



ศึกษารูปแบบ
กระบวนการจัดการความรู้
ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา



โดย
สุภรัตน์ ฤกษ์อรุณทอง
กุลพัทธ์ กุลชาติดีโลก

สนับสนุนงบประมาณโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2557

The researches study
the patterns processing
of knowledge management in University

By

Suparat Rerkaroonthong
Kullaphat kulchartdilok



Granted by

Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Fiscal year 2014

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องการการศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับการอนุเคราะห์จากหลายฝ่าย ขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สำหรับทุนสนับสนุนที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.สัมพันธ์ จันทร์ดี ที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ขอขอบคุณ อาจารย์ชฎาณัฐ
ปิยะวิบูลย์ ที่ช่วยให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการทำวิจัย และขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ทดลองและให้
คำแนะนำในการจัดทำโปรแกรมการจัดการความรู้

ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

สุภารัตน์ ฤกษ์อรุณทอง และ กุลพัทธ์ กุลชาติติก

มีนาคม 2558



บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : A95/2557

ชื่อโครงการ : การศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ชื่อนักวิจัย : นางสาวสุภารัตน์ ฤกษ์อรุณทอง และ นายกุลพัทธ์ กุลชาติดีติก

รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการดำเนินการวิจัยจากการศึกษา ตำรา เอกสาร ข้อมูลจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา และนำผลไปพัฒนารูปแบบกระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยโดยจัดทำในรูปแบบโปรแกรมการจัดการความรู้ และนำไปใช้ผู้เชี่ยวชาญวิพากษ์ ปรับปรุง และพัฒนาโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อนำไปให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้ และประเมินความพึงพอใจ ผลการวิจัย พบว่า

1. รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการอุดมศึกษา พบว่ามีการดำเนินงานตามรูปแบบขั้นตอนการจัดการความรู้ของ สำนักงาน ก.พ.ร. คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้ โดยการจัดการความรู้ของสถาบันการอุดมศึกษามีรูปแบบที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2. พัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นในลักษณะโปรแกรมการจัดการความรู้ โดยมีลักษณะคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้ คุณสมบัติการสร้างหัวเรื่ององค์ความรู้, คุณสมบัติการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเมนูการจัดการความรู้, คุณสมบัติการสร้างกลุ่มองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่, คุณสมบัติการสืบค้นองค์ความรู้ และคุณสมบัติการดาวน์โหลดนำองค์ความรู้ไปใช้

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า มีความพึงพอใจในโปรแกรมการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09)

คำสำคัญ : การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเรียนรู้

E-mail Address : suparat.thl@rmutr.ac.th

ระยะเวลาโครงการ : 1 ตุลาคม พ.ศ. 2556 – 30 กันยายน พ.ศ. 2557

Abstract

Code of project : A95/2557
Project name : The researches study the patterns processing of knowledge management in University.
Researcher name : Ms.Suparat Rerkaroonthong and Mr.Kullaphat kulchartdilok

In this research, the researches study the patterns processing of knowledge management in University. There are a few objectives, which are (1) To study the patterns processing of knowledge management in institutions, university level, (2) To develop a model and to implement the processing of knowledge management in Rajamangala University of Technology Rattanakosin, (3) To assess the satisfaction of the users towards knowledge management at the Rajamangala University of Technology Rattanakosin.

The mechanism are used in this research, the researchs has done researched from studies, books, lectures and information in institutions, university level. The results of the model will be applied and developed this patterns processing of knowledge management in terms of programme knowledge management .Also it will be applied critical updates and developed by specialists knowledge management for a trial sample group.Eventually the evaluation of the satisfactory are : -

1. The patterns processing of knowledge management in institutions found that the implementation of this processing knowledge management is in accordance with the Office of Public Sector Knowledge. They consist of several points :- knowledge creation, knowledge system, knowledge processing and refining, the knowledge accessing, knowledge sharing, and knowledge learning. Overall, the processing of knowledge management in institutions of higher education is focusing in the same direction.

2. The development of the knowledge management in Rajamangala University of Technology Rattanakosin is revealed in programme. It is characterized by the following features, which are :- creating subject knowledge, discussion knowledge management, categorizing knowledge, searching knowledge, and downloading knowledge to apply.

3. That the satisfaction in knowledge management is high (mean = 4.09).

Keywords : knowledge creation, knowledge system, knowledge processing and refining, knowledge accessing, knowledge sharing, knowledge learning

E-mail Address : suparat.thl@rmutr.ac.th

Period of project : October, 1, 2013 – September, 30, 2014

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1	บทนำ
	1
	1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
	1
	2. วัตถุประสงค์การวิจัย
	2
	3. ขอบเขตการวิจัย
	2
	4. นิยามศัพท์เฉพาะ
	3
	5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
	3
บทที่ 2	ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
	4
	1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการความรู้
	4
	2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน
	10
	3. ตัวอย่างองค์กรที่มีกระบวนการจัดการความรู้
	23
	4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	27
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการวิจัย
	31
	1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	31
	2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	31
	3. ขั้นตอนการดำเนินวิจัย
	32
	4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
	35
	5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
	35
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	37
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการ
	37
	จัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน
	39
	กระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่
	49

มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์

บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
	1. สรุปผลการวิจัย	54
	2. อภิปรายผล	56
	3. ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม		60
ภาคผนวก ก	รายนามผู้เชี่ยวชาญ	62
ภาคผนวก ข	แบบประเมินความพึงพอใจโปรแกรมการจัดการความรู้	64
ภาคผนวก ค	คู่มือการใช้งานโปรแกรมจัดการองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์	68
ประวัติผู้วิจัย		82



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
2	วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการความรู้	47
3	ปรับปรุงรูปแบบโปรแกรมการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	49
4	จำนวนและร้อยละ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
5	วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการความรู้	50
6	แสดงการเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพโปรแกรมการจัดการความรู้ที่ให้ผู้ ผู้เชี่ยวชาญประเมินและกลุ่มตัวอย่าง	52
7	แสดงกราฟการเปรียบเทียบความพึงพอใจของโปรแกรมการจัดการความรู้ของ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้โปรแกรม	53



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย	3
2	เป้าหมายและจุดประสงค์ในการจัดการความรู้	7
3	กระบวนการจัดการความรู้	10
4	วงจรการจัดการความรู้	11
5	หลักการจัดเก็บความรู้	17
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	19
7	หน้าโปรแกรมการจัดการความรู้	41
8	การสร้างหัวเรื่ององค์ความรู้	41
9	เมนูการจัดการความรู้	42
10	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	42
11	เมนูสรุปองค์ความรู้	43
12	การเพิ่มเรื่ององค์ความรู้และเนื้อหาองค์ความรู้	43
13	เพิ่มกลุ่มองค์ความรู้	44
14	เพิ่มเรื่ององค์ความรู้	44
15	ดาว์นโหลดองค์ความรู้	45
16	รายละเอียดองค์ความรู้	45
17	รายละเอียด/เอกสารองค์ความรู้	46



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ที่มีผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ระบบราชการไทยจำเป็นต้องเรียนรู้ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ในปี พ.ศ.2545 จึงได้มีการปฏิรูประบบราชการของไทย โดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการให้เป็นองค์การที่สามารถทำงานให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถขับเคลื่อนงานตามนโยบายพัฒนาประเทศให้สำเร็จได้ ทำให้หน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับความรู้ และมีระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ความรู้ที่ถูกต้องได้ในเวลาที่ต้องการใช้ (Right Knowledge Right People Right Time) การถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาจากคนรุ่นหนึ่งสู่รุ่นต่อไปโดยใช้วิถีธรรมชาติ เช่น พูดคุย สั่งสอน จดจำ สังเกต จึงอาจไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

สำหรับความรู้ ทุกท่านต่างทราบว่ามีอยู่มากมาย ทั้งความรู้ทั่วไปและความรู้เชิงทักษะและประสบการณ์ซึ่งความรู้ที่มีอยู่ทั่วไปนั้น อาจศึกษาค้นคว้าได้จากหนังสือ ตำรา หรือผ่านระบบ Internet แต่ความรู้เชิงทักษะและประสบการณ์ที่ผ่านการปฏิบัติซ้ำ ๆ จนประสบความสำเร็จหรือความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) นั้น ไม่สามารถค้นคว้าหรือหาได้จากแหล่งทั่วไป หรือแม้มีการเขียนเป็นหนังสือ ตำรา ก็ยังได้ความรู้ไม่ถึงครึ่งของคนจริงที่ผ่านการลองผิดลองถูกซ้ำ ๆ ซึ่งเป็นความรู้เฉพาะตัวที่ลอกเลียนได้ยาก หรือหากจะลอกเลียนก็ต้องใช้เวลายาวนาน ความรู้ดังกล่าวจึงเป็นความรู้ที่มีประโยชน์ต่อองค์การมาก กอปรกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ต้องดำเนินการตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2549 มาตรฐานย่อยข้อ 3 ให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด และจากการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555 การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ไม่บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์คุณภาพ

ในฐานะที่คณะผู้วิจัยปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ต้องส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่

7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ให้บรรลุตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย เรื่อง “ การศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา” เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

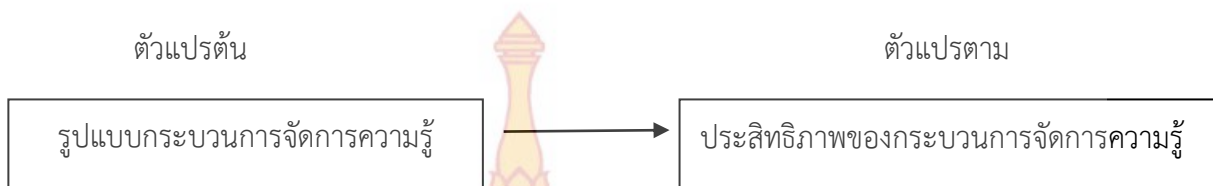
1. เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยในเรื่องการศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นเพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากตำรา เอกสาร ข้อมูลจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา 163 แห่ง เพื่อนำผลมาพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ด้านประชากร ประกอบด้วย
 - 2.1 ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารระดับสูง หรือ (2) อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ หรือ (3) นักวิชาการอิสระที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ หรือ (4) อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จำนวน 5 ท่าน สำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านการจัดการความรู้กับรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้
 - 2.2 ประชากร ที่ใช้ในการประเมินโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านการจัดการความรู้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนรวม 30 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เรียบเรียง หรือสังเคราะห์ โดยมีการแปลงรูปของการบันทึกและข้อมูลให้เข้าใจมากขึ้น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ
2. ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบ หรือตัวเลขต่างๆ ที่ถูกบันทึกแต่ยังไม่ได้ผ่านการแปลความโดยอาจมีจุดประสงค์เพื่อการตรวจสอบว่างานมีปัญหาหรือมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นบ้างซึ่งถือว่าการบันทึกข้อมูลเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องจัดทำ
3. สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการกรอง วิเคราะห์ หรือสังเคราะห์ โดยมีการแปลงรูปของการบันทึกและข้อมูลให้เข้าใจมากขึ้น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ
4. การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด
5. กระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. ทำให้ได้โปรแกรมการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่พัฒนามาจากกระบวนการจัดการความรู้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา” ผู้วิจัย ได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการความรู้
2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน
3. ตัวอย่างองค์กรที่มีกระบวนการจัดการความรู้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการความรู้

ความเป็นมาของการจัดการความรู้ เป็นสิ่งที่มีมานานนับร้อยๆปี ตั้งแต่การถ่ายทอดความรู้ และภูมิปัญญาจากคนรุ่นหนึ่งสู่รุ่นต่อไปหลายชั่วอายุคน โดยใช้วิถีธรรมชาติ เช่น พูดคุย สั่งสอน จดจำ สังเกต ซึ่งในปัจจุบันความรู้ได้กลายเป็นกุญแจสำคัญ และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเกินกว่าที่จะปล่อยให้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ดังนั้นการจัดการความรู้แบบวิถีธรรมชาติอย่างเดียวย่อมก้าวตามโลกไม่ทัน องค์กรจึงควรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบซึ่งจะทำให้กระบวนการในการค้นหา สร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ แบ่งปัน และใช้ความรู้หมุนได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถทำให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ที่ต้องการได้ทันเวลาเพื่อเพิ่มผลผลิตและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันขององค์กร และสามารถนำความรู้ที่มีมาต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรสามารถสร้าง และรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันและเติบโตอย่างยั่งยืน (จิรประภา อัครบวร, 2552)

องค์ประกอบของการจัดการความรู้ (พีระพงศ์ ภัคศิริ, ม.ป.ป.)

1. คน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ เป็นทั้งแหล่งความรู้ แสวงหาความรู้ คัดเลือกความรู้ สร้างความรู้ และใช้ประโยชน์จากความรู้
2. เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือสนับสนุนเพื่อการแสวงหาความรู้ที่ต้องการ การสร้างความรู้ เพื่อการนำมาใช้งาน และการจัดเก็บความรู้
3. กระบวนการหรือระบบ เป็นการบริหารจัดการกับความรู้เพื่อนำความรู้ไปใช้เพื่อการสร้าง “นวัตกรรม”

ความหมายของการจัดการความรู้

Turban and Aronson (2001) (อ้างถึงในพีระพงศ์ ภัคศิริ, ม.ป.ป.)

คือกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรสามารถระบุเลือก จัดการ แยกแยะ และถ่ายโอนความรู้ที่สำคัญและความเชี่ยวชาญที่เป็นส่วนหนึ่งของความจำองค์กรที่ในรูปแบบที่องค์กรดำเนินอยู่

Tiwana(2000) (อ้างถึงใน พิระพงศ์ ภัคคีรี, ม.ป.ป.)

กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็น ความสามารถในการสร้างและรักษาคุณค่าของความสามารถหลักของธุรกิจ

Mertins,Heisin, and Vobeck(2003) (อ้างถึงใน พิระพงศ์ ภัคคีรี, ม.ป.ป.) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมซึ่งจะส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ ระหว่างพนักงานและหน่วยงานขององค์กร

Ryoko Toyama (อ้างถึงใน จิรประภา อัครบวรและคณะ, 2552)การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่ ประสบการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ

World Bank (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2552)การจัดการความรู้ เป็นการรวบรวมวิธีปฏิบัติขององค์กรและกระบวนการที่เกี่ยวกับการสร้าง การนำมาใช้ และเผยแพร่ความรู้และบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

European Foundation for Quality Management System : EFQM (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2552) การจัดการความรู้ เป็นวิธีการจัดการความรู้ เป็นกลยุทธ์และกระบวนการในการจำแนกจัดหา และนำความรู้มาใช้ประโยชน์เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สำนักงาน ก.พ.ร.(อ้างถึงในจิรประภา อัครบวรและคณะ, 2552) การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมถึงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

การจัดการความรู้ (อ้างถึงในสุประภาดา โชติมณี, 2551) คือ การบริหารจัดการความรู้ที่ต้องการใช้ ให้แก่คนที่ต้องการ ในเวลาที่ต้องใช้ เพื่อให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดั่งนิยาม “ Right Knowledge Right People Right Time”

พิระพงศ์ ภัคคีรี(ม.ป.ป.) ได้อธิบายว่าการจัดการความรู้เป็นการดำเนินการต่อความรู้อย่างน้อย 6 ประการ ได้แก่

1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นต่อการใช้งาน
2. การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุงความรู้
4. การดัดแปลงความรู้ (อาจสร้างเองบางส่วน)
5. การแลกเปลี่ยนความรู้

6. การจัดเก็บความรู้

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการและวิธีปฏิบัติในการพัฒนา แสวงหา จัดเก็บ และวิธีปฏิบัติในการพัฒนา แสวงหา จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนความรู้ เรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ เรียนรู้มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

การจัดการความรู้เป็นแนวทางหนึ่งของการพัฒนาองค์กรที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่ดีเลิศ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน

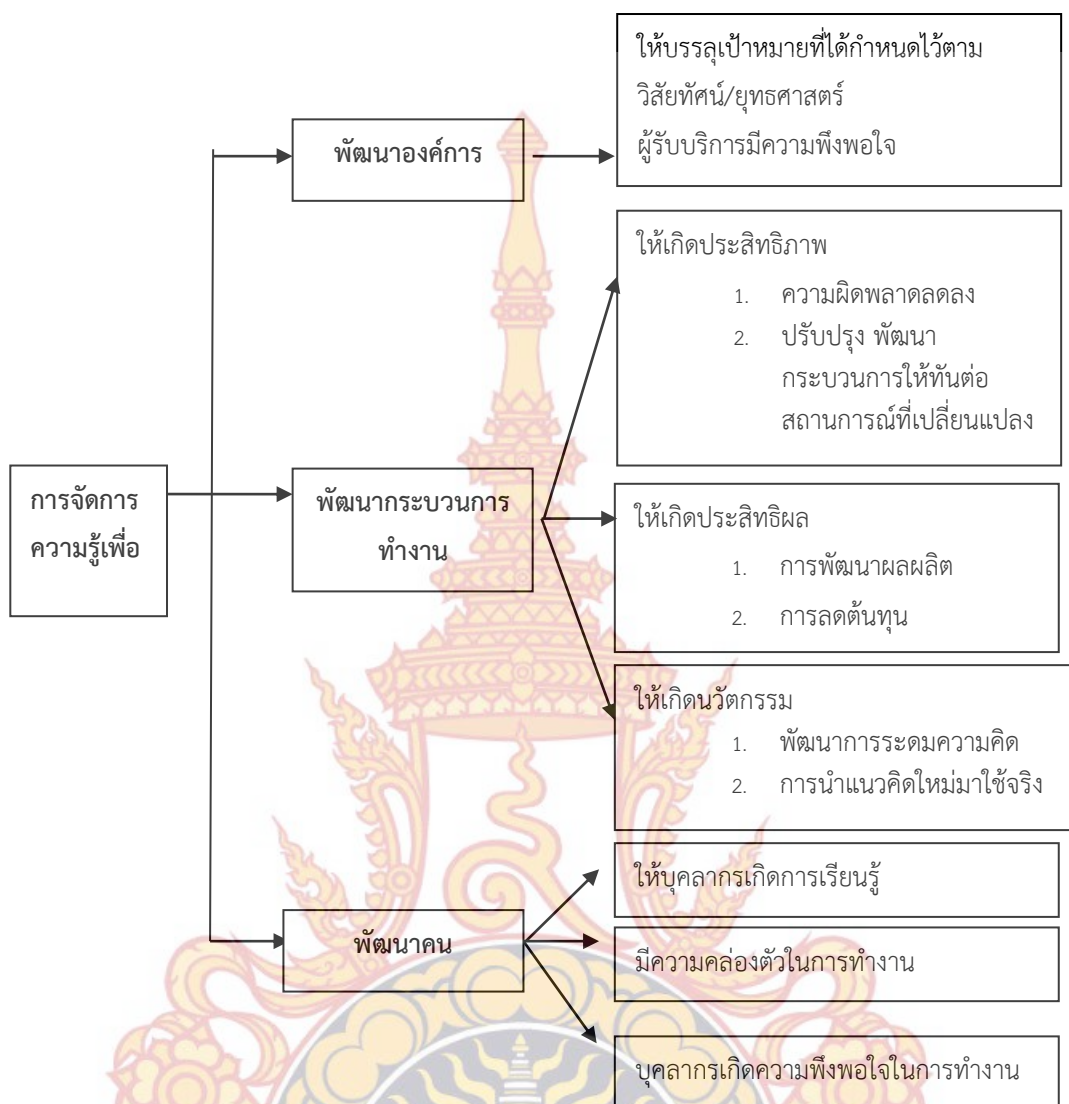
(วิโรจน์ ก่อสกุล, 2552) การจัดการความรู้ เป็นการรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจาก ข้อมูล ไปสู่ สารสนเทศ เพื่อให้เกิด ความรู้ และปัญญา ในที่สุด

การจัดการความรู้ประกอบไปด้วยชุดของการปฏิบัติงานที่ถูกใช้โดยองค์กรต่างๆ เพื่อที่จะ ระบุสร้าง แสดงและกระจายความรู้ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และการเรียนรู้ภายในองค์กร อัน นำไปสู่การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการธุรกิจที่ ดี องค์กรขนาดใหญ่โดยส่วนมากจะมีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดการองค์ความรู้ โดยมักจะ เป็นส่วนหนึ่งของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแผนกจัดการทรัพยากรมนุษย์

รูปแบบการจัดการองค์ความรู้โดยปกติจะถูกจัดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและ ประสงค์ที่จะได้ผลลัพธ์เฉพาะด้าน เช่น เพื่อแบ่งปันภูมิปัญญา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือเพื่อเพิ่มระดับนวัตกรรมให้สูงขึ้น

(จิระประภา อัครบวรและคณะ, 2552,) แม้นิยามจะมีหลากหลาย แต่เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า นิยามการจัดการความรู้สามารถสรุปประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

1. การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์การบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติ หรือแผนงานขององค์กร
2. การจัดการต้องเป็นระบบและมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
3. กระบวนการสร้างความรู้ สัมพันธ์กับการจำแนก สร้าง รวบรวม และแลกเปลี่ยนความรู้
4. ความรู้เกี่ยวข้องและทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น



ภาพที่2 เป้าหมายและจุดประสงค์ในการจัดการความรู้

ทีมา.จिरประภาอัครบวรและคณะ, 2552

องค์ประกอบของการดำเนินการจัดการความรู้ (วิจารณ์ พานิช, 2549)

1. สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้
2. สร้างทีมจัดการความรู้ขององค์กร
3. เริ่มจากทุนปัญญาที่มีอยู่แล้ว หรือหาจากภายนอกโดยง่าย
4. สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง
5. จัดการความรู้ควบไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้า หรือรูปแบบการทำงานใหม่ๆ
6. เน้นการจัดการองค์การแบบ “ใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อน” (middle-up-down management) หลัก
7. เปลี่ยนโครงสร้างองค์กรไปเป็นแบบ “พหุบท” (hypertext)

8. สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก
9. สร้างวัฒนธรรมแนวราบ การสื่อสารอย่างอิสระทุกทิศทาง
10. สร้างวัฒนธรรมการจดบันทึก
11. ประเมินผลการดำเนินการจัดการความรู้

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้(พีระพงศ์ ภัคศิริ, ม.ป.ป.)

1. เป็นการนำความรู้และประสบการณ์ของบุคลากรมาใช้ประโยชน์
2. เป็นการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรโดยใช้ความรู้ที่มีอยู่
3. เป็นการพัฒนาความรู้เดิมให้อื้อประโยชน์ต่อการสร้างความรู้ใหม่อย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม

ประโยชน์ของการจัดการความรู้ (สุประภาดา โชติมณี, 2551)

1. ทำให้องค์กรได้ทบทวนองค์ความรู้ขององค์กร(Organization's Knowledge) ว่าจริงแล้ว องค์กรมีความรู้ (ความเก่ง) เรื่องไหน และความรู้นั้นสามารถแข่งกับคนอื่นได้หรือไม่
2. สามารถกำหนดจุดขายของตนเองได้ชัดเจนขึ้น เช่น เมื่อรู้ว่าองค์กรมีองค์ความรู้ด้านใด ก็นำมากำหนดเป็นผลิตภัณฑ์/บริการหลักขององค์กร
3. เพิ่มศักยภาพในการตัดสินใจ เพราะมีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กรที่ถูกต้อง
4. เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน เพราะมีคลังความรู้ที่สามารถดึงความรู้ขึ้นมาช่วยแก้ปัญหา และทำให้งานประสบผลสำเร็จได้รวดเร็ว และง่ายขึ้น
5. ทำให้เกิดนวัตกรรม ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการทำงาน

นพ.วิจารณ์ พานิช(2553)ได้อธิบายถึงรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้3 รูปแบบคือ แบบที่ 1 ตามแนวทาง ก.พ.ร.

กระบวนการจัดการความรู้มี 7 กิจกรรมดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ คือการระบุประเด็นความรู้ รูปแบบ และผู้ที่สอดคล้องกับนโยบาย ขอบเขตและเป้าหมายขององค์กร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ คือการรวบรวมความรู้ใหม่ รักษาความรู้เดิม และกรองความรู้ที่ไม่ใช่ออกจากแหล่งรวบรวม
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบคือการวิเคราะห์และคัดแยกความรู้เป็นกลุ่มประเด็นให้ง่ายต่อการเข้าถึงอย่างมีขั้นตอน
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือการปรับปรุงความรู้ให้มีรูปแบบมาตรฐาน ไม่ซ้ำซ้อน มีความสมบูรณ์ มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
5. การเข้าถึงความรู้ คือ การสร้างแหล่งเผยแพร่ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คือการนำความรู้เข้าสู่เวทีที่มีฐานความรู้หรือฐานข้อมูลรองรับให้ถ่ายทอดการเข้าถึงและสืบค้น

7. การเรียนรู้ คือการใช้ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นวงจรความรู้ที่มีการเรียนรู้และพัฒนาให้เกิดประสบการณ์ใหม่อยู่เสมอ

แบบที่ 2 ตามแนวทาง ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช

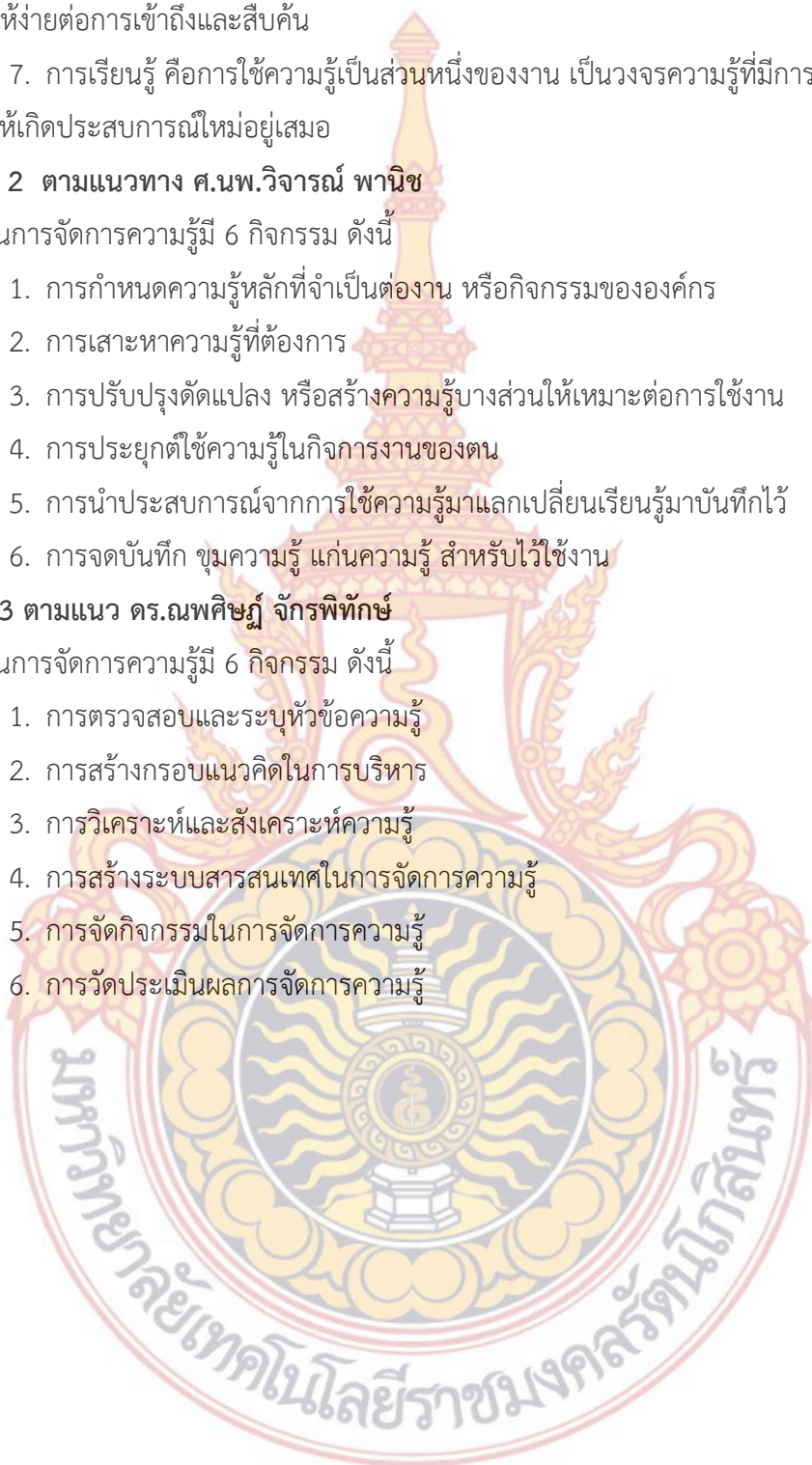
กระบวนการจัดการความรู้มี 6 กิจกรรม ดังนี้

1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นต่องาน หรือกิจกรรมขององค์กร
2. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งาน
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
5. การนำประสบการณ์จากการใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาบันทึกไว้
6. การจดบันทึก ชุมความรู้ แก่นความรู้ สำหรับไว้ใช้งาน

แบบที่ 3 ตามแนว ดร.ณพศิษฐ์ จักรพิทักษ์

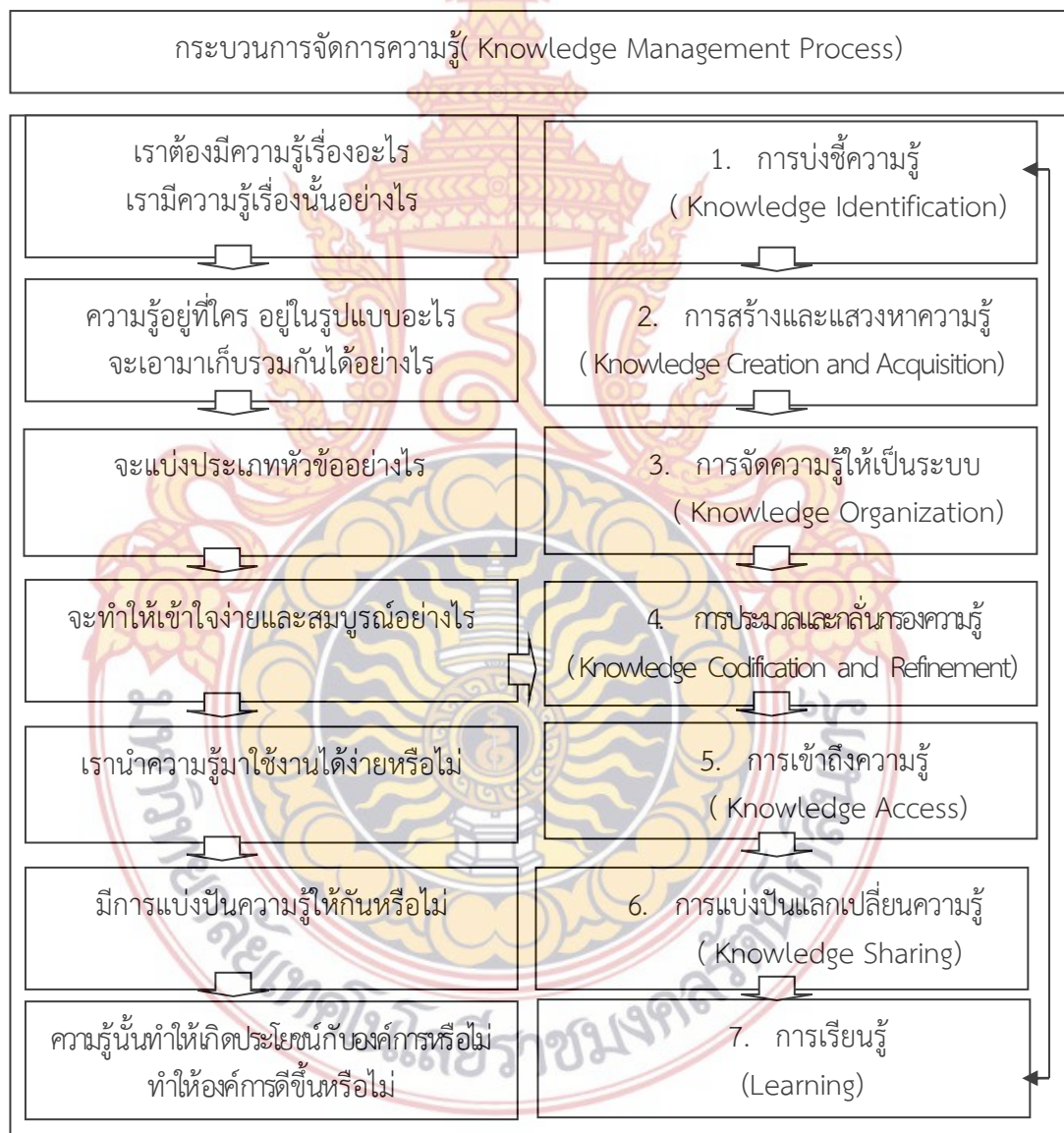
กระบวนการจัดการความรู้มี 6 กิจกรรม ดังนี้

1. การตรวจสอบและระบุหัวข้อความรู้
2. การสร้างกรอบแนวคิดในการบริหาร
3. การวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้
4. การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้
5. การจัดกิจกรรมในการจัดการความรู้
6. การวัดประเมินผลการจัดการความรู้



กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร.

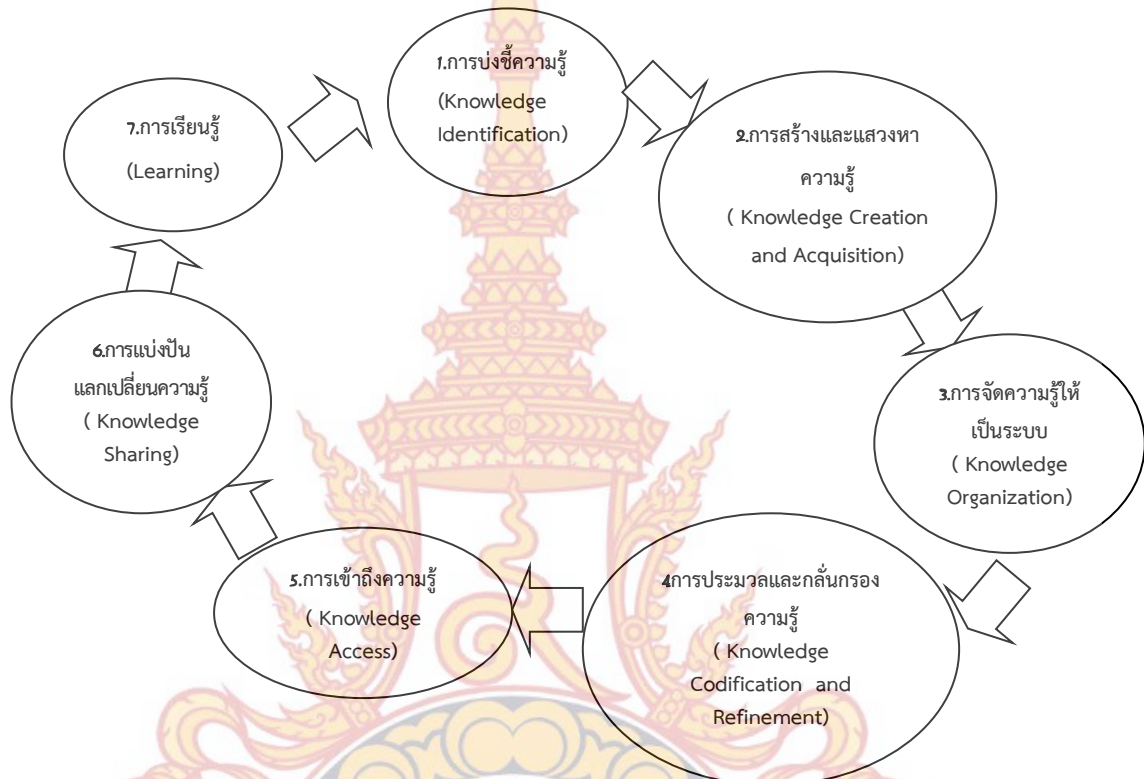
นับตั้งแต่ปี 2549 ทางสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานราชการได้เรียนรู้การดำเนินงานการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ด้วยการใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เชื่อมโยงกับกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เพื่อจะช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้สามารถเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่องดังนั้นจึงได้นำกระบวนการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีรายละเอียดดังนี้ (จิระประภา อัครบวรและคณะ, 2552)



ภาพที่ 3 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

ที่มา. จิระประภาอัครบวรและคณะ, 2552

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 4 วงจรการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

ที่มา. จิรประภา อัครบวรและคณะ, 2552

1. การบ่งชี้ความรู้

คือ การค้นหาว่ามีความรู้อะไรบ้างในองค์กรที่มีผู้เกี่ยวข้องหรือลูกค้า (Stakeholder/C – Customer) ต้องการทราบแล้วพิจารณาว่าความรู้นั้นเป็นแบบใด อยู่ที่ใครหรือความรู้อะไรบ้างที่องค์กรจำเป็นต้องมี (จิรประภา อัครบวรและคณะ, 2552) หรือ การพิจารณาว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไรบ้าง โดยขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร (บดินทร์ วิจารณ์, 2551)

ซึ่งความรู้นั้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และเป็นอัตวิสัย (Subjective) ต้องการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนบุคคล มีบริบทเฉพาะ

(Context-specific) ทำให้เป็นทางการและสื่อสารยาก เช่น วิจารณ์ญาณ ความลับทางการค้า วัฒนธรรมองค์กร ทักษะ ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ การเรียนรู้ขององค์กร ความสามารถในการชิมรสไวน์ หรือกระทั่งทักษะในการสังเกตเปลวควันจากปล่องโรงงานว่ามีปัญหาในกระบวนการผลิตหรือไม่ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2552) ซึ่งถ้าเราแบ่งความรู้แบบฝังลึกหรือความรู้ที่ฝังอยู่ในคน จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งสามารถอธิบายดังนี้

ความรู้ประเภทที่ 1 เป็นความรู้ที่ผ่านการสั่งสมทักษะประสบการณ์มาในระดับหนึ่ง สามารถเขียน/อธิบายออกมาได้ แต่ยังมีใครเขียน/อธิบาย เพราะอาจจะไม่มีเวลา หรือไม่รู้วิธีการ ความรู้ประเภทนี้สามารถสกัดออกมาได้ง่าย(สุประภาดา โชติมณี, 2551)

ความรู้ประเภทที่ 2 เป็นความรู้ที่ผ่านการสั่งสมทักษะ ประสบการณ์มาเป็นเวลานาน ผ่านการลองผิดลองถูกจนถือได้ว่ามีเทคนิคเฉพาะตัว สามารถเขียน/อธิบายออกมาได้ แต่คนที่รู้ไม่ยอมเขียน/อธิบาย เพราะอาจจะกังวลว่า เมื่ออธิบายออกมาแล้วตนเองจะหมดความสำคัญ หรือตนเองจะเสียประโยชน์ ความรู้ประเภทนี้ต้องใช้ความพยายามในการสกัดออกมามากกว่าประเภทแรก และต้องใช้เทคนิควิธีการที่ซับซ้อนกว่าประเภทแรก(สุประภาดา โชติมณี, 2551)

ความรู้ประเภทที่ 3 เป็นความรู้ที่ผ่านการสั่งสมทักษะประสบการณ์มาเป็นเวลายาวนานมาก ประเมินได้เลยว่าถ้าทำแบบนี้แล้วล้มเหลว หรือทำแบบนี้แล้วจะประสบผลสำเร็จ เป็นความรู้เฉพาะตัวที่ลอกเลียนได้ยากมาก หรือถ้าหากจะลอกเลียนก็ต้องใช้เวลายาวนานเช่นกัน ไม่สามารถเขียน/อธิบายออกมาได้ แม้คนที่รู้อยากจะเขียน/อธิบายออกมาก็ตาม ความรู้ประเภทนี้สกัดออกมายากที่สุด แต่ถ้าสกัดออกมาได้จะเกิดประโยชน์มาก (สุประภาดา โชติมณี, 2551)

ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่รวบรวมได้ง่าย จัดระบบและถ่ายโอนโดยใช้วิธีการดิจิทัล มีลักษณะเป็นวัตถุวิสัย (Objective) เป็นทฤษฎี สามารถแปลงเป็นรหัสในการถ่ายทอดโดยวิธีการที่เป็นทางการ ไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อถ่ายทอดความรู้ เช่น นโยบายขององค์กร การระบุนการทำงาน ซอฟต์แวร์ เอกสาร และกลยุทธ์ เป้าหมายและความสามารถขององค์กร (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2552)

วิโรจน์ ก่อสกุล (2552) ได้กล่าวถึงระดับของความรู้ว่า หากจำแนกระดับความรู้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ

1. ความรู้เชิงทฤษฎี (Know-What) เป็นความรู้เชิงข้อเท็จจริง รู้อะไร เป็นอะไรจะพบในผู้ที่สำเร็จการศึกษามาใหม่ๆ ที่มีความรู้โดยเฉพาะความรู้ที่จำมาได้จากความรู้ชัดแจ้งซึ่งได้จากการได้เรียนมาก แต่เวลาทำงาน ก็จะไม่มั่นใจ มักจะปรึกษารุ่นพี่ก่อน

2. ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงบริบท (Know-How) เป็นความรู้เชื่อมโยงกับโลกของความจริง ภายใต้สภาพความเป็นจริงที่ซับซ้อนสามารถนำเอาความรู้ชัดแจ้งที่ได้มาประยุกต์ใช้

ตามบริบทของตนเองได้ มักพบในคนที่ทำงานไปหลายๆ ที่ จนเกิดความรู้สึกที่เป็นทักษะหรือประสบการณ์มากขึ้น

3. ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล (Know-Why) เป็นความรู้เชิงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ ผลของประสบการณ์แก้ปัญหาที่ซับซ้อน และนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น เป็นผู้ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วเกิดความรู้สึก สามารถถ่ายทอดความรู้สึกของตนเองมาแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นหรือถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้พร้อมทั้งรับเอาความรู้จากผู้อื่นไปปรับใช้ในบริบทของตนเองได้

4. ความรู้ในระดับคุณค่า ความเชื่อ (Care-Why) เป็นความรู้ในลักษณะของความศรัทธาเริ่มสร้างสรรค์ที่ขับเคลื่อนมาจากภายในตนเองจะเป็นผู้ที่สามารถสกัด ประมวล วิเคราะห์ ความรู้ที่ตนเองมีอยู่ กับความรู้ที่ตนเองได้รับมาสร้างเป็นองค์ความรู้ขึ้นมาได้ เช่น สร้างตัวแบบหรือทฤษฎีใหม่หรือนวัตกรรม ขึ้นมาใช้ในการทำงานได้

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

ยุรพร ศุภธรัตน์ (2552, หน้า 111-112) ได้อธิบายว่า ขั้นตอนการแสวงหาความรู้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ โดยที่ Lee และ Yang (2000) กล่าวว่า เป็นขั้นตอนของการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลและความรู้ประเภทที่เห็นได้ชัด โดยที่องค์กรสามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยการ

ค้นหา (Searching) และ

เรียนรู้ในระดับองค์กร (Organizational learning)

สำหรับการแสวงหาความรู้ขององค์กรด้วยการค้นหาเกิดขึ้นใน 3 รูปแบบ คือ

1. การกลั่นกรอง (Scanning) เป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรโดยกว้าง

2. การค้นหาในสิ่งที่ต้องการ (Focused search) เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานในองค์กรมีการค้นหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่แคบและเฉพาะลงมา บ่อยครั้งเป็นการค้นหาเพื่อการตอบสนองต่อปัญหาหรือเพื่อเป็นการหาโอกาส

3. การควบคุมการปฏิบัติงาน (Performancemonitoring) ใช้ในความหมายของการแสวงหาความรู้ทั้งที่เฉพาะลงมาและความหมายโดยกว้าง เพื่อให้้องค์การมี ประสิทธิภาพในการทำตามเป้าหมายและความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder)

การค้นหาเป็นการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเงื่อนไขต่างๆ ภายในองค์กร หรือผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับการแสวงหาข้อมูลของ Huber (1991) (อ้างถึงในยุรพร ศุภธรัตน์, 2552) ซึ่งได้ให้ความหมายของการแสวงหาความรู้ว่าเป็นขั้นตอนที่้องค์การทำเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ภายในองค์กรมีกิจกรรมหลายอย่างที่้องค์การทำขึ้น

ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและความรู้ กิจกรรมที่องค์การทำอย่างเป็นทางการ เช่น กิจกรรมการวิจัยและพัฒนาต่างๆ การประเมินและตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง การสำรวจลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมการบริโภคสินค้า การซื้อสินค้า ความชอบ/ไม่ชอบในสินค้า เป็นต้น

Davenport และ Prusak(1998) (อ้างถึงในยุรพร ศุภรัตน์, 2552) กล่าวว่า การแสวงหาความรู้หมายถึง การพัฒนาความรู้ภายในองค์การขึ้นมา โดยที่ความรู้ที่หามาขึ้นนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่ แต่ขอให้เป็นสิ่งใหม่สำหรับองค์การ เช่น ที่บริษัท BP ได้มีการจัดโครงการให้รางวัลสำหรับผู้ที่สามารถนำแนวคิดจากที่อื่นมาใช้ในการพัฒนาและเป็นความรู้ใหม่ขององค์การ โดยให้ความสำคัญถึงการนำมาใช้ประโยชน์ และให้รางวัลการพัฒนานี้ในชื่อ “Thief of the year”

(ยุรพร ศุภรัตน์, 2552) นอกจากนี้ การแสวงหาความรู้ยังหมายความรวมถึง เป็นความสามารถขององค์การในการรวบรวม จัดวาง และทำให้เป็นระเบียบแบบแผนของความรู้ หรือ

เป็นกระบวนการในทางความคิดที่มีความซับซ้อน เช่น ในเรื่องของการรับรู้

เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ ขั้นการล้วงหรือดึงความรู้ออกมาจากแหล่งความรู้ และขั้นการแสดงความรู้ให้เห็น เช่น อาจจะเป็นการบันทึกในคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (Bourguetและ Soto, 2000)

สำหรับในองค์การเพื่อการเรียนรู้ ขั้นตอนการแสวงหาความรู้ถือเป็นขั้นแรกของการจัดการพัฒนาความรู้ขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ในระดับบุคคล ทีม และองค์การ และเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการนำความรู้ไปใช้ในลำดับต่อไป

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

สุประภาดา โชติมณี (2551, หน้า 102) ได้อธิบายถึงความรู้ที่สกัดได้จากการทำกิจกรรมหรือระบบต่างๆ ในองค์กร อาจอยู่ในรูปแบบหรือลักษณะที่แตกต่างกันไป ซึ่งที่พบบ่อยโดยทั่วไปจะเห็นกันอยู่ใน 4 ลักษณะ ดังนี้

1. กระดาษ (Hard Copy) เช่น บันทึกความรู้ บทความ วารสาร หนังสือ งานวิจัยต่างๆ หรืออื่นๆ ที่เก็บเป็นกระดาษ
2. จรรยาบรรณบุคลากร (Soft File) หรือไฟล์คอมพิวเตอร์ เช่น บันทึกความรู้ บทความ งานวิจัย หรือความรู้ต่างๆ หรืออื่นๆ ที่เก็บในรูปแบบของ Soft File
3. เสียง เช่น บันทึกเสียงการนำเสนอผลงาน บันทึกเสียงการสอนงาน บันทึกเสียงการบรรยายหรือเล่าประสบการณ์ต่างๆ หรืออื่นๆ ที่จัดเก็บโดยอัดเสียงไว้ อาจอยู่ในรูปเทปเสียง หรือไฟล์เสียง

4. ภาพเคลื่อนไหว เช่น บันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงาน บันทึกวิธีการทดสอบสินค้า บันทึกวิธีการแก้ไขปัญหา หรืออื่นๆ ที่จัดเก็บโดยบันทึกเป็นภาพเคลื่อนไหว หรือไฟล์ภาพยนตร์ เมื่อได้รับความรู้ที่สกัดออกมาแล้ว ไม่ว่าจะอยู่ในลักษณะใดก็ตาม สิ่งที่ต้องกระทำจะต้องดำเนินการต่อไป คือ นำความรู้เหล่านั้นมาจัดการเพื่อใช้ประโยชน์ในองค์กร ดังนี้

1. การจัดการกับความรู้ก่อนนำเข้าสู่จัดเก็บในระบบ(สุประภาดา โชติมณี, 2551)

เมื่อองค์กรมีองค์ความรู้ที่สกัดมาจากการทำกิจกรรมหรือระบบต่างๆ องค์กรควรมีระบบการจัดการแบบองค์ความรู้ที่นำเข้าสู่จัดเก็บในระบบ เช่นมอบหมายทีมงาน ให้ดำเนินการแยกประเภทองค์ความรู้ เพื่อให้จัดหมวดหมู่ง่ายกำหนดให้ทีมงานจัดหมวดหมู่องค์ความรู้ เพื่อให้เรียกค้นได้สะดวก เช่น ความรู้พื้นฐาน ความรู้จากการแก้ปัญหาในงาน ความรู้จากการปรับปรุงงาน ความรู้จากการคิดค้นสิ่งใหม่ เป็นต้นแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหรือกลั่นกรองความรู้ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาว่าถูกต้อง เชื่อถือได้ ก่อนนำเข้าสู่จัดเก็บในระบบ

2. การจัดการกับความรู้ที่จัดเก็บในระบบ(สุประภาดา โชติมณี, 2551, หน้า 103-104)

เมื่อได้รับความรู้ที่ผ่านการแยกประเภท จัดหมวดหมู่ และผ่านการตรวจสอบแล้ว ขั้นตอนถัดไปคือ การนำองค์ความรู้ที่นำเข้าสู่จัดเก็บในระบบขององค์กร ซึ่งสามารถจัดเก็บได้ทั้งเป็นข้อมูล/ความรู้ที่อยู่ในรูปของกระดาษ (Hard Copy) ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (Soft File) หรือไฟล์ในคอมพิวเตอร์ เสียงและภาพเคลื่อนไหว โดยสามารถจัดเก็บได้ดังนี้

ข้อมูล/ความรู้ที่อยู่ในรูปของกระดาษ (Hard Copy) ความรู้ประเภทนี้สามารถจัดเก็บได้โดยอาจทำเป็นห้องสมุดความรู้ หรือทำมุม KM หรือการนำความรู้มาติดโชว์ที่บอร์ดขององค์กร ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล/องค์ความรู้ต่างๆ เช่น เป็นบทความ วารสาร หนังสือ งานวิจัย เป็นต้น

ข้อมูล/ความรู้ที่อยู่ในรูปของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (Soft File) หรือไฟล์คอมพิวเตอร์ ความรู้ประเภทนี้สามารถจัดเก็บได้โดยอาจสร้างเว็บไซต์ไว้จัดเก็บองค์ความรู้ หรือการนำข้อมูล/องค์ความรู้มาไว้ที่ Server หรือ Drive กลางขององค์กรเพื่อให้ทุกคนเข้ามาดูได้ หรืออาจจะให้สิทธิ์เฉพาะกลุ่มเป้าหมายให้มีการ Share ความรู้และให้คนในกลุ่มเข้ามาดูได้

ข้อมูล/ความรู้ที่อยู่ในรูปของเสียง ความรู้ประเภทนี้สามารถจัดเก็บโดยการบันทึกเสียงลงในเทปเสียง หรือซีดี (VCD/DVD) แล้วจัดเก็บในห้องสมุด หรือบันทึกเป็นไฟล์เสียงในระบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์แล้วจัดเก็บในเว็บไซต์หรือ Server ขององค์กรก็ได้

ข้อมูล/ความรู้ที่อยู่ในรูปของภาพเคลื่อนไหว ความรู้ประเภทนี้สามารถจัดเก็บได้โดยการบันทึกเป็นภาพเคลื่อนไหวลงในแผ่นวีดีโอหรือซีดี (VCD/DVD) แล้วจัดเก็บในห้องสมุด หรือบันทึกเป็นไฟล์ภาพยนตร์ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ แล้วจัดเก็บในเว็บไซต์หรือ Server ขององค์กรก็ได้

3. การจัดการกับความรู้หลังการนำเข้าสู่จัดเก็บในระบบ(สุประภาดา โชติมณี, 2551)

องค์กรควรมีระบบจัดการกับความรู้ภายหลังนำเข้าสู่จัดเก็บในระบบเพื่อให้ความรู้มีชีวิต มีความทันสมัย (Update) และเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายนำความรู้นั้นไปใช้ ซึ่งสามารถดำเนินการ ดังนี้

สื่อสารให้ทราบว่ามีความรู้ใหม่ เมื่อมีการจัดเก็บความรู้ในระบบขององค์กรควรกำหนดให้มีทีมงานประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมายทราบ เพื่อให้มีการเข้ามาดูข้อมูล/ความรู้ในระบบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะส่งผลให้มีการนำความรู้นั้นออกไปใช้งานด้วย

ส่งเสริมให้นำความรู้ไปใช้ เมื่อกลุ่มเป้าหมายเข้ามาดูข้อมูล/ความรู้ที่จัดเก็บในระบบแล้ว องค์กรควรส่งเสริมให้นำความรู้ไปใช้ โดยทำให้กลุ่มเป้าหมายเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งอาจจะใช้กิจกรรมหรือวิธีการกระตุ้นที่เหมาะสม

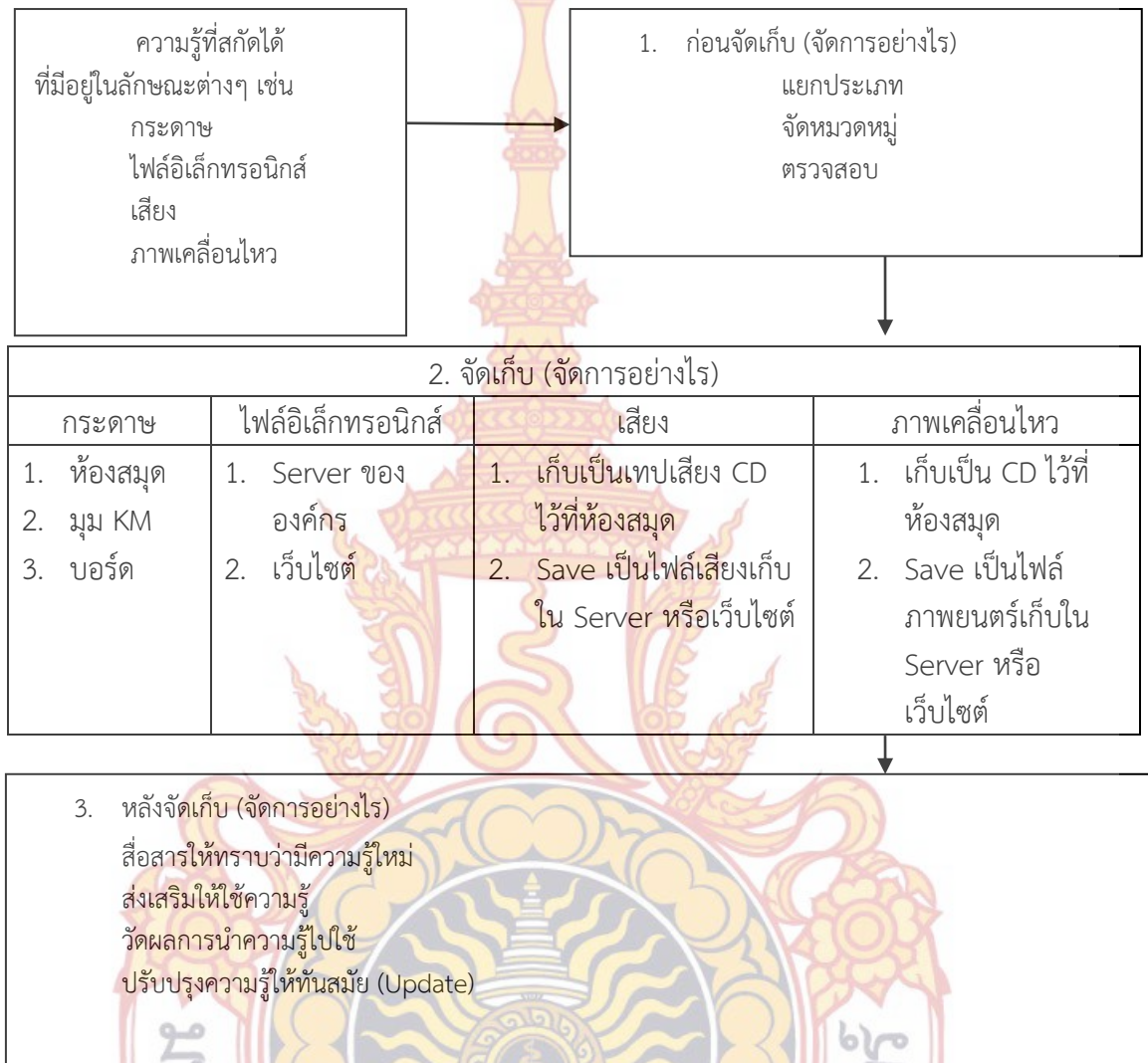
วัดผลการนำความรู้ไปใช้งาน เมื่อกลุ่มเป้าหมายมีการนำความรู้ออกไปใช้งาน องค์กรควรมีระบบวัดผลการนำความรู้ไปใช้งานด้วย เพื่อที่องค์กรจะได้ปรับปรุงทั้งเนื้อหาความรู้และวิธีการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานมากที่สุด เช่น วัดผลจำนวนผู้เข้าใช้งาน ความสะดวกของผู้ใช้งาน และความพึงพอใจจากการนำความรู้ไปใช้ว่ามีความถูกต้องและใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นต้น

ปรับปรุงความรู้และระบบจัดการความรู้ให้ทันสมัย เมื่อกลุ่มเป้าหมายมีการนำความรู้ออกไปใช้งาน และมีการวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานแล้ว องค์กรควรมีระบบในการทำให้กลุ่มคนเหล่านั้นปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเนื้อหา ประเด็นสำคัญของความรู้เพื่อทำให้ความรู้นั้นสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งเมื่อเกิดการค้นพบความรู้ใหม่ ก็มีการบันทึกและจัดเก็บเข้าระบบ นอกจากนี้ องค์กรควรมีการปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ให้สะดวกและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานด้วย



หลักการจัดการความรู้

สามารถสรุปการดำเนินการได้เป็น 3 ประเด็น ดังแผนภาพ



ภาพที่ 5 หลักการจัดการกับความรู้

ที่มา. สุประภาดา โชติมณี , (2551)

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

จิรประภา อัครบวรและคณะ (2552) ได้อธิบายว่าการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้ ซึ่งทำได้หลายลักษณะ เช่น

จัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์การ ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว

การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์การ โดยจัดทำคำอธิบายศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่างๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน

การเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่าง ๆ เช่น ครบถ้วน เทียบตรง ทันสมัย สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้

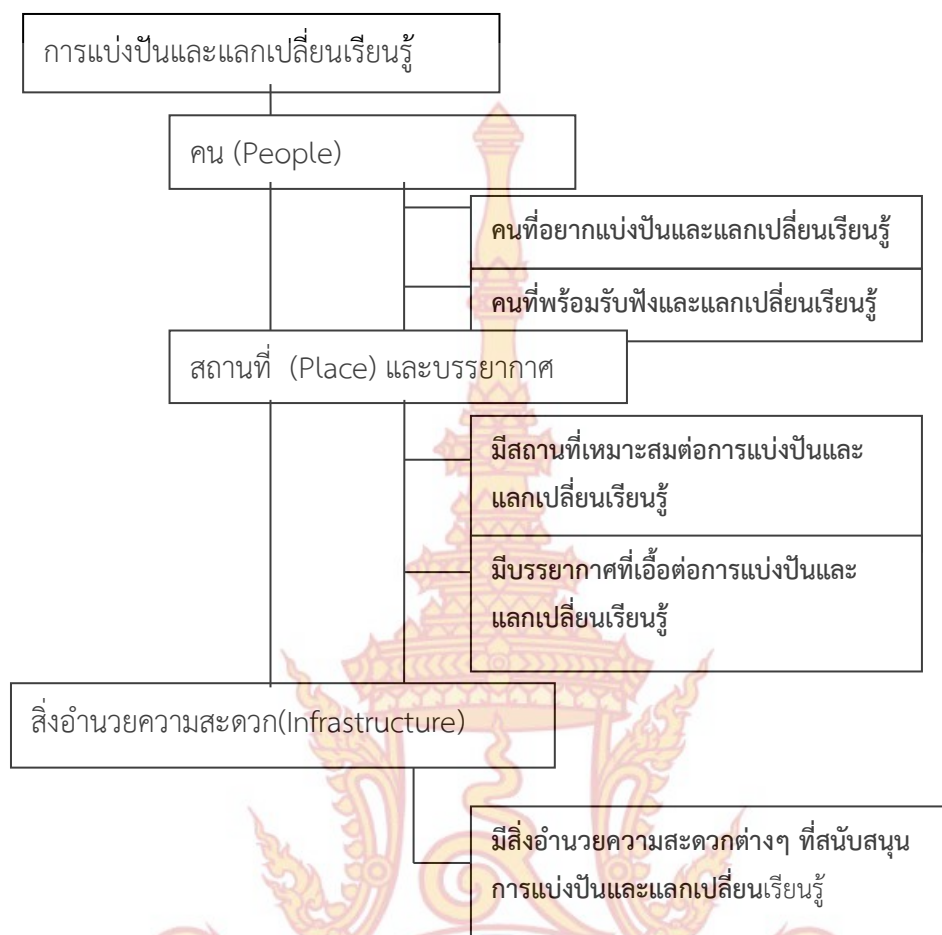
จิรประภา อัครบวรและคณะ (2552) ได้อธิบายว่ามีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยมีการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้ทั้ง 2 ลักษณะ คือ

“PUSH” (การป้อนความรู้) คือ การส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์การ

“Pull” (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

สุประภาดา โชติมณี (2551) ได้อธิบายว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องอาศัย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ คน สถานที่และบรรยากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ที่มา. สุประภาดา โชติมณี , (2551)

คน (People) มีคนที่มีความรู้จากการได้ปฏิบัติจริง และอยากจะมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ นั้นให้แก่คนที่อยากรับรู้ประสบการณ์และเทคนิควิธีการทำงานหรือสิ่งดี ๆ พร้อมทั้งเต็มใจแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน โดยอาจจะมีเครือข่ายของกลุ่มคนเหล่านั้น

สถานที่ (Place) และบรรยากาศ มีสถานที่และบรรยากาศที่ดี และเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคน ที่จะให้คนเหล่านั้นมาเจอกันเพื่อจะได้พูดคุย ปรีक्षा วิเคราะห์ปัญหา แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสบายใจ เพราะการได้พูดคุยและแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ ในบรรยากาศที่สบายๆ ผ่อนคลาย จะทำให้เกิดการพร้งพรูของความรู้ได้มากกว่าบรรยากาศที่เครียด กตตัน และอึดอัด

สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Infrastructure) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ช่วยให้การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดได้ง่าย และสะดวกขึ้น เช่น กระดานสำหรับเขียน คอมพิวเตอร์ สำหรับการสรุป และจัดเก็บความรู้ รวมถึงการแบ่งปัน (Share) หรือการส่งต่อข้อมูล เป็นต้น การจัดพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วิจารณ์ พานิช (2549) อธิบายว่า “พื้นที่” สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 2 แบบ คือ พื้นที่จริง กับพื้นที่เสมือน

พื้นที่จริงมี 2 แบบ คือ (วิจารณ์ พานิช, 2549)

1. พื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประจำวัน ได้แก่ ห้องกาแฟ การประชุมที่กำหนดไว้เป็นประจำ เช่น การส่งเวรของพยาบาลในโรงพยาบาล จัดให้เป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้

2. พื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวาระพิเศษ เช่น ตลาดนัดความรู้

พื้นที่เสมือน คือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีเครื่องมือสำหรับสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากมาย ทั้งที่ราคาแพงและไม่เสียเงินเลย ที่ราคาถูกหรือแทบไม่เสียเงินเลย คือ e-mail loop, เว็บไซต์ และ เว็บบล็อก (หรือ บล็อก) ที่ สคส. แนะนำคือ บล็อก Gotoknow.org ปัจจัยหลักของการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำแนกได้เป็น 6 ปัจจัยคือ (สุประภาดาโชติมณี, 2551)

1. กำหนดเป้าหมายการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ชัดเจนและสัมพันธ์กับเป้าหมายทางธุรกิจ

การจะทำให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดีนั้น องค์กรจะต้องกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจให้ชัดเจนก่อน เพื่อให้คนในองค์กรเข้าใจตรงกัน และรู้ว่าต้องทำอะไร จึงจะบรรลุเป้าหมาย องค์กร รวมทั้งจะได้รู้ว่าต้องทำอะไรบ้าง จึงจะทำให้ตนเองมีความรู้ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของ องค์กร

2. สร้างผู้นำที่เป็นแบบอย่าง

การจะทำให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดี ผู้นำต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) โดยเฉพาะผู้บริหารระดับกลางที่อยู่ใกล้ชิดผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ดังคำกล่าวที่ว่า หัวหน้าเป็นอย่างไร ลูกน้องมักจะเป็นอย่างนั้น ส่งผลให้วัฒนธรรมของหน่วยงานนั้นเป็นไปตามลักษณะที่หัวหน้าเป็น เช่น หัวหน้าชอบมาเล่าสิ่งดีๆ ประสบการณ์ดี ๆ หรือความรู้ในการแก้ไขปัญหาในงานให้ ลูกน้องฟังเสมอ ลูกน้องก็มักจะเป็นอย่างนั้น และวัฒนธรรมของหน่วยงานนั้นก็มักจะเป็นหน่วยงานที่ ชอบแบ่งปัน ชอบเล่าเคล็ดลับดีๆ ในการทำงานให้เพื่อนร่วมงานฟังและบางครั้งอาจเผื่อแผ่ไปถึง หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

3. สร้างเครือข่ายของผู้มีความรู้จากการปฏิบัติ

การสร้างเครือข่าย หรือกลุ่มคนผู้มีความรู้จากการปฏิบัติ (Human Networks) ในองค์กร ก็ เหมือนกับการที่เรารวบรวมหนังสือ หรือตำราต่างๆไว้ในองค์กร เพราะเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เรา สามารถไปขอความช่วยเหลือจากผู้รู้เหล่านั้นได้ เปรียบเสมือนเมื่อเราไม่รู้วิธีการอะไรบางอย่าง แล้ว เราไปเปิดหนังสือเรื่องนั้น ก็จะทำให้เรารู้วิธีการนั้นได้นั่นเอง

4. กำหนดวิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เหมาะกับวัฒนธรรมองค์กร

องค์กรต้องรู้ว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างไร เพื่อจะสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคน เพราะการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในบางองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จ เหตุผลหนึ่งก็เพราะความไม่เข้าใจลักษณะงาน หรือลักษณะของวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กรนั่นเอง เช่น บางองค์กร ชอบการพูดคุยกันมากกว่าการอ่านและเขียน การแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็ควรจะเป็นวิธีการที่ได้มาพบปะพูดคุยแบบเห็นหน้ากัน (Face to Face) มากกว่าการให้เขียนแล้วส่งให้หน่วยงานที่รวบรวม หรือเขียนแล้วหย่อนลงในกล่องแสดงความคิดเห็น หรือบางองค์กรพนักงานต้องไปปฏิบัติหน้าที่ภายนอก วิธีการที่เหมาะสมกับการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ก็ควรจะเป็นการทำผ่านเว็บไซต์ มากกว่าการให้มาพูดคุยกันแบบเห็นหน้า (Face to Face) เป็นต้น

5. แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่นำไปใช้ในงานประจำวันได้

การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องทำให้คนรู้สึกว่าการแบ่งปันแล้วได้ประโยชน์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเองให้ประสบผลสำเร็จได้ เพราะเมื่อเราต้องทำงานนั้นอยู่ทุกวันการได้มีโอกาสแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำงานได้เร็ว และมีคุณภาพมากขึ้น ก็เป็นเรื่องดีกับตนเองอยู่แล้วจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

6. สร้างแรงจูงใจที่สนับสนุนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การสร้างแรงจูงใจที่ดี จะทำให้การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และต้องมั่นใจว่าวิธีการที่ทำนั้นส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จริงๆ โดยสร้างแรงจูงใจที่มาจากข้างในไม่ใช่แค่เพียงให้เงินรางวัล หรือของล่อใจเท่านั้น เพราะจะทำให้เกิดความล้มเหลวได้

ดังนั้นสิ่งที่ยากที่สุดในเรื่องการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือ การทำให้คนที่มีความรู้อยากแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ให้คนอื่นที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ คนที่มาฟังก็อยากมาฟังด้วยความเต็มใจด้วยใจที่เปิดรับ ซักถามด้วยความอยากรู้ ด้วยความสนใจไม่ใช่ซักถามแบบเอาเป็นเอาตาย เมื่อมีข้อคิด ความรู้ หรือประสบการณ์ดีๆ ที่เสริมกันก็แบ่งปันให้คนอื่นได้รับรู้ด้วย และพร้อมนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะกับงานของตัวเอง แล้วกลับมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงและต่อยอดความรู้ในคราวต่อไป

7. การเรียนรู้

จิรประภา อัครบวรและคณะ (2552) ได้กล่าวว่าบุคลากรเกิดการเรียนรู้ ซึ่งอาจสังเกตได้จากความสามารถในการทำงานที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถแก้ปัญหาในการทำงานที่ดีขึ้น และ/

หรือเกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้น ช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์การที่มีอยู่แล้วให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และนำไปสู่การทำให้องค์การมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในที่สุด

Vera และ Crossan(2003) (อ้างถึงในยุรพร ศุทธรัตน์, 2552) กล่าวถึงการเรียนรู้ว่า เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและพฤติกรรมของคนแต่ละคนหรือคนแต่ละกลุ่มเรียนโดยการทำความเข้าใจ จากนั้นจึงนำมาปฏิบัติ นอกจากนี้ การเรียนรู้อย่างสามารถเกิดได้จากทางตรงกันข้าม กล่าวคือ จากการปฏิบัติแล้วจึงแปลความหมายเกิดเป็นความเข้าใจในสิ่งใหม่

Fiolและ Lyles (1885) (อ้างถึงในยุรพร ศุทธรัตน์, 2552) กล่าวถึงการเรียนรู้ว่า เป็นการเกี่ยวข้องกับ ก) ความเข้าใจอย่างถ่องแท้และความรู้ใหม่ ข) โครงสร้างใหม่ ค) ระบบใหม่ และ ง) ต้องกระทำเป็นกิจกรรม หรือกล่าวได้ว่า เป็นการนำความเข้าใจและความรู้ใหม่ โครงสร้างและระบบใหม่ มาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน

หรืออีกนัยหนึ่ง Carroll (2003) (อ้างถึงในยุรพร ศุทธรัตน์, 2552) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์และการกระทำ ส่วนการเรียนรู้ขององค์การก็เป็นไปในการทำงานเดียวกัน แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ระดับองค์การ

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและการกระทำที่นำไปสู่การปฏิบัติใหม่ของคน กลุ่ม หรือสมาชิกในองค์การ และส่งผลไปถึงการเปลี่ยนแปลงกับองค์การในที่สุด

นอกจากนี้ Wick และ Leon (1993) (อ้างถึงในยุรพร ศุทธรัตน์, 2552) ยังเสริมอีกว่า การเรียนรู้มีความสำคัญทั้งในแง่ตัวบุคคลและต่อองค์การ ความสามารถในการเรียนรู้เป็นเงื่อนไขที่สำคัญและจำเป็นในัจจุบัน จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การมีความสามารถและทักษะในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานที่ไม่เพียงพอ ทำให้้องค์การต้องการคนที่มีทักษะและความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้ปรับเปลี่ยน้องค์การให้ทันกับโลกของการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ คนที่ประสบความสำเร็จ นอกจากจะต้องมีความสามารถในการเรียนรู้แล้วยังต้องให้ความสำคัญของการเอาใจใส่และมีความมุ่งมั่นในการทำงานด้วย

เพื่อให้กระบวนการเรียนรู้ง่ายขึ้น Wick และ Leon (1993) (อ้างถึงในยุรพรศุทธรัตน์, 2552) ได้เสนอวงจรการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน ที่เรียกว่า “SMART Learning” โดย

1. คือ การเลือกเป้าหมายที่มีความสำคัญทั้งต่อตัวเองและต่อองค์การ
2. คือ การทำแผนเพื่อนำไปสู่การบรรลุถึงเป้าหมาย
3. คือ การปฏิบัติตามแผน
4. คือ การทบทวนและประเมินว่าได้เรียนรู้อะไรและเรียนรู้อย่างไร
5. คือ วางเป้าหมายสำหรับเป้าหมายการเรียนรู้ลำดับต่อไป

Wick และ Leon (1993) (อ้างถึงในยุพร ศุภรัตน์, 2552) เสนอเครื่องมือในการเรียนที่มีประสิทธิภาพ 5 อย่างที่จะนำมาใช้ในการวางแผนการเรียนรู้ คือ

1. การสร้างจินตนาการหรือทำให้เห็นภาพ เพื่อให้วิสัยทัศน์เป็นจริง
2. การเรียนรู้อย่างเป็นลำดับขั้น เพื่อช่วยชี้ว่าเราอยู่ขั้นไหนหรือระดับไหนของการเรียนรู้
3. การเรียนรู้รูปแบบดาว
4. การเรียนรู้จากข้อผิดพลาด เพื่อกำจัดการทำงานที่ไม่มีสมรรถภาพ
5. การเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เพื่อเรียนรู้จากผู้ที่ทำได้ดีที่สุด

ตัวอย่างองค์กรที่มีการจัดการความรู้

ผู้วิจัยได้รวบรวมกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรต่าง ๆ อาทิเช่น

ร.ศ.ดร.จิรประภา อัครบวรและคณะ (2552) ได้ศึกษาองค์กรต่างๆ ไว้หลายองค์กร อาทิเช่น
กรมราชทัณฑ์

กรมราชทัณฑ์ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ และวางแนวทางในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ไปสู่เรือนจำ และทัณฑสถานนาร่อง 16 แห่ง ตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน (Knowledge Management Process) ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้แนวทางไว้โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้

องค์ความรู้ที่กรมราชทัณฑ์ได้ดำเนินการจัดการความรู้ คือ เรื่องเกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมฯ ได้แก่ การควบคุม การแก้ไข และพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง รวมทั้งการจัดเก็บองค์ความรู้ตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมฯ

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

กรมราชทัณฑ์มีกิจกรรมการสร้างและแสวงหาความรู้ซึ่งเป็นตัวอย่างที่น่าสนใจ คือ โครงการ “คน ค้น คน (ราชทัณฑ์)” เพื่อเป็นการสำรวจผู้มีความรู้ ความสามารถพิเศษ หรือในด้านต่างๆ ของกรมฯ และเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงแล้วจัดทำเป็นฐานข้อมูลสมุดหน้าเหลือง ผู้มีความรู้ความสามารถกรมราชทัณฑ์ เพื่อให้เกิดความสะดวก และประหยัดเวลาในการระบุตัวผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์และการจัดเก็บความรู้จากบุคคลเหล่านั้น โดยมีการดำเนินงานดังนี้

สร้างแบบฟอร์มในการจัดเก็บข้อมูล และส่งไปยังสำนัก กอง เรือนจำ และทัณฑสถานทั่วประเทศ

ให้เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์ม ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 กรอกข้อมูลและประวัติส่วนตัวของผู้ตอบเอง และ

ส่วนที่ 2 จะแบ่งออกเป็น 2 ตอนย่อย คือ

ตอนที่ 1 ให้ผู้ตอบบอกความรู้ ความสามารถพิเศษของตนเอง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นด้านวิชาการ หรือการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่อาจเป็นความรู้ความสามารถด้านอื่นๆ เช่น ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเกษตร ด้านดนตรี เป็นต้น

ตอนที่ 2 ให้ตอบคำถามว่า ท่านรู้จักใครที่มีความรู้ ความสามารถพิเศษในด้านต่างๆ ต่อไปนี้หรือไม่ และเขาคอนั้นเป็นใครโดยในแบบฟอร์มจะมีรายละเอียดความรู้ความสามารถพิเศษด้านต่างๆ แนบมาให้ด้วย

นำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์

โดยเมื่อสามารถระบุตัวผู้รู้ได้แล้ว ก็จะมีการจัดเก็บความรู้โดยการสัมภาษณ์ หรือจัดเก็บบทเรียนจากการทำงานในหน่วยงานโดยมีผู้อำนวยการเรียนรู้ที่จะใช้เทคนิคต่างๆ ตามความเหมาะสม เช่น 5 – Minute Concept Template, AAR (After Action Review) เป็นต้น

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

รวบรวมความรู้ที่จัดเก็บได้จากผู้อำนวยการเรียนรู้และการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานประสิทธิภาพสูง โดยมีการจัดแบ่งหมวดหมู่ความรู้ของกรมราชทัณฑ์ ออกเป็น 3 หมวดหลักๆ คือ หมวดการควบคุมผู้ต้องขัง หมวดแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง และหมวดการเสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารงาน

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

มีการจัดตั้งคลังสมองของกรมราชทัณฑ์ โดยคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ผู้มีประสบการณ์สูงในการปฏิบัติงาน โดยมีหน้าที่ยืนยันหมวดหมู่ความรู้ของกรมฯ เลือกรวบรวมเรื่องความรู้และกลั่นบทเรียนที่ได้รับมาจากเรือนจำ/ทัณฑสถาน เพื่อจัดทำวิธีปฏิบัติที่ดี แล้วนำไปจัดทำสื่อการเรียนรู้ที่ง่ายต่อการขยายผลในองค์กร เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารเผยแพร่ และหลักสูตรฝึกอบรม เป็นต้น

5. การเข้าถึงความรู้

กรมราชทัณฑ์สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

การจัดตั้งมุมการเรียนรู้ประจำหน่วยงาน

การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Cop) ณ มุมการเรียนรู้ประจำหน่วยงาน

การจัดทำสามแยกความรู้ และ Learning and Food Center

การจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ในโครงการต่าง “หยิบเพื่อรู้ อ่านดูเพื่อพัฒนา” เช่น แผ่นพับ ตำรา การ์ตูน

การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ที่จัดเก็บในหน่วยงาน

การเผยแพร่ความรู้ในเว็บไซต์กรมราชทัณฑ์

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

กรมราชทัณฑ์สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำคัญ คือ ในห้องทำงานที่ต้องมีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ให้เกิดขึ้น โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้จากการปฏิบัติงานทำเป็นกิจวัตร จนกระบวนการนั้นๆ เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ไม่ใช่ภาระหรือส่วนเกินของงาน เช่น ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน การถ่ายทอดงาน การสับเปลี่ยนงาน เป็นต้น

การจัดเวทีเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานทั้งภายในหน่วยงาน เช่น สภาภาพการประชุมประจำเดือน การพูดคุยสรุปงานเมื่อดำเนินโครงการเรียบร้อยแล้ว และระหว่างหน่วยงาน เช่น CoP EVENT การสัมมนานักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ในเรือนจำ เช่น เรือนจำจังหวัดนนทบุรีได้จัดตั้ง “เครือข่ายการจัดการความรู้เพื่อความปลอดภัยเรือนจำจังหวัดนนทบุรี” โดยใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง ซึ่งเป็นประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นในการทำงาน และเมื่อมีผู้รู้ที่เคยประสบการณ์ตรงกันในเรื่องนั้นๆ ก็จะช่วยกันต่อเติมให้ข้อเสนอแนะและบอกเคล็ดลับต่างๆ จนกลายเป็นคลังความรู้ และนำไปสู่การนำเสนอกnowledgeเหล่านั้นในรูปแบบของบอร์ดนิทรรศการ บริเวณ “ศูนย์การเรียนรู้” ภายในเรือนจำ เพื่อให้ผู้คุมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้อีกทางหนึ่งด้วย

7. การเรียนรู้

กรมราชทัณฑ์สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับรายการสมรรถนะหลักของกรมราชทัณฑ์ และจัดทำคู่มือสำหรับผู้สอน สื่อนำเสนอสำหรับวิทยากร และคู่มือสำหรับผู้เรียน แล้วดำเนินการจัดฝึกอบรมตามหลักสูตร

จัดให้มีการสอดแทรกวิชาการจัดการความรู้และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การปฏิบัติงานในทุกหลักสูตรการฝึกอบรม

พัฒนาเอกสาร และรวบรวมหัวข้อความรู้ใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อกรมราชทัณฑ์

กรมศุลกากร

กรมศุลกากรได้เริ่มดำเนินการจัดการความรู้ตั้งแต่ปี 2548 โดยเริ่มจากการจัดทำแผนการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้แนวทางไว้ และดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ในปี 2549

กรมศุลกากรได้เลือกขอบเขต KM เรื่อง “การจำแนกพิกัดระบบฮาร์โมนีไนซ์สำหรับสินค้ายานยนต์ตอนที่ 87 ตามมาตรฐานโลก” และเลือกเป้าหมายที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จในปี 2549 คือ “การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจำแนกพิกัดระบบฮาร์โมนีไนซ์สำหรับสินค้ายานยนต์ตอนที่

87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะที่สำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ”

ผลการดำเนินงานจัดการความรู้ในส่วนที่จะนำเสนอ คือ กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ซึ่งเป็นส่วนที่ดำเนินการควบคู่กับกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) โดยข้อมูลที่เสนอได้นำผลมาจากแผนการดำเนินงานของกรมศุลกากร ซึ่งประกอบด้วยตัวอย่างกิจกรรมบางส่วนที่กรมศุลกากรได้ดำเนินการจริง โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

1. การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ตัวอย่างผลการดำเนินงาน มีการประชาสัมพันธ์ และจูงใจบุคลากรให้เข้าร่วมในกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COP) เช่นจัดทำ “สื่อ CoP”
2. การสื่อสาร ตัวอย่างผลการดำเนินงานจัดทำเว็บไซต์ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสาร ถ่ายทอดข้อมูลความรู้ภายในองค์กร, จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์
3. กระบวนการและเครื่องมือ ตัวอย่างผลการดำเนินงาน จัดเก็บความรู้ในรูปแบบคู่มือความรู้ และคู่มือการปฏิบัติงาน
4. การฝึกอบรมและเรียนรู้ ตัวอย่างผลการดำเนินงาน จัดทำมุมความรู้ (KM Corner) เพื่อเป็นศูนย์สาธิตให้ผู้สนใจเข้ามาศึกษาดูงาน
5. การวัดผลตัวอย่างผลการดำเนินงาน มีแบบทดสอบในหัวข้อที่เกี่ยวกับการจำแนกพิภดสินค้ายานยนต์
6. การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล ตัวอย่างผลการดำเนินงาน มีการมอบรางวัลให้กับสมาชิก KM ดีเด่น

โรงพยาบาลศิริราช

โรงพยาบาลศิริราชเริ่มดำเนินการจัดการความรู้มาตั้งแต่ปี 2546 และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและรูปแบบในช่วงปี 2548-2549 โดยผลงานนั้นมีประเด็นที่น่าสนใจอยู่หลายประเด็นแต่จะขอหยิบยกเรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มานำเสนอเป็นประเด็นหลัก

โรงพยาบาลศิริราชได้นิยาม กระบวนการจัดการความรู้ ว่าเป็น การสร้างและการใช้ความรู้ โดยมีแนวคิดว่าการสร้างความรู้สามารถเกิดขึ้นได้ 2 ทาง คือ

1. เกิดจากการอ่านในสิ่งที่เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) แล้วนำมาคิดพิจารณา เพื่อให้ความรู้เข้ามาอยู่ในตัวเอง
2. เกิดจากประสบการณ์และการปฏิบัติจริงมาเป็นระยะเวลาานาน

ดังนั้น ถ้าบุคลากรต้องการมีความรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานก็ต้องสร้างความรู้ซึ่งหมายถึง การได้ผ่านการอ่านและการฝึกปฏิบัติ เมื่อสร้างความรู้แล้วก็ต้องรู้จักใช้ เรียกว่า เป็นการจัดการ ความรู้ในหน่วยงานบุคลากรที่มีความรู้ที่อยู่ในตัวต้องรู้จักแบ่งปันนำสิ่งที่ตนเองทำไปเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเผยแพร่ต่อไป

กลยุทธ์ของการสร้างและใช้ความรู้

โรงพยาบาลศิริราชดำเนินการโดยให้บุคลากรที่ทำงานคล้ายๆ กัน ได้มาพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้ง การปฏิบัติงานของตนเอง และการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างเครื่องมือเพื่อการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่น เทคนิคการเล่าเรื่อง ,การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน ,ชุมชนนักปฏิบัติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

ดวงฤทัย อรรถแสง (2552) ได้วิจัยเกี่ยวกับ กระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นผ้าไหมมัดหมี่ย้อมสีธรรมชาติ ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ในการอนุรักษ์ สืบทอดและเผยแพร่ ภูมิปัญญาท้องถิ่นผ้าไหมมัดหมี่ย้อมสีธรรมชาติของกลุ่มทอผ้าไหมมัดหมี่ย้อมสีธรรมชาติ บ้านหนองหญ้าปล้อง มี กระบวนการจัดการความรู้ คือ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ เผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ รายละเอียด ดังต่อไปนี้

การสร้างความรู้มาจากพ่อแม่ ปู่ย่าตายายเป็นผู้สอน จากการสังเกต จดจำ ลองปฏิบัติตามเมื่อไม่ เข้าใจหรือพบปัญหาจะสอบถามพ่อแม่หรือผู้รู้ เกิดจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันเองภายในกลุ่ม และเกิดจากการลองผิดลองถูก เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ต้องการ และยังได้รับความรู้จากหน่วยงานภาครัฐบาล ที่ให้การสนับสนุนเข้ามาอบรมให้แก่ตัวแทนกลุ่ม

การจัดเก็บความรู้เป็นการจัดเก็บความรู้ไว้โดยในรูปแบบการจดจำ ประสบการณ์ การจดบันทึกแบบ ย่อ ๆ ไว้ในสมุดส่วนตัว นอกจากนี้มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบวีดิทัศน์ ซึ่งได้อธิบายถึงกระบวนการผลิตผ้าไหมมัดหมี่ย้อมสีธรรมชาติในภาพรวมเท่านั้น ไม่ได้อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างละเอียด

การเผยแพร่ความรู้ พบว่า มีการกระจายความรู้โดยการสอนงานกันภายในครอบครัวแลกเปลี่ยน ความรู้กันเองระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มฯ เปิดศูนย์การเรียนรู้ขึ้น ณ ที่ทำการกลุ่มเพื่อให้เป็นศูนย์กลางใน การถ่ายทอดความรู้ เปิดให้บริการบ้านพักแบบโฮมสเตย์ ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาพักจะได้เรียนรู้วิถีชีวิตของ ชาวบ้านรวมถึงได้เรียนรู้กระบวนการผลิตผ้าไหมมัดหมี่ย้อมสีธรรมชาติด้วย และได้เผยแพร่ความรู้โดย การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นการย้อมสีธรรมชาติไปสอนนักเรียนที่โรงเรียนบ้านหนองหญ้าปล้องวิทยา นอกจากนี้ ยังได้นำชิ้นตอนกระบวนการผลิตไปจัดแสดงที่งานประเพณีของอำเภอมัญจาคีรี และที่อื่น ๆ ที่สนใจติดต่อ เข้ามา

การใช้ความรู้ พบว่า ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ ความรู้จากประสบการณ์ ความชำนาญ และความรู้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันภายในกลุ่มมาปฏิบัติและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ทั้งนี้ได้มีการขยายผลหรือยกระดับความรู้ที่มีอยู่โดยการนำเอาความรู้ใหม่ ๆ จากการลองผิดลองถูก หรือจากการเข้าอบรมต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐบาลที่ให้การสนับสนุนมาปฏิบัติ จนเกิดทักษะและความชำนาญ ส่งผลให้กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้สูงขึ้น เมื่อมีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นจะมีการเผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ต่อไป

อุทัยวรรณ ภูเทศ (2551) ได้วิจัยเกี่ยวกับ กระบวนการจัดการความรู้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การใช้สารเคมีในการเพาะปลูกของเกษตรกร บ้านหนองแอก ตำบลหนองหม้อ อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรมีการเรียนรู้ที่เริ่มจากปัญหาการใช้ปัจจัยการผลิตที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นก่อให้เกิดผลกระทบทั้งเรื่องของต้นทุนการผลิต สุขภาพอนามัย และสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม กระทั่งได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐจัดตั้งโรงเรียนชาวนาบ้านหนองแอกขึ้นเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

กิจกรรมการเรียนรู้โดยวิธีผสมผสานหรือ IPM เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการจัดการความรู้ของเกษตรกรซึ่งนำไปสู่การปรับลดการใช้สารเคมี ก่อให้เกิดการขยายผลในเรื่องของกิจกรรมอีกมากมาย เช่น กลุ่มฝึกปลอดสารพิษ และกลุ่มปุ๋ยชีวภาพอัดเม็ด

การจัดการความรู้ของเกษตรกรบ้านหนองแอกมีลักษณะเด่นคือ การเรียนรู้ที่จะประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับซึ่งเป็นความรู้ใหม่ผนวกรวมเข้ากับความรู้ดั้งเดิมของชุมชน เพื่อนำมาแก้ปัญหาด้านการเกษตรของตนเองภายใต้บริบทของสังคมการเกษตรที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

ภูวนัย บุญวรรณ (2552) ได้วิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานด้านงบประมาณของกองทัพอากาศ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการของหน่วยงานด้านงบประมาณของกองทัพอากาศควรมีรูปแบบที่กระชับ สื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ชัดเจน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นการหาความรู้ ขั้นการจัดเก็บความรู้ ขั้นการถ่ายโอนความรู้ และขั้นการปรับใช้ความรู้

1. ขั้นการหาความรู้ (knowledge acquisition) เป็นขั้นกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อหาข้อมูลความรู้ขั้นต้น ในลักษณะความรู้แฝงภายใน และความรู้ชัดแจ้งภายนอกจากข้อมูลภายในและภายนอกหน่วยงาน จากแหล่งสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น website, intranet เป็นต้น จากประสบการณ์การทำงานของบุคคลที่เคยทำงานด้านงบประมาณ ทั้งต้องมีการตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินความรู้เหล่านั้น

2. ขั้นการจัดเก็บความรู้ (knowledge store) เป็นการเก็บข้อมูลของตนเอง หรือหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีการแบ่งหมวดหมู่อย่างชัดเจน ในลักษณะการเก็บที่เป็นเอกสารหรือเก็บในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

3. ขั้นการถ่ายโอนความรู้ (knowledgetransfer) เป็นการส่งผ่านความรู้ไปยังทุกส่วน ให้ได้ตลอดทั่วทั้งหน่วยงาน ทั้งในแนวราบและแนวตั้ง ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสอนงาน การสอนแบบพี่สอนน้อง เป็นต้น โดยสื่อกลางหลากหลายรูปแบบ

4. ขั้นการประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge application) เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในขณะนั้น และมีการปฏิบัติให้เกิดความต่อเนื่องในกรอบของจริยธรรม

ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานด้านงบประมาณของกองทัพอากาศสรุปได้ว่า ข้าราชการทหารอากาศของหน่วยงานด้านงบประมาณของกองทัพอากาศ มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้เพิ่มขึ้นจากกระบวนการจัดการความรู้ที่ผู้วิจัยนำเสนอ สามารถเลือกใช้ความรู้ต่าง ๆ เหล่านั้นให้ตรงกับความต้องการทราบวิธีการจัดเก็บความรู้ สามารถปรับใช้ความรู้ได้อย่างเป็นระบบ มีความสนุกในการเรียนรู้ เกิดความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดการความรู้ที่ได้นำเสนอ มีผลการปฏิบัติในการจัดการความรู้ และการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น และสามารถนำรูปแบบการจัดการความรู้นี้ไปใช้ได้

วาสนา พรหมอยู่ (2551) ได้วิจัยเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร จากความคิดเห็นของข้าราชการในสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ได้ว่าด้านความเข้าใจในการจัดการความรู้ และด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านประเมินผล ด้านสนับสนุนของผู้บริหาร และด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเข้าใจในการจัดการความรู้ ได้แก่ การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการพัฒนาความรู้ในองค์กร การจัดการความรู้เป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและขีดความสามารถขององค์กรการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่ส่งให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย การจัดการความรู้เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานให้กับการทำงาน การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่ช่วยใช้ความรู้ที่มีอยู่ในตัวให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และด้านเทคโนโลยี ได้แก่ องค์กรมีระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง องค์กรมีระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ให้ความสะดวกในการใช้งานและสืบค้นความรู้ ระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในองค์กรมีความเพียงพอในการใช้งานและสืบค้นความรู้ บุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นความรู้ บุคลากรในองค์กรใช้อินเทอร์เน็ตเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้อื่น

ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ไม่นำความรู้ขององค์กรมาก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง การจัดการความรู้ยังไม่เป็นระบบ ยังกระจุกกระจายขาดการสานสัมพันธ์เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับหน่วยงานภายนอก

ขาดการสร้างความรู้ใหม่ (ความรู้ใหม่จะเกิดขึ้นได้ต้องมีการสะสมความรู้เดิม) และไม่นำความรู้ภายนอกมาประยุกต์หรือปรับใช้ทำให้ตามสถานการณ์โลกและคู่แข่งไม่ทัน

ด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยภาพรวมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในองค์กรมีบรรยากาศของความเปิดเผยและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยและปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่เห็นด้วยในกรณีการขาดความไว้วางใจอยู่ในเกณฑ์สูง ดังนั้น สิ่งสำคัญคือสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร เพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ

การจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร อาจกล่าวได้ว่ายังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อันเนื่องมาจากการจัดการความรู้จำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาในการสั่งสมความรู้ ประสบการณ์เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพและมีความสามารถที่จะนำพา พัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น

Atrawi(2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการความรู้และความเข้าใจขององค์กรเพื่อศึกษาแนวทางการกำหนดคุณค่าข้อมูลสารสนเทศขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นผู้จัดการที่มีเชื้อชาติต่างกันในสหรัฐอเมริกาด้วยวิธีเลือกแบบไม่สุ่มเพื่อให้ครอบคลุมทุกธุรกิจ จำนวน 103 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิดจำนวน 15 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการจัดการความรู้เป็นวัฒนธรรมของธุรกิจอย่างหนึ่ง ที่มีความสัมพันธ์กับแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในองค์กรซึ่งรูปแบบการจัดการความรู้มีผลอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงยังได้แสดงให้เห็นว่าแหล่งข้อมูลสารสนเทศนั้นต้องมีลักษณะที่เอื้ออำนวยให้กับผู้ใช้และรูปแบบการใช้โดยมีขบวนการต่างๆ ได้แก่ การสร้างความรู้ การจับความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการดำรงรักษาความรู้ อีกทั้งองค์กรต้องมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีในระยะยาวเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ขององค์กร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในลักษณะของการวิจัยและการพัฒนา (Research and development) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการดำเนินวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารระดับสูง หรือ (2) อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ หรือ (3) นักวิชาการอิสระที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ หรือ (4) อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จำนวน 5 ท่าน สำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านการจัดการความรู้กับรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้

2. ประชากร ที่ใช้ในการประเมินโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านการจัดการความรู้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนรวม 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเครื่องมือออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ตำรา เอกสาร ข้อมูลจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา 163 แห่ง เพื่อนำผลมาพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์กระบวนการจัดการความรู้

3. เครื่องมือวัดความพึงพอใจ ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพโปรแกรมคอมพิวเตอร์ กระบวนการจัดการความรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูล เรื่อง โปรแกรมคอมพิวเตอร์กระบวนการจัดการความรู้ เพื่อวัดค่าความพึงพอใจการใช้โปรแกรม กระบวนการจัดการความรู้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ขั้นตอนนี้ เป็นศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกับการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากตำรา เอกสารวิชาการ ของแต่ละ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

2. นำผลการศึกษา มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นรูปแบบการดำเนินงานกระบวนการ จัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์โดยนำรูปแบบมาประชุมใน คณะกรรมการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อให้ได้รูปแบบตาม ความต้องการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนพัฒนารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 เพื่อนำมาพัฒนาเป็นโปรแกรม คอมพิวเตอร์กระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้วิจัยได้ข้อสรุปรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อสรุปที่ได้ไปพัฒนารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยสังเคราะห์เข้ากับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม แล้วนำมาบูรณาการเข้ากับกรอบทฤษฎีกระบวนการจัดการความรู้

2. ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยจากขั้นตอนที่แล้ว ประกอบกับแนวคิดทฤษฎีนำมาพัฒนารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ในรูปแบบของโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3. ผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์กระบวนการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยใช้โปรแกรมในการเขียนเว็บเพจ โปรแกรมตกแต่งภาพ โปรแกรมสร้างภาพเคลื่อนไหว และโปรแกรมในการจัดฐานข้อมูล ฯลฯ

4. ทดสอบและตรวจสอบโปรแกรมที่พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้อง และความเหมาะสมในการพัฒนาโปรแกรมด้านเนื้อหาและด้านการออกแบบโดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย (1) ผู้บริหารระดับสูง หรือ (2) อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ หรือ (3) นักวิชาการอิสระที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ หรือ (4) อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์จำนวน 3 คน

5. สร้างแบบประเมินคุณภาพโปรแกรมคอมพิวเตอร์กระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน โดยยึดหลักที่ว่าค่าเฉลี่ยที่ยอมรับได้คือ ตั้งแต่ 3.50 – 5.00 ซึ่งแบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จะประเมินความถูกต้องของ ด้านการออกแบบโปรแกรม ด้านการใช้งาน และคู่มือการใช้งาน

6. แก้ไขปรับปรุงโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

7. ทดสอบและตรวจสอบโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่อง และข้อผิดพลาด

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์มีรายละเอียดดังนี้

1. เลือกรุ่นตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่มีลักษณะดังนี้ (1) มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ อย่างน้อย 1 ปี (2) ผ่านการฝึกอบรมการจัดการความรู้ภายในหรือภายนอกองค์กร โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่ยินดีสมัครใจ และเต็มใจเข้าร่วมในงานวิจัย จำนวน 30 คน

2. สร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ โดยข้อความถามเป็นคำถามเดียวกับแบบประเมินคุณภาพโปรแกรมการจัดการความรู้ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญ ประเมิน เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก ให้ 4 คะแนน

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับน้อย ให้ 2 คะแนน

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ช่วงคะแนน 4.50 – 5.00

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก ช่วงคะแนน 3.50 – 4.49

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ช่วงคะแนน 2.50 – 3.49

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับน้อย ช่วงคะแนน 1.50 – 2.49

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับน้อยที่สุด ช่วงคะแนน 1.00 – 1.49

3. นำแบบประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และประเมินผลหลังจากการนำไปทดลองใช้ด้วยค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

4. นำผลการประเมินคุณภาพโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญ ประเมินและผลการประเมินความพึงพอใจที่ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้มาดำเนินการวิเคราะห์และเปรียบเทียบ เพื่อนำผลมาดำเนินการพัฒนาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลตั้งขึ้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ และแบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้น ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มตัวอย่าง โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึง 31 ตุลาคม 2557
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รวบรวมได้เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อหาค่าความพึงพอใจผู้ใช้โปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ตรวจสอบข้อมูลและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอโดยใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังสูตร

ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร } P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อหาค่าความพึงพอใจผู้ใช้โปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x})

หาค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum fx$ แทน ผลรวมการคูณค่าความถี่ของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. การแปลความหมาย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แปลความหมายผลการวิจัยเพื่อหาค่าความพึงพอใจผู้ใช้โปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

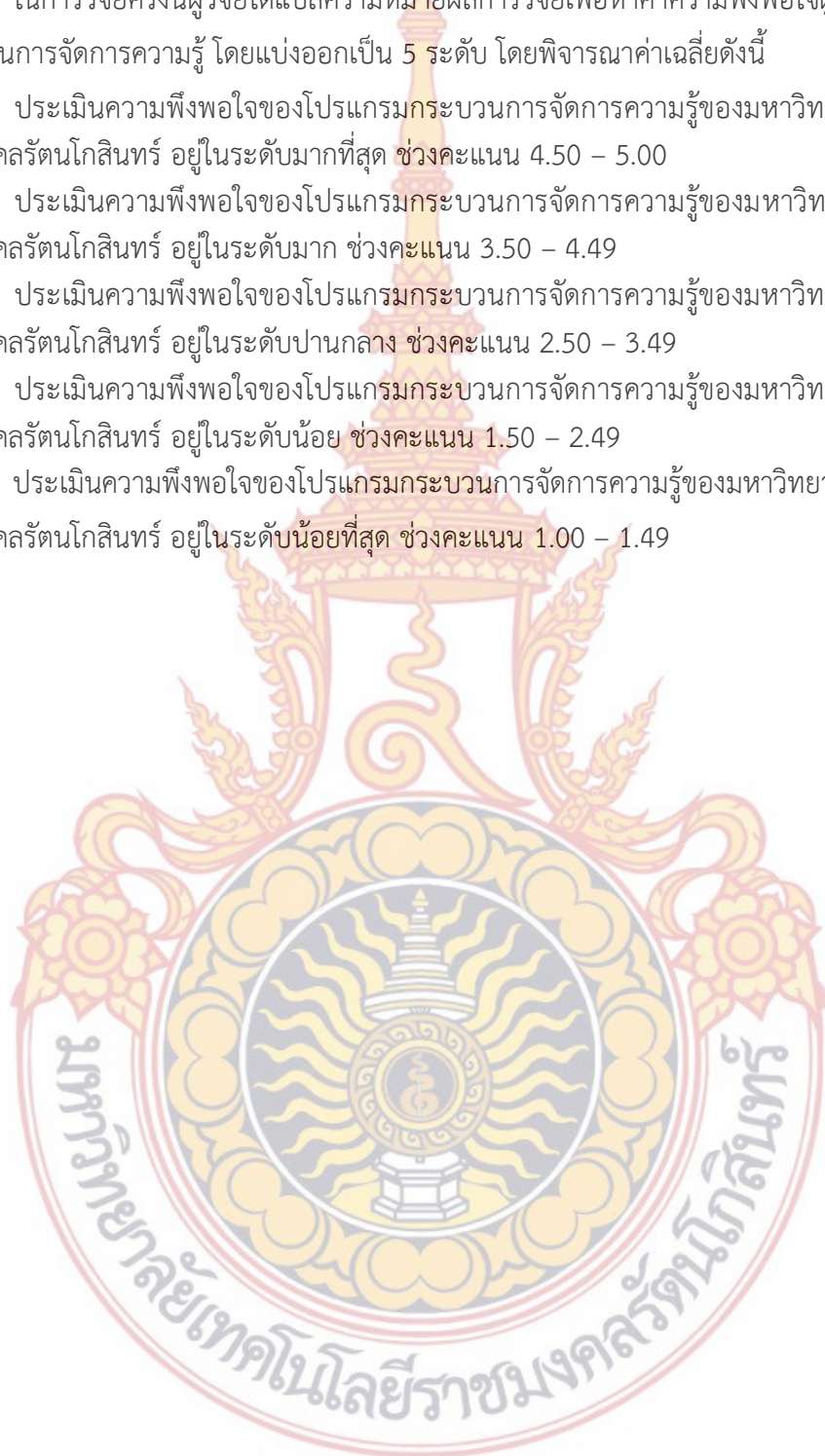
ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ช่วงคะแนน 4.50 – 5.00

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อยู่ในระดับมาก ช่วงคะแนน 3.50 – 4.49

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อยู่ในระดับปานกลาง ช่วงคะแนน 2.50 – 3.49

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อยู่ในระดับน้อย ช่วงคะแนน 1.50 – 2.49

ประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ช่วงคะแนน 1.00 – 1.49



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ คือ (1) ศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยการศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากตำรา เอกสารวิชาการ ของแต่ละสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยให้สอดคล้องกับแนวคิดวิธีการกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ซึ่งเป็นศึกษาข้อมูลโดยตรงจาก ตำรา เอกสารวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีข้อมูลสอดคล้องกันว่า สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีการกำหนดหัวข้อความรู้ โดยให้สอดคล้องกับพันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยโดยมีหัวข้อการกำหนดความรู้ที่สำคัญคือ ด้านการเรียนการสอนและด้านการวิจัย โดยการกำหนดหัวข้อความรู้นั้นจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อร่วมกันประชุมระดมความคิดเห็น ในการกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ โดยมีการร่วมกันศึกษาวิเคราะห์ถึงสภาพปัจจุบันหรือปัญหาที่สำคัญ

หรือการกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์หรือนโยบายที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

2. การสร้างและแสวงหาความรู้โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีข้อมูลสอดคล้องกันว่าสถาบันอุดมศึกษามีการเปิดโอกาสให้อาจารย์และบุคลากรทุกคนมีการสืบเสาะ ค้นคว้า รวบรวมความรู้ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จากอินเทอร์เน็ต ตำราหรือเอกสารวิชาการ และมีการสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรมีการไปฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในสาขาวิชาที่ถนัดหรือที่สนใจ อีกทั้งสถาบันอุดมศึกษายังมีการกำหนดกิจกรรมในการแสวงหาความรู้ที่จำเป็นเช่น การระดมความคิด การประชุม เป็นต้น

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีข้อมูลสอดคล้องกันว่า มีการกำหนดรูปแบบการจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับคู่มือ หรือรายงานผลการปฏิบัติงานต่างๆ รวมทั้งการจัดเก็บในรูปแบบ CD-ROMและระบบคอมพิวเตอร์ โดยการจัดเก็บนั้นเป็นการจัดเก็บโดยเจ้าของความรู้เอง และในบางครั้งก็มีการนำองค์ความรู้ที่แสวงหามาได้ มาพิจารณาร่วมกันก่อนที่จะมีการนำองค์ความรู้มาจัดเก็บในรูปแบบต่างๆ และก็มีการจัดเก็บความรู้เป็นหมวดหมู่ซึ่งทำให้สามารถค้นหาได้ง่าย

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีข้อมูลสอดคล้องกันว่า สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดตั้งคณะกรรมการหรือผู้มีประสบการณ์มาตรวจสอบ คัดเลือกหรือเรียบเรียงองค์ความรู้ให้ครบถ้วนเที่ยงตรง ทันสมัย และเป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่ายแล้วนำไปจัดทำสื่อองค์ความรู้เพื่อดำเนินการเผยแพร่ต่อไป

5. การเข้าถึงความรู้ โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีข้อมูลสอดคล้องกันว่า สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดตั้งมุมการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยงาน มีการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ความรู้ต่างๆ เช่น แผ่นพับ ตำรา หนังสือ วารสาร มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้หรือข่าวสารต่างๆ และมีการเผยแพร่ความรู้ในเว็บไซต์

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีข้อมูลสอดคล้องกันว่า สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านทางการประชุม การสัมมนา หรือการจัดโครงการ รวมทั้งมีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติโดยมีการคัดเลือกจากบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและยังมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาความรู้ เข้าถึงความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และการดึงเอาความรู้ไปใช้ เพื่อให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นั้นได้มีความรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

7. การเรียนรู้ โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีข้อมูลสอดคล้องกันว่า สถาบันอุดมศึกษามีการมอบหมายให้อาจารย์หรือบุคลากร ได้นำองค์ความรู้ไปใช้ และมีการประชาสัมพันธ์ กระตุ้น ส่งเสริมให้อาจารย์และบุคลากรนำความรู้ไป ใช้ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น การประกาศเป็นนโยบาย เป็นต้น รวมทั้งสถาบันอุดมศึกษายังมีการ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

ขั้นตอนที่ 2 ผลการพัฒนาารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ภายใต้กรอบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจาก การศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกับการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากตำรา เอกสารวิชาการ ของแต่ละสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ตามขั้นตอนที่ 1 มาพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมีรายละเอียดในการดำเนินงาน ดังนี้

ตอนที่ 1 ร่างรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ จากการวิเคราะห์ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีกระบวนการตามขั้นตอน ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นหัวหน้าทีมงาน และผู้นำและทีมงานที่มีประสบการณ์ด้านการ จัดการความรู้ เข้ามามีส่วนร่วมในคณะทำงาน
2. จัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยกำหนดหัวข้อองค์ความรู้ที่จะดำเนินการที่ สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและปฏิทินการดำเนินงานการจัดการความรู้ พร้อมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย และบุคลากรที่จะพัฒนาองค์ความรู้
3. มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ การจัดเวทีในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้หรือการใช้เทคโนโลยีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้นำองค์ ความรู้จากทักษะหรือประสบการณ์ของตนเข้ามาเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
4. มีการนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปแบบลายลักษณ์ อักษรหรือใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้จากแหล่งต่างๆ มาจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ให้ง่ายต่อ การค้นหา
5. มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเข้าถึงองค์ความรู้ที่จัดเก็บ เช่น การ ทำเป็นเอกสารเผยแพร่หรือการเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

6. มีการมอบหมายให้บุคลากรมีการนำองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาวิธีการทำงานของตน

ตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้นำร่างรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์จากขั้นตอนที่แล้วมาพัฒนาเป็นรูปแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์การจัดการความรู้ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

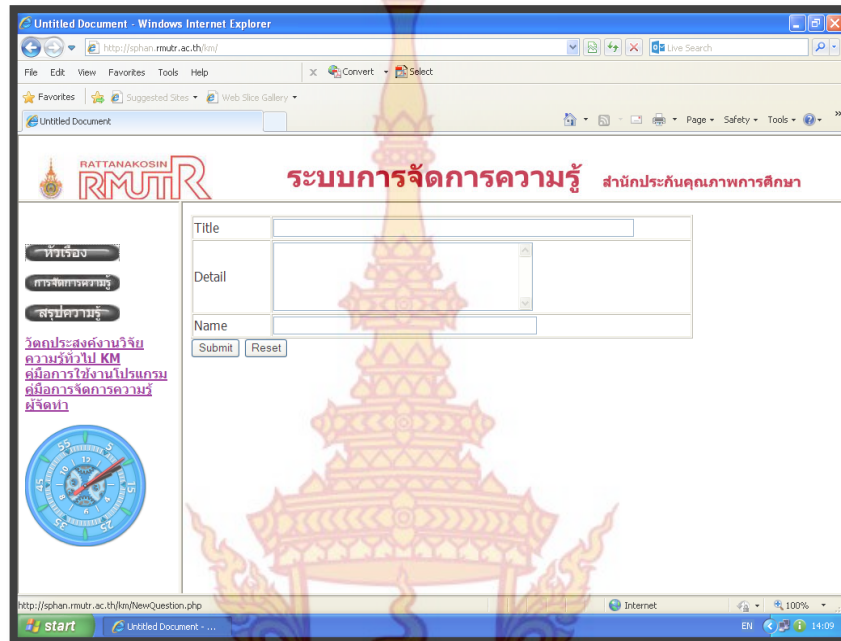
การออกแบบโปรแกรมการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีคุณสมบัติที่สำคัญดังนี้

1. คุณสมบัติการสร้างหัวเรื่ององค์ความรู้
2. คุณสมบัติการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเมนูการจัดการความรู้
3. คุณสมบัติการสร้างกลุ่มองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่
4. คุณสมบัติการสืบค้นองค์ความรู้
5. คุณสมบัติการดาวน์โหลดนำองค์ความรู้ไปใช้

การทำงานของโปรแกรมการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีรายละเอียด ดังนี้

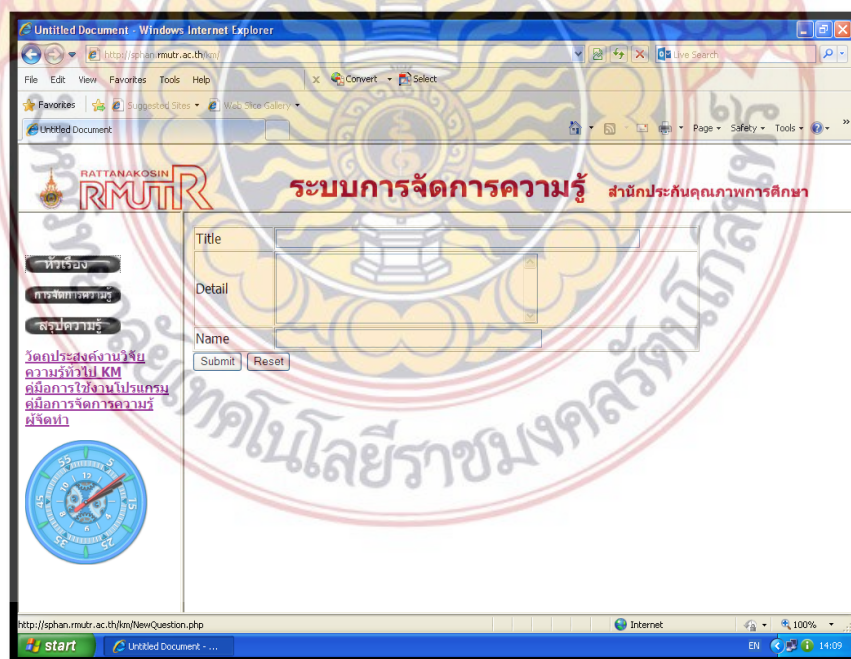


1. เข้าโปรแกรมการจัดการความรู้ที่ <http://sphan.rmutr.ac.th> จะแสดงหน้าจอตั้งภาพที่ 7



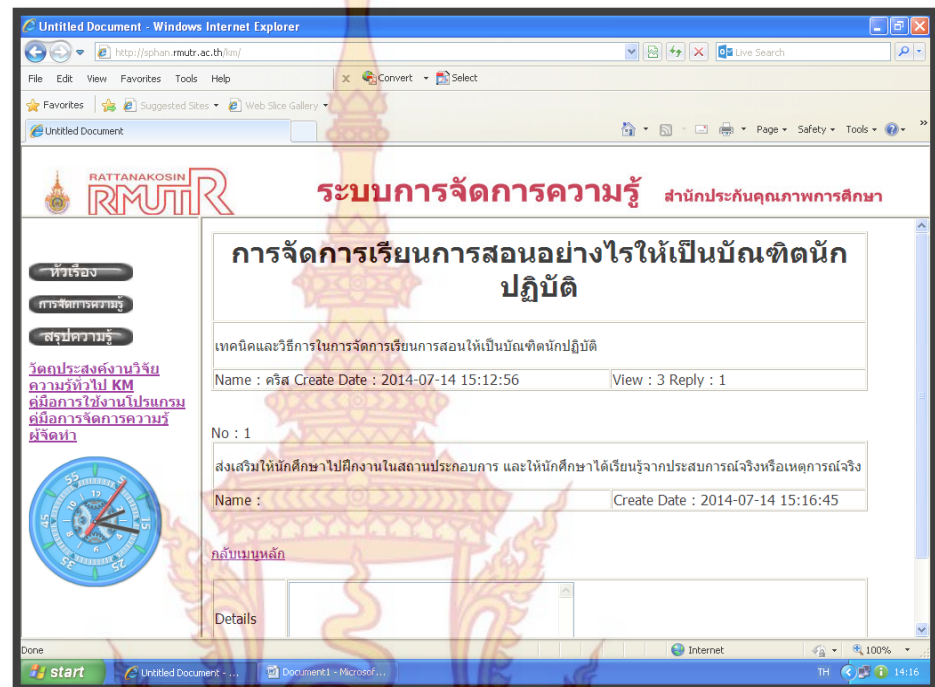
ภาพที่ 7 หน้าโปรแกรมการจัดการความรู้

2. เลือกที่หัวข้อหัวข้อเรื่อง เพื่อตั้งชื่อหัวข้อเรื่องสำหรับการจัดการความรู้ รายละเอียดประเด็นการจัดการความรู้และผู้สร้างหัวข้อเรื่ององค์ความรู้



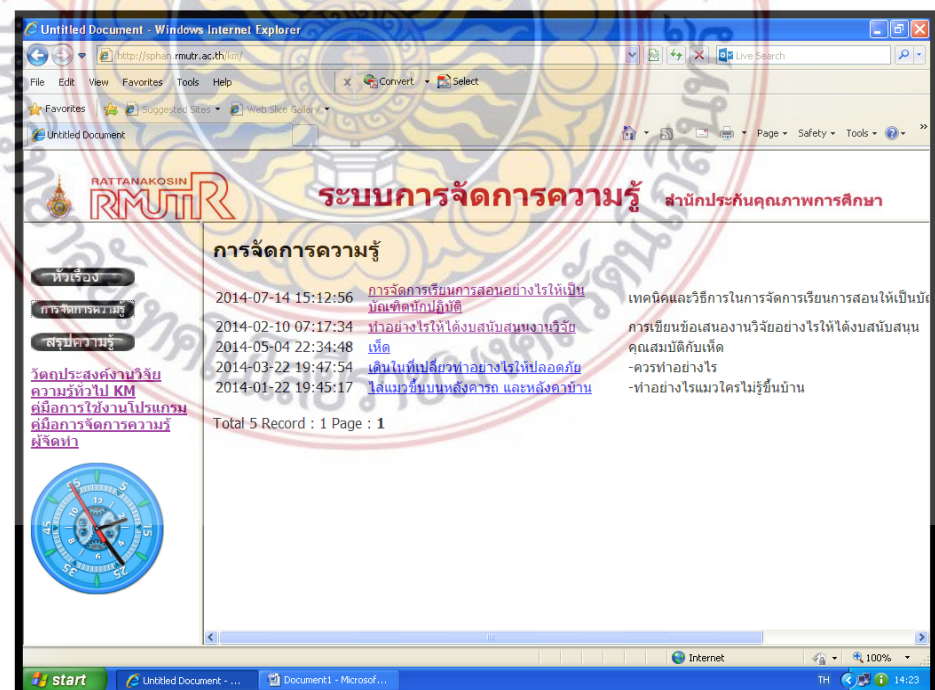
ภาพที่ 8 การสร้างหัวข้อเรื่ององค์ความรู้

3. เลือกหัวข้อองค์ความรู้ที่สนใจเพื่อเข้าสู่การแสดงความคิดเห็นหรือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในหัวข้อนั้นๆ



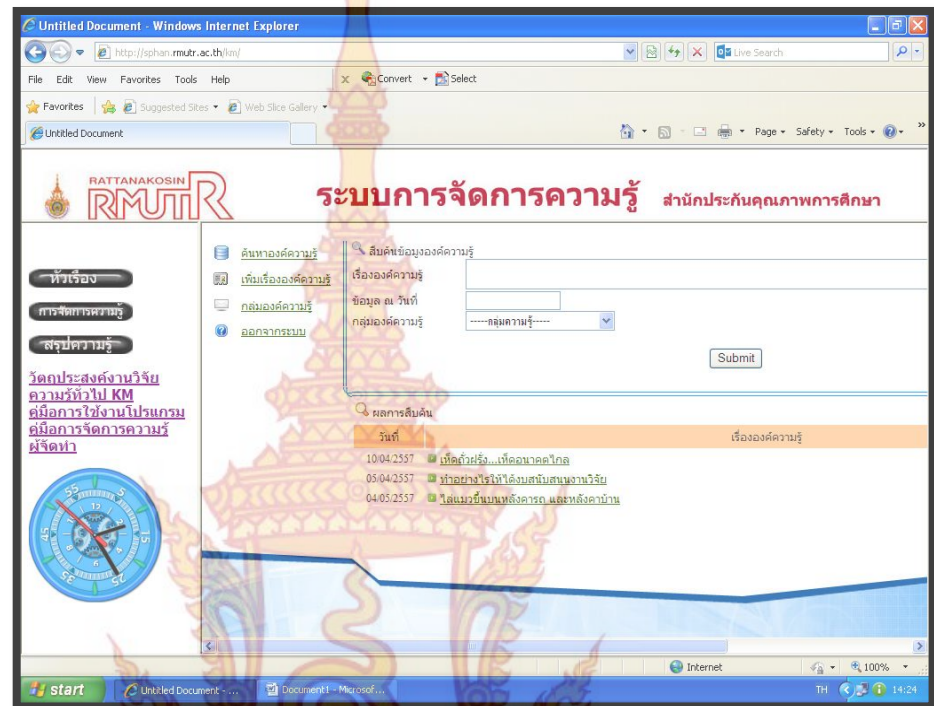
ภาพที่ 9 เมนูการจัดการความรู้

4. แลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นความรู้ ในช่อง Details พร้อมทั้งใส่ ชื่อผู้นำเสนอและวันที่ที่นำเสนอข้อมูล



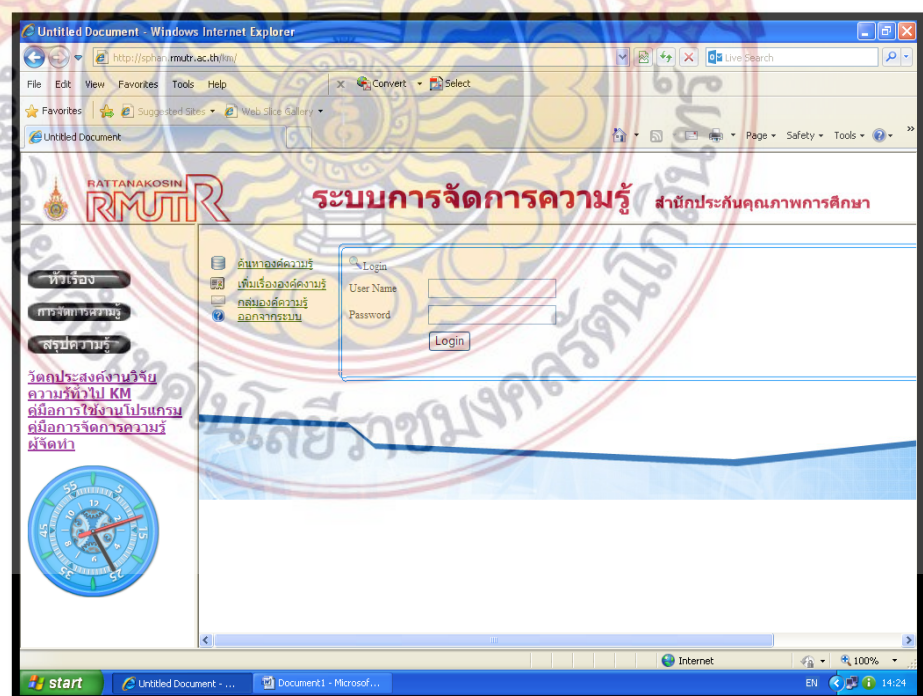
ภาพที่ 10 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

5. สามารถสืบค้นข้อมูลองค์ความรู้ จากเมนูสรุปลงค์ความรู้ โดยใส่รายละเอียดที่
ต้องการ



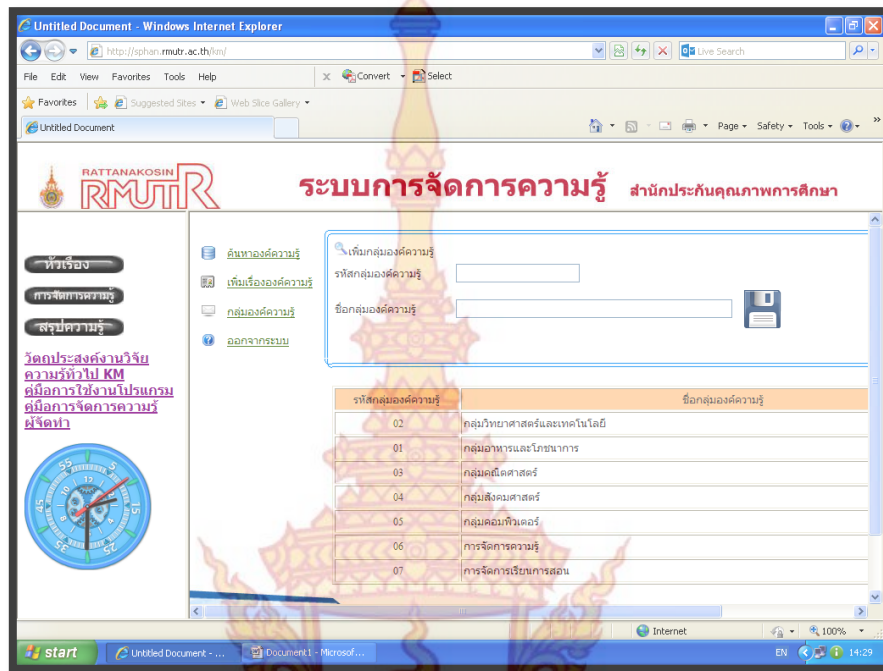
ภาพที่ 11 เมนูสรุปลงค์ความรู้

6. เมนูสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในการกำหนดกลุ่มหรือองค์ความรู้



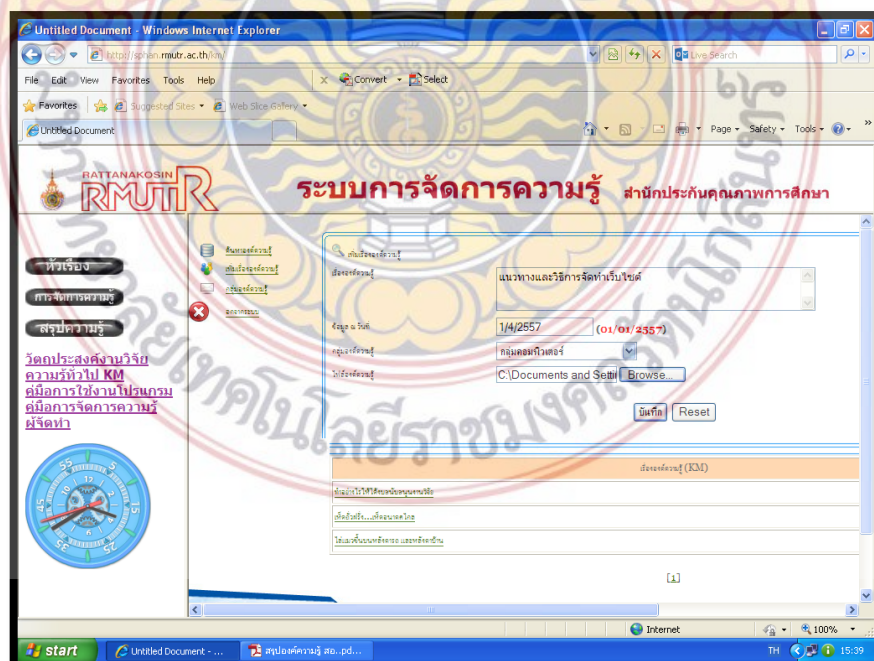
ภาพที่ 12 การเพิ่มเรื่ององค์ความรู้และเนื้อหาองค์ความรู้

7. เมนูสำหรับการใส่รหัสและชื่อกลุ่มองค์ความรู้ โดยข้อมูลจะปรากฏอยู่ที่ด้านล่าง



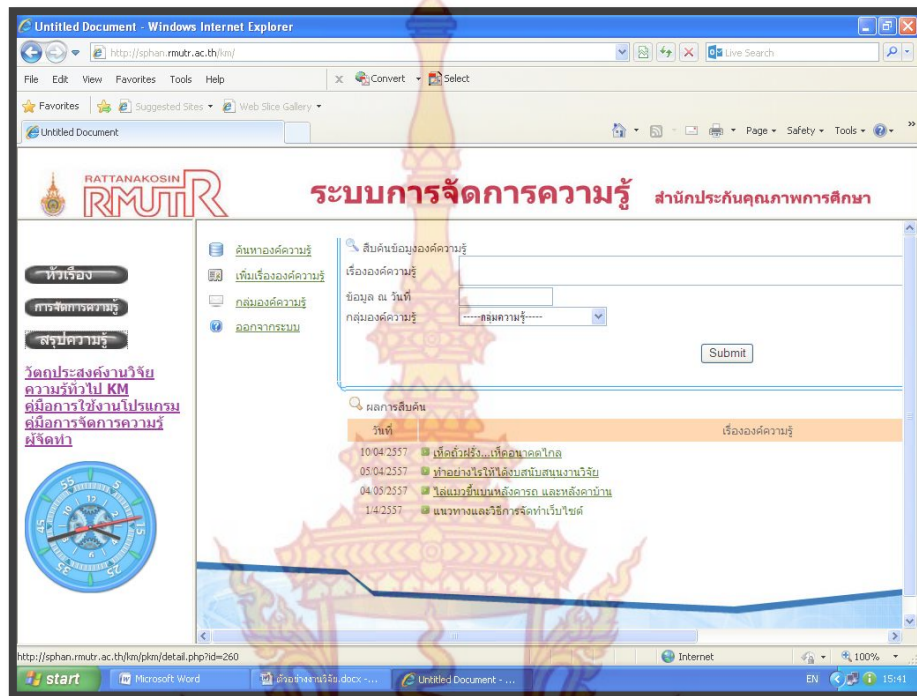
ภาพที่ 13 เพิ่มกลุ่มองค์ความรู้

8. เมนูสำหรับการเพิ่มเรื่ององค์ความรู้ โดยการใส่ชื่อองค์ความรู้ วันเดือนปี กลุ่มองค์ความรู้และเลือก ไฟล์ เอกสารองค์ความรู้ โดยองค์ความรู้ที่เลือกจะปรากฏอยู่ด้านล่าง



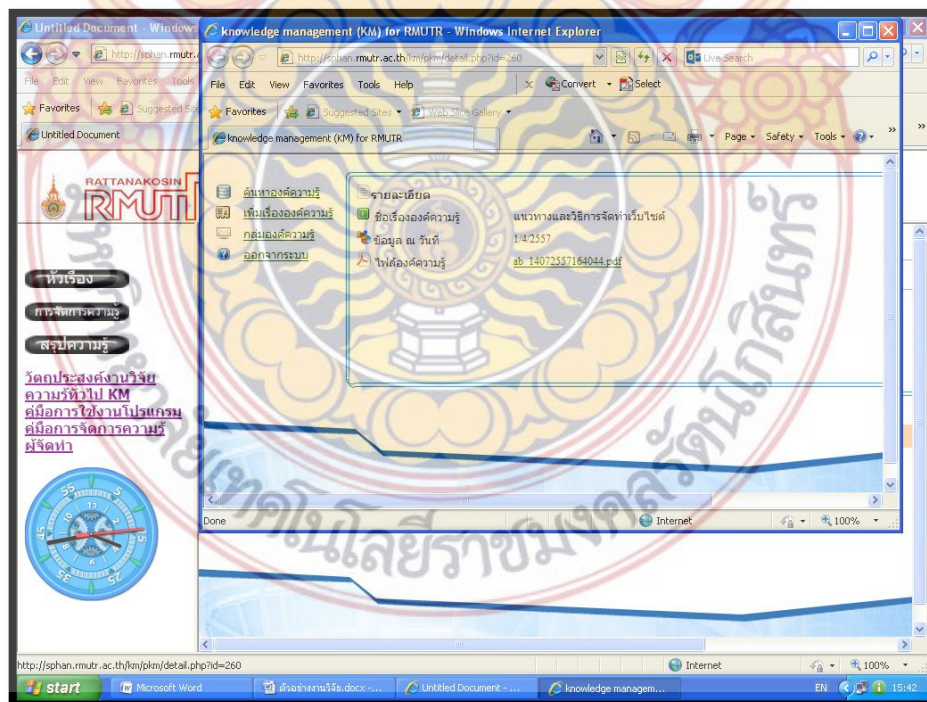
ภาพที่ 14 เพิ่มเรื่ององค์ความรู้

9. ดาวน์โฮลตองค์ความรู้ โดยการคลิกที่องค์ความรู้อยู่ด้านล่าง



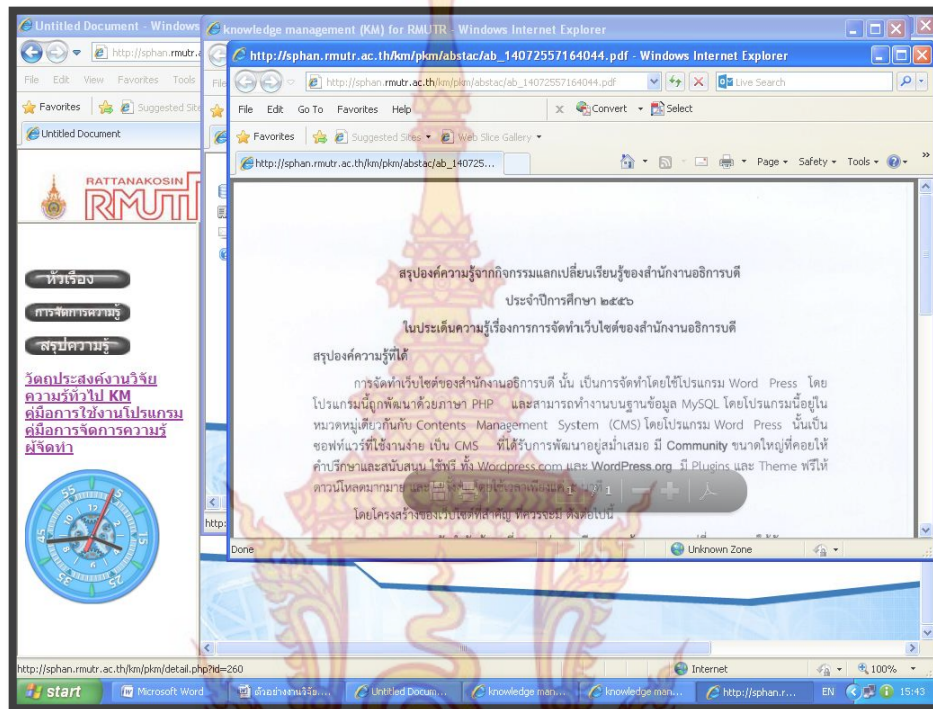
ภาพที่ 15 ดาวน์โฮลตองค์ความรู้

10. รายละเอียดองค์ความรู้ คลิกที่ไฟล์เอกสารเพื่อดาวน์โหลดองค์ความรู้



ภาพที่ 16 รายละเอียดองค์ความรู้

11. เอกสารองค์ความรู้ที่ต้องการโดยสามารถอ่านหรือ SAVE เก็บลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้



ภาพที่ 17 รายละเอียด/เอกสารองค์ความรู้

จุดเด่นที่เป็นพิเศษของโปรแกรมการจัดการความรู้

1. สามารถตั้งหัวข้อองค์ความรู้สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. สามารถเข้าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใส่รายละเอียดเนื้อหาการจัดการความรู้
3. สามารถกำหนดหมวดหมู่ในการจัดการความรู้ได้
4. สามารถค้นหาองค์ความรู้ได้ง่าย
5. สามารถนำองค์ความรู้ที่สำคัญหรือจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาเผยแพร่ได้
6. สามารถดาวน์โหลดองค์ความรู้นำไปศึกษาหรือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้

ตอนที่ 3 ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมการจัดการความรู้ ให้ผู้เชี่ยวชาญทดลองใช้เพื่อพิจารณาหาความถูกต้องและความเหมาะสมของโปรแกรม และได้ทำแบบประเมินโปรแกรมคอมพิวเตอร์ กระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินควบคู่กับการทดลองใช้โปรแกรม โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถาม เรื่องโปรแกรมการจัดการความรู้ โดยเสนอในรูปแบบ ตารางดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 3) คน	ร้อยละ
ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้บริหารระดับสูง		
อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้	1	33.33
นักวิชาการอิสระที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้	1	33.33
อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์	1	33.33

จากตารางที่ 1 พบว่า ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 นักวิชาการอิสระที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 33.33 อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการความรู้ จากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการออกแบบโปรแกรม ด้านการใช้งาน และด้านคู่มือการใช้งาน โดยได้เสนออยู่ในรูปตารางดังนี้

ตารางที่ 2 วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการความรู้

ที่	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านการออกแบบโปรแกรม			
	โปรแกรมมีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของหน้าจอได้อย่างเหมาะสม	3.00	60.00	ปานกลาง
	การจัดวางตำแหน่งเมนูหลัก	3.66	73.20	มาก
	การจัดวางตำแหน่งการใช้งานเมนูย่อย	4.00	80.00	มาก
	ขนาดของตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม	3.00	60.00	ปานกลาง
	สีสันทันที่ใช้มีความเหมาะสมและสื่อความหมายได้ดี	3.33	66.60	ปานกลาง
	เมนูครอบคลุมเนื้อหา	3.66	73.20	มาก
	ชื่อเมนูตรงกับเนื้อหาภายใน	4.00	80.00	มาก
	รวม	3.52	70.40	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2	ด้านการใช้งาน			
	การใช้งานเมนูหลัก	3.33	66.60	ปานกลาง
	การใช้งานเมนูย่อย	3.33	66.60	ปานกลาง
	การใช้งานเมนูตรงกับเนื้อหาที่เลือก	4.00	80.00	มาก
	ค้นหาข้อมูล/องค์ความรู้ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	3.66	73.20	มาก
	สามารถจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว	4.00	80.00	มาก
	สามารถดาวน์โหลดข้อมูลองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว	4.00	80.00	มาก
	รวม	3.72	74.40	มาก
3	คู่มือการใช้งาน			
	ปริมาณของเนื้อหาคู่มือการใช้งาน	3.66	73.20	มาก
	ขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือ	4.00	80.00	มาก
	คำอธิบายภายในคู่มือการใช้งาน	4.00	80.00	มาก
	ความเหมาะสมของรูปภาพประกอบ	3.66	73.20	มาก
	รวม	3.83	76.60	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้ง 3 ด้านพบว่า

ด้านที่ 1 ด้านการออกแบบโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ค่าร้อยละเท่ากับ 70.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดวางตำแหน่งการใช้งานเมนูย่อยและชื่อเมนูตรงกับเนื้อหาภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าร้อยละเท่ากับ 80.00 ระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โปรแกรมมีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของหน้าจอได้อย่างเหมาะสมและขนาดของตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ค่าร้อยละเท่ากับ 60.00 ระดับปานกลาง

ด้านที่ 2 ด้านการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ค่าร้อยละเท่ากับ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การใช้งานเมนูตรงกับเนื้อหาที่เลือก สามารถจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและสามารถดาวน์โหลดข้อมูลองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าร้อยละเท่ากับ 80.00 ระดับมาก และมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การใช้งานเมนูหลักและการใช้งานเมนูย่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าร้อยละเท่ากับ 66.60ระดับปานกลาง

ด้านที่ 3 ด้านคู่มือการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 ค่าร้อยละเท่ากับ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือและคำอธิบายภายในคู่มือการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าร้อยละเท่ากับ 80.00 ระดับมาก และมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณของเนื้อหาคู่มือการใช้งานและความเหมาะสมของรูปภาพประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่าร้อยละเท่ากับ 73.20 ระดับปานกลาง

3. ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 3 ปรับปรุงรูปแบบโปรแกรมการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ด้าน	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ	การปรับปรุงใหม่
คู่มือการใช้งาน	ความเขียนคู่มือการใช้งานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้สะดวกต่อการนำไปใช้	มีการปรับปรุงคู่มือการใช้งานโดยเขียนเป็นขั้นตอนและรูปภาพประกอบเพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะในด้านคู่มือการใช้งาน โดยผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงคู่มือการใช้งานให้มีรูปภาพประกอบเป็นขั้นตอนและเข้าใจง่าย

ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามเรื่องโปรแกรมการจัดการความรู้ โดยเสนอในรูปแบบ ตารางดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 30) คน	ร้อยละ
ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		
1. ผู้บริหารระดับสูง	3	10.00
2. อาจารย์	11	36.66
3. บุคลากร/เจ้าหน้าที่	16	53.33
ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้		
1. 1 – 2 ปี	5	16.66
2. 2 – 3 ปี	7	23.33
3. 3 – 4 ปี	9	30.00
4. มากกว่า 4 ปี	9	30.00

จากตารางที่ 4 พบว่า 1. ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อาจารย์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.66 และบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และ 2. ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ แบ่งเป็น

ประสบการณ์ 1 – 2 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 ประสบการณ์ 2 – 3 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ประสบการณ์ 3 – 4 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และประสบการณ์มากกว่า 4 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการความรู้ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการออกโปรแกรม ด้านการใช้งาน และด้านคู่มือการใช้งาน โดยได้เสนออยู่ในรูปตารางดังนี้

ตารางที่ 5 วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการความรู้

ที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านการออกแบบโปรแกรม			
	โปรแกรมมีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของหน้าจอได้อย่างเหมาะสม	4.07	81.33	มาก
	การจัดวางตำแหน่งเมนูหลัก	3.90	78.00	มาก
	การจัดวางตำแหน่งการใช้งานเมนูย่อย	4.17	83.33	มาก
	ขนาดของตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม	4.10	82.00	มาก
	สีสันทันที่ใช้มีความเหมาะสมและสื่อความหมายได้ดี	4.10	82.00	มาก
	เมนูครอบคลุมเนื้อหา	3.87	77.33	มาก
	ชื่อเมนูตรงกับเนื้อหาภายใน	3.87	77.33	มาก
	รวม	4.01	80.20	มาก
2	ด้านการใช้งาน			
	การใช้งานเมนูหลัก	4.03	80.67	มาก
	การใช้งานเมนูย่อย	3.97	79.33	มาก
	การใช้งานเมนูตรงกับเนื้อหาที่เลือก	4.10	82.00	มาก
	ค้นหาข้อมูล/องค์ความรู้ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	4.13	82.67	มาก
	สามารถจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว	4.20	84.00	มาก
	สามารถดาวน์โหลดข้อมูลองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว	4.17	83.33	มาก
	รวม	4.10	82.00	มาก
3	คู่มือการใช้งาน			
	ปริมาณของเนื้อหาคู่มือการใช้งาน	4.23	84.67	มาก
	ขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือ	4.13	83.33	มาก
	คำอธิบายภายในคู่มือการใช้งาน	4.20	84.00	มาก
	ความเหมาะสมของรูปภาพประกอบ	4.10	82.00	มาก
	รวม	4.16	83.20	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้ง 3 ด้านพบว่า

ด้านที่ 1 ด้านการออกแบบโปรแกรม ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดวางตำแหน่งการใช้เมนูย่อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.33 ระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมนูครอบคลุมเนื้อหาและชื่อเมนูตรงกับเนื้อหาภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.33 ระดับมาก

ด้านที่ 2 ด้านการใช้งาน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การใช้งานเมนูย่อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.33 ระดับมาก

ด้านที่ 3 ด้านคู่มือการใช้งาน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปริมาณของเนื้อหาคู่มือการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.67 ระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของรูปภาพประกอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 ระดับมาก

3. เปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินและผลการประเมินความพึงพอใจที่ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้มาดำเนินการวิเคราะห์และเปรียบเทียบ โดยคิดคำนวณความพึงพอใจออกมาเป็นค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก



ตารางที่ 6 ตารางแสดงการเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพโปรแกรมการจัดการความรู้ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ข้อความถาม	ความพึงพอใจการใช้โปรแกรม (คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก)	
		ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้ใช้โปรแกรม
1	ด้านการออกแบบโปรแกรม		
	โปรแกรมมีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของหน้าจอได้อย่างเหมาะสม	3.00	4.07
	การจัดวางตำแหน่งเมนูหลัก	3.66	3.90
	การจัดวางตำแหน่งการใช้งานเมนูย่อย	4.00	4.17
	ขนาดของตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม	3.00	4.10
	สีสันทันที่ใช้มีความเหมาะสมและสื่อความหมายได้ดี	3.33	4.10
	เมนูครอบคลุมเนื้อหา	3.66	3.87
	ชื่อเมนูตรงกับเนื้อหาภายใน	4.00	3.87
	รวม	3.52	4.01
2	ด้านการใช้งาน		
	การใช้งานเมนูหลัก	3.33	4.03
	การใช้งานเมนูย่อย	3.33	3.97
	การใช้งานเมนูตรงกับเนื้อหาที่เลือก	4.00	4.10
	ค้นหาข้อมูล/องค์ความรู้ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	3.66	4.13
	สามารถจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว	4.00	4.20
	สามารถดาวน์โหลดข้อมูลองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว	4.00	4.17
	รวม	3.72	4.10
3	คู่มือการใช้งาน		
	ปริมาณของเนื้อหาคู่มือการใช้งาน	3.66	4.23
	ขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือ	4.00	4.13
	คำอธิบายภายในคู่มือการใช้งาน	4.00	4.20
	ความเหมาะสมของรูปภาพประกอบ	3.66	4.10
	รวม	3.83	4.16
	คะแนนรวมค่าเฉลี่ยทั้งหมด	3.69	4.09

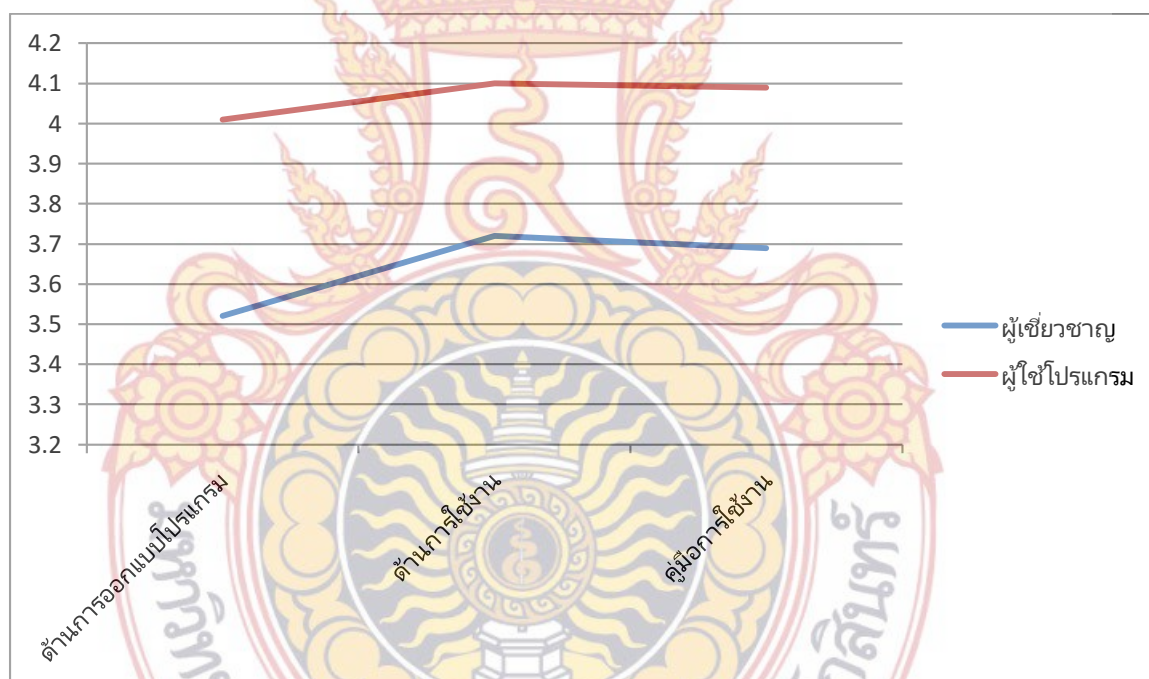
จากตารางที่ 6 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้ใช้โปรแกรมการจัดการความรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้โปรแกรม แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เชี่ยวชาญ โดยสามารถชี้แจงเป็นรายละเอียดได้ดังนี้

ผู้ใช้โปรแกรมมีคะแนนความพึงพอใจจากการตอบแบบสอบถามมากกว่าผู้เชี่ยวชาญ ทั้งหมด 3 ด้าน คือ

1. ด้านการออกแบบโปรแกรม
2. ด้านการใช้งาน
3. คู่มือการใช้งาน

และเมื่อนำคะแนนความพึงพอใจมาเฉลี่ยรวมกันทั้ง 3 ด้าน ผลปรากฏว่า คะแนนรวมค่าเฉลี่ยของผู้เชี่ยวชาญ 3.69 คะแนน ซึ่งมีคะแนนน้อยกว่าคะแนนรวมค่าเฉลี่ยของผู้ใช้โปรแกรมซึ่งมีค่าคะแนน 4.09 คะแนน โดยผู้ใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เชี่ยวชาญ อยู่ถึง 0.40 คะแนน ซึ่งถือว่ามีความแตกต่างกันมากและสามารถเห็นค่าแตกต่างกันได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยดูได้จากรูปภาพต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของโปรแกรมการจัดการความรู้ของผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้โปรแกรม



จากตารางที่ 7 พบว่า เส้นกราฟสีฟ้าแทนคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญและเส้นกราฟสีแดงแทนคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม โดยสังเกตได้ว่า เส้นกราฟทั้ง 2 เส้น มีความห่างกันมาก เนื่องจากคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญทุกจุด จึงทำให้คะแนนค่าเฉลี่ยรวมของผู้ใช้โปรแกรมมีมากกว่าผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย (1) ศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สรุปผลการวิจัย

การเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ เป็นแนวทาง ผลการวิจัยสรุปแต่ละตอนได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา พบว่ามีวิธีการกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ มีการกำหนดหัวข้อความรู้ โดยให้สอดคล้องกับพันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยโดยมีหัวข้อการกำหนดความรู้ที่สำคัญคือ ด้านการเรียนการสอนและด้านการวิจัย

2. การสร้างและแสวงหาความรู้มีการเปิดโอกาสให้อาจารย์และบุคลากรทุกคนมีการสืบเสาะ ค้นคว้า รวบรวมความรู้ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จากอินเทอร์เน็ต ตำราหรือเอกสารวิชาการ และมีการสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรมีการไปฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในสาขาวิชาที่ถนัดหรือที่สนใจ

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ มีการกำหนดรูปแบบการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับคู่มือ หรือรายงานผลการปฏิบัติงานต่างๆ รวมทั้งการจัดเก็บในรูปแบบ CD-ROM และระบบคอมพิวเตอร์

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ สถาบันอุดมศึกษามีการจัดตั้งคณะกรรมการหรือผู้มีประสบการณ์มาตรวจสอบ คัดเลือกหรือเรียบเรียงองค์ความรู้ ให้ครบถ้วน เทียงตรง ทันสมัย และเป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

5. การเข้าถึงความรู้ สถาบันอุดมศึกษามีการจัดตั้งมุมการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยงาน มีการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ความรู้ต่างๆ เช่น แผ่นพับ ตำรา หนังสือ วารสาร มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้หรือข่าวสารต่างๆ และมีการเผยแพร่ความรู้ในเว็บไซต์

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สถาบันอุดมศึกษามีการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านทางการประชุม การสัมมนา หรือการจัดโครงการ รวมทั้งมีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติโดยมีการคัดเลือกจากบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

7. การเรียนรู้ สถาบันอุดมศึกษามีการมอบหมายให้อาจารย์หรือบุคลากรได้นำองค์ความรู้ไปใช้ และมีการประชาสัมพันธ์ กระตุ้น ส่งเสริมให้อาจารย์และบุคลากรนำความรู้ไปใช้ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น การประกาศเป็นนโยบาย เป็นต้น

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์สรุปผลได้ดังนี้

การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นในรูปแบบของโปรแกรมการจัดการความรู้ โดยนำกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน กพร. มาเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรม โดยสามารถสรุปผลคุณสมบัติของโปรแกรม ที่สำคัญดังนี้คือ

1. คุณสมบัติการสร้างหัวเรื่ององค์ความรู้
2. คุณสมบัติการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเมนูการจัดการความรู้
3. คุณสมบัติการสร้างกลุ่มองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่
4. คุณสมบัติการสืบค้นองค์ความรู้
5. คุณสมบัติการดาวน์โหลดนำองค์ความรู้ไปใช้

และผู้วิจัยได้นำโปรแกรมการจัดการความรู้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความพึงพอใจ โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้ด้านที่ 1 ด้านการออกแบบโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ค่าร้อยละเท่ากับ 70.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 2 ด้านการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ค่าร้อยละเท่ากับ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 3 ด้านคู่มือการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 ค่าร้อยละเท่ากับ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์สรุปผลได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการออกแบบโปรแกรม ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 2 ด้านการใช้งาน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 3 ด้านคู่มือการใช้งาน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ แสดงให้เห็นว่า รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์หรือโปรแกรมการจัดการความรู้ สามารถนำไปใช้ได้จริงและก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นต่อมหาวิทยาลัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำมาอภิปรายแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. การบ่งชี้ความรู้ พบว่า สถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการบ่งชี้ความรู้ โดยการตั้งคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและปฏิบัติหน้าที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ที่ทำการบ่งชี้ความรู้ โดยพิจารณาความรู้จากเป้าหมายขององค์กรพันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ของแต่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ น.ท. บดินทร์ วิจารณ์ (2551) ที่กล่าวไว้ว่า การบ่งชี้ความรู้คือการพิจารณาว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร โดยขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ พบว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยการให้อาจารย์ไปสืบเสาะหาความรู้จากตำรา ประสพการณ์ หรืออินเทอร์เน็ต รวมทั้งส่งบุคลากรที่รับผิดชอบไปอบรมหรือหาความรู้จากหน่วยงานภายนอก เพื่อมาถ่ายทอดให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องทฤษฎีของ Lee และ Yang (2000) ที่กล่าวไว้ว่า เป็นขั้นตอนของการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลและความรู้ประเภทที่เห็นได้ชัด โดยที่องค์กรสามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยการ ค้นหาและเรียนรู้ในระดับองค์กร

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ พบว่า การจัดการความรู้ให้เป็นระบบของสถาบันอุดมศึกษานั้นจะมีการจัดเก็บในรูปแบบของคู่มือ รายงานผล หรือเก็บในระบบสารสนเทศ โดยมีการแบ่งหมวดหมู่อย่างชัดเจนเพื่อให้ค้นหาและเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนาวาอากาศโทภูวไณย บุญวรรณ (2552) ที่กล่าวว่าในขั้นของการจัดเก็บความรู้ เป็นการเก็บข้อมูลของตนเอง หรือ

หน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีการแบ่งหมวดหมู่อย่างชัดเจน ในลักษณะการเก็บที่เป็นเอกสารหรือเก็บในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ พบว่า การประมวลและกลั่นกรองความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา นั้นดำเนินการโดยการจัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ เอกสารอบรมหรือเอกสารสรุป ที่เป็นภาษาที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อนจนเกินไป โดยอาจแบ่งเป็นเนื้อหาหรือหมวดหมู่ให้ถ่ายทอดค้นหา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาองค์การกรมราชทัณฑ์ของ จิรประภา อัครบวรและคณะ (2552) ที่กล่าวว่า มีการกลั่นบทเรียนที่ได้รับมาจากเรือนจำ/ทัณฑสถาน เพื่อจัดทำวิธีปฏิบัติที่ดี แล้วนำไปจัดทำสื่อการเรียนรู้ที่ง่ายต่อการขยายผลในองค์กร เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารเผยแพร่ และหลักสูตรฝึกอบรม เป็นต้น

5. การเข้าถึงความรู้ พบว่า การเข้าถึงความรู้ของสถาบันการอุดมศึกษา จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเว็บไซต์ในการเผยแพร่กระจายข้อมูลเป็นสำคัญมากกว่าเผยแพร่ทางหนังสือ ซึ่งบุคลากรนั้นจะเข้าถึงความรู้ทางด้านเว็บไซต์โดยการไปดาวน์โหลดข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ซึ่งเป็นวิธีการที่เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา พรหมอยู่ (2551) ที่กล่าวว่า บุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นความรู้ บุคลากรในองค์กรใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้อื่น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา มีหลายอย่างเช่นการแลกเปลี่ยนเรียนเรียนรู้ โดยการจัดประชุม หรือการจัดชุมชนนักปฏิบัติ แต่สิ่งที่สำคัญและพบได้บ่อยคือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บบล็อก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของวิจารณ์ พานิช (2549) ที่ว่าพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้พื้นที่เสมือน คือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีเครื่องมือสำหรับสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากมาย ทั้งที่ราคาแพงและไม่เสียเงินเลย คือ e-mail loop, เว็บไซต์ และ เว็บบล็อก (หรือ บล็อก)

7. การเรียนรู้ พบว่า การเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษา เกิดจากการนำความรู้หรือองค์ความรู้ที่ได้รับมาจากแหล่งต่างๆ มาลงมือปฏิบัติในหน้าที่การงานของตนเพื่อให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Vera และ Crossan (2003) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ว่าเป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและพฤติกรรมของคนแต่ละคนหรือคนแต่ละกลุ่มเรียนโดยการทำความเข้าใจ จากนั้นจึงนำมาปฏิบัติ

ตอนที่ 2 ประเมินรูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สร้างขึ้นโดยใช้โปรแกรมการจัดการความรู้ เพื่อให้อาจารย์และ

บุคลากรได้เข้าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือค้นหาคำตอบที่ความรู้ที่นั้น สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ได้จนสามารถส่งผลลัพธ์ที่ดีขึ้นต่อองค์กรได้

โดยจากผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้โปรแกรมนั้นจะมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากด้านการออกแบบโปรแกรมนั้นสามารถใช้งานได้ง่าย รูปแบบการจัดวางไม่มีความซับซ้อน ทำให้อาจารย์และบุคลากรสามารถเข้าถึงการใช้โปรแกรมได้ง่าย ประการที่สองด้านการใช้งานนั้นสร้างหัวข้อเรื่ององค์ความรู้ สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเมนูการจัดการความรู้สามารถสร้างกลุ่มองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่สามารถสืบค้นองค์ความรู้และสามารถดาวน์โหลดนำองค์ความรู้ไปใช้ประการที่สามคู่มือการใช้งานมีรายละเอียดขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยจากผลที่ปรากฏดังกล่าวนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมการจัดการความรู้โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากกรอบแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. และได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาเพื่อให้อาจารย์และบุคลากรสามารถจัดการความรู้ในองค์กรได้ง่ายและเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Alrawi (2007) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการความรู้และความเข้าใจขององค์กรเพื่อศึกษาแนวทางการกำหนดคุณค่าข้อมูลสารสนเทศขององค์กร โดยผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการจัดการความรู้เป็นวัฒนธรรมของธุรกิจอย่างหนึ่ง ที่มีความสัมพันธ์กับแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในองค์กรซึ่งรูปแบบการจัดการความรู้มีผลอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงยังได้แสดงให้เห็นว่าแหล่งข้อมูลสารสนเทศนั้นต้องมีลักษณะที่เอื้ออำนวยให้กับผู้ใช้และรูปแบบการใช้โดยมีขบวนการต่างๆ ได้แก่ การสร้างความรู้ การจับความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการดำรงรักษาความรู้ อีกทั้งองค์กรต้องมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีในระยะยาวเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่นำเสนอไว้ในการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา และนำรูปแบบขั้นตอนมาพัฒนาเป็นโปรแกรมการจัดการความรู้ เพื่อให้อาจารย์และบุคลากรในมหาวิทยาลัยสามารถจัดการความรู้และเข้าถึงความรู้ได้ง่ายขึ้น โดยผู้วิจัยขอเสนอแนะผลการวิจัย ดังนี้

1. ควรมีการกระตุ้นให้อาจารย์และบุคลากรในมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญและส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้

2. ระบบการบริหารงานในสถาบันการอุดมศึกษาที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ การบริหารโดยบุคลากรในมหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วม การนำวงจรคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการจัดการความรู้ในทุกขั้นตอน

3. ควรสร้างวัฒนธรรมในองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง ไม่ใช่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อใช้สำหรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพ

4. โปรแกรมการจัดการความรู้ ควรมีการพัฒนาให้เป็นระบบที่สามารถใช้กับโปรแกรมระบบฐานข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นการวิจัยที่ควรได้มีการศึกษาอย่างละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในมหาวิทยาลัย ให้เหมาะสมกับการจัดการความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติที่จะส่งผลให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในมหาวิทยาลัย

2. ควรมีการศึกษากิจกรรมแต่ละขั้นตอนในการจัดการความรู้ ว่ามีผลลัพธ์ ประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไร

3. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ เช่น คุณอำนวย คุณลิขิต ที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาการดำเนินงานการจัดการความรู้ขององค์กร

4. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย

5. ควรศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการจัดการความรู้ขององค์กร โดยให้มีการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ สามารถใช้ได้และเข้าถึงได้ง่าย

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2553). **คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553**. ม.ป.ท.
- จิระประภา อัครบวรและคณะ. (2552). **การจัดการความรู้ (Knowledge Management)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- ชลิตา ศรมณี. (ม.ป.ป.). **ขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ดวงฤทัย อรรถแสง. (2552). **กระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นผ้าไหมมัดหมี่ย้อมสีธรรมชาติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บดีนทร์ วิจารณ์. (2551). **ชุดเครื่องมือการพัฒนางานองค์กรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิชชั่น แอนด์ พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- พีระพงศ์ รักคีรี. (ม.ป.ป.). **องค์กรและนวัตกรรมในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ภูวนัย บุญวรรณ. (2552). **รูปแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานด้านงบประมาณของ กองทัพอากาศ**. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สำนักงานประกันคุณภาพ. (2552ก). **กระบวนการดำเนินงานการจัดการความรู้ 2552**. นครปฐม: ศูนย์ประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์สำนักงานประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์.
- ยุรพร ศุภรัตน์. (2552). **องค์กรเพื่อการเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา พรหมอยู่. (2551). **การจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิجارณ์ พานิช. (2549). **การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายโรงพิมพ์ บริษัทสถาตา ฟับลิเคชั่น จำกัด.
- วิجارณ์ พานิช. (2553). **การจัดการความรู้**. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2557, จาก <http://www.thaiail.com/km/indexo.html>
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2552ก). **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2552ข). **องค์กรและนวัตกรรมในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2557, จาก <http://www.vru.ac.th/GoodGovRullaw/08.pdf>
- สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2550). *การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา*. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2557, จาก <http://www.bet.obec.go.th/depscl/images/depscl>
- สุประภาดา โขติมณี. (2551). *จัดการความรู้อย่างไรให้ใช้ได้ผลทุกระบบ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พงษ์วินทร์การพิมพ์ จำกัด.
- อุทัยวรรณ ภูเทศ. (2551). *กระบวนการจัดการความรู้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้สารเคมีในการเพาะปลูกของเกษตรกร บ้านหนองแอก ตำบลหนองหม้อ อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.





รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ลำดับ ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง
1	ผศ.ดร.กชกร หัสโรค์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการวิทยาลัยพลังงานและสิ่งแวดล้อม อย่างยั่งยืนรัตนโกสินทร์
2	น.ส.ชฎาณัฐ ปิยะวิบูลย์	ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ
3	ผศ.ดร.สัมพันธ์ จันทร์ดี	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารข้อมูลและสารสนเทศ
4	นางนิลุบล ขอรวมเดช	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ วิทยาลัยเพาะช่าง
5	ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง	หัวหน้าสาขาวิชาศึกษาทั่วไป





แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจผู้ใช้โปรแกรมการจัดการความรู้

ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการความรู้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

แบบสอบถามฉบับนี้ สร้างขึ้นเพื่อหาค่าความพึงพอใจผู้ใช้โปรแกรมการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยขอความกรุณาโปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วนตรงตามความคิดเห็นที่เป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลของท่านจะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิจัยนี้เท่านั้น ผลที่ได้จากการวิจัย จะเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาโปรแกรมการจัดการความรู้ อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตัวเลือก (Checklist)
ดังรายละเอียดมีดังนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

() ผู้บริหาร () อาจารย์ () บุคลากร/เจ้าหน้าที่

2. ประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารการจัดการความรู้

() 1 - 2 ปี () 2 - 3 ปี

() 3 - 4 ปี () มากกว่า 4 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการความรู้

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ ของ
ผู้ตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด







---คู่มือการใช้งานโปรแกรม---

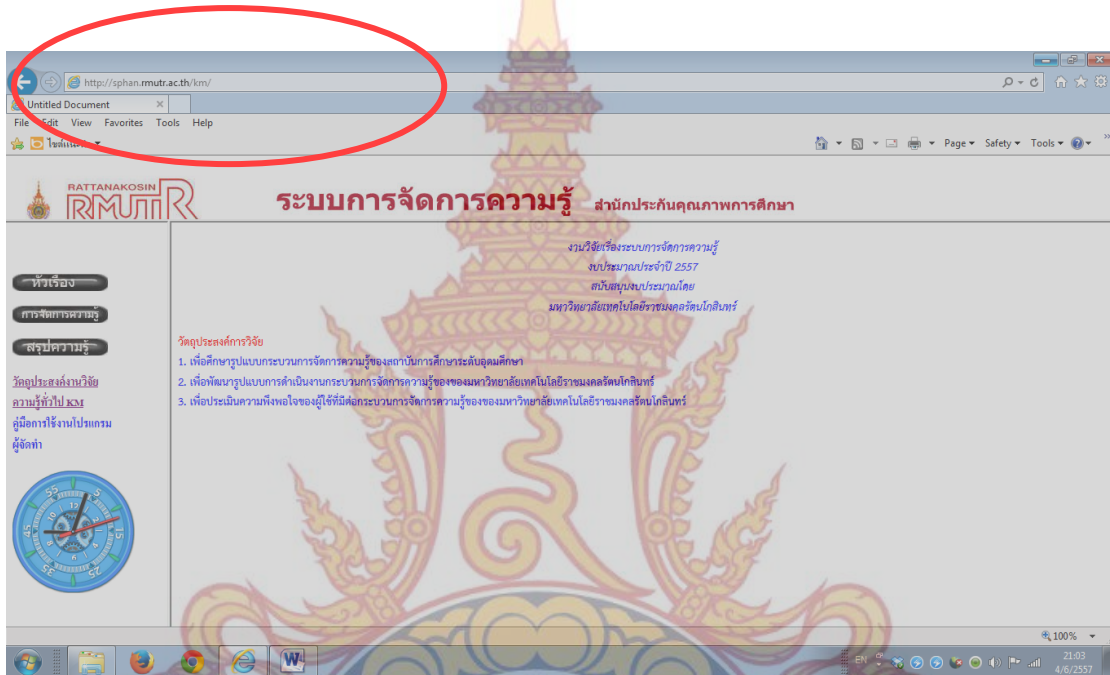
การจัดการองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชภัฏนครพนม



--- คู่มือการใช้โปรแกรม ---

การจัดการองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

เข้าใช้งาน Internet และพิมพ์ <http://sphan.rmutr.ac.th/km>



--เมนูการสร้างหัวเรื่ององค์ความรู้---

ตั้งชื่อหัวเรื่องสำหรับการจัดการความรู้

ใส่รายละเอียด

ใส่ชื่อผู้สร้างหัวเรื่ององค์ความรู้

--เมนูการจัดองค์ความรู้---

การจัดการความรู้

วันที่	ชื่อ	ผู้เขียน
2014-06-04 22:34:48	เรื่อง	คุณเชษฐ์ศักดิ์
2014-05-22 19:47:54	เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่	ศรท้อยังไร
2014-05-22 19:45:17	ได้เรียนรู้แบบผสมผสานและถึงกัน	ทำอย่างไรแล้วใครไม่รู้ขึ้นมา

Total 3 Record : 1 Page : 1



--เมนูการจัดองค์ความรู้---

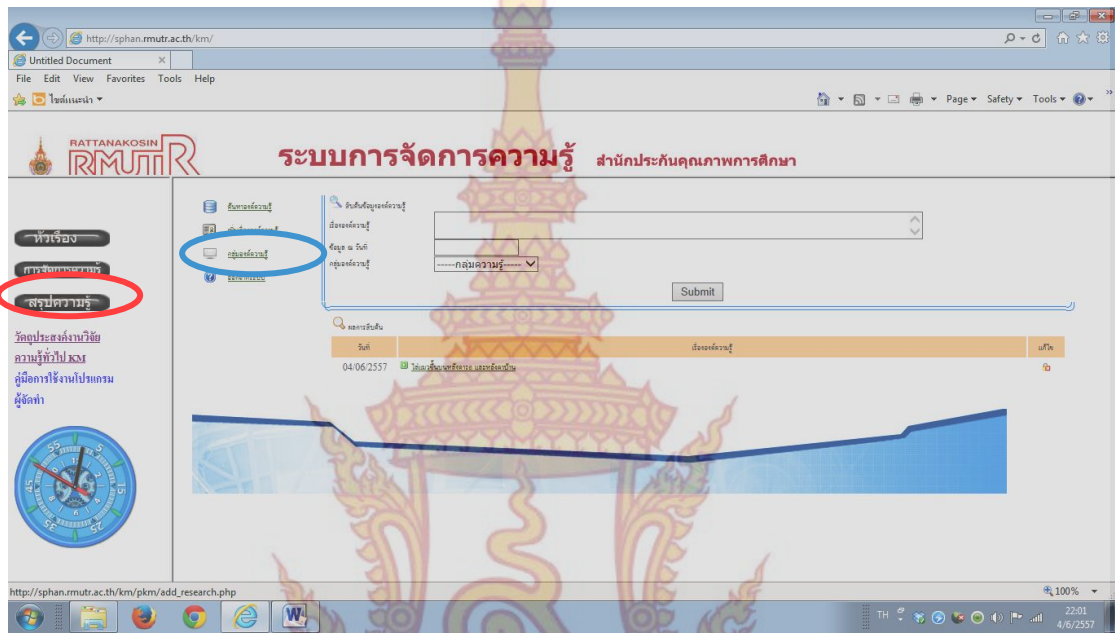
The screenshot shows the Rattanakosin IRMUTAR Knowledge Management System interface. The page title is "ระบบการจัดการความรู้ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา". The forum post is titled "เห็น". The post content discusses the benefits of using a knowledge management system, mentioning that it can help in sharing information and knowledge, and that it can be used to track and monitor the progress of learning and development. The post is by a user named "ไอ้จ๋า" and was created on 2014-06-04 22:48:39.

The screenshot shows the Rattanakosin IRMUTAR Knowledge Management System interface. The forum post is titled "เห็น". The post content discusses the benefits of using a knowledge management system, mentioning that it can help in sharing information and knowledge, and that it can be used to track and monitor the progress of learning and development. The post is by a user named "กวนน้อย" and was created on 2014-06-04 22:49:10. The response text is: "เห็นด้วยครับ มีคุณค่าทางโภชนาการสูง ใน 100 กรัม มีโปรตีน 25.4 กรัม คาร์โบไฮเดรต 4.57 กรัม ไขมัน 0.34 กรัม เส้นใย 2.02 กรัม ใยอาหาร 1.63 กรัม แคลเซียมและวิตามิน เอ็น โซลฟอรัส แคลเซียม แมกนีเซียม โพแทสเซียม เหล็ก สังกะสี โยด และวิตามินบีต่างๆ อีกมากมาย อีกทั้งยังมีใยอาหารในแอซิด มากกว่า 14 ชนิด ได้แก่ Glutamic, Serine, Alanine acid เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีสรรพคุณทางยา สามารถยับยั้งเซลล์มะเร็ง ป้องกันภาวะหลอดเลือดหัวใจ ลดระดับน้ำตาลในเลือด และควบคุมคอเลสเตอรอล ที่สำคัญคือ มีต้นทุนที่ต่ำและใช้ได้ง่าย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีประโยชน์อีกมากมายที่คิดไม่ถึง 2 เท่า และสุขภาพดี 8 เท่า".

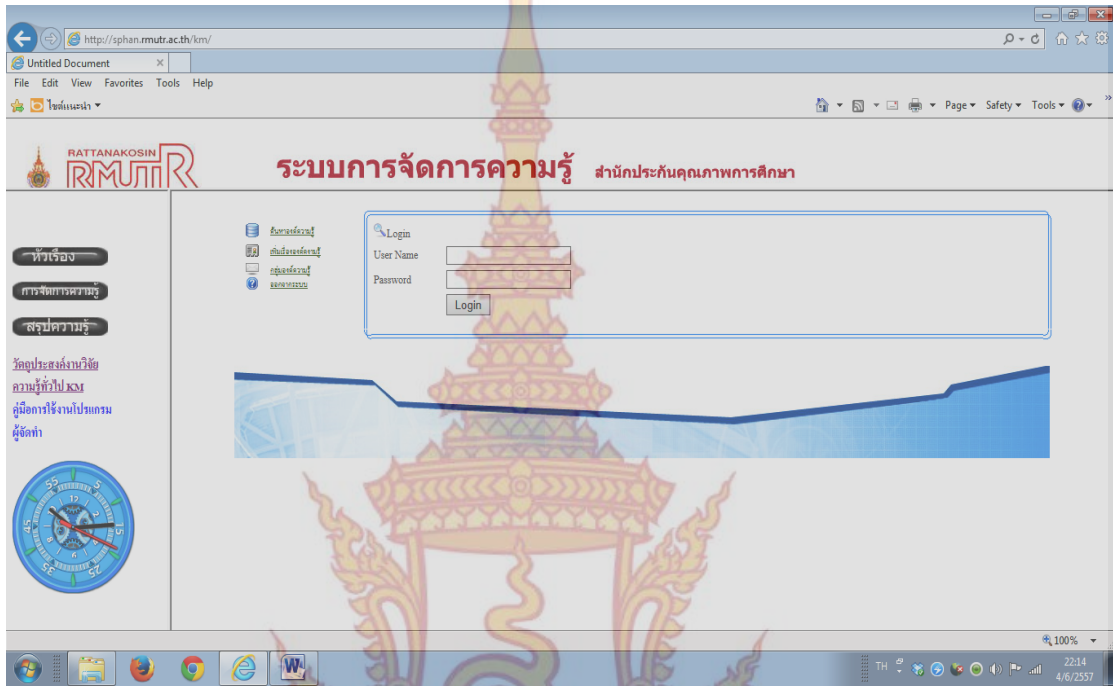


--เมนูสรุปความรู้--

1. เลือกเมนูสรุปความรู้
2. เลือกกลุ่มองค์ความรู้



-ใส่ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน สำหรับผู้ใช้งานในส่วนนี้จะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้มีความเชี่ยวชาญใน
สำหรับกำหนดกลุ่มเรื่องขององค์ความรู้



-สร้างกลุ่มองค์ความรู้ โดยการใส่รหัสองค์ความรู้ และชื่อกลุ่มองค์ความรู้

The screenshot shows a web browser window displaying the 'ระบบการจัดการความรู้' (Knowledge Management System) for Rattanakosin Rajabhat. The page title is 'ระบบการจัดการความรู้ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา'. The interface includes a search bar with the following fields:

- รหัสกลุ่มองค์ความรู้: 05
- ชื่อกลุ่มองค์ความรู้: กลุ่มคอมพิวเตอร์

Below the search bar is a table listing knowledge groups:

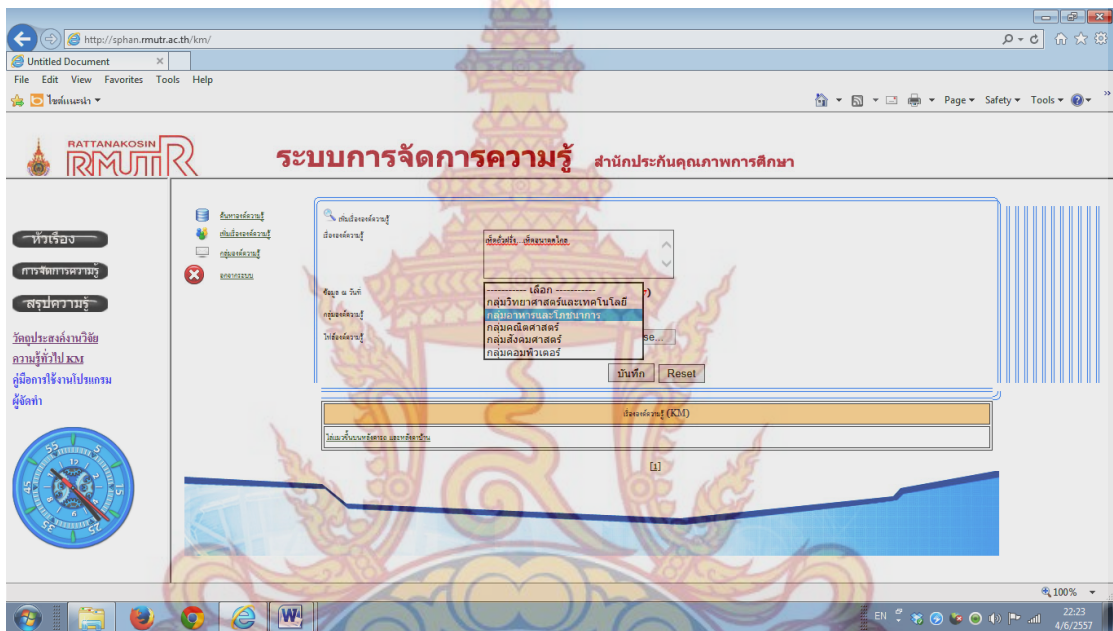
รหัสกลุ่มองค์ความรู้	ชื่อกลุ่มองค์ความรู้	สถานะ
02	กลุ่มวิชาศาสตร์และศิลป์	🔒
01	กลุ่มงานและโครงการ	🔒
03	กลุ่มนิเทศศาสตร์	🔒
04	กลุ่มพัฒนศาสตร์	🔒

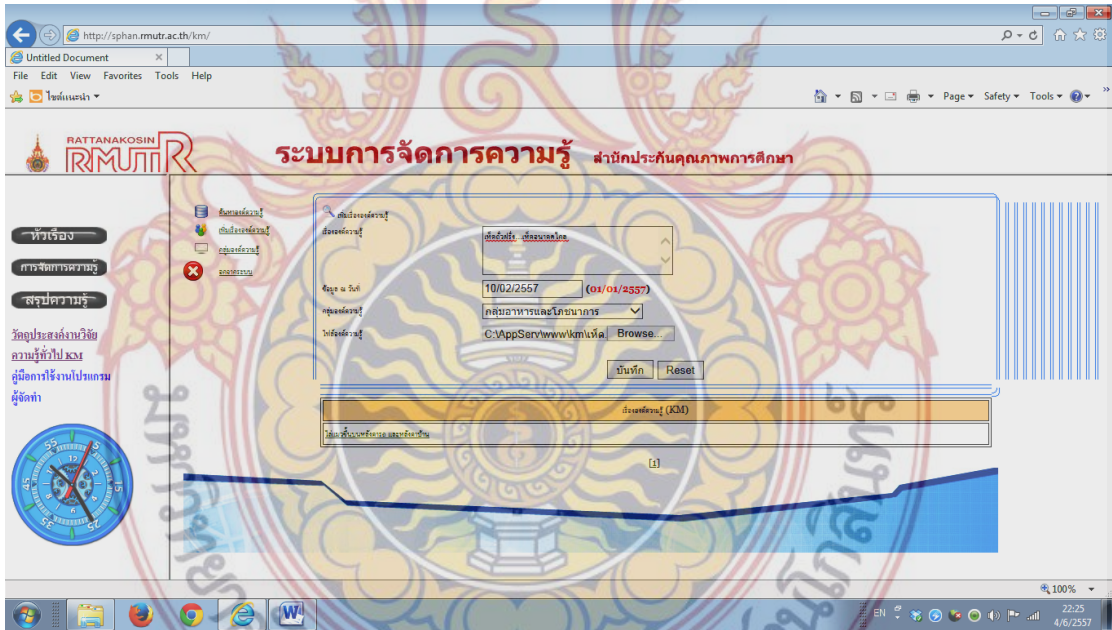
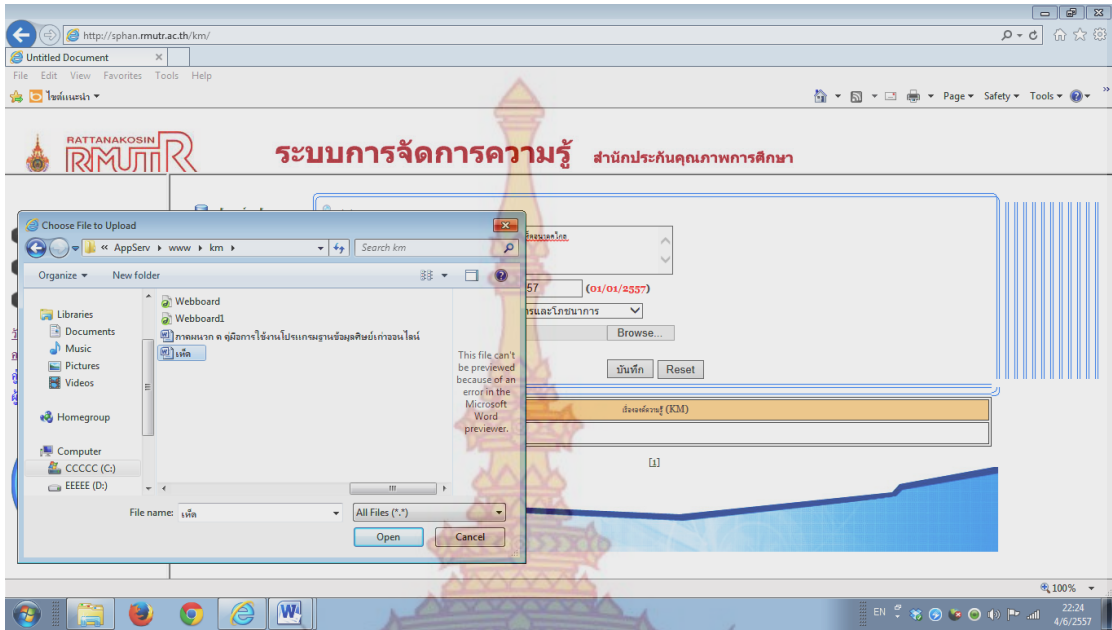
The page also features a navigation menu on the left with options like 'หน้าเรื่อง', 'การจัดการความรู้', and 'สรุปความรู้'. A clock widget is visible in the bottom left corner of the page content.

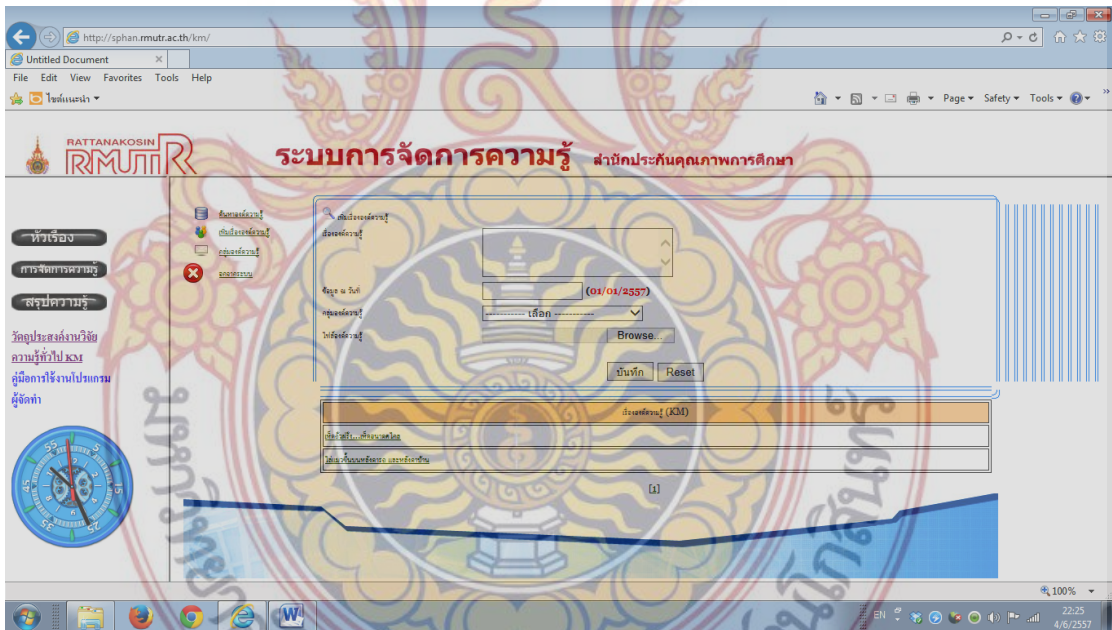
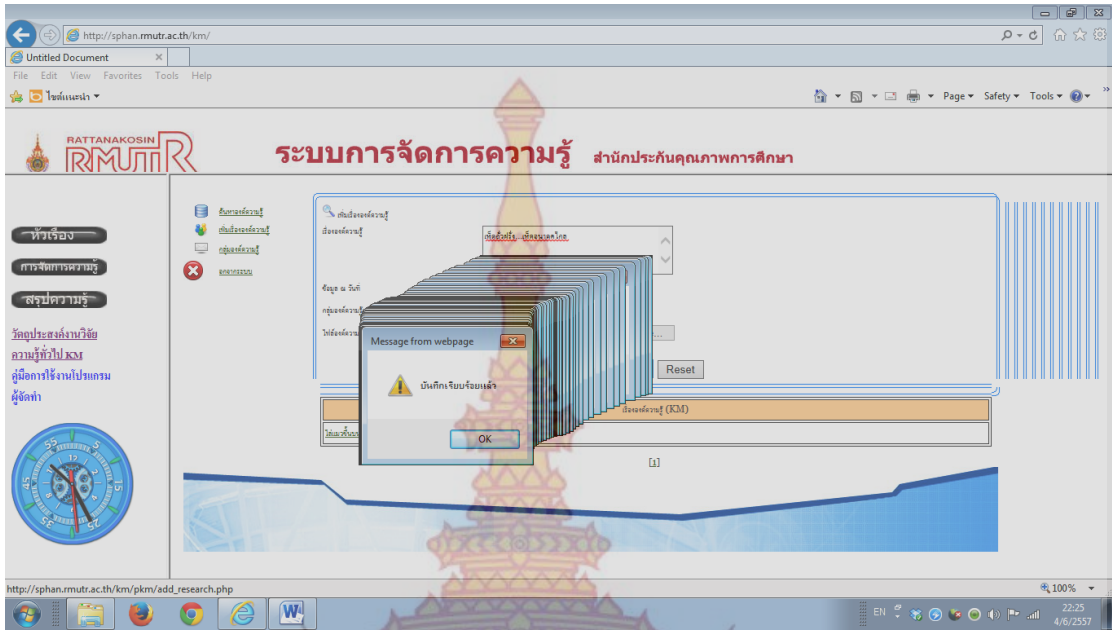


--เลือกเมนูเพิ่มเรื่ององค์ความรู้---

เป็นการเพิ่มเรื่ององค์ความรู้ต่างๆ โดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ซึ่งจะอ่านเรื่องมาจากในส่วนของเมนูการจัดการความรู้ และสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่อาจทำเป็นรูปแบบของไฟล์เอกสารต่างๆ ในรูปแบบของไฟล์ภาพ หรือเอกสารต่างๆ เช่น PDF DOC JPG หรือ อื่นๆ เป็นต้น

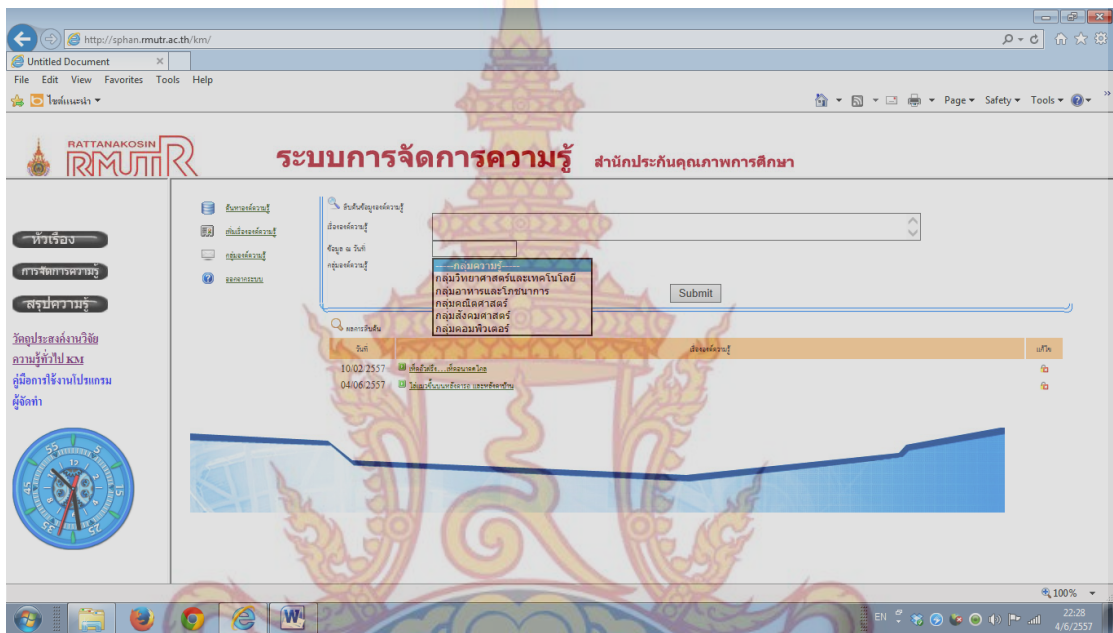






--วิธีการค้นหาองค์ความรู้--

ค้นหาองค์ความรู้(KM) โดยการคลิกที่เมนูค้นหาองค์ความรู้ และใส่ข้อมูลที่ต้องการค้นหา สำหรับในส่วนนี้ให้บุคคลทั่วไปสามารถใช้งานได้โดยการค้นหาข้อมูลที่ผ่านมาผ่านกระบวนการกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว



ระบบการจัดการความรู้ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

คลิกเมื่อ ต้องการดูไฟล์ข้อมูล องค์ความรู้

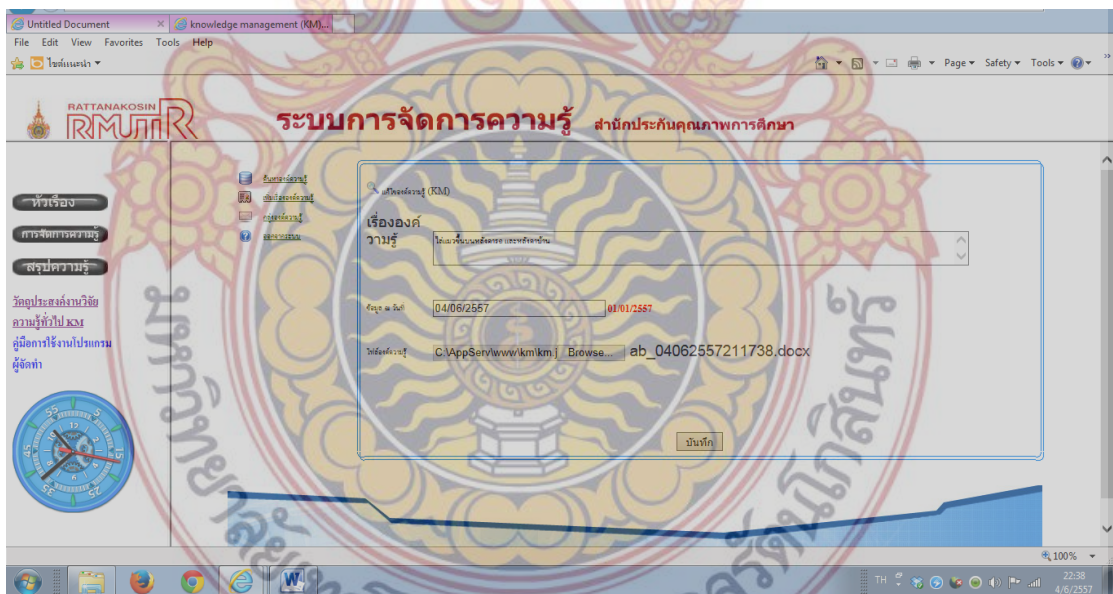
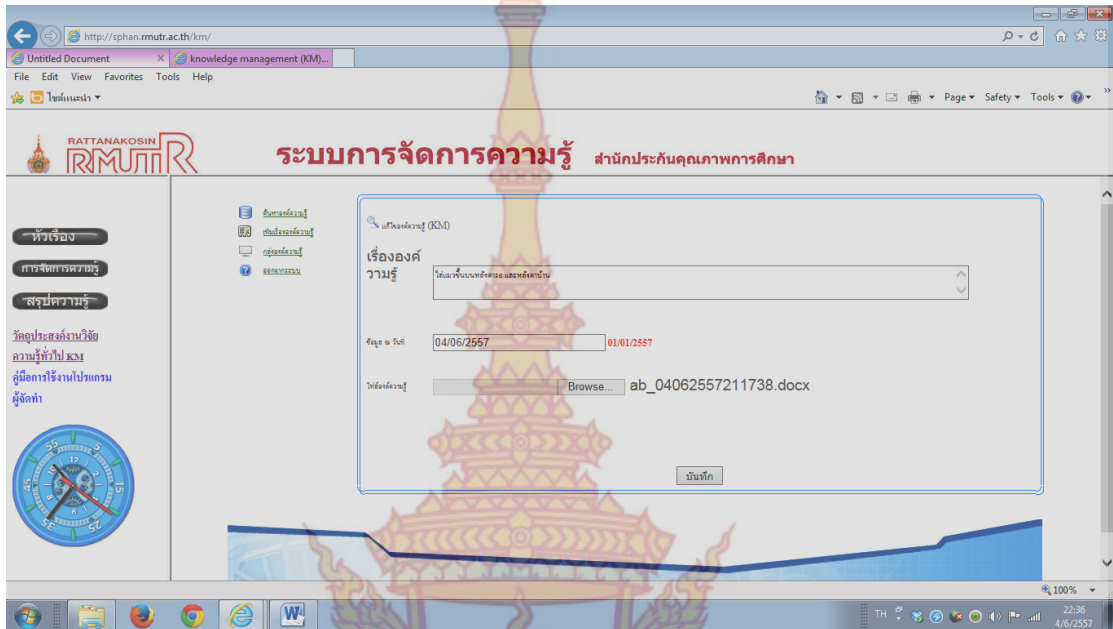
คลิกเมื่อ แก้ไขไฟล์ข้อมูล

--คลิกข้อความที่ต้องการค้นหา

http://sphn.mutr.ac.th/km/pkm/detail.php?id=258

คลิกเมื่อ ต้องการดูไฟล์ข้อมูล องค์ความรู้







ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ - สกุล นางสาวสุภารัตน์ ฤกษ์อรุณทอง
2. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
3. หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้
สำนักงานประกันคุณภาพ โทรศัพท์ 02-441-6000 ต่อ 2162 โทรศัพท์มือถือ
089-687-7655 E-mail: Suparat.thl@rmutr.ac.th
4. ประวัติการศึกษา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
-
6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
-



ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ - สกุล นายกุลพัทธ์ กุลชาติติก
2. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา
3. หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้
สำนักงานประกันคุณภาพ โทรศัพท์ 02-441-6000 ต่อ 2160 โทรศัพท์มือถือ
087-679-8933 E-mail: kullaphat.kul@rmutr.ac.th และ
kullaphat.qa@gmail.com
4. ประวัติการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
-
6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
-

