)	4.09				-	0.04	0.05	0.06	0.52*	1.46*	0.07
5. กองการเจ้าหน้าที่ (X ₅)	4.05					-	0.09	0.02	0.48	1.22*	0.11
6. กองแผนงาน (X ₆)	4.14						-	0.11	0.57*	1.31*	0.02
7. กองวิเทศสัมพันธ์ (X ₇)	4.03							-	0.46	1.20*	0.13
8. ฝ่ายประกันคุณภาพ การศึกษา (X ₈)	3.57								-	0.74	0.59
9. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน (X ₉)	2.83									-	1.33*
10. หน่วยตรวจสอบภายใน (X ₁₀)	4.16										-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่างกันมีการปฏิบัติ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองแผนงาน มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านกำหนดความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ ฝ่ายประกันคุณภาพ การศึกษา และฝ่ายจัดการทรัพยากรบุคคล ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่างกันมีการปฏิบัติ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านกำหนดความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ ฝ่ายจัดการทรัพยากรบุคคล ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่างกันมีการปฏิบัติ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรหน่วยตรวจสอบ ภายใน มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านกำหนดความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ ฝ่ายจัดการทรัพยากรบุคคล ตามลำดับ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ด้านการแสวงหาความรู้

หน่วยงานของ สำนักงานอธิการบดี	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	
$\bar{X}$	4.39	3.50	3.53	3.86	3.13	3.10	3.32	3.57	2.70	3.60	
1. กองกลาง (X ₁)	4.39	-	0.89*	0.86*	0.53*	1.26*	1.29*	1.07*	0.82*	1.69*	0.76*
2. กองบริการการศึกษา (X ₂)	3.50	-	0.03	0.39*	0.37	0.40	0.18	0.07	0.80	0.10	
3. กองกิจการนิสิต (X ₃)	3.53		-	0.33	0.40*	0.43*	0.21	0.04	0.83	0.07	
4. กองคลัง (X ₄)	3.86			-	0.73*	0.76*	0.54	0.29	1.16*	0.26	
5. กองการเจ้าหน้าที่ (X ₅)	3.13				-	0.03	0.19	0.44	0.43	0.47	
6. กองแผนงาน (X ₆)	3.10					-	0.22	0.47	0.40	0.50	
7. กองวิเทศสัมพันธ์ (X ₇)	3.32						-	0.25	0.62	0.28	
8. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (X ₈)	3.57							-	0.87	0.03	
9. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน (X ₉)	2.70								-	0.90	
10. หน่วยตรวจสอบภายใน (X ₁₀)	3.60									-	

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 18 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองกลาง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านแสวงหาความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองคลัง หน่วยตรวจสอบภายใน ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา กองกิจการนิสิต กองบริการการศึกษา กองวิเทศสัมพันธ์ กองการเจ้าหน้าที่ กองแผนงาน และฝ่ายจัดการทรัพย์สิน ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองคลัง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านแสวงหาความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองบริการการศึกษา ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองกิจการนิสิต มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านแสวงหาความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองการเจ้าหน้าที่ และกองแผนงาน ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองคลัง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านแสวงหาความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองการเจ้าหน้าที่ กองแผนงาน และฝ่ายจัดการทรัพย์สิน ตามลำดับ

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ด้านการสร้างความรู้

หน่วยงานของ สำนักงานอธิการบดี		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
	$\bar{X}$	4.50	3.24	3.42	3.88	3.05	2.90	3.40	3.40	3.00	3.22
1. กองกลาง (X ₁)	4.50	-	1.26*	1.08*	0.62*	1.45*	1.60*	1.10*	1.10*	1.50*	1.28*
2. กองบริการการศึกษา (X ₂)	3.24		-	0.18	0.64*	0.19	0.34	0.16	0.16	0.24	0.02
3. กองกิจการนิสิต (X ₃)	3.42			-	0.46*	0.37*	0.52*	0.02	0.02	0.42	0.20
4. กองคลัง (X ₄)	3.88				-	0.83*	0.98*	0.48	0.48	0.88	0.66
5. กองการเจ้าหน้าที่ (X ₅)	3.05					-	0.15	0.35	0.35	0.05	0.17
6. กองแผนงาน (X ₆)	2.90						-	0.50	0.50	0.10	0.32
7. กองวิเทศสัมพันธ์ (X ₇)	3.40							-	0	0.40	0.18
8. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (X ₈)	3.40								-	0.40	.018
9. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน (X ₉)	3.00									-	0.22
10. หน่วยตรวจสอบภายใน(X ₁₀)	3.22										-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 19 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองกลาง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านสร้างความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองคลัง กองกิจการนิสิต กองวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน กองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน และกองแผนงาน ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองคลัง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านสร้างความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองบริการการศึกษา

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองคลัง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านสร้างความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองกิจการนิสิต กองการเจ้าหน้าที่ และกองแผนงาน ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองคลัง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านสร้างความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองการเจ้าหน้าที่ และกองแผนงาน ตามลำดับ

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้

หน่วยงานของ สำนักงานอธิการบดี		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
	$\bar{X}$	4.51	3.29	3.53	3.89	3.94	3.80	4.34	3.62	3.09	3.42
1. กองกลาง (X ₁)	4.51	-	1.22*	0.98*	0.62*	0.57*	0.71*	0.16	0.89*	1.42*	1.09*
2. กองบริการการศึกษา (X ₂)	3.29		-	0.24	0.60*	0.65*	0.51*	1.05*	0.33	0.20	0.13
3. กองกิจการนิสิต (X ₃)	3.53			-	0.36*	0.41*	0.27	0.81*	0.09	0.44	0.11
4. กองคลัง (X ₄)	3.89				-	0.05	0.09	0.45	0.07	0.80	0.47
5. กองการเจ้าหน้าที่ (X ₅)	3.94					-	0.14	0.40	0.32	0.85	0.52
6. กองแผนงาน (X ₆)	3.80						-	0.54	0.18	0.71	0.38
7. กองวิเทศสัมพันธ์ (X ₇)	4.34							-	0.72*	1.25*	0.92*
8. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (X ₈)	3.62								-	0.53	0.20
9. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน (X ₉)	3.09									-	0.33
10. หน่วยตรวจสอบภายใน(X ₁₀)	3.42										

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 20 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองกลาง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองแผนงาน ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา กองกิจการนิสิต หน่วยตรวจสอบภายใน กองบริการการศึกษา และฝ่ายจัดการทรัพย์สิน ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองแผนงาน และกองบริการการศึกษา ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง และกองบริการการศึกษา ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน และฝ่ายจัดการทรัพย์สิน ตามลำดับ

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ด้านการจัดเก็บความรู้

หน่วยงานของ สำนักงานอธิการบดี	$\bar{X}$	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
1. กองกลาง (X ₁)	4.53	-	1.35*	1.19*	0.68*	1.60*	1.89*	1.11*	0.92*	1.53*	1.70*
2. กองบริการการศึกษา (X ₂)	3.18		-	0.16	0.67*	0.25	0.54*	0.24	0.43	0.18	0.35
3. กองกิจการนิสิต (X ₃)	3.34			-	0.51*	0.41*	0.70*	0.08	0.27	0.34	0.51
4. กองคลัง (X ₄)	3.85				-	0.92*	1.21*	0.43	0.24	0.85*	1.02*
5. กองการเจ้าหน้าที่ (X ₅)	2.93					-	0.29	0.49	0.68*	0.07	0.10
6. กองแผนงาน (X ₆)	2.64						-	0.78*	0.87	0.36	0.19
7. กองวิเทศสัมพันธ์ (X ₇)	3.42							-	0.19	0.42	0.59
8. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (X ₈)	3.61								-	0.61	0.78
9. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน (X ₉)	3.00									-	0.17
10. หน่วยตรวจสอบภายใน(X ₁₀)	2.83										-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่างกัันมีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองคลัง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านจัดเก็บความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองกิจการนิสิต กองการเจ้าหน้าที่ และกองแผนงาน ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองคลัง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านจัดเก็บความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองการเจ้าหน้าที่ หน่วยตรวจสอบภายใน และกองแผนงาน ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่างกั่มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านจัดเก็บความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองการเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่างกันมีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านจัดเก็บความรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองแผนงาน ตามลำดับ



ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ด้านการนำความรู้ไปใช้

หน่วยงานของ สำนักงานอธิการบดี	$\bar{X}$	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_{10}
1. กองกลาง (X_1)	4.55	-	1.43*	1.27*	0.70*	1.55*	1.91*	0.92*	0.82*	1.55*	1.33*
2. กองบริการการศึกษา (X_2)	3.12		-	0.16	0.73*	0.12	0.48*	0.51	0.61*	0.12	0.10
3. กองกิจการนิสิต (X_3)	3.28			-	0.57*	0.28	0.64*	0.35	0.45	0.28	0.06
4. กองคลัง (X_4)	3.85				-	0.85*	1.21*	0.22	0.12	0.85	0.63
5. กองการเจ้าหน้าที่ (X_5)	3.00					-	0.36	0.63*	0.73*	0.00	0.22
6. กองแผนงาน (X_6)	2.64						-	0.99*	1.09*	0.36	0.58
7. กองวิเทศสัมพันธ์ (X_7)	3.63							-	0.10	0.63	0.41
8. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (X_8)	3.73								-	0.73	0.51
9. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน (X_9)	3.00									-	0.22
10. หน่วยตรวจสอบภายใน(X_{10})	3.22										-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่างกันมีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยบุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ มากที่สุด รองลงมา คือ กองวิเทศสัมพันธ์ และกองแผนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ตามลำดับ



ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คะแนนการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม

หน่วยงานของ สำนักงานอธิการบดี		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
	$\bar{X}$	4.48	3.33	3.44	3.90	3.40	3.25	3.76	3.59	2.96	3.38
1. กองกลาง (X ₁)	4.48	-	1.15*	1.04*	0.58*	1.08*	1.23*	0.72*	0.89*	1.52*	1.10*
2. กองบริการการศึกษา (X ₂)	3.33		-	0.11	0.57*	0.07	0.08	0.43	0.26	0.37	0.05
3. กองกิจการนิสิต (X ₃)	3.44			-	0.46	0.04	0.19	0.32	0.15	0.48	0.06
4. กองคลัง (X ₄)	3.90				-	0.50*	0.65*	0.14	0.31	0.94*	0.52
5. กองการเจ้าหน้าที่ (X ₅)	3.40					-	0.15	0.36	.019	0.44	0.02
6. กองแผนงาน (X ₆)	3.25						-	0.51*	0.34	0.29	0.13
7. กองวิเทศสัมพันธ์ (X ₇)	3.76							-	0.17	1.27	0.38
8. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (X ₈)	3.59								-	0.63	0.21
9. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน (X ₉)	2.96									-	0.42
10. หน่วยตรวจสอบภายใน (X ₁₀)	3.38										-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 23 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกองกลาง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้โดยรวม มากที่สุด รองลงมา คือ กองคลัง กองวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา กองกิจการนิสิต กองการเจ้าหน้าที่ หน่วยตรวจสอบภายใน กองบริการการศึกษา กองแผนงาน และฝ่ายจัดการทรัพย์สิน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกองคลัง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้โดยรวม มากที่สุด รองลงมา คือ กองบริการการศึกษา ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกองคลัง มีการปฏิบัติการจัดการความรู้โดยรวม มากที่สุด รองลงมา คือ กองการเจ้าหน้าที่ กองแผนงาน และฝ่ายจัดการทรัพย์สิน ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกองวิเทศสัมพันธ์ มีการปฏิบัติการจัดการความรู้โดยรวม มากที่สุด รองลงมา คือ กองแผนงาน ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ การจัดความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่เป็นรายด้านทั้ง 6 มีดังนี้

ด้านการกำหนดความรู้

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มีการปฏิบัติการต่อการจัดการความรู้ ด้านกำหนดความรู้ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีการนำเสนอให้ทราบถึงนโยบายของสำนักงานอธิการบดีที่มีการส่งเสริม พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม ระดมความคิด และเสนอแนะ การปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบในด้านการกำหนดความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนาตนเอง หน่วยงาน และองค์กร โดยส่งให้เข้ารับการอบรม สัมมนาในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาทำแผนการปฏิบัติต่อไป

ด้านการแสวงหาความรู้

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ โดยบางหน่วยงานขาดการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เห็นควรให้หน่วยงานจัดทำเอกสาร คู่มือ ที่เกี่ยวข้องกับการงานนั้นๆที่มีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันเพื่อให้เป็นมาตรฐานในแบบแนวก้น

ด้านการสร้างความรู้

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มีการปฏิบัติการต่อการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ เนื่องจากลักษณะของหน่วยงานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและชัดเจน อาจก่อให้เกิดปัญหา ซึ่งหน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้ออกไปประชุม อบรม หรือสัมมนา ภายนอก เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานที่รับผิดชอบ เช่น การจัดทำคู่มือของหน่วยงาน และโครงการพัฒนาแบบใหม่ๆ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มีการปฏิบัติการต่อการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยบางหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน หรือบางหน่วยงานยังยึดติดระบบการดำเนินงานแบบเดิม ทำให้ไม่คำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานโดยรวม ทั้งนี้ ได้เสนอให้มีการส่งเสริมให้บุคลากรทำกิจกรรมในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น สัมมนา อบรม ฯลฯ ทำให้มีบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อปรับทัศนคติในการทำงาน

ด้านการจัดเก็บความรู้

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี ที่อยู่ในกองแผนงาน มีระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ บางหน่วยงานมีการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน จึงทำให้เกิดความสับสนในการหาข้อมูล อีกทั้งระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานไม่ทันสมัย เห็นควรสร้างแฟ้มเอกสารโดยการคัดแยกงานแต่ละประเภทออกอย่างชัดเจน ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญลงใส่ CD ROM เพื่อสำรองการสูญหาย และมีการสร้างระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับหน่วยงานและงานที่เกี่ยวข้องให้มีประโยชน์สูงสุด

ด้านการนำความรู้ไปใช้

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มีระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ บางหน่วยงานขาดความเข้าใจในความรู้และการนำความรู้ไปใช้ให้ถูกวิธี หรือบุคลากรบางหน่วยงานเมื่อเข้ารับอบรมพัฒนาองค์ความรู้แล้วไม่ได้นำองค์ความรู้ไปใช้ทำให้ขาดความชำนาญ และให้บุคลากรเข้ารับการอบรม ให้เกิดการพัฒนาความรู้ให้เข้าใจ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการตัดสินใจในการดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างเป็นอิสระ อีกทั้งควรมีการทำคู่มือในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆอย่างชัดเจน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีการดำเนินการวิจัย สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการวิจัยในบริบทของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยนำมาเป็นกรอบความคิดการทำวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 10 หน่วยงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 169 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 10 หน่วยงาน ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) และแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยใช้หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดีเป็นชั้นในการสุ่ม รวมจำนวนทั้งสิ้น 169 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีจับฉลาก สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจทานความสมบูรณ์ และให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence, IOC) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-Out) ใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .96 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ส่วนวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตำแหน่ง หน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี และประสบการณ์การทำงาน ด้วยการวิเคราะห์การทดสอบค่าที (t-test) ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่าง ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สรุปผลได้ดังนี้

1. การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการกำหนดความรู้ รองลงมา คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านแสวงหาความรู้ ด้านสร้างความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านการจัดเก็บความรู้

2. การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า

2.1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.3 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการนำความรู้ไปใช้ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำหรับผลการศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะเป็นสถาบันการศึกษาซึ่งเป็นแหล่งผลิตบุคลากรในระดับสูงได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวและเป็นหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัยที่จะพัฒนาบุคลากรของประเทศให้มีคุณภาพ และจัดการบริหารหน่วยงานให้มีศักยภาพ และพร้อมที่จะจัดการศึกษาที่มีความเป็นสากลและร่วมมือต่างประเทศให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ได้คำนึงถึงความสำคัญของการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรโดยได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งจะเห็นได้จากการดำเนินการเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยจัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนดำเนินงานเพื่อพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง อันจะเป็นผลให้ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสัมฤทธิ์ผลต่อไป (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2553: คำนำ)

นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีการกำหนดแนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามตัวบ่งชี้ มศว 7.2.1 (คู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน. 2554: 53) การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้ ตามมาตรฐานการอุดมศึกษาที่ 3 กำหนดให้มหาวิทยาลัยมีการสร้างและพัฒนาสังคมนวัตกรรมและความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นหน่วยงานจึงต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้เช่นกัน โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงาน มีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน สอดคล้องกับที่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตราที่ 11 “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และ

ปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการจัดการความรู้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผล. 2548: 1)

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการกำหนดความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการกำหนดการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย ซึ่งให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติตามเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีกิจกรรมที่มีส่วนร่วมโดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับ สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547: 71-72) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การกำหนดความรู้ว่าเป็นการกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ (define) โดยการกำหนด วิสัยทัศน์พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การมากำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ รวมถึง สินีนาฏ โพธิ์จิณญาโน (2554: 56) กล่าวถึง การกำหนดความรู้ ว่าเป็นความสามารถของบุคลากรในการระบุดูบช่วยความรู้ความสามารถที่จำเป็นต้องปฏิบัติงาน และการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนให้บุคลากรได้เข้าใจและรับรู้ร่วมกัน และคummings และ วอร์เลย์ (Cumming; & Worley. 2001: 526-528) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การกำหนดความรู้ (Generating Knowledge) เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกชนิดของความรู้ที่จะถูกออกแบบให้มีคุณค่ามากที่สุดสำหรับองค์การ ซึ่งจะเริ่มขึ้นพร้อมกับการตัดสินใจวางกลยุทธ์การแข่งขันที่มุ่งเน้นการจัดการความรู้เพื่อชี้เฉพาะว่า ส่วนไหนที่ความรู้จะสามารถเข้าไปสร้างผลลัพธ์ ที่ต้องการได้มากที่สุด องค์การจึงต้องออกแบบกลไกที่ต้องการเกี่ยวกับความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการแสวงหาความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เนื่องจากภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีส่วนทำให้บุคลากรมีการแสวงหาความรู้ใหม่ จากภายนอกเพื่อนำมาปรับใช้กับหน่วยงาน รวมทั้ง มีการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่มีความรู้ผู้เชี่ยวชาญมาเป็นที่ปรึกษาให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนโดยตรง เช่นเดียวกับ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 16-31) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การจัดหาหรือการสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกระบวนการพัฒนา และการสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การ เป็นวิธีการพัฒนาความรู้ของแต่ละบุคคล ในลักษณะของกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยการระดมความคิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในกลุ่ม (Socialization) และกัตติกา ศรีมหาโร (2555: 35) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การแสวงหาความรู้ขององค์การจึงเป็นการไต่หาและนำมาซึ่งความรู้ที่สามารถเพิ่มคุณค่าสร้างสรรค์พัฒนาองค์การ ได้จากแหล่งความรู้ทั้งภายนอกและภายใน องค์การได้จากกาสัมมนา พูดคุย ดูกาน หรือหาที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและจัดเก็บในคลังข้อมูล (Knowledge Tank) ให้พนักงานได้พูดคุยเพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้าง

ความรู้ เขียนปัญหาหรือข้อเสนอแนะและเสนอวิธีแก้ปัญหา นำความรู้ประเภท Tacit Knowledge มาเปิดเผย บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรกลายเป็น Explicit Knowledge

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการสร้างความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่เป็นดังนี้ เนื่องมาจาก การปฏิบัติงานในภาวะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาทำให้มีการสร้างความรู้ใหม่ เพื่อนำมาพัฒนาให้ตรงตามความเหมาะสม และยังคงรักษาความรู้เดิมที่มีอยู่ มีกระบวนการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ที่จะนำไปใช้ในการทำงานโดยการพิจารณาของทีมผู้เชี่ยวชาญ มีการจัดกระบวนการปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานของข้อมูลที่ใช้ร่วมกันภายในสำนักงาน มีการพัฒนาและสร้างความรู้ร่วมกันกับสำนักงานเครือข่าย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกสำนักงาน รูปแบบการสร้างความรู้โดยการเขียนแนวทางการทำงานที่เป็นเลิศออกมาเป็นเอกสารเพื่อเป็นคู่มือการทำงาน เช่นเดียวกับ วิลาวลัย มาคัม (2549: 12) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การสร้างความรู้ เป็นวิธีพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความเชี่ยวชาญชำนาญของแต่ละบุคคลทั้งในและนอกหน่วยงานในลักษณะของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยการระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดระหว่างบุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำได้ทั้งก่อนลงมือทำ ระหว่างทำงานและสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากการทำงาน ซึ่งอาจมีการทดลองใช้ความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่ หรือมีการประกาศเป็นองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ของหน่วยงาน และสอดคล้องกับ กัตติกา ศรีมหาโร (2555: 37) ที่สนับสนุนว่า การสร้างความรู้ เป็นความสามารถในมุมมองเดิมจะสร้างจากโดยผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ ส่วนในมุมมองใหม่ สร้างความรู้จากทุกจุดของการทำงานโดยทุกคนที่ทำงาน เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ซึ่งอาจจะพูดออกมาไม่ได้ การสร้างความรู้อาจทำได้ทั้งก่อนลงมือทำ ระหว่างการทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากการทำงาน ในการสร้างความรู้ไม่จำเป็นต้องสร้างใหม่ทั้ง 100% อาจเริ่มจาก 10-20% ก็ได้

การจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ที่เป็นดังนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานต่าง ๆ บุคลากรต้องมีการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีความรู้ หรือผู้เชี่ยวชาญมาเป็นที่ปรึกษา จนสามารถนำเอาความรู้ออกมาเผยแพร่ ผ่านหลายช่องทาง กิจกรรมที่หลากหลายเพื่อเผยแพร่ความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานอย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในการทำงานร่วมกันอยู่เสมอ สื่อสารในรูปแบบเพื่อเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนเสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ เช่นเดียวกับ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 16-31) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนต่อมาในการนำเอาความรู้ที่สร้าง หรือบันทึกไว้ออกมาเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และแพร่หลายในองค์กร โดยใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่เรียกว่า collaborative tools ได้แก่ e-mail newsgroup ซึ่งเป็นกระบวนการแปลงความรู้ของแต่ละบุคคลออกมาในรูปแบบ แนวทางเป็นการสร้างความรู้ใหม่ที่มีการบันทึกข้อมูลได้ (Externalization) และเป็นการใช้ความรู้ที่มีอยู่ในเอกสาร ฐานข้อมูล คู่มือ ไปใช้ในการแก้ปัญหาได้จริง ทำให้เกิดเป็น

ทักษะใหม่ เป็นความชำนาญในการแก้ปัญหาของงานนั้นๆ (Internalization) โดยทีปดินทร์ วิจารณ์ (2547: 45-46) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่านโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การสอนงาน หรือในรูปแบบอื่นๆ ที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน หรือมีการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E-Learning และสุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมมูไร (2547: 71-72) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ว่าเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การระดมความคิด การทำงานเป็นทีม การให้คำปรึกษา การศึกษาดูงานการเผยแพร่และถ่ายทอด เช่น การพิมพ์เผยแพร่ การบรรยาย การสาธิต การประชุม การอบรม สัมมนา การฝึกทักษะ

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการจัดเก็บความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ขั้นตอนนี้เป็น การนำข้อมูลที่มีอยู่มาดำเนินการจัดเก็บให้เป็นระบบ และสะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้ ทำให้ สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว มีระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้สำหรับการจัดการ เอกสารสำนักงานภายในสำนักงาน มีการจัดทำหลักฐานทำเนียบหรือฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญของ บุคลากรแต่ละฝ่ายที่เป็นปัจจุบันเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้ความรู้ ดังที่ ประกอบ ใจมัน (2547: 46) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การจัดเก็บความรู้ เป็นการเก็บข้อมูลรวมถึงเป็นกระบวนการ ด้านเทคนิคที่อาจมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเหลือ ด้วยการนำความรู้ที่ ผ่านการตรวจสอบแล้วมาดำเนินการแบ่งหมวดหมู่ตามข้อมูลพื้นฐานที่เตรียมไว้ เช่น ตามความ ต้องการเรียนรู้ หรือความเชี่ยวชาญของผู้ใช้ มีการบันทึก กักเก็บเป็นฐานความรู้ สร้างแผนที่ความรู้ เพื่อให้สะดวกในการสืบค้นเข้าถึง และสินีนาฏ โพธิ์จิตญาโน (2554: 60) ได้กล่าว การจัดเก็บ ความรู้ เป็นการรักษาความรู้ไว้ไม่ให้สูญหายเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้งาน เพื่อหลักฐานและเป็นข้อมูลในการพัฒนาความรู้เดิม ได้แก่ การจัดทำรายงานความรู้ อย่าง เป็นหมวดหมู่ การจัดระบบจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบงานเอกสาร จัดเก็บเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดทำเป็นฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาและการสืบค้น ข้อมูลมาใช้ได้ตรงตาม ความต้องการและทันเวลา

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการนำความรู้ไปใช้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่เป็นดังนี้อาจเนื่องจาก ขั้นตอนนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญ โดยการเรียนรู้จาก กระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้ มีการนำความรู้ ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานเพื่อการพัฒนาทักษะและความสามารถของ ตนเอง การคิดอย่างเป็นระบบ สามารถเข้าใจและมองเห็นความสัมพันธ์ของระบบย่อยๆ และ ประสานงาน ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน สอดคล้องกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5-6) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การนำความรู้ไปใช้ ว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงความรู้

ของหน่วยงานและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว หรือข้อมูลที่ต้องใช้การตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เพื่อเป็นการปรับปรุงในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ สันตินาฏ โพธิ์จิต (2554: 61) ที่กล่าวว่า การนำความรู้ไปใช้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการนำความรู้ทักษะ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่ได้จากการจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการเก็บความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ ความจำเป็นและทันต่อสถานการณ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานของสำนักงานอธิการบดี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับ ใจชนก ภาคอิต (2557: 49) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ซึ่งรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้

ซึ่งสอดคล้อง จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553: 156) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตัวแปรลักษณะทางจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานก็คือ ประเภทตำแหน่งงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ใจชนก ภาคอิต (2557: 49) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ ชวลิต ศุภศักดิ์ธำรง (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์กรและผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพยาบาลเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ (ต่อสัปดาห์) เป็นจำนวน 1 ครั้ง จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของตัวอย่างกับผลการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า ตำแหน่งงาน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ (ต่อสัปดาห์) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

2.2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้รับการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา เพื่อพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในสายงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ดังที่ เกรียงศักดิ์

เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547: 63) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่าหมายถึง ความรู้ที่เกิดจากการประมวลสังเคราะห์ และจำแนกแยกแยะสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศเหล่านั้นจนกลายเป็นความรู้ที่ครอบคลุมทั้ง ส่วนของความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) รวมถึง ฉัตรแก้ว ชีระเดชากุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ต่างกัน โดยครูที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปมีกระบวนการจัดการความรู้มากที่สุด สอดคล้องกับของ พรพิมล ธรรมสาร (2554: 70) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในเขตภูมิภาคตะวันตก พบว่า ครูและผู้บริหารที่มีความรู้เดิม และประสบการณ์ที่ต่างกันส่งผลต่อการจัดการความรู้ขององค์กร เช่นเดียวกับ สีนินาฏ โพธิ์ปัญญาโน (2554: 62) ได้กล่าวไว้ว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทำให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญและสามารถพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จ นอกจากนี้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานยังทำให้บุคคลมีการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวี บัวดวง (2553: 53) ได้ศึกษามีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกักเก็บความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นดังนี้เนื่องจาก กองกลาง กองบริการการศึกษา กองกิจการนิสิต กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองแผนงาน กองวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน และหน่วยตรวจสอบภายในนั้น ซึ่งหน่วยงานทั้ง 10 หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีนั้น มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป อาทิเช่น กองบริการการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับด้านหลักสูตรให้ปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา พัฒนาระบบ/ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานงบประมาณ งานการเงิน งานบัญชี และงานพัสดุ กองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการและสนับสนุนการบริหารงานด้านบุคคลของมหาวิทยาลัย และกองแผนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิเคราะห์ ประสานงานแผน งานติดตามการปฏิบัติงานตามแผน งานแผนงบประมาณ เป็นต้น โดยพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยในด้านการจัดการความรู้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ที่ทางมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดคุณภาพทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยนำหน่วยงานบริการไปสู่ความเป็นเลิศ ดังกล่าวนี้นี้ทำให้บุคลากรในทุกหน่วยงานมีการปฏิบัติการจัดการความรู้ แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ภราดร จินดาวงศ์ (2549: 32) ที่กล่าวว่า การ

จัดการความรู้ ขององค์กรจะต้องพิจารณาแหล่งความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรที่เหมาะสม ทั้งลักษณะมิติของระดับตำแหน่งงาน ระดับหน้าที่งาน และระดับบุคคลแต่ละราย ซึ่งความรู้ ที่แต่ละคนต้องมีเครื่องมือที่จะเข้าถึงความรู้ วิธีการเข้าถึงความรู้ พฤติกรรมของบุคลากรที่แสวงหาความรู้และแหล่งที่จะได้มาซึ่งความรู้ อาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับภารกิจงานว่ามีความซับซ้อนมากหรือน้อย และจังหวะของเวลาที่ต้องจัดหาหรือสรรหาความรู้มาใช้ให้พอเหมาะ

นอกจากนั้น งานวิจัยของ ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระบบการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่ใช้ความรู้ และ ความแตกต่างของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการระดับฝ่ายที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ปัจจัยด้านองค์ประกอบที่พยากรณ์กระบวนการจัดการความรู้และกระบวนการจัดการความรู้แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ รวี บัวดวง (2553: 53) ได้ศึกษามีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกักตุนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกันกับ ไชชนก ภาคออต (2557: 54) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่อยู่ในหน่วยงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้และการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหาร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมการปฏิบัติงาน มีมาตรการการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้อง มีการกำหนดแผนการส่งเสริมการประชุม อบรม หรือสัมมนาภายนอก เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานที่รับผิดชอบบางหน่วยงานเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการสื่อสารเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน

1.2 ผู้บริหารและหน่วยงานควรคิดหาระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน สร้างแฟ้มเอกสารโดยการคัดแยกงานแต่ละประเภทออกอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ผู้บริหารและหน่วยงานควรให้ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมานาน มีการประชุมหารือ ให้คำปรึกษาและแนวทางการแก้ไขในแต่ละหน่วยงาน ให้กับบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า

1.4 ผู้บริหารและหน่วยงานควรควรส่งเสริมการจัดทำคู่มือ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานในภาพรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสะดวกต่อการประสานงานจากบุคลากรทั้งภายในและภายนอก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษากลยุทธ์ของผู้บริหารต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2 ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการบริหารสำนักงานอธิการบดี ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. (2545). รายงานผลการดำเนินงาน 2 ปีกับการปฏิรูปการเรียนรู้ของ
กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ : ศุภสมาคมประชาชาติ.
กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). หลักสูตรพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ
สำหรับผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา. (เอกสารประกอบการอบรม).
นครปฐม: สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา.
กัตติกา ศรีมหาโร. (2555). การใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน
วิชาการ. ดุษฎีนิพนธ์ ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรังสิต. กรุงเทพมหานคร
กานต์สุดา มาณะศิริานนท์. (2546). การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. (โสตทัศนศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
กิตติญาณธรณ์ ชุขลา. (2549). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนอง
หิน กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. เลย
กิริติ ยศยิ่งยง . (2549). การจัดการความรู้ในองค์กรและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี
ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
นครศรีธรรมราชเขต4: กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านสระบัว. ดุษฎีนิพนธ์ ศึกษาศาสตรดุษฎี
บัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต. กรุงเทพมหานคร
จตุพร ปูเรือน. (2554). การจัดการความรู้ในโรงเรียนเวียงแหงวิทยาคมจังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่
จิราพร ขาวสวัสดิ์. (2550). ศึกษาการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 1.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ศษ.ม. (สาขาการบริหารการศึกษา). ขอนแก่น:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร
จุฑารัตน์ กิตติเชมากร. (2553). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความ
รับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
เจษฎา นกน้อย. (2552). นานาพรรณระจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้.
กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพลส.

- ใจชนก ภาคอิต. (2557). *ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร. พบ.ม. (การจัดการภาครัฐ
และเอกชน). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่าย
เอกสาร*
- ฉลองรัฐ อินทรีย์ .(2550). *การพัฒนาแบบแผนการจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยราช
ธานี .กค.ด. (การบริหารและการพัฒนาการศึกษา).มหาวิทยาลัยสารคาม.ถ่ายเอกสาร.*
- ชวลิต ศุภศักดิ์ธารง. (2550). *ศึกษาความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติใน
องค์การและผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร. สส.ม
(สาขาสังคมสงเคราะห์). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร*
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). *การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : เอ็ชเปอร์เน็ท.*
- ชัต บุญญา. (2551). *การจัดการความรู้ในโรงเรียน (School Knowledge Management : SKM).
(ออนไลน์) www.nitesonline.net/download/chat/KmInSchool.doc*
- ณพิศัญ จักรพิทักษ์. (2552). *ทฤษฎีการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ธนาเพรส.*
- ณัฏฐา กริทธิชัย. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.ปริญญาโทบริหารศาสตร. การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก็อปปี.*
- ทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย (2550). *การจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษารจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.*
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). *การจัดการความรู้กับคลังความรู้. กรุงเทพฯ : เอสอาร์ พรินต์ติ้งแมสโปร
ดัคส์.*
- น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ. (2552). *การเปรียบเทียบผลการดำเนินการจัดการความรู้ระหว่าง มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยพายัพ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.*
- บดินทร์ วิจารณ์. (2550). *การจัดการความรู้สู่...ปัญญาปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
เอ็ชเปอร์เน็ท.*
- บุญดี บุญญาภิจและคณะ. (2550). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ .
จิรวัดณ์เอ็ชเพรส.*
- บุญส่ง หาญพานิช. (2546). *การพัฒนาแบบแผนการบริหารความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาของไทย.
วิทยานิพนธ์ ค.ด. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- บุรชัย ศิริมหาสาร. (2550). *จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว.*

- ปณิตา พันภัย. (2544). การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ.ครั้งที่1. นนทบุรี ประกอบ ใจมั่น. (2547). การพัฒนาระบบการบริหารการจัดการความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. ภาควิชาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประมวล ศรีขวัญใจ.(2550). การจัดการความรู้ในโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.สารนิพนธ์ กศ.ม.(การบริหาร ศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประพันธ์ ผาสุกยี่ด. (2547). การจัดการความรู้ในองค์กร.กรุงเทพฯ: ไผ่ไหม
- ปณิตา พันภัย. (2545). การบริหารความรู้ (Knowledge Management) : แนวคิดและกรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.(รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ เกษรแพทย์. (2557). เอกสารคำสอนรายวิชาการบริหารและการจัดการศึกษา. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: เอ็ชเปอร์เน็ท.
- พรพิมล หรรษาภิรมย์โชค. (2550). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษาคณะครุ ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พรพิมล หรรษาภิรมย์โชค. (2554). การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ศษ.ม (สาขาการจัดการเรียนรู้). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภารดร จินดาวงษ์. (2549). การจัดการความรู้ KM: Knowledge Management The Experience. กรุงเทพฯ: ซีดับบลิวซี พรินติ้ง.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2553). แผนพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา บุคลากร (HRD&KM) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553-2555
- ยุวดี เกตุสัมพันธ์. (2546). การจัดการความรู้ในองค์กร. เอกสารการฝึกอบรม.
- รวี บัวด้วง. (2553). ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัย รามคำแหง.วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

- ลัดดา เจียมจุไร. (2547). ความต้องการการนิเทศภายในของครูเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในโรงเรียนเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต3 กลุ่มที่1 บางกอกน้อย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรภัทร ภูเจริญ. 2548. องค์การแห่งการเรียนรู้และการบริหารความรู้. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า.
- วลีรัตน์ ตันทุลเศรษฐี. (2552). ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานองค์กรกรณีศึกษา โรงพยาบาลพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วิจารณ์ พานิช. (2547, พฤษภาคม – มิถุนายน). การจัดการความรู้ คืออะไร: ไม่ทำไม่รู้.-----.
- (2547).ศึกษาศาสตร์กับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: เอกสาร มศว.ถ่ายเอกสาร.
- (2547, ธันวาคม). “ความรู้ยุคใหม่ อยู่ในคนมากกว่าตำรา” สานปฏิรูป. 12(63).
- วิจารณ์ พานิช. (มปป). การจัดการความรู้. (ออนไลน์).http://qa.siam.edu/KM/KM_Article4.pdf
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2546). การบริหารความรู้. (ออนไลน์).
available://sasuk12.com/pattalung/payom/OrganKnow.htm.
- วิลาวลัย มาคุ้ม. (2549). การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีรุธ มาชะศิริานนท์. (2542). การบริหารภูมิปัญญา. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา. (2548). การจัดการความรู้ในสถานศึกษา: การจัดการความรู้แจ้งชัด (Explicit Knowledge)สู่การปฏิบัติในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บริษัท จีรวัฒน์ เอ็กซเพรส จำกัด.
- สมชาย เทพแสง. (2552). การบริหารจัดการสมัยใหม่: กุญแจสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ:ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สังเวียน ผักไหม. (2550). การจัดการความรู้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2. งานนิพนธ์ ปรินญานการศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา).คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สิฐสร กระแสร์สุนทร. (2545). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับแรงจูงใจในการทำวิจัยของครูในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์คาโนนิคอล. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (วิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สินีนาน โพรธิญญาโน. (2554). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการจัดการความรู้ของครูในเครือข่ายโรงเรียนที่ 22 สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- สุกิจ แดงมีแสงและยงยุทธ อิมอุไร. (2547). *การจัดการความรู้ในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทยูเอช เอ็ม. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร).* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร คามิศักดิ์ (2552). *ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างประจำ : เมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.สภาคณาจารย์และข้าราชการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2558, <http://senate.swu.ac.th/files/government.pdf>*
- (2550). *กรอบแนวคิดการร่างระเบียบข้อบังคับ ประกอบพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สภาคณาจารย์และข้าราชการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2558, <http://senate.swu.ac.th/files/idea%20of%20low.pdf>*
- (2551). *จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย. กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ณ สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 2558, <http://qa.swu.ac.th/>*
- อมรทิพย์ เจริญผล. (2550). *การจัดการความรู้จากแหล่งเรียนรู้ของสถานศึกษา. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพมหานคร*
- อรจารย์ ณะแก้วทุ่ง (2549). *แนวคิดและวิธีการจัดการความรู้. สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2554 จาก <http://www. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย>*
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). *การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท. นครปฐม: เพชรเกษมพรินต์ติ้งกรุ๊ป.*
- Bertels, T. 2002. *KM Forum Archives—The Early Days: What is Knowledge Management.* (online). Karl E. Sveiby. Available from: <http://www.KM-Forum.org.> 1 July 2015.
- Chen, Li-Yuch. (2004). *An Examination of The Relationships Among Leadership Behaviors, Knowledge Sharing, And Organizations' Marketing Effectiveness In Professional Service Firms That Have been Engaged in Strategic Alliances.* Dissertaion, Graduate School The Nova. Southeastern University. Photocopied. Retrieved May 16, 2005, from UMI ProQuest Digital Dissertaion.
- Cumming, T.G.; & Worley C.G. (2001). *Organization Development & Change.* 7 th ed. Australia: South-Western College Publishing.
- Davenpat & Prusak. (2015) *Pluralism in Knowledge Management: a Review.* Retrieved July 9, 2015 from file:///C:/Users/hp/Downloads/ejkm-volume7-issue3-article190%20(1).pdf

- Demarest. (1997). *Understanding knowledge management*. Journal of Long Range Planning, 30(3), 374 - 384.
- Henrie, M., & Hedgepeth, O. (2015). *Size is important in knowledge management*. *Journal of Knowledge Management Practice*. Retrieved July 9, 2015. from <http://www.tlinc.com/artic153.htm>.
- Karl M. Wing. (1999). *Comprehensive Knowledge Management. Working Paper KRI#1994-4 Revision2*. (Online). Available: www.krit.com/download/compreh_km.pdf.
- Krejcie, Robert V. and Morgan. Dayle W. (1970, Autumn). *Determining Sample size for*
- Kucza, T. *Knowledge Management Process Model*. 2015. Retrieved April 25, 2015, from <http://www.inf.vtt.fi/pdf/publication/2001/p455.pdf>
- Liebowitz, J. and T. Beckman. (1998) *Knowledge Organization: What Every Manager Should Know*. St. Lucie/CRC Press, USA.
- Marquardt, Michael J. (1996). *Building the Learning Organization*. New York: McGraw-Hill.
- Marquardt, M. J. (2002). *Building the Learning Organization: Mastering the 5 Elements for Corporate Learning*. California: Davies-Black Publishing.
- Marali, Y. (2002). "Building and Developing Capabilities: A Cognitive Congruence Framework." In *Knowledge Management and Organizational Competence*. pp. 41-46. New York : University Press.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (2001). "Classic work: Theory of organizational knowledge creation." In Morey, D. *Knowledge management: Classic and contemporary works* (pp.139-182). London: The MIT Press.
- Probst, G.J.B., Raub, S.P. and K. Romhardt. (2000). *Managing Knowledge: Building Blocks for Success*. John Wiley & Sons, London.
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1983). *A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organizational Analysis*. Management Science, 29 (No 3, March 1983)
- Rossett. 2002. *The ASTD e-Learning Handbook: Best Practices, Strategies, and case studies for an emerging field*. (Online) Available from <http://books.mcgraw-hill.com/authors/rossett/book.htm>,. 1 July 2015.
- Sallis, Edward.; & Jones, Gary. (2002). *Knowledge Management in Education*. London: Kogan page.
- Sallis, E., and Jones, G. (2002). *Knowledge Management in Education*. London: Kogan page,

- Skyrme, D. J., (2003). "Developing a Knowledge Strategy: From Management to Leadership." In *Knowledge Management: Classic and Contemporary Works*.
- Stephen F. Goodfellow. (2005). *Key Sections of the Knowledge Organization Model*. (online). Retrieved July 10, 2015. from: www.accesskm.com/Resource/S_Articles.htm.
- Tannonbaum, S.I.;& Alliger,G.M. (2000). *Knowledge Management : Clarifying the Key Issue. U.S.A.: the International Association for Human Resource Information Management*. Photocopy.
- Tiwana,A. (2001). *The Essential Guide to Knowledge Management*. NJ: Prentice Hall.
- World Bank. (2015) "What is Corporate Governance.". [Online] available at: <http://www.Encycogov.com/atlsGorpGov.asp>, January 31, 2015.





ภาคผนวก ก

- รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามการวิจัย
- หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามการวิจัย

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์สุภา ปานเจริญ | รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. ดร.จารุวรรณ พลอยดวงรัตน์ | อาจารย์ประจำภาควิชา
การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. ดร.ราชนัย บุญธิมา | อาจารย์ประจำภาควิชา
การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. นางสุพรรณิ เชษฐ์ไชวลิต | ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 5. นางสาวชนิษฐา สิ้นสงวน | รักษาราชการแทนหัวหน้าฝ่ายประกัน
คุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



165

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/2024 วันที่ ๕๕ เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

เนื่องด้วย นางสาวอุดมพร สวัสดิ์สงคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุดมพร สวัสดิ์สงคราม ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-551-5908



166

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/2630 วันที่ 29 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

เนื่องด้วย นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-551-5908



167

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/2631 วันที่ ๕๕ เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายจัดการทรัพยากร

เนื่องด้วย นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-551-5908



168

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/2032 วันที่ 28 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์

เนื่องด้วย นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-551-5908



บันทึกข้อความ

169

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/2033 วันที่ ๒๕ เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองแผนงาน

เนื่องด้วย นางสาวอุดมพร สวัสดิ์สงคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุดมพร สวัสดิ์สงคราม ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ลันตวันกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-551-5908



บันทึกข้อความ

170

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/2031 วันที่ 28 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองคลัง

เนื่องด้วย นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-551-5908



171

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/2635 วันที่ 29 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต

เนื่องด้วย นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-551-5908



บันทึกข้อความ

172

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศร 0519.12/263๒ วันที่ ๒๙ เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

เนื่องด้วย นางสาวอุตมพร สวัสดิ์สงคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุตมพร สวัสดิ์สงคราม ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-551-5908



บันทึกข้อความ

173

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/2037 วันที่ 28 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

เนื่องด้วย นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-551-5908



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามการรับรู้หรือประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานของท่านที่ตรง
กับความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและผู้วิจัย ขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลส่วนตัว
ของท่านไว้เป็นความลับ การเสนอผลการศึกษาจะเป็นภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่าน

3. ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. ตำแหน่ง

- ☐ ผู้บริหาร
☐ ผู้ปฏิบัติงาน

2. สำนักงาน

- ☐ กองบริการการศึกษา
☐ กองกิจการนิสิต
☐ กองคลัง
☐ กองกลาง
☐ กองการเจ้าหน้าที่
☐ กองวิเทศสัมพันธ์
☐ กองแผนงาน
☐ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
☐ ฝ่ายจัดการทรัพยากร
☐ หน่วยตรวจสอบภายใน

3. อายุ

- ช่วงอายุ 20- 30 ปี
 ช่วงอายุ 31- 40 ปี
 ช่วงอายุ 41- 50 ปี
 ช่วงอายุ 51- 60 ปี

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท / ปริญญาเอก

5. ประสบการณ์การทำงาน

- ☐ น้อยกว่า 10 ปี
☐ 10 – 20 ปี
☐ มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง สำนักงานที่มีการจัดการความรู้ในระดับ โปรดกากบาทเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการดำเนินการ

- ระดับ 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้มากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้มาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้ปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้น้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้น้อยที่สุด

ประเด็นในการตรวจสอบข้อความของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประเด็นการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการ หรือวิธีการที่บุคลากรในสำนักงานนำมาใช้โดยให้มีการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ อันนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1 การกำหนดความรู้ หมายถึง กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ในสำนักงาน มีการสำรวจและรวบรวมข้อมูลความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานของสำนักงาน การจัดลำดับความสำคัญของสำนักงานความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานของสำนักงาน การจัดทำรายชื่อแหล่งความรู้ ฐานข้อมูล และฐานความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน					
1.1 มีการกำหนดแผนการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายการดำเนินงานของสำนักงาน					
1.2 มีการกำหนดแนวทางที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้การจัดการความรู้ของบุคลากรทุกกลุ่มอย่างชัดเจน					
1.3 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ในสำนักงานโดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอย่างชัดเจน					

ประเด็นการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.4 มีการสำรวจและรวบรวมข้อมูลความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานของสำนักงานตามแนวทางของคณะกรรมการการจัดการความรู้กำหนด					
1.5 มีการร่วมกันจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่สำนักงานจำเป็นในการดำเนินงานของสำนักงาน					
1.6 มีการจัดทำรายชื่อแหล่งความรู้ ฐานข้อมูล และฐานความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามแนวทางของคณะกรรมการการจัดการความรู้กำหนด					
2 การแสวงหาความรู้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภายในสำนักงานที่มีความรู้และเชี่ยวชาญโดยตรง จ้างผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความชำนาญเข้ามาเป็นที่ปรึกษาหรือทำงานในสำนักงาน ให้ทุนสนับสนุนให้กับบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ มีการสอบถามความรู้โดยใช้กระบวนการสอนงานโดยหัวหน้างานหรือผู้ที่มีความชำนาญ และมีการเรียนรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักงานอื่น					
2.1 มีการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภายในสำนักงานที่มีความรู้และเชี่ยวชาญโดยตรง					
2.2 มีการจ้างผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความชำนาญเข้ามาเป็นที่ปรึกษาแก่บุคลากรสายสนับสนุนหรือทำงานในสำนักงาน					
2.3 มีการให้ทุนสนับสนุนให้กับบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ					
2.4 มีการสอบถามความรู้โดยใช้กระบวนการสอนงานโดยหัวหน้างานหรือผู้ที่มีความชำนาญ					
2.5 มีการเรียนรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักงานอื่นอย่างสม่ำเสมอ					

3 การสร้างความรู้ หมายถึง กระบวนการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ที่จะนำไปใช้ในการทำงานโดยทีมผู้เชี่ยวชาญ กระบวนการปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานของข้อมูลที่ใช้ร่วมกันภายในสำนักงาน มีการพัฒนาและสร้างความรู้ร่วมกันกับสำนักงานเครือข่ายและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รูปแบบการสร้างความรู้โดยการเขียนแนวทางการทำงานที่เป็นเลิศออกมาเป็นเอกสารเพื่อเป็นคู่มือการทำงาน					
ประเด็นการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 มีกระบวนการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ที่จะนำไปใช้ในการทำงานโดยการพิจารณาของทีมผู้เชี่ยวชาญ					
3.2 มีการจัดกระบวนการปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานของข้อมูลที่ใช้ร่วมกันภายในสำนักงาน					
3.3 มีการพัฒนาและสร้างความรู้ร่วมกันภายในสำนักงาน					
3.4 มีการพัฒนาและสร้างความรู้ร่วมกันกับสำนักงานเครือข่าย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกสำนักงาน					
3.5 มีรูปแบบการสร้างความรู้โดยการเขียนแนวทางการทำงานที่เป็นเลิศออกมาเป็นเอกสารเพื่อเป็นคู่มือการทำงาน					
3.6 มีการส่งเสริมการพัฒนาต้นแบบการเรียนรู้เพื่อเป็นตัวอย่างให้บุคลากรสายสนับสนุนในสำนักงาน					
4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การนำเอาความรู้ที่สร้างหรือบันทึกไว้ออกมาเผยแพร่ผ่านหลายช่องทางให้รับรู้ หรือจัดสรรพื้นที่เป็นมุมหรือศูนย์กลางความรู้ของสำนักงานโดยตรงและทางอ้อม มีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรสามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้ มีช่องทางรับ-ตอบ คำถามจากบุคคลภายนอก จัดกระบวนการส่งมอบความรู้ที่จำเป็นและสำคัญต่อการทำงานให้บุคลากรผู้เชี่ยวชาญ จัดประชุมหรือจัดกิจกรรมเพื่อแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกัน มีการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันภายใน - ภายนอกสำนักงาน					
4.1 มีการนำเอาความรู้ที่สร้างหรือบันทึกไว้ ออกมาเผยแพร่ผ่านหลายช่องทาง					

ประเด็นการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.2 มีกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อเผยแพร่ความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานอย่างต่อเนื่อง					
4.3 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในการทำงานร่วมกันอยู่เสมอ สื่อสารในรูปแบบเพื่อเป็นทางการและไม่เป็นทางการ					
4.4 มีความรู้ กระจ่หรือร่นในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการทำงาน					
4.5 มีมุมมองหรือศูนย์ความรู้เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงและใช้ความรู้ได้อย่างสะดวก					
4.6 มีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรสามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้					
4.7 มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนเสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ					
4.8 มีช่องทาง รับ - ตอบ คำถามจากบุคคลภายนอก					
4.9 มีการจัดกระบวนการส่งมอบความรู้ที่จำเป็นและสำคัญต่อการทำงานให้บุคลากรผู้เชี่ยวชาญภายในสำนักงาน					
4.10 มีการจัดประชุมหรือจัดกิจกรรมเพื่อแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกัน					
4.11 มีการวางระบบเครือข่ายและช่องทางการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันของบุคลากรภายใน - ภายนอกสำนักงาน					
5 การจัดเก็บความรู้ หมายถึง กำหนดนโยบายในการจัดเก็บความรู้เพื่อใช้ในการทำงานและการเรียนรู้อย่างชัดเจน มีการโครงสร้างการจัดเก็บความรู้ที่เป็นระบบทำให้สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว มีการจัดทำหลักฐานทำเนียบหรือฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญของบุคลากรแต่ละฝ่ายเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้ความรู้ มีการรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ง่าย					

ประเด็นการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 มีการได้กำหนดนโยบายในการจัดเก็บความรู้เพื่อใช้ในการทำงานและการเรียนรู้อย่างชัดเจน					
5.2 มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบทำให้สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว					
5.3 มีระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้สำหรับการจัดการเอกสารสำนักงานภายในสำนักงาน					
5.4 มีระบบสำนักงานอัตโนมัติ ที่สนับสนุนการเผยแพร่และการไหลของเอกสารภายในสำนักงาน					
5.5 มีคลังข้อมูลที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาและใช้สารสนเทศและความรู้ของสำนักงานในสำนักงาน					
5.6 มีเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน					
5.7 มีการจัดทำหลักฐานทำเนียบหรือฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญของบุคลากรแต่ละฝ่ายที่เป็นปัจจุบันเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้ความรู้					
5.8 มีการรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ง่าย					
6 การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง การนำความรู้ที่ได้จากการจัดเก็บมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพิ่มทักษะ และพัฒนาความสามารถของตนเองเพื่อนำไปประยุกต์ในการทำงานและนำความรู้ที่ได้ไปสร้างให้เกิดนวัตกรรมเกิดขึ้นในการทำงาน จนให้รางวัล หรือคำชมเชยในการปฏิบัติงาน เช่น ฐานข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน					
6.1 มีการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้					
6.2 มีการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงาน					
6.3 มีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้เพื่อการพัฒนา					

ประเด็นการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทักษะและความสามารถของตนเอง					
6.4 มีการคิดอย่างเป็นระบบ สามารถเข้าใจและมองเห็นความสัมพันธ์ของระบบย่อยๆ และประสานงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน					
6.5 มีการนำความรู้ที่ได้ไปสร้างให้เกิดเป็นนวัตกรรมที่สามารถสร้างมูลค่าให้กับสำนักงานได้					
6.6 มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาสำนักงานจนได้รับรางวัลหรือคำชมเชย					

ตอนที่ 3 การดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานของท่าน

การกำหนดความรู้
ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

การแสวงหาความรู้
ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

การสร้างความรู้
ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ปัญหา

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

การจัดเก็บความรู้
ปัญหา

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

การนำความรู้ไปใช้
ปัญหา

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบพระคุณ

ผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอุดมพร สวัสดิสงคราม
วันเดือนปีเกิด	29 กันยายน 2522
สถานที่เกิด	123 ตรอกศิลป์ ถนนดินสอ
	เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	10/179 ซอยแจ้งวัฒนะ 35 ถนนแจ้งวัฒนะ
	อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	นักวิเทศสัมพันธ์ กองวิเทศสัมพันธ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
	114 ซอยสุขุมวิท23 ถนนสุขุมวิท เขตวัฒนา
	กรุงเทพมหานคร 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2537	ประถมศึกษา
	จากโรงเรียนโยนออฟอาร์ค กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย
	จากโรงเรียนมัธยมวัดดุสิตาราม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2544	ศิลปศาสตรบัณฑิต
	สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
	จากสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
	กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2558	การศึกษามหาบัณฑิต
	สาขาการบริหารการศึกษา
	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร