



ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กร
ในการจัดการความรู้: ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
The Relationship between Intellectual Capital Components development and
Organization Capabilities for Knowledge Management: Study in Supporting Staffs
in Prince of Songkla University Hatyai Campus

กงพล มนวรินทรกุล
Kongpol Manavarindrakul

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Business Administration
Prince of Songkla University

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กร
ในการจัดการความรู้: ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
The Relationship between Intellectual Capital Components development and
Organization Capabilities for Knowledge Management: Study in Supporting Staffs
in Prince of Songkla University Hatyai Campus

กงพล มนวรินทร์กุล
Kongpol Manavarindrakul

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Business Administration
Prince of Songkla University

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถ
ขององค์กรในการจัดการความรู้: ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ผู้เขียน นายคงพล มนวิรินทร์กุล
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

(ดร. พัฒนิจ โภชญนาท)

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจลักษณ์ เข้มคุ้ม)

.....กรรมการ

(ดร. พัฒนิจ โภชญนาท)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กลางเดือน โภชนา)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....

(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งสว่าง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(3)

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ

(ดร.พัฒน์นิจ โทญจนาท)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ

(นายคงพล มนวรินทร์กุล)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ

(นายคงพล มนวรินทร์กุล)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับ ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้: ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ผู้เขียน	นายคงพล มนวรินทร์กุล
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร (2) การรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในคณะ/ส่วนงานที่มีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างชัดเจน จำนวน 372 คน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพ และผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัล ในการหาความสัมพันธ์ของทั้งสองชุดตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา (ชุดตัวแปร X) และการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (ชุดตัวแปร Y) ของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และทั้งสองชุดตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกัลโดยรวมเท่ากับ 0.884 โดยชุดตัวแปร X มีค่าน้ำหนักคาโนนิกัลในระดับปานกลางถึงระดับสูง และชุดตัวแปร Y มีค่าน้ำหนักคาโนนิกัลในระดับสูงถึงระดับสูงมาก ซึ่งทุกตัวแปรในทั้งสองชุดมีค่าเป็นลบทุกตัวแปร บ่งชี้ว่า หากระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาอยู่ในระดับต่ำ จะส่งผลให้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้อยู่ในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับการรักษาและพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาทั้งในด้านทุนมนุษย์ ทุนความสัมพันธ์ และทุนองค์กร เพื่อรักษาและเสริมสร้างความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้เพื่อสร้างความเป็นเลิศต่อไป

Thesis Title	The Relationship between Intellectual Capital Components development and Organization Capabilities for Knowledge Management: Study in Supporting Staffs in Prince of Songkla University Hatyai Campus
Author	Mr. Kongpol Manavarindrakul
Major Program	Business Administration
Academic Year	2017

ABSTRACT

This research aims to study (1) the perception level of Intellectual Capital components development (2) the perception level of organization capabilities for Knowledge Management and (3) the relationship between level of Intellectual Capital components development and level of organization capabilities for Knowledge Management. The samples were Prince of Songkla University Hatyai campus supporting staffs 372 person in the faculties with clear knowledge management. The tool for collecting data was a questionnaire created from literature review and pass quality inspection and the human research ethics evaluation. Researcher can collected data from 279 sample, accounting for 75% of all samples. The data were analyzed with basic statistics and analyzed correlation with Pearson's coefficient correlation and Canonical correlation to find the relationship of two sets of variables. The result of the study show perception level of the Intellectual Capital components development (X variables group) and perception level of the organization capabilities for Knowledge Management (Y variables group) in sample's organization were moderate level to high level. The Relationship between X variables group and Y variables group were at the 0.01 level of significance and the overall Canonical correlation was at the 0.884. The Canonical weight of X variables group were moderate level to high level and the Canonical weight of Y variables group were high level to very high level. The result of the study indicates that if the level of Intellectual Capital components development are low, the level of organization capabilities for Knowledge Management will low to very low. So Prince of Songkla University should focus on the treatment and development of intellectual capital components in the human capital. Relationship capital and Organizational capital to

(7)

maintain and enhance organization capabilities for Knowledge Management to be the high performance organization.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำ และความช่วยเหลือ ตลอดจนของ ดร.พัฒนิจ โกลัญญาท อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจลักษณ์ เข้มคุ้ม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กลางเดือน โภชนา คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบ และให้แนวทางการแก้ไขร่างวิทยานิพนธ์มาจนผู้เขียนสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ได้อย่างสำเร็จลุล่วง ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้เขียน ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา เวทย์ประสิทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย นำประเสริฐชัย และ ดร.อิศรัฎฐ์ รินไชสง ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ทั้งยังได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงพัฒนาแบบสอบถามให้มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ ที่ได้ให้คำแนะนำในขั้นตอนต่าง ๆ ของการขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จนโครงร่างงานวิจัยของผู้เขียนได้รับการพิจารณาและรับรองด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ขอขอบคุณฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทาง ขั้นตอนการขอเก็บข้อมูลจากบุคลากรใน โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้คอยช่วยเหลือด้านอำนวยความสะดวก และประสานงาน ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณบิดามารดา ครอบครัว ญาติมิตร เพื่อน ๆ รุ่นพี่ รุ่นน้อง ของผู้เขียนทุกท่านสำหรับกำลังใจ ความห่วงใย ความช่วยเหลือ ที่มีให้แก่ผู้เขียนเสมอมา ขอขอบพระคุณผู้เขียนหนังสือ บทความ และงานวิจัยในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความรู้แก่ผู้เขียนจนสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี และที่ขาดไม่ได้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้เขียนและต่อแวดวงวิชาการ ในการวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณพระเจ้า ที่เป็นผู้ประทานสติปัญญา และเป็นผู้ประทานจิตใจที่เข้มแข็ง ทำให้สามารถฝ่าฟันปัญหาต่าง ๆ มาได้ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ โดยกำลังที่พระองค์ทรงประทานให้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
Abstract	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(8)
สารบัญ	(9)
รายการตาราง	(11)
รายการรูปภาพประกอบ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
คำถามการวิจัย	5
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางปัญญา	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้	35
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของทุนทางปัญญา กับการจัดการความรู้	69
บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	73
กรอบแนวคิดการวิจัย	75
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	76
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	76
ขอบเขตของตัวแปรที่ใช้ศึกษา	78
เครื่องมือในการวิจัย	80

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล	83
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	88
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	92
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	92
ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านข้อมูลทั่วไปและด้านข้อมูล ชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลการรับรู้กิจกรรมหรือเครื่องมือการจัดการ ความรู้ในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง	93
ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ระดับการพัฒนา องค์กรประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา และ ข้อมูลการรับรู้ระดับความสามารถ ขององค์กรในการจัดการจัดการความรู้กระบวนการต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง	97
ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์กรประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้	100
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
สรุปผลการวิจัย	117
การอภิปรายผล	122
ข้อเสนอแนะ	127
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก	138
ภาคผนวก ก ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC)	139
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	146
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	152
ภาคผนวก ง การผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	161
ประวัติผู้เขียน	163

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	สรุปองค์ประกอบย่อยของทุนมนุษย์	30
2	สรุปองค์ประกอบย่อยของทุนความสัมพันธ์ และทุนองค์การ	31
3	สรุปกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)	65
4	จำนวนประชากรสายสนับสนุน แต่ละคณะ/ส่วนงานที่เป็นประชากรในงานวิจัย	77
5	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากขนาดของประชากรแต่ละคณะ/หน่วยงาน	78
6	ตัวแปรอิสระ กลุ่มตัวแปรระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา	79
7	ตัวแปรตาม กลุ่มตัวแปรความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้	79
8	เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2	86
9	เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 3	87
10	เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 (สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร X ระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา และ กลุ่มตัวแปร Y ระดับความสามารถขององค์กรในแต่ละกระบวนการจัดการความรู้)	88
11	จำนวนค่าร้อยละการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง	91
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และช่วงอายุ	93
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	94
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพบุคลากรและบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน	94
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน	95
16	การรับรู้กิจกรรมหรือเครื่องมือการจัดการความรู้ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	96
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้การพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา ในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง	98
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง	99

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของกลุ่มตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบ ทุนทางปัญญา กลุ่มตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ข้ามกลุ่มของทั้งสองกลุ่มตัวแปร	101
20	ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของ ทุนทางปัญญาที่สำคัญต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ จำแนกแต่ละกระบวนการ	103
21	ฟังก์ชันความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างตัวแปรกลุ่มการพัฒนาองค์ประกอบ ทุนทางปัญญา กับตัวแปรกลุ่มความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้	108
22	ค่าน้ำหนักคาโนนิกัล (Canonical Loadings) ในเซตที่ 1 กลุ่มตัวแปรด้าน การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา	109
23	ค่าน้ำหนักคาโนนิกัล (Canonical Loadings) ในเซตที่ 2 กลุ่มตัวแปรด้าน ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้	110
24	ค่าน้ำหนักคาโนนิกัล และค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัลระหว่างชุดตัวแปรด้านการ พัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา และชุดตัวแปรด้านความสามารถของ องค์กรในการจัดการความรู้	112

รายการรูปภาพประกอบ

รูปภาพประกอบ	หน้า
1 เครื่องมือวัดทุนทางปัญญา Skandia navigator	16
2 ผังแสดงองค์ประกอบย่อยของทุนทางปัญญา	17
3 โมเดลทุนแห่งคุณค่า (Value Capital Model) ของ Edvinsson & Malone	20
4 ทฤษฎีมูลค่าเพิ่มจากฐานความรู้	27
5 การบูรณาการการจัดการความรู้และการจัดการทุนทางปัญญา	33
6 วงจร Nonaka's SECI Model ที่ใช้ในการการสร้างทุนทางปัญญา	34
7 พีระมิดแสดงลำดับขั้นของความรู้	37
8 วงจรการเปลี่ยนสถานภาพความรู้ Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge	39
9 ประเภทของความรู้แบบหลวมมิติ	41
10 แผนภาพการจัดการความรู้ 3 มุมมอง	42
11 โมเดลแสดงการเปลี่ยนรูปแบบของความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างความรู้	52
12 วงจรการจัดการความรู้ ของ กพร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	54
13 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง ของ Robert Osterhoff	55
14 โมเดลปลาทู	55
15 การวางระบบการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน	59
16 กระบวนการจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	64
17 กรอบแนวคิดการวิจัย	75
18 แผนภาพแสดงสหสัมพันธ์คานอนิค์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบ ทุนทางปัญญากับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้พร้อม คำนำหน้า	115

บทที่ 1

บทนำ

ในอดีตที่กระแสการพัฒนาเป็นแบบเน้นการขับเคลื่อนด้วยปัจจัยฐานทรัพยากร แรงงาน เงินทุน เป็นหลัก ต่อมาการพัฒนาเป็นการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมที่เน้นความสามารถในการผลิต โดยใช้เครื่องจักรเป็นหลัก แต่ในยุคปัจจุบัน แต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมมีความจำเป็นต้องขับเคลื่อนด้วยพลังสมองของมนุษย์ โดยเฉพาะ ความคิดสร้างสรรค์ อันมีรากฐานจากความรู้ เทคโนโลยี และวัฒนธรรม ในการสร้างสิ่งใหม่และความแตกต่าง (พิริยะ ผลพิรุฬห์, 2556) โดยในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge based Economy) องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม ต้องอาศัยสินทรัพย์ทางความรู้ในการสร้างความแตกต่างและนวัตกรรม (Innovation) ที่ล้วนมีพื้นฐานสำคัญจากองค์ความรู้ (Knowledge) และความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ที่เป็นเครื่องมือในการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในการพัฒนาสินค้าและบริการให้มีคุณภาพเป็นที่ตอบใจของบุคคลและตลาดมากขึ้น การสร้างคุณค่า โอกาสและทรัพยากรในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือสร้างคุณค่าใหม่จากการผสมผสานกลยุทธ์และนวัตกรรมระหว่างกัน (Synergy) การสร้างคุณค่าหรือมูลค่าเพิ่มหลาย ๆ ประการเกิดขึ้นจากสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Asset) ในชีวิตการทำงาน ตัวอย่างเช่น องค์ความรู้ที่ผสมกับเทคโนโลยีทำให้มีระบบการเงินธนาคารออนไลน์ (Online-Banking, e-Banking) ระบบเครดิต เดบิต ถูกนำมาใช้แทนเงินสดในการซื้อขายสินค้าและบริการในวงกว้าง ระบบเวชระเบียนออนไลน์ในโรงพยาบาลที่จัดเก็บข้อมูลประวัติด้านสุขภาพจำนวนมากกลายเป็นคลังข้อมูลสำคัญประกอบการวินิจฉัยทางการแพทย์หรือการส่งต่อ (refer) ได้อย่างทันเวลาและตรงตามความต้องการรักษาที่ซับซ้อน ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคและข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าได้เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ข้อมูลนโยบายภาครัฐที่มีผลต่อมูลค่าสินทรัพย์ทางธุรกิจ เช่น ข้าราชการสร้างเส้นทางคมนาคมที่มีผลต่อราคาส่งหาริมทรัพย์บริเวณใกล้เคียง ความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของบุคคลและองค์กรได้ถูกนำมาเป็นเรื่องสำคัญในการพิจารณา เช่น การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่มีการพิจารณาจากประวัติความน่าเชื่อถือในการชำระสินเชื่อ (Credit Bureau) ฐานข้อมูลวิจัยออนไลน์ที่เอื้อต่อการสืบค้นองค์ความรู้ได้เป็นเรื่องมีผลสำคัญในกระบวนการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นต้น คุณลักษณะของสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าได้ หลาย ๆ ประการดังตัวอย่างข้างต้น สอดคล้องกับ

แนวคิดของ Edvinsson and Malone (1997); Edvinsson and Dragonitti (1998) อ้างถึงใน ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี, 2558) ที่นำเสนอองค์ประกอบของ “ทุนทางปัญญา” (Intellectual Capital) ที่มีความสัมพันธ์กันในแต่ละองค์ประกอบเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ (1) ทุนมนุษย์ (Human Capital) (2) ทุนความสัมพันธ์ (Relational Capital) และ (3) ทุนองค์การ (Organizational Capital) เป็นต้นทุนในการพัฒนานวัตกรรมและสร้างคุณค่า ที่เป็นปัจจัยจำเป็นของการขับเคลื่อนองค์กร ธุรกิจ และอุตสาหกรรมในยุคปัจจุบัน ซึ่งองค์ประกอบทุนทางปัญญา ล้วนมีองค์ความรู้ซึ่งมีอยู่ในตัวบุคคลเป็นฐานสำคัญ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับการสร้างมูลค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดังที่ Tapscott (อ้างถึงใน พรศักดิ์ อัจฉริยรัตน์, 2559) เสนอว่า ในศตวรรษที่ 21 องค์ความรู้ สามารถสร้างให้เกิดความมั่งคั่งและมีพลังอำนาจมากกว่ายุคอดีต การแพร่กระจายขององค์ความรู้ และเข้าถึงองค์ความรู้ สามารถเปลี่ยนความเป็นทาสในยุคอดีต มาเป็นพนักงานที่ทรงความรู้ในยุคเศรษฐกิจแห่งองค์ความรู้ หรือที่เรียกว่า “**Knowledge Worker**” มีเครือข่ายอัจฉริยะ เกิดการกระจายอำนาจและอิสรภาพ ที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ ที่ยิ่งมีความรู้มาก ยิ่งมีความได้เปรียบมาก และผู้สร้างองค์ความรู้ นั่นคือมนุษย์ โดยองค์ความรู้ได้กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์ และเป็นพื้นฐานของรายได้ กำไร และคุณค่าขององค์กร

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และการที่บุคคลมีวิธีการทำงานแบบเป็น “Knowledge Worker” มากขึ้น ประกอบกับปัจจุบันที่เป็นยุคข้อมูลสารสนเทศ หรือกล่าวได้อีกอย่างเป็นทางการว่าเป็นยุค “เศรษฐกิจดิจิทัล” ที่มีพัฒนาการของระบบการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดนและมีความรวดเร็ว ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ ขนาดใหญ่ (Big Data) ได้ถูกสร้างขึ้นและส่งต่อแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ข้ามขีดจำกัดของระยะทาง ได้ตลอดเวลา (Real Time) ผ่านเครื่องมือในที่ทำงานในชีวิตประจำวันที่เชื่อมต่อกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น การจัดการความรู้จึงเกิดขึ้นและแฝงอยู่ในชีวิตการทำงาน ทั้งโดยบุคคลากรรู้ตัวและไม่รู้ตัว ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคคล ดังที่ (วิจารณ์ พานิช, 2559) ได้อธิบายถึงทิศทางการจัดการความรู้ยุคใหม่ ที่มีการให้ความสำคัญกับลักษณะการทำงานแบบใช้ฐานองค์ความรู้ที่เพียงพอและทันเวลา มีบทบาทในการทำงานแบบ Knowledge Worker โดยได้จำแนกการจัดการความรู้ยุคใหม่เป็น 2 ลักษณะ คือ การจัดการความรู้ “ใน” และ “เหนือ” กระบวนการทำงาน” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า องค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในศตวรรษที่ 21 และในอนาคต จึงมีความจำเป็นในการสร้างเสริมและพัฒนาการจัดการความรู้ให้กับบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องอาศัยสมรรถนะของบุคลากร (Competency) ที่มีบทบาทของการเป็น “Knowledge Worker” ในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนเป็นทรัพยากรบุคคลหลักด้านปฏิบัติการและ

วิชาชีพในขับเคลื่อนระบบกลไกต่าง ๆ สำหรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในเชิงการเป็นผู้ปฏิบัติการ และคณะ/ส่วนงานต่าง ๆ ต้องอาศัยการจัดการความรู้ในการบริหารสินทรัพย์ทางความรู้ ความรู้ในองค์กรให้สามารถสร้างประสิทธิภาพให้กับงานของมหาวิทยาลัยที่ล้วนต้องใช้องค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน และสร้างคุณค่าไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ ประกอบกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นองค์กรที่มีการสั่งสมองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญามากกว่าครึ่งศตวรรษ อันปรากฏลักษณะของทุนทางปัญญา ดังนี้

1. ด้านทุนมนุษย์ ได้แก่ การมีบุคลากรที่ทรงความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัย เช่น นักวิจัย บุคลากรทางการแพทย์ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรด้านการบริหารจัดการระดับต่าง ๆ รวมถึงวิชาชีพอื่นในมหาวิทยาลัยที่ชำนาญการ ความเชี่ยวชาญ การสร้างภาวะผู้นำในระดับส่วนงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยจากฐานสู่ฐาน และการที่บุคลากรมีกระบวนการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ จากการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของการเป็นมหาวิทยาลัยของชาติ เป็นต้น

2. ด้านทุนความสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีลักษณะการทำงานเป็นทีม เช่น ทีมบุคลากรทางการแพทย์ในบริการทางการแพทย์ ทีมวิจัยในคณะ/ส่วนงานต่าง ๆ ทีมบุคลากรด้านการบริหารจัดการงานทั่วไปและงานเฉพาะด้านต่าง ๆ รวมถึงบุคลากรสายสนับสนุนในวิชาชีพอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งในหลายวิชาชีพมีชุมชนนักปฏิบัติเป็นของตนเอง เช่น กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบุคลากรด้านการบัญชี ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น มีการปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันในการปฏิบัติงาน และมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฐานคุณภาพในระดับคณะต่าง ๆ และระดับมหาวิทยาลัย เช่น โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โครงการพัฒนางาน เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การขับเคลื่อนระบบ LEAN KIZEN เป็นต้น การมีเครือข่ายวิจัยทั้งภายในมหาวิทยาลัย และกับหน่วยงานภายนอก ในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย การเป็นพันธมิตรกับหลาย ๆ ภาคส่วนในการพึ่งพาอาศัยและสร้างประโยชน์ร่วมกัน ในฐานะความเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องเป็นหน่วยงานบริการวิชาการ ชี้นำสังคม และอีกหลาย ๆ ภารกิจขับเคลื่อนได้ด้วยพลังร่วม (Synergy) ของบุคลากร อาศัยความสามารถในการสร้างความไว้วางใจต่อกัน และหลาย ๆ ภารกิจมีการสั่งสมข้อมูลลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เช่น งานด้านบริการทางการแพทย์ ที่มีระบบเวชระเบียนในการเก็บข้อมูลผู้ป่วย งานด้านการเจ้าหน้าที่ ที่มีฐานข้อมูลด้านการบริหารงานบุคคล รวมถึงงานด้านอื่น ๆ ที่มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจและสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. ด้านทุนองค์การ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินงานและพัฒนางานด้านต่าง ๆ เช่น ระบบฐานข้อมูลการจัดการทรัพยากรบุคคล (HRMIS) ระบบ E-Document ระบบเวชระเบียน ระบบการสั่งยาของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ระบบเครือข่ายสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์ Blog บุคลากรสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้คนทำงาน (Share.psu.ac.th) นวัตกรรมทางการแพทย์ใหม่ๆของบุคลากรทางการแพทย์ที่ใช้ในโรงพยาบาล รวมถึงสิ่งประดิษฐ์ สิทธิบัตร คู่มือปฏิบัติงาน ทรัพย์สินทางปัญญาต่างที่สร้างโดยนักวิจัยและบุคลากรในแต่ละสาขาอาชีพของมหาวิทยาลัย ประกอบกับการมีบรรยากาศของการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยด้วยความเป็นสถาบันอุดมศึกษา และความเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย เป็นต้น

ทั้งนี้ มีข้อมูลบ่งชี้จากการศึกษางานวิจัยและตำราด้านทุนทางปัญญาและการจัดการความรู้หลายฉบับบ่งบอกเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนหนึ่งหรือหลาย ๆ ส่วนของทุนทางปัญญาในเชิงการเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการจัดการความรู้ เช่น ผลการศึกษาที่บ่งบอกว่า “องค์ประกอบทุนทางปัญญาในกระบวนการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย ทั้งทางตรงและทางอ้อม และการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย โดยผ่านองค์ประกอบทุนทางปัญญา” (ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี, 2558) และ “อิทธิพลของทุนทางปัญญา มีผลทางบวกต่อกระบวนการจัดการความรู้ โดยองค์ประกอบทั้งสามของทุนทางปัญญา มีความเกี่ยวข้องกันความสัมพันธ์กันกับการจัดการความรู้ อย่างใกล้ชิด” (อรพินท์ บุญสิน และ อิสระ สุวรรณบล, 2556) “การจัดการทุนทางปัญญา และการจัดการความรู้ ควรนำมาเชื่อมโยงและใช้ร่วมกันในการบริหารองค์การเพื่อให้ได้ประสิทธิผลที่สูงสุดในการเพิ่มมูลค่าและทำงานร่วมกัน โดยประยุกต์กระบวนการพัฒนาความรู้เพื่อสร้างทุนทางปัญญา” (อรุณี อินทรไพโรจน์ และ อนงค์นาฏ ศรีวิหค, 2548) นอกจากนี้ สมชาย นำประเสริฐชัย (2558) ได้อธิบายไว้ในหนังสือเรื่อง “การจัดการความรู้” ว่า “ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของทุนทางปัญญา ในขณะที่องค์ประกอบทุนทางปัญญา มีความสัมพันธ์กับความรู้ และการจัดการทุนทางปัญญายังสามารถเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ในองค์การได้ ในแง่ของการสร้างและใช้ความรู้” อีกทั้ง นิพัฒน์ ชัยวรมุขกุล และ วชิราพร ชัยวรมุขกุล (2558) ได้อธิบายความเกี่ยวข้องของทุนทางปัญญากับการจัดการความรู้ตามโมเดลของ Nonaka ไว้ในหนังสือเรื่อง “ทุนทางปัญญาพัฒนาองค์กร ไม่้อเงิน” ว่า “วงจรในกระบวนการจัดการความรู้ นั้นสามารถสร้างทุนทางปัญญาได้ เช่น วงจรการจัดการความรู้แบบ SECI Model อันเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างบุคคล และสื่อต่าง ๆ สามารถเพิ่มและพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ทั้งทุนมนุษย์ ทุนความสัมพันธ์ และทุนโครงสร้างได้” จากผลการศึกษาและแนวคิดต่าง ๆ ข้างต้น บ่งชี้ว่า แต่ละองค์การมีความจำเป็นต้องพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อเป็นทุนสำคัญใน

การมุ่งสู่คุณลักษณะขององค์กรที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนางานประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการจัดการความรู้ ด้วยการประยุกต์การพัฒนางานประกอบย่อยต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาที่มีผลต่อความสามารถในการจัดการความรู้ เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างคุณค่าต่าง ๆ จากองค์ความรู้ และสามารถธำรงรักษาคุณค่า สมรรถนะต่าง ๆ ไว้ แม้มีการเปลี่ยนแปลงของเวลา บุคคล สภาพแวดล้อมต่าง ๆ อันเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณค่าและมูลค่าให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน ท่ามกลางสภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาประเทศไทยตามแนวคิด “ประเทศไทย 4.0” (Thailand 4.0) และการแสวงหาพัฒนา “อุตสาหกรรม 4.0” (Industry 4.0) ที่เน้นการสร้างมูลค่าจากฐานความรู้และนวัตกรรมต่าง ๆ เป็นสำคัญ

4. คำถามการวิจัย

4.1 การรับรู้ระดับการพัฒนางานประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับใด

4.2 การรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับใด

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญากับระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ เป็นอย่างไร

5. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

5.1 เพื่อศึกษาการรับรู้ระดับการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

5.2 เพื่อศึกษาการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

5.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนางานประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

6. สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานผลการวิจัยในครั้ง นี้ ดังต่อไปนี้

6.1 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร อยู่ในระดับมาก

6.2 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีการรับรู้ระดับสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก

6.3 การพัฒนาองค์ประกอบทั้งสามกลุ่มของทุนทางปัญญา คือ กลุ่มองค์ประกอบทุนมนุษย์ กลุ่มองค์ประกอบทุนความสัมพันธ์ และกลุ่มองค์ประกอบทุนองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

7. ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

7.1 ทราบถึงการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในเชิงข้อมูลประกอบการวางแผน การดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาแต่ละด้าน เพื่อให้ทุนมนุษย์ ทุนความสัมพันธ์ และทุนองค์การ ของมหาวิทยาลัยมีความเข้มแข็ง

7.2 ทราบถึงการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในเชิงการเป็นข้อมูลประกอบการวางแผน การดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการของมหาวิทยาลัย เพื่อให้กระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

7.3 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย และเป็นกรณีศึกษาให้กับองค์กรอื่น ๆ ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ในแต่ละกระบวนการ ด้วยการประยุกต์การพัฒนาองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา ในสัดส่วนที่เหมาะสม และตรงกับความต้องการ

8. ขอบเขตของการวิจัย

8.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยทำการกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในคณะ/ส่วนงานที่มีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ที่ชัดเจน พิจารณาจากการมีคณะกรรมการด้านการจัดการความรู้ของคณะ/ส่วนงาน หรือการมีนโยบาย/กิจกรรมด้านการจัดการความรู้ในคณะ/ส่วนงาน โดยมีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ

ความรู้ ซึ่งมี 11 คณะ/ส่วนงาน ได้แก่ คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตหาดใหญ่ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

8.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์ระดับการพัฒนางองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร และ ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้กระบวนการต่าง ๆ โดยกำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ในมิติการรับรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และนำระดับการรับรู้ทั้ง 2 ชุดตัวแปรมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

8.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ มีตัวแปรในโมเดลคือ

8.3.1 ตัวแปรอิสระ (X) ได้แก่ ตัวแปรในเขตการพัฒนางองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา (แบ่งได้เป็นสามกลุ่มใหญ่ คือ การพัฒนางองค์ประกอบด้านทุนมนุษย์ ด้านทุนความสัมพันธ์ และด้านทุนองค์กร)

8.3.2 ตัวแปร (Y) ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้กระบวนการต่าง ๆ (ในงานวิจัยนี้สังเคราะห์การจัดการความรู้เป็น 6 กระบวนการ)

8.3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการจำแนกโมเดล

- ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา)
- ปัจจัยด้านการทำงาน (คณะ/หน่วยงาน ตำแหน่งงาน หน้าที่การปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน)

8.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

8.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลในเดือนธันวาคม 2560-กุมภาพันธ์ 2561

9. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ 2 ด้าน และนิยามของบุคลากรสายสนับสนุน ดังนี้

9.1 นิยามตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ด้านต่าง ๆ

1. สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล

หมายถึง องค์กรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีระดับความรู้ ทักษะ ที่สูงขึ้น ตลอดจนสามารถสร้างประโยชน์จากความรู้และทักษะของตนในการสร้างผลงานได้ดียิ่งขึ้น

2. การส่งเสริมประสบการณ์

หมายถึง องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักการสังเกต ติดตาม กรณีศึกษา ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์จริง เรียนรู้จากความสำเร็จ และความผิดพลาด และมีการจดจำหรือเก็บไว้เป็นบทเรียนของตนเองและผู้อื่น

3. ภาวะผู้นำ

หมายถึง องค์กรมีการสร้างบุคลากรมีให้ลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับของสมาชิก ซึ่งบุคคลนั้นอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ รวมถึงการจัดให้ผู้นำขององค์กรเข้ารับการพัฒนา เช่น เข้าอบรมหลักสูตรพัฒนาผู้นำเพื่ออนาคตขององค์กร เป็นต้น รวมถึงการสร้างความเป็นผู้นำรุ่นใหม่ให้กับบุคลากรเพื่อรองรับการเป็นผู้นำในอนาคต

4. การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์

หมายถึง องค์กรฝึกฝนให้บุคลากรคิดเป็น วิเคราะห์เป็น สามารถกลั่นกรองอย่างเป็นเหตุเป็นผล แล้วสังเคราะห์ให้ได้แนวทางแนวคิดหรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ปัญหา การพัฒนา หรือการสร้างสรรค์งาน ซึ่งสามารถทำได้โดยการสนับสนุนการเรียนรู้กระบวนการวิจัย วิธีคิดเชิงวิทยาศาสตร์ ส่งเสริมการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ขององค์กร เป็นต้น รวมถึงการส่งเสริม จุดประกายให้บุคลากรสร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ ให้อิสระทางความคิด ให้บุคลากรสามารถคิดนอกกรอบ หรือสร้างความแตกต่างที่เป็นประโยชน์

5. การมีทีมงาน หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ

หมายถึง องค์กรส่งเสริมการสร้างทีมในการทำงานร่วมกัน เน้นการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็งของบุคลากร ให้ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ การคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ ของทั้งผู้นำและผู้ตาม ในการร่วมกันตอบโจทย์ขององค์กร ซึ่งทีมงานที่เข้มแข็งจะสามารถพัฒนาเป็น ชุมชนนักปฏิบัติ ในการร่วมกันการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิด องค์กรความรู้

รวมทั้งประสานความร่วมมือซึ่งกันและกันของบุคลากรในกลุ่มสาขาวิชาชีพเดียวกันหรือคนที่มี ความสนใจเหมือน ๆ กัน ให้สามารถอยู่เหนือข้อจำกัดของกระบวนการทำงาน ภาระหน้าที่ และ เวลา นำไปสู่การเป็นกลุ่มผู้นำการค้นพบแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด หรือการร่วมสร้างนวัตกรรม พัฒนา งาน และ โครงสร้างขององค์กรให้ตอบสนองต่อห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร

6. การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร

หมายถึง องค์กรสร้างความพร้อมด้านเครือข่ายที่กว้างขวาง โดยทำงาน ร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในหรือภายนอกองค์กรในการประสานภารกิจต่าง ๆ และมีการสร้างความสัมพันธ์เป็นพันธมิตรกับองค์กรอื่น ในลักษณะที่ทุกฝ่ายต่างได้ประโยชน์ (Win-Win) จาก การ พึ่งพาอาศัยกัน

7. การมีที่ปรึกษา

หมายถึง องค์กรมีผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารหรือคนในองค์กร มาอยู่ในองค์กร รวมถึงทุกครั้งเมื่อมีความจำเป็น องค์กรจะ แสวงหาผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใหม่ มาช่วยหาวิธีการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถแก้ไขปัญหาหรือคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคตและหาวิธีการป้องกันไว้เนิ่นเนิ่นได้เป็น อย่างดี

8. ความไว้วางใจต่อกัน

หมายถึง องค์กรมีความไว้วางใจบุคลากร ในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ใน การขับเคลื่อนองค์กร และบุคลากรมีความไว้วางใจผู้บริหารองค์กร ได้ในการดูแลความมั่นคง ความก้าวหน้า สำหรับบุคลากร และบุคลากรด้วยกันเองมีความไว้วางใจต่อกันในชีวิตการทำงาน ร่วมกัน

9. การตั้งสมมุติฐานลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ

หมายถึง องค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลูกค้า (Customer Focus) โดย ให้มีการเก็บสะสมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ เพื่อวัดและประเมินบทบาทของลูกค้า/ผู้มาใช้ บริการ เช่น เรื่องรายได้ ความถี่ในการติดต่อและอุดหนุนของลูกค้า ความต้องการ ความพึงพอใจ ความคิดเห็นจากลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า/ผู้มา ใช้บริการ และเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า/ผู้ มาใช้บริการมากขึ้น

10. การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาใช้

หมายถึง องค์กรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร สามารถทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลและความรู้ที่มีความทันสมัย

ใช้เพื่อการการศึกษา วิจัย พัฒนาตนเอง พัฒนางาน และใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและนำความรู้สู่การแบ่งปันได้ รวมถึงมีการนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาช่วยในการดำเนินและพัฒนางาน

11. สันติวิธีทางความรู้ หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร

หมายถึง องค์กรจัดให้มีการสร้างผลงานต่าง ๆ และวิธีการปฏิบัติต่างๆ ที่เป็นเลิศขององค์กร เช่น งานวิจัย บทความวิชาการ หนังสือ ตำรา สิทธิบัตร สิ่งประดิษฐ์ ผลงานรับใช้สังคม หรือผลงานในลักษณะอื่น รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงาน สื่อแบ่งปันความรู้ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ที่บุคลากรรุ่นเก่าหรือคนที่ออกไปจากองค์กร ฝากไว้สำหรับบุคลากรรุ่นใหม่ได้ศึกษาเป็นต้น

12. บรรยากาศในการเรียนรู้

หมายถึง องค์กรมีการสร้างสิ่งแวดล้อมขององค์กรให้เอื้อต่อการเรียนรู้ แสวงหาความรู้ และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และมีบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน

9.2 นิยามตัวแปรด้านการความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

1. การระบุความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ

หมายถึง องค์กรสามารถกำหนดได้ว่าคุณค่าใดและความรู้ใดที่สำคัญหรือจำเป็นสำหรับองค์กรอย่างแท้จริง โดยอาจพิจารณาจากเป้าหมายหรือแนวทางที่องค์กรต้องการบรรลุ ว่าต้องใช้ความรู้ใด ซึ่งจะต้องมุ่งเน้นความรู้ที่ตรงกับความต้องการ เพื่อเป็นแนวทางในการแสวงหาความรู้และสร้างคุณค่าที่ต้องการ แล้วพิจารณาหรือค้นหาว่าความรู้ที่สำคัญยี่งั้น สามารถหาได้จากแหล่งใด หรือจากใคร หรือต้องสร้างและพัฒนาจากอะไรหรือจากใคร ซึ่งอาจใช้วิธีการทำ “แผนที่ความรู้” หรือ “บัญชีผู้รู้” เพื่อช่วยเป็นเครื่องมือที่บ่งบอกหรือกำหนดแหล่งของความรู้นั้น

2. การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ)

หมายถึง องค์กรสามารถทำการ แสวงหาความรู้ที่สำคัญตามที่องค์กรต้องการนั้น โดยแสวงหาจากแหล่งความรู้ หรือบุคคลที่มีความรู้ที่สำคัญยี่งั้น ตามแผนที่ความรู้หรือบัญชีผู้รู้ที่ได้จัดทำขึ้น โดยอาจอาศัยวิธีการนำเข้า การค้นหา การทำงานร่วมกันกับบุคคลหรือการไปฝังตัวอยู่ในแหล่งความรู้ นั้น หรือเชิญมาเป็นที่ปรึกษาหรือพันธมิตรขององค์กร เพื่อนำความรู้ที่สำคัญยี่งั้น ทั้งที่เป็นความรู้ฝังลึก และความรู้ชัดแจ้ง จากบุคคล เครือข่าย ทีมงาน ที่เอื้อต่อการเข้าถึงแหล่งความรู้ นั้น เมื่อได้ความรู้ที่สำคัญยี่งั้นมาแล้ว ก่อนจะนำความรู้ไปสร้างและพัฒนาเป็นความรู้ในตนเองและองค์กร จะต้องทำการประมวลความรู้ที่ได้มาทั้งหมด แล้ววิเคราะห์/ตรวจสอบว่าความรู้ที่ได้มานั้น มีความถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด หรือความรู้ นั้นบ่งชี้อะไร

เป็นความรู้ที่ตรงกับความต้องการหรือไม่ สามารถนำไปใช้เพื่ออะไรบ้าง เพื่อถ่วงถองให้เป็น ความรู้สำคัญที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

3. การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี

หมายถึง องค์กรสามารถถ่ายทอด เผยแพร่ กระจายความรู้ที่สำคัญของ องค์กรที่มีอยู่ในตัวบุคคล หรือความรู้ที่องค์กรได้มา ไปสู่บุคคลในหน่วยงานต่างๆขององค์กรที่มี ความต้องการความรู้นั้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการตอบสนอง โจทย์ขององค์กร ตลอดจนสร้าง/พัฒนาเป็นความรู้ใหม่ต่อไป โดยการถ่ายโอน เผยแพร่ สร้าง ช่องทางในการเข้าถึงความรู้ หรือการทำให้เกิด “การไหลของความรู้” นั้น โดยสามารถอาศัย เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางในการจัดการข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่มีจำนวนมากหรือ ขนาดใหญ่ ให้ถ่ายโอนไปยังบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว/ทันต่อเวลาและความต้องการ

4. การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้)

หมายถึง องค์กรสามารถสร้างการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร และให้ นำไปประยุกต์ใช้งานผ่านการลงมือปฏิบัติ เพื่อสร้างเป็นความรู้ฝังลึกให้กับบุคลากร และผลิตเป็น ความรู้ที่ชัดเจนใหม่ ๆ ที่สั่งสมจากประสบการณ์ทำงาน ที่มีการนำความรู้ที่สำคัญยิ่งมาถ่ายทอดซึ่ง กันและกัน แล้วเกิดการนำไปใช้จริง เมื่อความรู้นั้นถูกสั่งสมและนำไปสู่การพัฒนาเป็นความรู้ใหม่ ก็จะต้องนำความรู้ใหม่นั้นกลับมาใช้ใหม่เพื่อให้เกิดการพัฒนาของความรู้เป็นวงจรที่หมุนเกลียวไม่ รู้จบ และเนื่องด้วยในกระบวนการจัดการความรู้ มีความจำเป็นต้องสร้างการมีส่วนร่วม กระตุ้นให้ บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของภารกิจหรือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการความรู้ ในแต่ละขั้นตอน โดยให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน และบุคลากรคือหน่วยที่สำคัญของ การเรียนรู้ ที่มีผลต่อความสำเร็จของกระบวนการต่างๆ และต้องร่วมกันปรับปรุงกระบวนการให้ดี ยิ่งขึ้น เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด (Best Practice) จากบทเรียนการปฏิบัติในอดีตที่ปฏิบัติร่วมกัน

5. การนำความรู้มาจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่

หมายถึง องค์กรสามารถจัดระบบของความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่หรือความรู้ที่ องค์กรได้มาให้เป็นหมวดหมู่ หรือจัดเป็น โครงสร้างที่เหมาะสม เอื้อต่อการนำไปจัดเก็บในรูปแบบ ต่าง ๆ ให้เป็นความรู้ขององค์กรในอนาคตต่อไป

6. การจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร

หมายถึง องค์กรสามารถจัดเก็บความรู้ต่าง ๆ ที่มีการจัดหมวดหมู่หรือ โครงสร้างไว้แล้ว ให้เป็นความรู้ขององค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่น คำราฐานข้อมูล หรือจัดทำเป็น

คลังข้อมูล เพื่อจัดเก็บความรู้จำนวนมากอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น นำไปใช้ หรือ ถ่ายทอดได้ต่อไป

9.3 นิยามของบุคลากรสายสนับสนุน

“บุคลากรสายสนับสนุน” เป็นคำที่ใช้เรียกบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้มีตำแหน่งประเภทวิชาการ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาตำแหน่งประเภทผู้บริหาร พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งประเภทปฏิบัติการและวิชาชีพ พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งประเภทบริหาร รวมถึงพนักงานเงินรายได้ และลูกจ้างที่มีตำแหน่งประเภทเดียวกับ ตำแหน่งต่าง ๆ ข้างต้น

ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนในที่นี้เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ มีจำนวน 372 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ ได้มาจากวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973 อ้างถึงใน วนิดา วาติเจริญ, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนประชากร (N) บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในคณะ/ส่วนงานที่มีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างชัดเจน จำนวนทั้งหมด 5,215 คน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้: ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางปัญญา
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้
3. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของทุนทางปัญญาการจัดการความรู้
4. บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางปัญญา (Theories about Intellectual Capital)

1.1 นิยามของทุนทางปัญญา

Edvinsson & Sullivan (1996) ได้ให้นิยามของทุนทางปัญญา ว่าหมายถึง “ความรู้ที่สามารถแปลงเป็นคุณค่าได้” นอกจากนี้ในปี 1997 Edvinsson & Malone (1997 อ้างถึงใน Harris, 2000) ยังได้เสนอว่าทุนทางปัญญาหมายรวมถึง “การมีความรู้ การประยุกต์ประสบการณ์ เทคโนโลยีขององค์กร การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และทักษะของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้”

Stewart (1997 อ้างถึงใน Mikael Ahlgren, 2011) ได้ให้นิยามของทุนทางปัญญา ว่าหมายถึง “เครื่องมือทางปัญญา อันได้แก่ ความรู้ สารสนเทศ สิทธิทรัพย์สินทางปัญญา และประสบการณ์ อันสามารถสร้างความเติบโตได้”

วิจารณ์ พานิช (2551) ได้ให้ความหมายของทุนปัญญาว่า หมายถึง “ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ทรัพย์สินทางปัญญา และประสบการณ์ อันสามารถนำมาสร้างความมั่งคั่งได้ ทั้งนี้ องค์กรรวมของทุนปัญญาอาจมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน แต่สามารถสรุปได้ในภาพรวมว่า ทุนทางปัญญา มักรวมถึงต้นทุนด้านคน (Human Capital) ต้นทุนทางโครงสร้าง (Structural Capital) ต้นทุนด้านทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) ต้นทุนด้านลูกค้า และ ต้นทุนด้านตลาด”

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์ และคณะ (2553) อธิบายความหมายของทุนทางปัญญา ว่า หมายถึง “ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากปัญญาของมนุษย์”

จิระ หงส์ลดารมภ์ (อ้างถึงใน วราภรณ์ ชูภักดี และ เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป, 2555) อธิบายความหมายของทุนทางปัญญา ว่าหมายถึง “ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของมนุษย์ คือ ต้องคิดเป็น วิเคราะห์เป็น จึงจะถือว่า มีทุนทางปัญญา” และยังได้อธิบายเพิ่มเติมระหว่างทุนมนุษย์ และทุนทางปัญญาในเชิงเปรียบเทียบไว้ว่า “คนที่ไม่จบปริญญาก็มีปัญญาได้ การใช้เครื่องมือ ต้องมีวิธีวิเคราะห์ ฉะนั้นคนที่จบปริญญา อาจจะไม่มีความรู้ก็ได้”

พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2556) ให้นิยามทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ว่าหมายถึง “ทุนที่อยู่ในรูปแบบของ “ฐานความรู้เดิม” หรือ “ความรู้ใหม่” ที่จะสามารถนำไปใช้ต่อยอดความคิดโดยทุนในลักษณะนี้สามารถเกิดได้จากทุนมนุษย์ (Human Capital) ทุนทางวัฒนธรรม (Culture Capital) และทุนทางสังคม (Social Capital)”

นิพนธ์ ชัยวรมุขกุล และ วชิราพร ชัยวรมุขกุล (2558) ให้นิยามทุนทางปัญญา ว่า หมายถึง “ผลของความคิดในการใช้สิ่งที่มีอยู่ใกล้ ๆ ตัวมาสร้างสรรค์ หรือใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด กล่าวได้ว่า “มีปัญญา เหมือนมีทรัพย์สินอยู่บนบ้าน”

สรุปนิยามของทุนทางปัญญา

ผู้วิจัยสรุปนิยามของทุนทางปัญญาได้ว่า เป็นทุนที่สร้างขึ้นจากการนำสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ โดยเฉพาะสินทรัพย์ทางความรู้ ทักษะ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล รวมถึงการมีเครือข่าย และบรรยากาศหรือวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้ออำนวยเป็นฐานสำคัญ มาเป็นพลังขับเคลื่อนหรืออำนาจในการสร้างคุณค่าหรือมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจให้แก่องค์กร

1.2 พัฒนาการของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางปัญญา

นักวิชาการหลายท่าน เช่น Stewart (1991 อ้างถึงใน ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี, 2558); 1997 อ้างถึงใน Harris, 2000; Edvinsson and Molane, 1997; David H. Luthy, 1998); Bueno, Salmador และ Rodriguez, 2004 อ้างถึงใน ชลธิชา มธุรมธธา, 2557) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับทุนทางปัญญาว่าเป็นทุนที่เกิดจากการบริหารจัดการทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้หรือสินทรัพย์ที่มองไม่เห็นแต่สามารถสร้างมูลค่าแก่สินค้าและบริการ ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เช่น องค์กรความรู้ หรือสินทรัพย์ทางความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ การมีเทคโนโลยี และความสัมพันธ์กับลูกค้า อันเป็นทุนที่จำเป็นสำหรับองค์กรต่างๆ

ทั้งนี้ Edvinsson และ Malone (1997 อ้างถึงใน Sulanjaku, 2014) ได้สร้างตัวแบบในการวัดและประเมินทุนทางปัญญาที่เรียกว่า “สแกนเดีย เนวิเกเตอร์ (Skandia Navigator) ประกอบด้วย

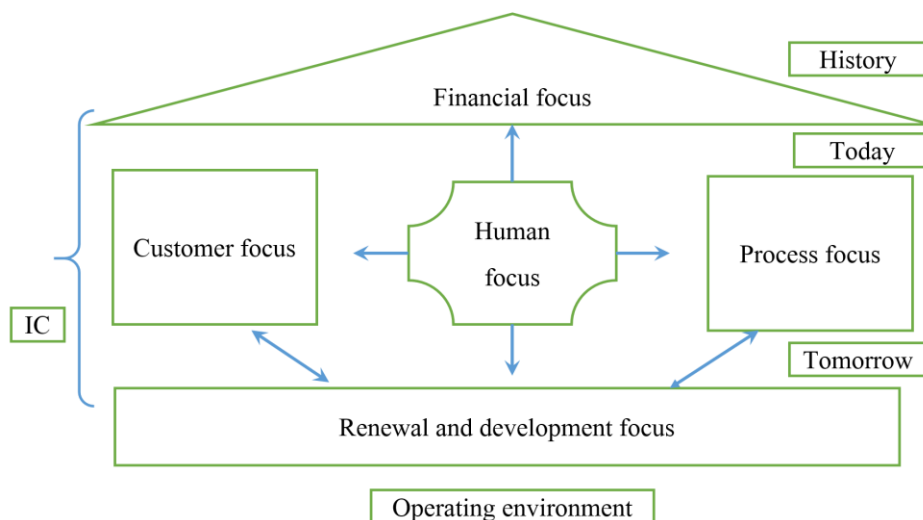
1. ปัจจัยด้านการเงิน (Financial Focus) สามารถวัดและประเมินได้จากตัวชี้วัดทางการเงินต่างๆ เช่น สินทรัพย์รวม สินทรัพย์รวมต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด รายได้รวมจากการดำเนินธุรกิจใหม่หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ เวลาที่ลูกค้าได้รับการดูแลจากบุคลากรต่อเวลาการทำงานทั้งหมด รายได้จากลูกค้าต่อรายได้รวมทั้งหมด

2. ปัจจัยด้านลูกค้า (Customer Focus) สามารถวัดและประเมินได้จากบทบาทของลูกค้า รายได้ ความถี่ในการติดต่อและอุดหนุนของลูกค้า ความคิดเห็นจากลูกค้า การมีบริการหลังการขาย

3. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process Focus) สามารถวัดและประเมินได้จากค่าใช้จ่ายในการบริหารต่อสินทรัพย์รวม จำนวนสัญญาที่ได้ทำขึ้น โดยปราศจากข้อผิดพลาด จำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการบริหารต่อจำนวนบุคลากร จำนวนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด ค่าใช้จ่ายด้าน IT ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด

4. ปัจจัยด้านบุคลากร (Human Focus) สามารถวัดและประเมินได้จากองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ การศึกษา ประสบการณ์ อายุ ค่าตอบแทน อัตราต้นทุนด้านการฝึกอบรมต่อต้นทุนทั้งหมด อัตราค่าตอบแทนทั้งหมดต่อรายได้ทั้งหมด

5. ปัจจัยด้านนวัตกรรม (Innovation Focus) เช่น ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น พันธมิตรทางกลยุทธ์ การปรับปรุงด้านการประกันคุณภาพ การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะระดับสูง จำนวนบุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนาต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด จำนวนผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นใหม่ จำนวนการจดสิทธิบัตรทรัพย์สินทางปัญญา



รูปที่ 1 เครื่องมือวัดทุนทางปัญญา Skandia navigator

(Edvinsson and Malone, 1997 อ้างถึงใน: The Chartered Institute of Management Accountants, 2003)

ทั้งนี้ Edvinsson และ Malone (1997 อ้างถึงใน ดวงอัฐ ชัยกิจ โกสิย, 2550 : ออนไลน์) ได้อธิบายความเกี่ยวข้องระหว่างทุนทางปัญญากับมูลค่าตลาด (Market Value) ว่า “ทุนทางปัญญาคือ ส่วนต่างระหว่างมูลค่าทางการตลาดขององค์กร กับมูลค่าทางการบัญชี โดยกำหนดเป็นสมการได้ว่า **ทุนทางปัญญา = มูลค่าทางการตลาด – มูลค่าทางบัญชี**” ต่อมาพัฒนาเป็นตัวแบบที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ และสินทรัพย์ที่จับต้องได้ ดังตัวแบบของบริษัทดาวเคมิคอล (Dow Chemical Model, 1994 อ้างถึงใน ดนัย เทียนพุด, 2556: ออนไลน์) ที่จำแนกองค์ประกอบทุนทางปัญญาออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ทุนมนุษย์ (Human Capital)
2. ทุนองค์กร (Organization Capital)
3. ทุนลูกค้า (Client Capital)

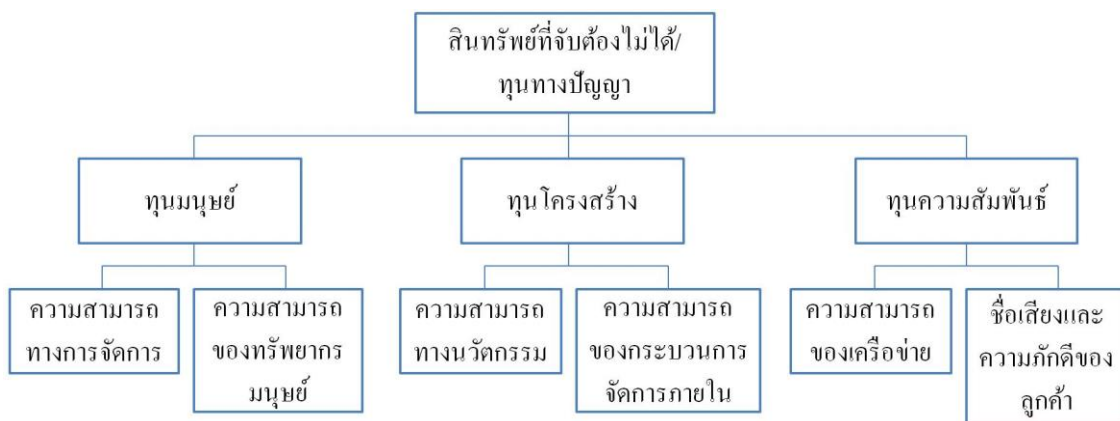
อย่างไรก็ตาม เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ และคณะ (2553) เสนอว่า “สมการทุนทางปัญญา = มูลค่าทางการตลาด – มูลค่าทางบัญชี นั้นมีจุดอ่อนหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นความไม่แน่นอนเรื่องมูลค่าขององค์กรที่มีความอ่อนไหวขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ” และ “มูลค่าทางบัญชีนั้นเป็นเพียงมูลค่า ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง” และมาตรฐานการบัญชีของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน” นอกจากนี้ แนวคิดทุนทางปัญญา ได้ถูกจำแนกออกเป็นทุนย่อยที่เรียกแตกต่างกันแต่เป็นคุณลักษณะประเภทเดียวกัน คือเป็นการรวมกันของทุนสามประเภท อันได้แก่ **ทุนมนุษย์ (Human Capital), ทุนโครงสร้าง (Structural Capital) และ ทุนลูกค้า (Customer**

Capital) ดังที่ Edvinsson, Malone และ Stewart อ้างถึงใน Harris, 2000) อธิบายว่า สามารถสร้างความเป็นไปได้เกี่ยวกับผลตอบแทนที่เพิ่มมูลค่าทางการเงินให้กับองค์กรได้

นอกจากนี้ องค์ประกอบของทุนทางปัญญายังอธิบายในเชิงความสามารถด้านต่างๆ ว่าทุนทางปัญญา เป็นทุนที่มาจากสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่

1. **ทุนมนุษย์** มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงความสามารถในการจัดการ
2. **ทุนโครงสร้าง** มีองค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางนวัตกรรมและความสามารถด้านกระบวนการภายในขององค์กร
3. **ทุนความสัมพันธ์** องค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางด้านเครือข่าย ความภักดีของลูกค้าและชื่อเสียง

(Roos และคณะ, 2005 : InCaS, 2009 และ Jacobsen และคณะ, 2005 อ้างถึงใน Molodchik และคณะ 2013) ดังแสดงตามแผนผังดังนี้



รูปที่ 2 ผังแสดงองค์ประกอบย่อยของทุนทางปัญญา

(Roos และคณะ, 2005 : InCaS, 2009 : Jacobsen และคณะ, 2005 อ้างถึงใน Molodchik และคณะ, 2013)

1.3 องค์ประกอบทุนทางปัญญา (Intellectual Capital Components) ได้แก่

1.3.1 ทุนมนุษย์ (Human Capital)

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และบทความวิชาการของ เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฏ์ และคณะ (2553) ; Serrat (2011); Hornbeck & Salamon (1991 อ้างถึงใน Harris, 2010); นิพัฒน์ ชัยวรमुखกุล และ วชิราพร ชัยวรमुखกุล (2558); ภิญ โยธ รัตนพันธ์ (2558 : ออนไลน์); สมชาย นำประเสริฐชัย (2558); สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2559) นั้น ผู้วิจัยสามารถอธิบายนิยามและคุณลักษณะ

ของทุนมนุษย์ได้ว่า ทุนที่เกิดจากคุณลักษณะหรือสมรรถนะต่าง ๆ ที่อยู่ในตัวบุคลากร ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรม รวมถึงทัศนคติที่ดี เป็นต้น อันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่องค์กร และเป็นสิ่งที่พัฒนาได้ด้วยการศึกษาและวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม ซึ่งทุนมนุษย์ตามแนวคิดนี้ ต่างจากแนวคิดด้านการบริหารงานบุคคลในอดีต ที่มองว่าบุคลากรคือสิ่งที่เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องควบคุมและลดจำนวน ต่อมาได้พัฒนาขึ้น โดยมองบุคลากรเป็นทรัพยากรที่ต้องสรรหา พัฒนา และธำรงรักษาไว้ให้คุณค่ามากที่สุด จนในที่สุดได้มองในเชิงเศรษฐศาสตร์ว่ามนุษย์คือทุน ที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กรได้

จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะต่างๆของทุนมนุษย์ล้วนเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องลงทุนเพื่อสร้างและพัฒนา และด้วยในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ซึ่ง องค์กรความร่วมมือเพื่อการค้าและการพัฒนา (อ้างอิงใน ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ : TCDC, 2552) ได้เสนอว่าจำเป็นต้องใช้สินทรัพย์ทางความคิดสร้างสรรค์ (Creative Assets) ในการพัฒนาและสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอยู่ในองค์ประกอบที่เป็นทุนมนุษย์

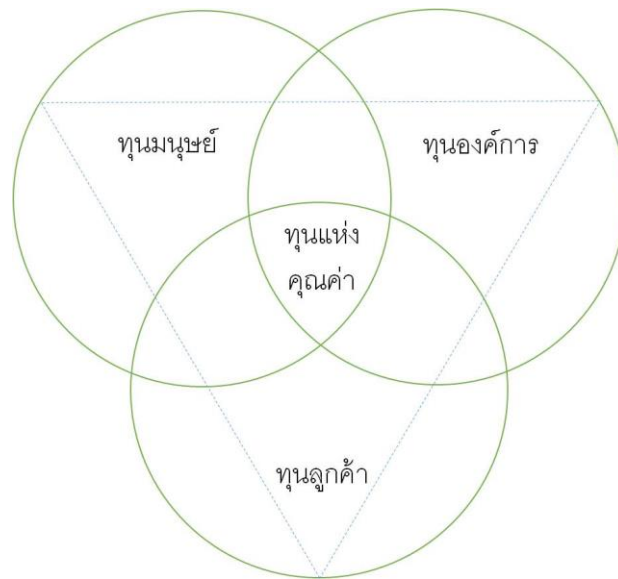
1.3.2 ทุนความสัมพันธ์ (Relational Capital) หรือ ทุนทางสังคม (Social Capital) หรือ ทุนลูกค้า (Customer Capital)

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และบทความวิชาการของนักวิชาการท่านต่างๆ เช่น Serrat (2011) ; Ramezan (2011: 89 อ้างถึงใน ชลธิชา มธุรมธธา, 2557); นิพัฒน์ ชัยวรमुखกุล และ วชิราพร ชัยวรमुखกุล (2558); สมชาย นำประเสริฐชัย (2558); ภิญ โญะ รัตนพันธ์ (2558 : ออนไลน์) นั้น ผู้วิจัยสามารถนิยามและอธิบายคุณลักษณะของ “ทุนความสัมพันธ์” บางตำราเรียกว่า “ทุนทางสังคม” หรือ “ทุนลูกค้า” ได้ว่า หมายถึง การเชื่อมโยงกันของทุนมนุษย์ที่หลากหลายทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสามารถเพิ่มคุณภาพของทุนมนุษย์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์และเครือข่ายที่กว้างขวาง การรวมพลัง บนพื้นฐานของความเข้าใจต่อกัน การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจ การยอมรับนับถือต่อกัน ซึ่งจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร แต่เป็นคุณลักษณะที่มีผลต่อการสร้างคุณค่าขององค์กร โดยเฉพาะการผสมพลังเป็นคุณค่าใหม่ (Synergy) ทุนความสัมพันธ์สร้างได้ด้วยการทำงานเป็นทีม การทำกิจกรรมร่วมกัน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน ลูกค้า หรือคู่ค้า การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ การสร้างเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้

1.3.3 ทูนอนค์การ (Organization Capital) หรือ ทูนโครงสร้าง (Structural Capital)

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และบทความทางวิชาการของ วิจารย์ พานิช (ม.ป.ป : ออนไลน์); Ramezan (2011: 89 อ้างถึงใน ชลธิชา มธุรมธธา, 2557); สมชาย นำประเสริฐชัย (2558); นิพัฒน์ ชัยวรมุขกุล และ วชิราพร ชัยวรมุขกุล (2558); ภิญโญ รัตนพันธ์ (2558 : ออนไลน์) นั้น ผู้วิจัยสามารถบอกนิยามและอธิบายคุณลักษณะของ “ทูนอนค์การ” หรือบางตำราเรียกว่า “ทูนโครงสร้าง” ได้ว่า เป็นทูนที่ช่วยให้คุณค่าของทูนมนุษย์ที่เชื่อมต่อกันเป็นทูนความสัมพันธ์ สามารถคงอยู่และพัฒนาคุณค่าและเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กรได้ต่อไป แม้ว่าผู้ก่อตั้งหรือสมาชิกขององค์กรจะไม่ได้อยู่ในองค์กรแล้ว หรือสภาพแวดล้อมขององค์กรจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ทูนอนค์การจะช่วยหล่อหลอม สานต่อให้ทูนมนุษย์รุ่นใหม่ได้เรียนรู้บทบาทขององค์กรได้ ซึ่งได้แก่นโยบาย แบบแผน แนวปฏิบัติที่ดีหรือกระบวนการทำงานที่ดีที่ยึดถือร่วมกัน ทรัพย์สินทางปัญญานวัตกรรม ข้อมูล ความรู้ขององค์กร ความน่าเชื่อถือ และวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะเมื่อมีบรรยากาศของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่ง วิจารย์ พานิช (ม.ป.ป : ออนไลน์) ได้เปรียบเทียบเปรยว่า “ต้นทูนด้าน โครงสร้าง คือสิ่งที่เหลืออยู่กับองค์กรหลังจากที่บุคลากรกลับบ้านกันหมดแล้ว”

จากลักษณะขององค์ประกอบทั้งสามดังกล่าวของทูนทางปัญญานั้น แสดงให้เห็นว่า แต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน ดังที่ Edvinsson และ Malone (อ้างถึงใน Harris, 2000) ตั้งสมมติฐานว่าการสร้างคุณค่าขององค์กรไม่ได้เกิดขึ้น โดยตรงจากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของทูนทางปัญญา แต่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสามของทูนทางปัญญา และแม้ว่าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือสององค์ประกอบของทูนทางปัญญาจะมีความแข็งแกร่งโดดเด่นเพียงใด หากมีองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องไป ทูนทางปัญญาที่มีอยู่ในองค์กรก็จะไม่สามารถสร้างคุณค่าได้จริง ดังนั้น แต่ละองค์การย่อมมีความต้องการที่จะสร้างจุดแข็งจากปัจจัยขององค์ประกอบทูนทางปัญญาที่สัมพันธ์กัน ดังแสดงในแผนภาพ Value Capital Model ของ Edvinsson และ Malone ได้อธิบายถึงความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทั้งสาม ของทูนทางปัญญา คือทูนมนุษย์ ทูนอนค์การ และทูนลูกค้า ที่จะต้องมีความคาบเกี่ยวซึ่งกันและกัน จึงจะเกิดการผสานคุณค่าเป็น Value Capital ขององค์กร



รูปที่ 3 โมเดลทุนแห่งคุณค่า (Value Capital Model)

(Edvinsson & Malone, 1997 อ้างถึงใน Harris, 2000)

นอกจากนี้ S. Survilaitė และคณะ (2015) ได้อธิบาย กรอบแนวคิดการสร้างคุณค่า โดยแสดงกระบวนการทำงานขององค์ประกอบย่อยของทุนทางปัญญา อันได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้าง และทุนความสัมพันธ์ ในเชิงบูรณาการ ที่มีความเชื่อมโยงกับเรื่องกลยุทธ์การแข่งขันขององค์กร ในลักษณะการแข่งขันแบบ “น่านน้ำสีฟ้า” (Blue Ocean) ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยได้อธิบายถึง คุณค่า (Value) ที่เกิดจากการทำงานเชื่อมโยงกันขององค์ประกอบทั้งสามของ ทุนทางปัญญา (ทุนมนุษย์ + ทุนความสัมพันธ์ + ทุนโครงสร้าง) อันสามารถวัดคุณค่าได้ตั้งแต่กระบวนการที่เริ่มจากจากลำดับขั้นการตัดสินใจทางการจัดการอันมีทุนทางโครงสร้างเป็นทรัพยากร ผสานกับทุนมนุษย์ นำไปสู่กลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจในยุคศาสตร์ “น่านน้ำสีฟ้า” กับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ที่สามารถสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ของทุนทางปัญญาที่หลากหลายระหว่างองค์กร กับสิ่งแวดล้อมที่บูรณาการร่วมกัน และเกิดเป็นโอกาสใหม่ ๆ ของกิจการ

นอกจากนี้ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางปัญญา ยังถูกจัดวางองค์ประกอบ กำหนดนิยาม และขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป เช่น แนวคิดทุนทางปัญญาที่ปรากฏอยู่ในทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือคุณลักษณะต่าง ๆ ในแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ดังเช่นแนวคิดดังต่อไปนี้

1.4 แนวคิดต้นทุนทางปัญญาในบริบทยุทธศาสตร์การจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (อ้างถึงใน สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, ม.ป.ป.: ออนไลน์) ได้อธิบายแนวคิดต้นทุนทางปัญญาในบริบทการจัดการความรู้ว่า “ต้นทุนทางปัญญา หมายถึงความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ทรัพย์สินทางปัญญา และประสบการณ์ อันสามารถนำมาสร้างความมั่งคั่งได้ ทั้งนี้ องค์รวมของทุนทางปัญญาอาจมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน” ซึ่งทุนทางปัญญาตามแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช อธิบายความสำคัญของทุนทางปัญญาในแง่ของการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการจัดการความรู้ ที่ต้องให้ความสำคัญและนำไปใช้ให้เป็นระบบ โดยต้องทำการวัดต้นทุนทางปัญญา ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ แนวคิดนี้ยังอธิบายว่า “ทุนทางปัญญาเป็นทุนที่ยั่งยืนเพิ่มขึ้นอย่างองกวม ต่างจากทุนประเภทอื่นที่เป็นตัวเงิน ซึ่งยิ่งใช้ยิ่งหมดไป” ซึ่ง Boyett : Wiley : Sons (2001 อ้างถึงใน วิจารณ์ พานิช, ม.ป.ป. : ออนไลน์) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับทุนทางปัญญาที่สามารถจำแนกต้นทุนทางปัญญาได้เป็น 5 ด้าน คือ ด้านคน ด้านนวัตกรรม ด้านกระบวนการ ด้านการเงิน และด้านลูกค้า มีคำอธิบายดังนี้

1) **ต้นทุนด้านคน (Human Capital)** มีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ที่มีอยู่ สมรรถนะของบุคลากร ความภักดีต่อองค์กร การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

2) **ต้นทุนด้านนวัตกรรม (Innovation Capital)** มีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ปริมาณการลงทุนด้านการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การลงทุนในทรัพยากรด้านการวิจัยและพัฒนา ปริมาณผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ปริมาณการพัฒนาและสร้างโอกาสใหม่ ๆ เมื่อเทียบกับเวลาการดำเนินงานทั้งหมด การมีสิทธิบัตร การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

3) **ต้นทุนด้านกระบวนการ (Process Capital)** มีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายและเวลาที่เสียไปในกิจกรรมด้านการบริหารจัดการ เมื่อเทียบกับรายรับที่ได้ทั้งหมด ปริมาณความผิดพลาดในกระบวนการทำงานอันมีค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งหมดในการบริหาร คุณภาพขององค์กร เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้และเลิกใช้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นและผลงานที่เกิดขึ้น เป็นต้น

4) **ต้นทุนด้านการเงิน (Financial Capital)** มีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์รวม รายรับ กำไร ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมใหม่ ๆ และลูกค้าใหม่ ๆ ระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าที่มาใช้บริการ มูลค่าเพิ่มต่อตัวบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

5) **ต้นทุนด้านลูกค้า (Customer Capital)** มีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับปริมาณลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและก่อยอดขาย ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ส่วนแบ่งการตลาด รวมถึงบริการหลังการขาย เป็นต้น

ซึ่งผู้วิจัยพบว่าสอดคล้องกับตัวชี้วัดใน โมเดลตัวชี้วัดทุนทางปัญญา Skandia Navigator ของ Lief Edvinsson และ Michael S. Malone แต่ทั้งนี้ วิจารณ์ พานิช (อ้างถึงใน สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, ม.ป.ป: ออนไลน์) อธิบายเพิ่มเติมว่า “องค์ประกอบแต่ละด้านที่ใช้วัดต้นทุนทางปัญญานั้นไม่ตายตัว ผู้ดำเนินการสามารถกำหนดองค์ประกอบในการวัดให้เหมาะสมกับองค์การของตน ภายใต้อันที่ว่าการวัดต้องมีการพัฒนาต้นทุนทางปัญญาแต่ละด้านในองค์การให้สูงขึ้น และสามารถนำไปใช้และพัฒนาได้จริง”

นอกจากนี้ วิจารณ์ พานิช (2551) ยังได้อธิบายไว้ในหนังสือ “การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ” ตีพิมพ์ในปี 2551 ว่าทุนทางปัญญา คือ “บุคคลที่ร่วมกันสร้างผลงานและวิธีการที่เป็นเลิศ โดยสามารถนำทุนทางปัญญานี้มาสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้องค์การได้ด้วยการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นการเพิ่มทุนทางปัญญาขององค์การได้อย่างเป็นวงจรไม่รู้จบ โดยต้องมองวิธีการที่เป็นเลิศที่ได้มาให้เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ยังต้องนำมาพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไปอีกไม่หยุดนิ่ง และได้อธิบายการนำทุนทางปัญญาในตัวบุคคลมาสร้างมูลค่าเพิ่มอันสามารถทำได้ด้วยการสรรหาผู้ทรงความรู้และความสามารถในการปฏิบัติในแต่ละด้าน อันเปรียบเป็นขั้นตอน “ห้วปลา” (Knowledge Vision) ในกระบวนการจัดการความรู้ ที่ต้องกำหนดความรู้ที่ต้องการ แล้วจัดทำเป็น “บัญชีผู้รู้” ในแต่ละด้าน และนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาตลอดเวลา”

1.5 องค์ประกอบทุนทางปัญญาที่ปรากฏตามทฤษฎีทุนมนุษย์ 8K's+5K's ของ จีระ หงส์ลดารมภ์

จีระ หงส์ลดารมภ์ (อ้างถึงใน วราภรณ์ ชูภักดี และ เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป, 2555) ได้นำเสนอทฤษฎีทุนมนุษย์ 8K's และ 5K's อันเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงทุนประเภทต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ โดยในทฤษฎีนี้ได้กำหนดให้ ทุนทางปัญญา เป็นองค์ประกอบหนึ่งในพื้นฐานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แต่ได้กำหนดให้ ทุนมนุษย์ แยกออกมาเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของพื้นฐานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เทียบเท่ากับทุนทางปัญญา โดยแนวคิด “ทุนทางปัญญา” ตามทฤษฎีทุนมนุษย์ 8K's และ 5K's มีข้อแตกต่างไปจากแนวคิดทุนทางปัญญาของนักวิชาการในต่างประเทศ คือ ในทฤษฎีนี้ “ทุนทางปัญญาเป็นความสามารถในการคิดวิเคราะห์

ของมนุษย์ คือ ต้องคิดเป็น วิเคราะห์เป็น จึงจะถือว่ามีทุนทางปัญญา” ซึ่ง จีระ หงส์ลดารมภ์ เจ้าของทฤษฎีนี้ ได้อธิบายเพิ่มเติมระหว่างทุนมนุษย์ และทุนทางปัญญาในเชิงเปรียบเทียบไว้ว่า “คนที่ไม่จบปริญญาก็มีปัญญาได้ การใช้เครื่องมือ ต้องมีวิธีวิเคราะห์ ฉะนั้นคนที่จบปริญญา อาจจะไม่มีความรู้ก็ได้” และในทฤษฎีนี้ ยังมี “ทุนทางสังคม” เป็นองค์ประกอบ ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายที่กว้างขวาง อันเป็นการรวมทุนมนุษย์และทุนทางปัญญาที่หลากหลายเป็นพันธมิตรมา ร่วมกันสร้างมูลค่าเพิ่มและศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับทุนทางสังคมที่เป็น องค์ประกอบทุนทางปัญญา ตามแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบ อื่น ๆ ที่มีความสอดคล้องกับทุนทางโครงสร้าง (หรือทุนองค์กร) ที่เป็นองค์ประกอบทุนทาง ปัญญาตามแนวคิดของนักวิชาการในต่างประเทศเช่นกัน โดยในทฤษฎีทุนมนุษย์ 8K's+5K's มี องค์ประกอบที่จำแนกเป็นทุนสองกลุ่ม โดยทุนกลุ่มแรกคือทุน 8K's เป็นทุนพื้นฐาน ส่วนทุนกลุ่ม ที่สอง ซึ่งนำเสนอเพิ่มขึ้นอีก 5 องค์ประกอบ คือทุน 5K's เป็นทุนที่ต่อยอดการสร้างคุณภาพทุน มนุษย์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.5.1) ทฤษฎีทุน 8 ประการ (8K's)

อธิบายองค์ประกอบของทุนพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพทุนมนุษย์
ดังนี้

K1 ทุนมนุษย์ (Human Capital)

คือทุนที่เกิดจากการพัฒนาโดยลงทุนทรัพยากรในปัจจุบันเพื่อ ประโยชน์ในอนาคต ด้วยการศึกษากฎหมาย การฝึกอบรม การเลี้ยงดูของครอบครัว และด้าน อื่น ๆ ทั้งนี้ จีระ หงส์ลดารมภ์ อธิบายเพิ่มเติมว่า การที่มนุษย์จะพัฒนาได้ด้วยวิธีการเรียนนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการเรียน ซึ่งจะเป็นที่มาของ คุณภาพทุนมนุษย์ สมรรถนะ ทักษะ กล่าวได้ว่า “การมีปัญญา ไม่ใช่การมีปัญญาเสมอไป”

K2 ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital)

สืบเนื่องจากแนวคิดที่ว่า “คุณภาพของทุนมนุษย์ไม่ได้เกิดจาก ระดับของการศึกษาเท่านั้น” เป็นที่มาของทุนทางปัญญา คือ การที่มนุษย์จะมีปัญญาได้ นอกจาก การศึกษาแล้ว ยังต้องมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ ในการแก้ปัญหาด้วย จึงจะถือได้ว่ามีทุน ทางปัญญา การสร้างทุนทางปัญญาต้องมุ่งเน้นวิธีการเรียนแบบฝึกคิดวิเคราะห์ คิดนอกกรอบ ใช้ ความคิดสร้างสรรค์ จึงจะสามารถพัฒนาการใช้ปัญญาได้อย่างแท้จริง

K3 ทูทางคุณธรรมจริยธรรม (Ethical Capital)

ทูทางคุณธรรมจริยธรรมเป็นทุนที่ควบคู่กับความเก่งของมนุษย์ เพื่อสร้างความอยู่รอดที่ยั่งยืน ซึ่งมีแนวทางในการสร้าง ได้แก่ การสร้างศีล สมาธิ ปัญญา หรือการยึดถือความถูกต้อง รวมถึงการมีจินตนาการ และนวัตกรรม ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจแบบ “น่านน้ำสีขาว” (White Ocean Strategy) การมีความรับผิดชอบต่อสังคม

K4 ทุนแห่งความสุข (Happiness Capital)

ทุนแห่งความสุข กล่าวถึง “คุณภาพของทุนมนุษย์ที่มีความสุข” ซึ่งเจ้าของทฤษฎีนี้ได้ให้นิยามว่า “ทุนแห่งความสุข คือ พฤติกรรมที่ตัวบุคคลพึงมี เพื่อทำให้ชีวิตมีคุณค่าและสอดคล้องกับงานที่ทำ” การโหมงานหนักมาก ในลักษณะที่ขาดความสมดุลในชีวิต โดยมุ่งเพียงการสร้างผลงาน โดยไม่พิจารณาว่ามีคุณค่า (Value) จริงหรือไม่ การทำงานในลักษณะดังกล่าวจะกลายเป็นภาระงานที่หนัก ไม่ก่อให้เกิดความสุข และมีผลกระทบต่อคุณภาพของงาน ดังนั้น การทำงานที่รัก งานที่มีความหมาย มีความสมดุลในชีวิต และมีเป้าหมาย (Purpose) จะสามารถก่อให้เกิดทุนแห่งความสุขได้ ส่งผลต่องานให้มีคุณค่า (Value) ที่เพิ่มขึ้นทั้งต่อตนเองและสังคม

K5 ทูทางสังคม (Social Capital – Networking)

ทูทางสังคม กล่าวถึงความจำเป็นต้องมีความพร้อมด้านเครือข่ายที่กว้างขวางเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและศักยภาพในการแข่งขัน โดยทูทางสังคมจัดเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการเพิ่มคุณภาพของทุนมนุษย์ให้สูงขึ้น ทูทางสังคมมุ่งเน้นการมีเครือข่ายคือการมีความสัมพันธ์และเป็นพันธมิตรกับบุคคลจากหลากหลายวงการ ในการสร้างทูทางเครือข่าย ในลักษณะที่ทุกฝ่ายต่างได้ประโยชน์ (Win-Win) ซึ่งวิธีการที่สามารถช่วยให้มีทูทางสังคม หรือมีเครือข่าย คือ การคบหากับบุคคลหลาย ๆ กลุ่ม โดยอาศัยบุคลิกภาพที่สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้ง่าย มีความพร้อมในการเรียนรู้ศึกษาวิธีการใหม่ ๆ จุดแข็ง จุดอ่อน และรับฟังความเห็น และการติดตามการสร้างเครือข่ายให้ประสบผลสำเร็จที่สุดอยู่เสมอ มีการทำกิจกรรมร่วมกันและทำงานกันเป็นทีม โดยมีทัศนคติที่ดีต่อกัน และมีความเข้าใจในความคิดและวิถีที่มีความหลากหลาย โดยมีแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเครือข่าย คือ การเน้นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการมีความสุขสบายใจในการคบหากันที่มุ่งผลประโยชน์ร่วมกันระยะยาว ความไว้วางใจ เชื่อใจ ยอมรับนับถือต่อกัน โดยไม่มองเพียงแค่วัตถุหรือภายนอก และรวมพลังในการสร้างความรู้ ทักษะ และศักยภาพ ที่แตกต่างและใช้ได้ผล

นอกจากนี้ยังกล่าวถึง “การสร้างเครือข่ายของปัญญา” (Network of Intelligence หรือ Intellectual Network) โดยอาศัยความเข้าใจและสามารถบริหารความ

หลากหลายและความแตกต่างทางวัฒนธรรม อันเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้

K6 ทูน่าแห่งความยั่งยืน (Sustainable Capital)

คือ การมีศักยภาพในการมองอนาคตในเชิงความสามารถในการอยู่รอด มีการพิจารณาสิ่งที่จะทำในระยะสั้น ระยะยาว โดยทูน่าแห่งความยั่งยืนมีพื้นฐานมาจากหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ ได้แก่ หลักความพอประมาณ มีเหตุผล มีภูมิคุ้มกัน อันเป็นพื้นฐานของความรู้ คุณธรรมและจริยธรรม มีการพิจารณาสิ่งที่จะทำในระยะสั้นไม่ให้สร้างปัญหาในระยะยาว เป็นคุณสมบัติในการพิจารณา

นอกจากนี้ จิระ หงส์ลดารมภ์ ยังได้อธิบาย 6 ปัจจัยในการสร้างทูน่าแห่งความยั่งยืน (Chira's 6 Factors) ได้แก่

(1) ความสำเร็จของการพัฒนาในระยะสั้น ต้องไม่ทำลายความอยู่รอดในระยะยาว

(2) มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ หรือมีความเป็น Green Development

(3) มีคุณธรรม จริยธรรม ควบคู่กับการพัฒนา

(4) มีการคิดแบบวิทยาศาสตร์ เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ที่สามารถวิเคราะห์หาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง

(5) ความเจริญก้าวหน้าต้องกระจายสู่ประชากรส่วนใหญ่ ไม่กระจุกตัวอยู่ในประชากรเฉพาะกลุ่มเล็ก ๆ

(6) เป็นการพัฒนาที่พึ่งพาตนเอง (Self-reliance) ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ที่ไม่รอความช่วยเหลือจากผู้อื่นอย่างเดียว

K7 ทูน่าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT (Digital Capital)

คือ การที่ทุนมนุษย์มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็น “ทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ” เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร สามารถทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลและความรู้ที่มีความทันสมัย ใช้เพื่อการการศึกษา วิจัย พัฒนาตนเอง พัฒนางาน และใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและนำความรู้แบ่งปันสู่สังคมได้แบบ Real Time และเป็นประโยชน์สำหรับคนทุกวัย ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ทางเว็บไซต์ และ Social Media ต่างๆ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อผู้ใช้มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากข้อมูลความรู้สำคัญ ๆ จำนวนมาก ถูกจัดเก็บและเผยแพร่

เป็นภาษาต่างประเทศ เช่น เอกสารงานวิจัย ซึ่งกล่าวได้ว่า ทูททางเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT เป็นทุนที่สร้างความได้เปรียบในยุคโลกไร้พรมแดน

K8 ทุนอัจฉริยะ (Talented Capital)

คือทุนที่เกิดจากการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ อย่างสม่ำเสมอ อันก่อให้เกิดอัจฉริยภาพในตัวเอง ซึ่งทั้งสามองค์ประกอบนี้ ทัศนคติ เป็นองค์ประกอบที่พัฒนาได้ยากกว่าทักษะและความรู้ บุคคลที่มีทักษะและความรู้ที่ดี หากมีทัศนคติที่เป็นลบ จะไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ แต่การมีทัศนคติที่ดี แม้จะมีทักษะและความรู้ที่ไม่ดี ก็สามารถสร้างความสำเร็จในงานได้มากกว่า แต่หากมีความรู้ ทักษะและมีทัศนคติที่ดีด้วย ก็จะยิ่งประสบความสำเร็จมากขึ้น ทั้งนี้ การพัฒนาทุนอัจฉริยะจะเกิดผลที่ดีกว่า หากเริ่มพัฒนาตั้งแต่ขณะอายุยังน้อย และยังได้อธิบายว่า การมีทัศนคติที่ปิดกั้นการเรียนรู้ทุนอัจฉริยะจากบุคคลอื่น เช่น การยึดติดกรอบความคิดมุมมองของตนเองเพียงอย่างเดียว หรือมองเฉพาะในศาสตร์ของตนเอง ขาดการทำงานเป็นทีม ขาดการทำงานแบบเชิงรุก เป็นจุดอ่อนขององค์ในการพัฒนาทุนอัจฉริยะ นอกจากนี้ การจุดประกาย และการสร้างทัศนคติใหม่ ๆ ที่มุ่งไปที่ความเป็นเลิศ จะสามารถนำศักยภาพออกมาสร้างผลงานให้กับองค์กรและสังคมได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดทุน 8 ประการ (8K's) ยังมีทุนใหม่อีก 5 ประการ (5K's) ที่สามารถสร้างและพัฒนาให้ทุนมนุษย์มีคุณภาพเพียงพอ สามารถอยู่รอดในโลกของการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในยุคโลกาภิวัตน์ที่ไร้พรมแดน ดังต่อไปนี้

1.5.2) ทฤษฎีทุน 5 ประการ (5K's) จีระ หงส์ลดารมภ์ (อ้างถึงใน วราภรณ์ ชูภักดิ์ และ เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป, 2555) ได้อธิบายตามองค์ประกอบ 5 ประการ ที่เป็นทุนสำหรับการต่อ ยอดการสร้างคุณภาพทุนมนุษย์เพื่อศักยภาพ ดังนี้

K1 ทุนทางความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Capital)

ทุนทางความคิดสร้างสรรค์ เกิดจากการพัฒนาด้วยการคิดนอกกรอบ การฝึกหาทางออกของโจทย์ที่หลากหลาย และได้เสนอแนวคิดในการสร้างความคิดสร้างสรรค์ไว้ดังนี้

1. วิธีการเรียนรู้ คือ ต้องฝึกคิดวิเคราะห์ให้เป็น และเรียนรู้ นอกเหนือจากศาสตร์ของตนเอง ซึ่งสามารถนำทฤษฎีการเรียนรู้แบบ 4L's มาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี

2. **มีเวลาคิด มีสมาธิ** คือ การมี Moment of Creativity ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลต้องค้นหาให้เจอว่าอยู่ในช่วงเวลาใดในชีวิตประจำวัน

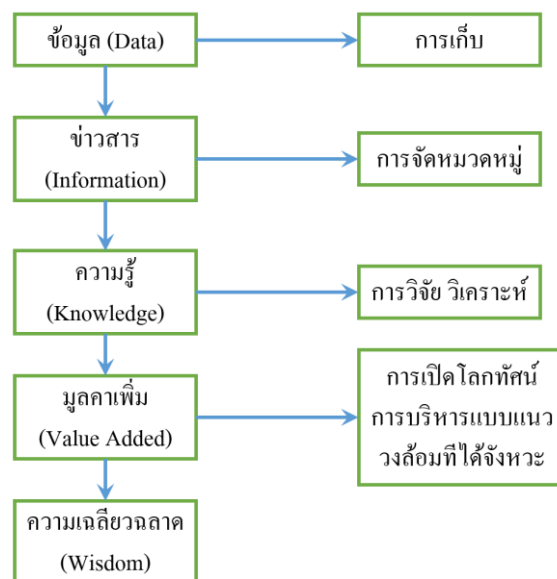
3. **คิดอย่างเป็นระบบ** คือ คิดอย่างเป็นระบบก่อน แล้วจึงมีความคิดสร้างสรรค์ได้ (ใช้สมองข้างซ้ายก่อน แล้วจึงใช้สมองข้างขวา)

4. **อยากทำสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ** คือ มีการพัฒนาคุณค่าของตนเองตลอดเวลา โดยต้องไม่หยุดเรียนรู้ ไม่หยุดพัฒนา เพื่อชีวิตที่มีคุณค่า

ทั้งนี้ การมีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการ นั้น ต้องเกิดจากฐานการมีทุนทางความรู้ (Knowledge Capital) และนำมาพร้อมกับความคิดสร้างสรรค์ เพื่อการสร้างและค้นพบความสามารถในการแก้ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ก่อเกิดเป็น “ทุนทางนวัตกรรม”

K2 ทุนทางความรู้ (Knowledge Capital)

ทุนทางความรู้เป็นทุนที่เกิดจากการมีวัฒนธรรมในการเรียนรู้ (Learning Culture) โดยมีความใฝ่รู้ เพื่อให้ทันต่อข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นทุกขณะ และล้ำสมัยได้อย่างรวดเร็ว การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา แต่อยู่บนพื้นฐานของเลือกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ที่สำคัญ จำเป็นแก่การควรรู้ อย่างเพียงพอ อยู่บนพื้นฐานของหลัก 2R's คือ ความเป็นจริง (Reality) และตรงกับความต้องการ (Relevance) ซึ่งทุนทางความรู้ จะสามารถสร้างคุณค่าร่วม (Value Creation) มูลค่าเพิ่ม (Value Added) จากความหลากหลายและเจตียุทธศาสตร์ (Value Diversity) หรือภูมิปัญญา (Wisdom) ดังอธิบายตามแผนภาพดังนี้



รูปที่ 4 ทฤษฎีมูลค่าเพิ่มจากฐานความรู้

(จิระ หงส์ลดารมภ์ อ้างถึงใน วราภรณ์ ชูภักดี และ เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป, 2555)

K3 ทูตทางนวัตกรรม (Innovation Capital)

คือความสามารถในการทำสิ่งใหม่ๆ ผสานกับความรู้ การนำไปปฏิบัติจริงให้ประสบความสำเร็จ โดยได้เสนอแนวทางการสร้างและพัฒนานวัตกรรม เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ตามทฤษฎี 3C มีองค์ประกอบ คือ

- 1) Customer คือ วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก
- 2) Change Management คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง
- 3) Command and Control คือ ลดการบังคับควบคุมลดการตั้งการ เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน (Participation) และมีการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

K4 ทูตทางวัฒนธรรม (Cultural Capital)

ทูตทางวัฒนธรรมคือการมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม ธรรมเนียมประเพณี แนวปฏิบัติ วิถีชีวิต ภูมิปัญญา อันหลากหลาย ที่เกิดจากมนุษย์ อันมีเอกลักษณ์เฉพาะ ที่สามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ โดยสามารถบริหารจัดการวัฒนธรรมอันหลายที่มีความแตกต่างกันได้ ซึ่งตราบใดที่มีการค้นหาทูตทางวัฒนธรรมเหล่านี้อยู่เสมอ จะสามารถสร้างมูลค่าให้เพิ่มขึ้นได้เป็นอย่างดี

K5 ทูตทางอารมณ์ (Emotional Capital)

ทูตทางอารมณ์ คือ การที่มนุษย์สามารถควบคุม บริหารจัดการอารมณ์ให้อยู่ในทางบวกได้ รวมถึงสามารถใช้สติ มีเหตุผล มีภาวะผู้นำ อันเป็นสิ่งสำคัญในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง จึงจะถือว่ามีทูตทางอารมณ์อย่างแท้จริง ทูตทางอารมณ์สามารถสร้างความสุขในการทำงาน ลดความขัดแย้งในสังคมทุกระดับได้ในทุก ๆ เรื่องที่เกิดจากการใช้อารมณ์ ตลอดจนสามารถสร้างแรงบันดาลใจ และพลังในการสร้างสรรค์ขับเคลื่อนผลงาน สร้างความเป็นเลิศได้เป็นอย่างดี ซึ่งการมีทูตทางอารมณ์ในระดับโลก จะช่วยลดความขัดแย้ง สร้างสันติภาพและการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

จากทูตที่เป็นองค์ประกอบดังกล่าว จะเห็นได้ว่าแนวคิดทูตทางปัญญาที่ปรากฏในทฤษฎีทุนมนุษย์ 8K's+5K's เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ อธิบายถึงคุณภาพของทุนมนุษย์ว่าไม่ได้เกิดจากระดับของการศึกษาเท่านั้น แต่เกิดจากความสามารถในการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแนวคิดทูตทางปัญญาของนักวิชาการในต่างประเทศ จะเห็นได้ว่า ทูตทางปัญญาในบริบทการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ วิจารย์ พานิช และองค์ประกอบทูตทางปัญญาที่ปรากฏในทฤษฎีทุน 8K's+5K's ของ จีระ หงส์ลดารมภ์ มี

องค์ประกอบที่สอดคล้องกับองค์ประกอบย่อยในทฤษฎีทุนทางปัญญา ของ Edvinsson, Malone และ Stewart

สรุปองค์ประกอบของทุนทางปัญญา

(Intellectual Capital Components Summary)

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางปัญญาของนักวิชาการท่านต่าง ๆ ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ตามเนื้อหาข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของทุนทางปัญญาใหม่ เพื่อเป็นบทสรุปเนื้อหาที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และลดความซ้ำซ้อนกันของตัวแปรองค์ประกอบทุนทางปัญญา ซึ่งผู้วิจัยแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มองค์ประกอบหลัก ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบย่อยของทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Components) เป็นองค์ประกอบต่างๆ ในเชิงคุณค่าและความสามารถต่าง ๆ ที่มีในตัวบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ หรือกล่าวได้ว่าเป็นสมรรถนะบุคคล (Competency) ที่ต้องมีการสั่งสมประสบการณ์ และมุ่งเน้นความสามารถในการวิเคราะห์สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลเป็นสำคัญ รวมถึงภาวะผู้นำของคนในองค์กร

2. องค์ประกอบย่อยของทุนทางปัญญาด้านทุนความสัมพันธ์ (Relational Capital Components) เป็นองค์ประกอบต่าง ๆ ในเชิงคุณค่าของการมีสัมพันธภาพของทุนมนุษย์ ในการประสานประโยชน์ หรือผสานคุณค่าของทุนมนุษย์อันมีสมรรถนะที่แตกต่างกันหรือมีความหลากหลาย ซึ่งสามารถร่วมกันสร้างคุณค่าใหม่ที่มีพลังมากกว่าเดิม (Synergy) อันเกิดจากพลังของกลุ่มหรือทีมงาน ชุมชนนักปฏิบัติ การมีเครือข่าย และที่ปรึกษา โดยคุณค่าของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดี จากสถานะที่บุคคลสามารถมีความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือต่อกันได้ รวมถึงให้ความสำคัญกับการสั่งสมข้อมูลลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณค่าใหม่ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ และสร้างความภักดีของลูกค้าหรือความภักดีต่อตราสินค้าต่อไป เป็นต้น

3. องค์ประกอบย่อยของทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กร (Organizational Capital Components) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความยั่งยืนของคุณค่าต่าง ๆ ที่เกิดจากทุนมนุษย์และทุนความสัมพันธ์ ทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร แม้ว่าทุนมนุษย์ที่เป็นเจ้าของสมรรถนะต่าง ๆ หรือทุนความสัมพันธ์ที่เคยเกิดขึ้นและสร้างคุณค่าต่าง ๆ จะไม่ได้อยู่ในองค์กรแล้ว ความยั่งยืนดังกล่าวต้องอาศัยเทคโนโลยี และนวัตกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ที่เอื้อให้สามารถนำข้อมูลความรู้ที่เคยเกิดและพัฒนาขึ้นในองค์กร ไปจัดเก็บเป็นสมบัติหรือสินทรัพย์ทางปัญญาขององค์กร ซึ่งรวมถึงกระบวนการต่าง ๆ หรือแนวปฏิบัติต่างๆ ที่ดีขององค์กร (Best

Practice) ด้วย เพื่อเป็นคลังปัญญาสำหรับทุนมนุษย์ในรุ่นต่อ ๆ ไป และเป็นแนวทางในการสร้างทุน ความสัมพันธ์ให้พัฒนาขึ้นในอนาคต แต่อย่างไรก็ตาม หัวใจสำคัญคือองค์กรต้องมีวัฒนธรรม องค์กรที่สร้าง โอกาส บรรยากาศ หรือชุมชนในการเรียนรู้ มีวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะ ก่อให้เกิดทุนองค์กรที่ธำรงรักษาให้ทุนมนุษย์และทุนความสัมพันธ์ยังคงอยู่กับองค์กรได้อย่าง ยั่งยืน

องค์กรประกอบกลุ่มต่าง ๆ สามารถสังเคราะห์ได้ตามตารางสรุปดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบย่อยของทุนมนุษย์ (Human Capital Components)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย / ที่มา	Hornbeck & Salamon (1991)	Edvinsson and Malone (1997)	Thomas Stewart (1997)	Olivier Serrat (2011)	วิจารณ์ พานิช (2551)	เรวัตร์ ขาศรีวิศิษฎ์ และคณะ (2553)	จิระ หงส์ถาวรภัก (2555)	พีระยะ ผลพิรุฬห์ (2556)	นิพนธ์ ชัยวรมฤญกุล และ วัชรภาพร ชัยวรมฤญกุล (2558)	ภิญโญ รัตนพานิช (2558 : ออนไลน์)	สมชาย นำประเสริฐชัย (2558)
ทุนมนุษย์	1. สมรรถนะบุคคลด้าน ความรู้และทักษะ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	2. การสั่งสมประสบการณ์		/			/	/			/		
	3. ภาวะผู้นำ		/					/				
	4. การการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และ ความคิดสร้างสรรค์						/	/	/	/		

ตารางที่ 2 **สรุปองค์ประกอบย่อยของทุนความสัมพันธ์ (Relational Capital Components)**
และทุนองค์การ (Organizational Capital Components)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย / ที่มา						
ทุนความสัมพันธ์	1. การมีทีมงาน หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ			/		/	/
	2. การมีเครือข่าย		/			/	/
	3. การมีที่ปรึกษา	/					
	4. ความไว้วางใจต่อกัน					/	/
	5. การสั่งสมข้อมูลลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ	/		/		/	
ทุนองค์การ	1. เทคโนโลยีและนวัตกรรมขององค์กร	/	/		/	/	
	2. สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร	/	/		/	/	/
	3. บรรยากาศในการเรียนรู้ขององค์กร					/	

จากแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับทุนทางปัญญาที่ได้จากคำอธิบายของนักวิชาการท่านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีลักษณะมุ่งเน้นในเรื่ององค์ประกอบที่มีรากฐานสำคัญจากความรู้ การเรียนรู้ อาศัยพลังของเครือข่าย และ โครงสร้างต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การที่ช่วยสนับสนุนเอื้ออำนวยในการขับเคลื่อนองค์ประกอบทุนมนุษย์และทุนความสัมพันธ์ เพื่อสร้างคุณค่าใหม่

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยในอดีตที่บ่งชี้ว่าองค์ประกอบทุนทางปัญญา มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ดังต่อไปนี้

นันทวุฒิ พิมพ์แพง (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาทุนทางปัญญาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า มีการพัฒนา 3 ประการสำคัญที่สามารถเป็นแนว

ทางการพัฒนาทุนทางปัญญา ได้แก่ การพัฒนาทุนมนุษย์ การพัฒนาทุนนวัตกรรมและเทคโนโลยี การพัฒนาทุนความสัมพันธ์

Gavin (อ้างถึงใน มาราศรี มีโชค และ อมรรัตน์ วัฒนาธร, 2554) กล่าวว่า “ทุนทางปัญญา สามารถสร้างได้ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และการถ่ายทอดองค์ความรู้”

Seleim และ Khalil (2011) ได้ศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างการจัดการความรู้ และทุนทางปัญญา ในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในประเทศอียิปต์ พบหลักฐานเชิงประจักษ์บางอย่างเกี่ยวกับความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างการจัดการทุนทางปัญญา และการจัดการความรู้ โดยผลการวิเคราะห์ได้เปิดเผยรูปแบบความสัมพันธ์ 3 รูปแบบ ได้แก่

1. ความสัมพันธ์แบบทางเดียวระหว่างทุนทางปัญญา และการจัดการความรู้ คือ การประยุกต์ความรู้มีผลต่อองค์ประกอบทั้งสามของทุนทางปัญญา ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนองค์การ และทุนความสัมพันธ์

2. ความสัมพันธ์ทางเดียวของการจัดการความรู้และทุนทางปัญญา คือ ทุนมนุษย์มีผลต่อการพัฒนาทักษะความรู้ และการถ่ายโอนความรู้

3. ความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างการจัดการความรู้และทุนทางปัญญา

(1) เอกสารความรู้(ความรู้ชัดแจ้ง) กับทุนองค์การมีความระหว่างกัน

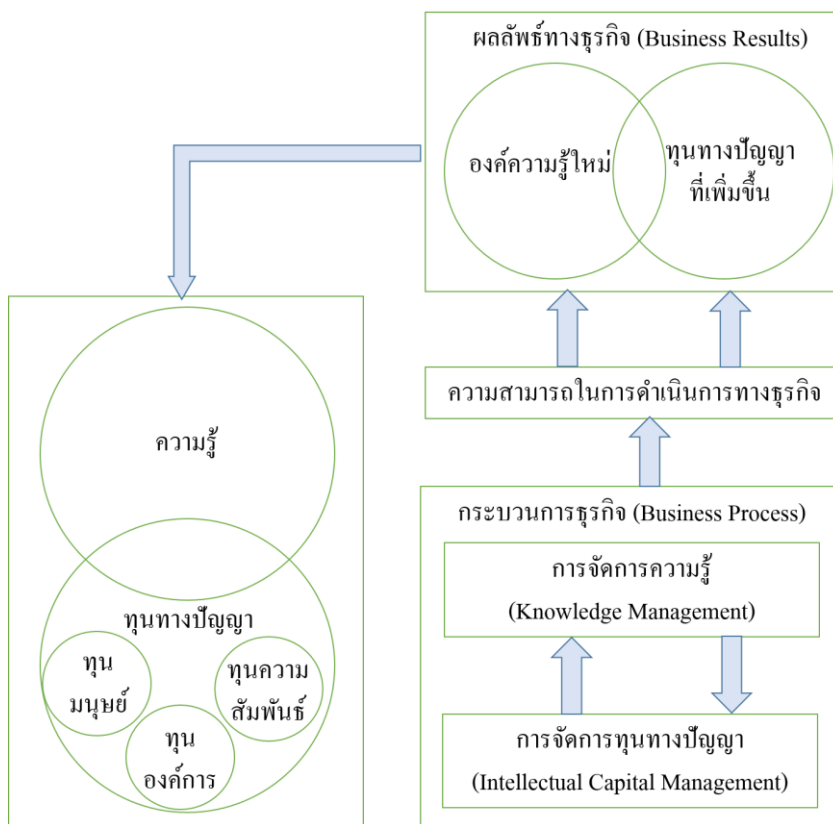
(2) การถ่ายโอนความรู้กับทุนความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

Spahic และ Huruz (2012) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการจัดการทุนทางปัญญาผ่านการประยุกต์องค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องมุ่งพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและวัฒนธรรมในการเรียนรู้ขององค์การ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อองค์ประกอบทั้งสามของทุนทางปัญญา ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้าง และทุนลูกค้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการสั่งสมความรู้และนวัตกรรมที่จะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของมูลค่าของความรู้และนวัตกรรมที่ได้สั่งสมไว้นั้น ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ในเฉพาะองค์การที่บุคลากรมีความเต็มใจที่จะเรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยองค์การจะต้องมีวิธีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของบุคลากรในองค์การ ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า การเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาด้านการจัดการทุนทางปัญญา

Bardy และคณะ (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ทุนทางปัญญาเพื่อการปรับใช้ในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์การ กรณีศึกษา หอการค้าเกษตรในออสเตรเลีย พบว่า ผลกระทบของทุนทางปัญญาในการพัฒนาองค์การ ฐานความรู้ขององค์การ เป็นมูลค่าขนาดใหญ่ของกิจการในด้านทุนทางปัญญา ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในรูปแบบคลังหรือฐานความรู้ สำหรับทุนมนุษย์ ทุน

โครงสร้าง และทุนความสัมพันธ์ โดยจุดแข็งของทุนทางปัญญา อันได้แก่ สมรรถนะหลักของการส่งเสริมการฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา ทุนทางปัญญาไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร โดยการจัดการความรู้เป็นแนวทางที่ถูกแนะนำในการปรับปรุงกระบวนการอันเป็นแกนหลักของกรอบการทำงานใหม่สำหรับการวางแผนทางกระบวนการ จากกรณีการจัดการข้อมูลภายในและข้อมูลภายนอกองค์กร อันเป็นโครงสร้างใหม่ที่น่าไปสู่การจัดการคุณภาพใหม่

นอกจากนี้ สมชาย นำประเสริฐชัย (2558) ได้อธิบายบทบาทที่คาบเกี่ยวกันระหว่างการจัดการความรู้และการจัดการทุนทางปัญญา ไว้ในหนังสือ “การจัดการความรู้” พิมพ์ในปี 2558 ว่ามีจุดเริ่มต้นของการบูรณาการมาจากความรู้ และทุนทางปัญญา และอธิบายว่า “ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของทุนทางปัญญา ในขณะที่ทุกองค์ประกอบของทุนทางปัญญามีความสัมพันธ์กับความรู้ และการจัดการทุนทางปัญญายังสามารถเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ในองค์กรได้ ในแง่ของการสร้างและใช้ความรู้” อธิบายดังแผนภาพโมเดลดังต่อไปนี้



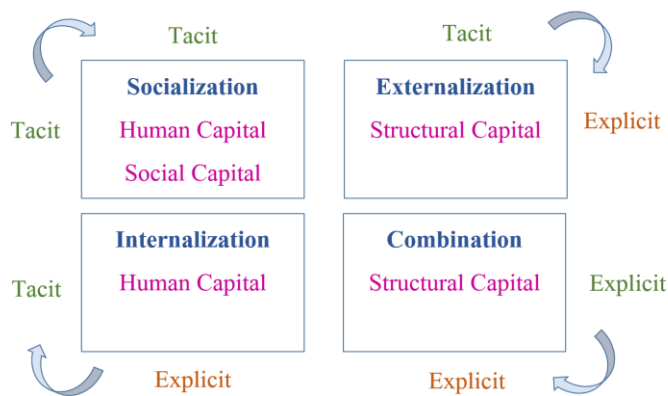
รูปที่ 5 การบูรณาการการจัดการความรู้และการจัดการทุนทางปัญญา (อธิบายไว้ในหนังสือเรื่อง “การจัดการความรู้” ของ สมชาย นำประเสริฐชัย, 2558)

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว ของการจัดการความรู้ และการจัดการทุนทางปัญญา นอกจากการจัดการทุนทางปัญญาสามารถเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ในองค์กรได้แล้ว ยังมีผู้ค้นพบว่า “วงจรแห่งความรู้ในกระบวนการจัดการความรู้ สามารถสร้างทุนทางปัญญาได้ด้วย”

นิพนธ์ ชัยวรมุขกุล และ วชิราพร ชัยวรมุขกุล (2558) อธิบายไว้ในหนังสือ “ทุนทางปัญญา พัฒนาองค์กร ไม่จ้อเงิน” ตีพิมพ์ในปี 2558 ว่า “องค์ประกอบของทุนทางปัญญา อันได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม (ทุนความสัมพันธ์) และทุนโครงสร้าง (ทุนองค์กร) สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ด้วยวงจรการจัดการความรู้ SECI Model ของ Nonaka (ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ชาวญี่ปุ่น) ด้วยกระบวนการสร้างดังนี้

1. การสร้างทุนมนุษย์ สามารถสร้างด้วยการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างบุคคล (Socialization) รวมทั้งการถ่ายทอดความรู้จากสื่อมายังบุคคล (Internalization) อันสามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ อันเป็นองค์ประกอบของทุนมนุษย์ให้มากยิ่งขึ้น
2. การสร้างทุนทางสังคม สามารถสร้างได้โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างบุคคล (Socialization) เช่นเดียวกับการสร้างทุนมนุษย์
3. การสร้างทุนโครงสร้าง สามารถสร้างได้โดยการนำความรู้จากในตัวบุคคล ถ่ายทอดออกไปยังสื่อ (Externalization) และถ่ายโอนความรู้ระหว่างสื่อด้วยกัน (Combination) เพื่อให้องค์กรเกิดการถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ และสร้างความรู้ใหม่ตลอดเวลา ทั้งยังสามารถจัดเก็บจัดการ องค์ความรู้ดังกล่าวได้ด้วยโครงสร้างหรือระบบขององค์ความรู้

กระบวนการสร้างทุนทางปัญญาด้วยวงจรการจัดการความรู้ Nonaka’s SECI KM Model สามารถอธิบายให้เห็นภาพกระบวนการได้ด้วยแผนภาพดังนี้



รูปที่ 6 วงจร Nonaka’s SECI Model ที่ใช้ในการการสร้างทุนทางปัญญา อธิบายไว้ในหนังสือของ นิพนธ์ ชัยวรมุขกุล และ วชิราพร ชัยวรมุขกุล (2558)

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับทฤษฎีของนักวิชาการท่านต่างๆ และจากรายละเอียดข้างต้นที่แสดงให้เห็นว่าทฤษฎีส่งผลซึ่งกันและกันกับการจัดการความรู้ ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นได้ว่า

ทฤษฎีด้านทุนมนุษย์ที่ส่งเสริมความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสมรรถนะต่าง ๆ ด้านความรู้ ทักษะ ในตัวบุคคลากร รวมถึงการส่งเสริม ประสิทธิภาพ กระบวนการคิดวิเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ และปัจจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ทฤษฎีด้านทุนความสัมพันธ์ที่ส่งเสริมความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ได้แก่ การมีทีมงาน เครื่องมือ และที่ปรึกษา ในการทำงานร่วมกันความไว้วางใจต่อกัน และการส่งมอบข้อมูลลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ

ทฤษฎีด้านทุนองค์กรที่ส่งเสริมความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะวัฒนธรรมการเรียนรู้ เทคโนโลยีขององค์กร โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรยากาศในการเรียนรู้ขององค์กร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Theories about Knowledge Management)

2.1 ความรู้

2.1.1 นิยามของความรู้

Armstrong, 2009 (อ้างถึงใน พิชิต เทพวรรณ, 2554) ให้นิยามของความรู้ว่า “เป็นสิ่งที่บุคคลมีความเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎี และวิธีปฏิบัติ”

พิชิต เทพวรรณ (2554) ให้ความหมายของความรู้ว่า “ความรู้เป็นความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงสารสนเทศที่สามารถนำไปปฏิบัติใช้ในลักษณะต่าง ๆ ได้”

Mrquardt อ้างถึงใน กานต์สุดา มาณะศิริานนท์ (2557) อธิบายว่า “ความรู้ประกอบด้วยสาระ หลักการ ทักษะ และประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถชี้แนะแนวทางในการดำเนินการ บริหารงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และเป็นสิ่งที่ทำให้สามารถให้ความหมายของข้อมูล และสร้างเป็นสารสนเทศได้ เมื่อมีความรู้ ก็จะจัดการกับแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่และปฏิบัติงานได้อย่างชาญฉลาด”

Lueg (อ้างถึงใน สมชาย นำประเสริฐชัย, 2558) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า “ความรู้ไม่ใช่สารสนเทศ แต่มาจากสารสนเทศ ความรู้เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถใช้เพิ่มประสิทธิภาพ

ในการดำเนินการและสร้างจุดแข็งให้แก่องค์กร ทั้งในองค์กรธุรกิจ และองค์กรไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ”

สมชาย นำประเสริฐชัย (2558) ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง “สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา เรียนรู้ ค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ การได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา”

นิพนธ์ ชัยวรมุขกุล และ วชิราพร ชัยวรมุขกุล (2558) ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง “ความคุ้นเคยกับใครบางคนหรือบางสิ่งบางอย่าง ทั้งข้อมูล ข้อเท็จจริง คำอธิบาย หรือประสบการณ์ที่ได้มา ผ่านประสบการณ์หรือการศึกษา”

วิจารณ์ พานิช (2559) ได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ในมุมมองของนักปฏิบัติว่า หมายถึง “สารสนเทศในภาคปฏิบัติ สารสนเทศจะกลายเป็นความรู้ได้ต้องผ่านการนำไปใช้งาน กล่าวได้ว่า ความรู้เป็นสิ่งที่ผูกพันกับคนและการใช้ประโยชน์”

สรุปนิยามของความรู้

ผู้วิจัยสรุปนิยามของความรู้ได้ว่า เป็นทุนที่เกิดจากการศึกษาเรียนรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล จากข้อมูล สารสนเทศ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ จนเกิดเป็นแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางในการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งปัน จัดเก็บ หรือจัดการเพื่อสร้างเป็นความรู้ใหม่ ๆ ได้

2.1.2 ลำดับชั้นของความรู้

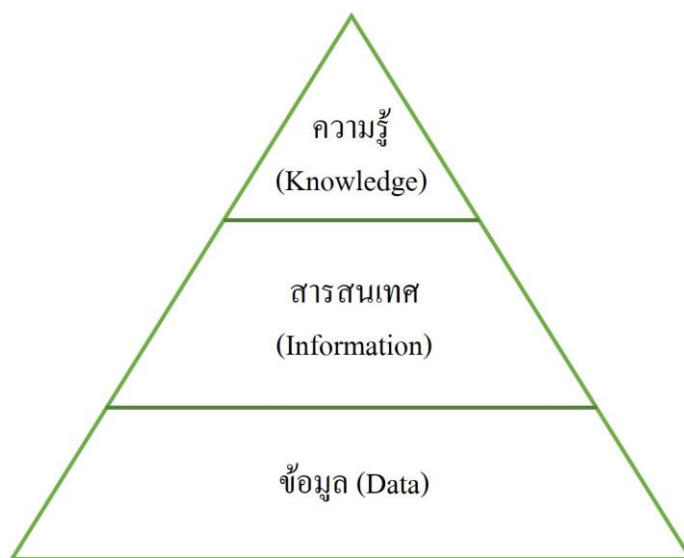
จากการศึกษาดำรงและเอกสารทางวิชาการของ BDO Chartered Accountants and Advisor อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548); Mrquardt อ้างถึงใน กานต์สุดา มาฆะศิริานนท์ (2557); สมชาย นำประเสริฐชัย (2558) ผู้วิจัยสามารถอธิบายลำดับชั้นและพัฒนาการต่าง ๆ ก่อนการเกิดเป็นความรู้ ได้ดังต่อไปนี้

2.1.2.1 ข้อมูล (Data) เป็น ข้อมูลดิบเชิงตัวเลข ตัวอักษร ข้อเท็จจริง รูปภาพ สัญลักษณ์ และรหัสต่าง ๆ ซึ่งยังไม่ผ่านการแปลความหรือการประมวลผลใด ๆ ยังปราศจากความหมายหรือบริบทต่าง ๆ อันเป็นพื้นฐานของสารสนเทศและความรู้ ซึ่งพร้อมต่อการถูกนำไปประมวลผลเป็นสารสนเทศ

2.1.2.2 สารสนเทศ (Information) คือสิ่งที่ได้จากการนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ ประมวลผล โดยวิธีการคำนวณ สรุป จัดเรียง จัดรูปแบบ หรือประมวลผลด้วยวิธี

อื่น ๆ อย่างเป็นระบบตามหลักวิชา ซึ่งทำให้มีความหมายและบริบท พร้อมต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการและการตัดสินใจ

2.1.2.3 ความรู้ (Knowledge) คือสิ่งที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า การคิด การเชื่อมโยง และเกิดการสังสมของสาระ หลักการต่าง ๆ เกิดเป็นประสบการณ์ อันทำให้มนุษย์สามารถเข้าใจ สามารถให้ความหมายกับข้อมูล และจัดการกับแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ นำไปสู่ความสามารถในการทำงาน การชี้แนะ แก้ปัญหา หรือตัดสินใจ ได้อย่างชาญฉลาด โดยความรู้เป็นสิ่งที่สามารถจัดเก็บและถ่ายทอดได้ เป็นปัจจัยในการเข้าถึงสารสนเทศ และเป็นศักยภาพที่ส่งผลต่อการกระทำ



รูปที่ 7 พีระมิดแสดงลำดับชั้นของความรู้

ที่มา : BDO Chartered Accountants & Advisor

(อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

นอกจากนี้บางตำรายังกล่าวถึงลำดับชั้นที่สูงขึ้นของความรู้ คือ **ชั้นความชำนาญ (Expertise)** และ **ชั้นความสามารถ (Capability)**

2.1.2.4 ความชำนาญ (Expertise) Mrquardt อ้างถึงใน กานต์สุดา มาณะศิริรานนท์ (2557) อธิบายว่า “ความชำนาญคือคุณลักษณะที่เกิดจากการนำความรู้มาประยุกต์อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิผล นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและปรับปรุงผลการทำงาน” ทั้งนี้ สม สุจิรา (2558) ได้อธิบายไว้ในหนังสือเรื่อง “ทักษะสำคัญกว่าความรู้” ว่า “ความชำนาญเป็นสิ่งที่ควบคู่กับความรู้ (โดยเฉพาะความรู้ในระดับเชี่ยวชาญ) หากมีเพียงความชำนาญเดิม ๆ โดยไม่มีความรู้ หรือความชำนาญที่ไม่มีศาสตร์รองรับ จะไม่สามารถพัฒนาความชำนาญนั้นได้” และยังได้ อธิบายว่า “ความชำนาญเป็นสิ่งที่ติดตัวได้นานกว่าความรู้ มนุษย์ต้องแปลงความรู้ให้เป็นความ

ชำนาญ เพื่อไม่ให้ความรู้ที่นั่นเลือนหายไป อันเป็นที่มาของความจำเป็นในการสอนเชิงปฏิบัติการ และการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอโดยอาศัยเวลา (ชั่วโมงการฝึกฝน) เพื่อสร้างความชำนาญ ความชำนาญยังมีประโยชน์ในการทำงานคือ ทำให้งานเบาลงแต่สร้างมูลค่าได้มากขึ้น นอกจากนี้ การฝึกฝนการฝึกซ้อมแบบขยายระยะเวลา (ฝึกฝนครั้งละเล็กน้อย แต่ฝึกฝนเป็นประจำ) สร้างให้เกิดความชำนาญได้มากกว่าการฝึกซ้อมแบบหนักในคราวเดียว”

2.1.2.5 ความสามารถ (Capability) Mrquardt อ้างถึงใน กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์ (2557) อธิบายว่าเป็น “การนำกำลังความสามารถและความชำนาญ โดยประสานความร่วมมือจากบุคลากรและทีมงาน ในการสร้างผลการปฏิบัติงานในระดับสูง และสร้างนวัตกรรมใหม่ให้กับองค์กรต่อไป”

2.1.3 มิติของความรู้ ความรู้แบ่งได้ตามมิติ ดังต่อไปนี้

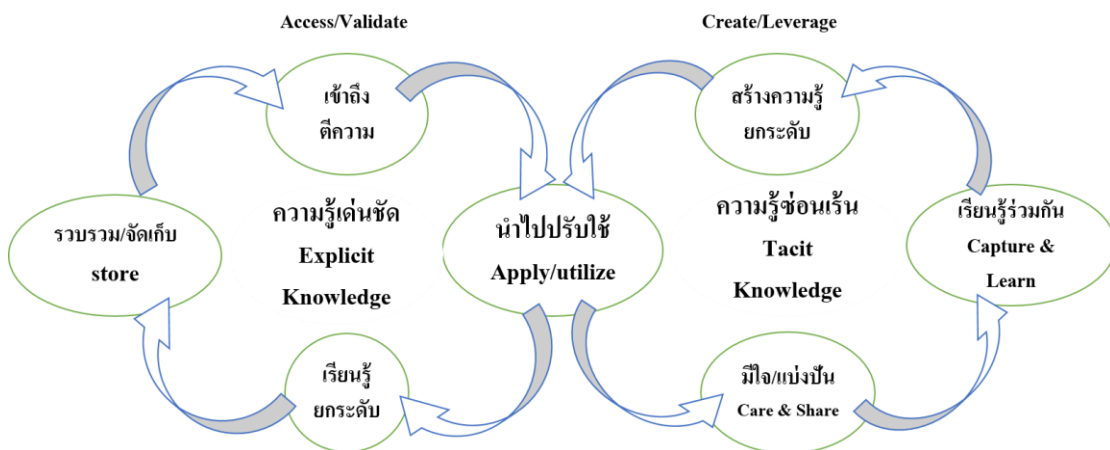
2.1.3.1 แบ่งตามมิติดีลักษณะของความรู้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ฝังลึก และความรู้ชัดแจ้ง โดยจากการศึกษาคำราชของ สมชาย นำประเสริฐชัย (2558); Marquardt อ้างถึงใน กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์, 2557) สามารถอธิบายความรู้ทั้ง 2 ประเภทได้ว่า

(1) **ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge)** หรือบางตำราเรียกว่า “ความรู้โดยนัย” หรือ “ความรู้แฝง” เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในการเรียนรู้ การปฏิบัติ เฉพาะบุคคล สังคมประสบการณ์จนเกิดเป็นทักษะความชำนาญ ที่ฝังลึกในตัวบุคคล และกระบวนการทำงาน หรือกิจกรรมกลุ่มของทีมงาน หรือเป็นความรู้ในเชิง Know-How อันมีองค์ประกอบที่เป็นแบบแผนทางความคิด มุมมอง ความนึกคิด ความเชื่อ เป็นสำคัญ ในแบบที่ไม่สามารถอธิบายออกมาได้อย่างชัดเจน จึงยากต่อการสื่อสารหรืออธิบายออกมาเป็นคำพูด หลักการ วิทยาศาสตร์หรือหลักเทคนิคได้ แต่ความรู้ประเภทนี้จะถ่ายทอดได้ด้วยการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ เช่น การเลียนแบบ ฝึกฝน การพูดคุยกับผู้มีผู้เชี่ยวชาญบ่อย ๆ ในเทคนิคและทักษะนั้น ๆ จนเกิดเป็นความรู้ที่ฝังลึกของตนเอง ความรู้ประเภทนี้ ได้แก่ ความสามารถในการจับใจ ประสบการณ์ทำงาน ทักษะความชำนาญในการทำงาน ฝีมือช่างที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ เป็นเวลานาน ซึ่งการถ่ายทอดความรู้แบบฝังลึกให้เป็นความรู้แบบชัดแจ้งสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์สังเคราะห์ความรู้ฝังลึกที่มีอยู่พัฒนาวิธีการทำงาน หรือเทคนิคใหม่ๆ

(2) **ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ผ่านการวิเคราะห์สังเคราะห์อย่างเป็นระบบเป็นข้อมูลจำเพาะแล้ว ความรู้ประเภทนี้สามารถอธิบายหรือถ่ายทอดได้ง่ายผ่านตัวอักษร เช่น ในรูปของกลุ่มคำ คำงานวิจัย สูตรทางวิทยาศาสตร์ สมการ นิยามต่าง ๆ ที่บุคคลอื่นสามารถนำไปศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยการอ่าน การสืบค้น หรือการทบทวน และยังสามารถนำไปสร้างเป็นความรู้แบบฝังลึกได้ ด้วยการทบทวนความรู้ชัดแจ้งที่มีอยู่ นำไปบูรณาการ

กับความรู้ชัดแจ้งอื่น ๆ และพัฒนาเป็นวิธีการทำงาน หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ และนำไปใช้ในการปฏิบัติจนเกิดการฝังลึกเป็นความชำนาญเชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ (2548) ได้อธิบายว่า “สัดส่วนของความรู้ทั้งสองประเภทดังกล่าว ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ในตัวบุคคล เปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งส่วนที่จมอยู่ในน้ำ กับ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เปรียบเสมือนส่วนหัวที่โผล่พ้นน้ำให้เห็น ทั้งสองส่วนนี้อยู่ในสัดส่วน 80:20” ทั้งนี้ วิจารณ์ พานิช (อ้างถึงใน สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, ม.ป.ป. : ออนไลน์) อธิบายว่า “ความรู้ทั้งแบบฝังลึก และความรู้แบบชัดแจ้ง สามารถปรับเปลี่ยนสภาพสลับกันไปมาได้ตลอดเวลา”



รูปที่ 8 วงจรการเปลี่ยนสถานภาพความรู้แบบ Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge (วิจารณ์ พานิช อ้างถึงใน สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, ม.ป.ป. : ออนไลน์)

2.1.3.2 แบ่งตามลักษณะของการรู้ Marquardt (อ้างถึงใน กานต์สุดา มาณะศิริานนท์, 2557) ได้แบ่งลักษณะของการจัดการความรู้ เป็น 5 แบบ คือ

- (1) รู้ว่าอะไร (Know What) คือ รู้ว่าสารสนเทศที่จำเป็นมีอะไรบ้าง
- (2) รู้ว่าทำไม (Know Why) คือ รู้ว่าสารสนเทศนั้น สามารถนำไปใช้ได้อย่างไร
- (3) รู้ว่าทำอย่างไร (Know How) คือ รู้ว่าทำไมจึงต้องใช้สารสนเทศนั้น
- (4) รู้ว่าที่ไหน (Know Where) คือ รู้ว่าสารสนเทศนั้น สามารถค้นหาได้จากแหล่งใด

(5) **รู้ว่าเมื่อไหร่ (Know When)** คือ รู้ว่าสารสนเทศนั้นต้อง
ใช้เมื่อไหร่

นอกจากนี้ Wigg (1997 อ้างถึงใน กานต์สุดา มาณะศิริานนท์, 2557) ได้จำแนกความแตกต่างดังกล่าวของความรู้ จากการนำความรู้ตามลักษณะของการรู้ ดังกล่าว
ไปใช้ ดังต่อไปนี้

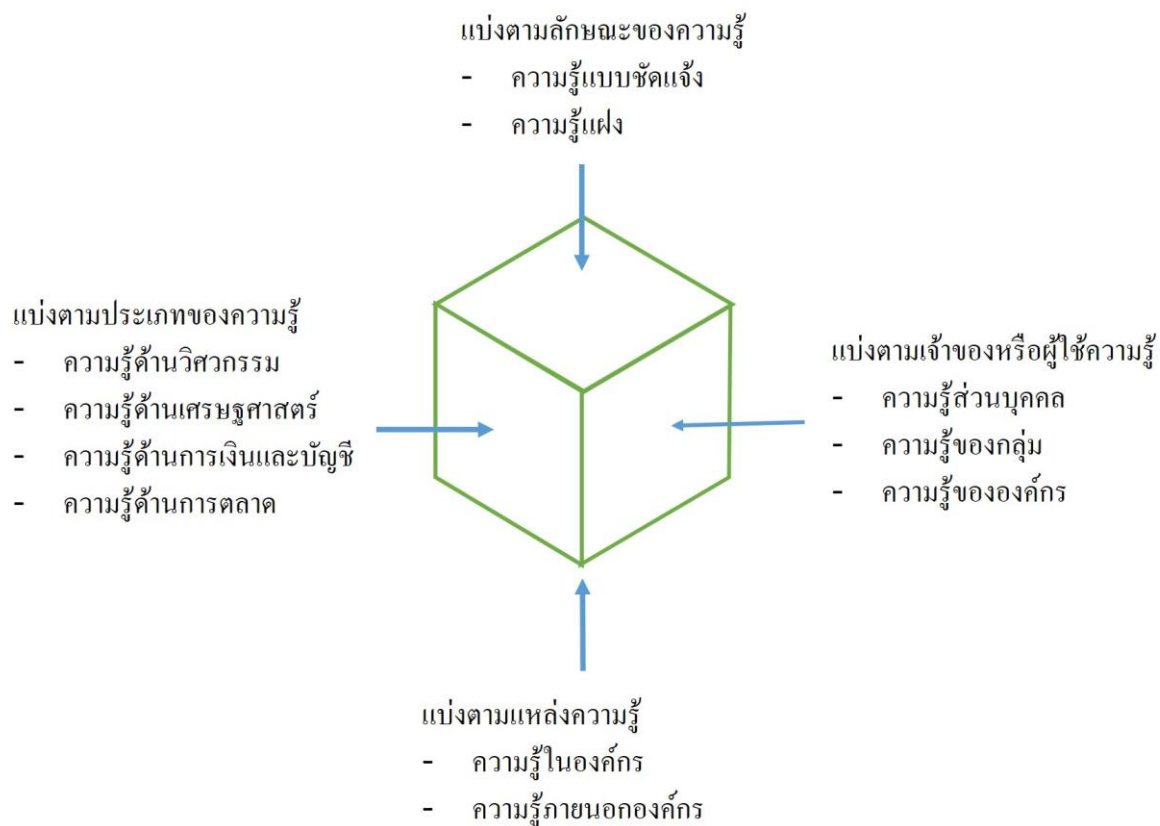
- (1) การตั้งเป้าหมายหรืออุดมคติ เป็นความคิดสร้างสรรค์สิ่ง
ใหม่ ด้วยแรงบันดาลใจ จากการตระหนักรู้ว่า “ทำไปทำไม” นำมาซึ่งวิสัยทัศน์
- (2) ความเป็นระบบ เป้าความรู้ความเข้าใจระบบต่างๆ จาก
การรู้ “ทำไม” (Know Why)
- (3) การนำไปปฏิบัติ เป็นความรู้ในเชิงวิธีการ ที่สามารถทำ
ให้เกิดทักษะขั้นสูง จากการรู้ “ทำอย่างไร”
- (4) การทำด้วยจิตใต้สำนึก เป็นความรู้ที่ใช้ในการทำงานซึ่ง
ใช้โดยอัตโนมัติในแต่ละวัน จากการรู้ “อะไร”

นอกจากนี้ สมชาย นำประเสริฐชัย (2558) ยังได้เสนอว่าความรู้ยังสามารถแบ่งได้
แบบหลากหลายมิติมุมมอง ดังนี้

2.1.3.3 แบ่งตามประเภทของความรู้ ได้แก่ ความรู้ในศาสตร์สาขาต่างๆ
เช่น ความรู้ทางด้านวิศวกรรม ความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์ ความรู้ทางการเงินและบัญชี
ความรู้ทางการตลาด ฯลฯ

- (1) แบ่งตามแหล่งความรู้ ได้แก่ ความรู้ภายในองค์กร และ
ความรู้ภายนอกองค์กร
- (2) แบ่งตามเจ้าของหรือผู้ใช้ความรู้ ได้แก่ ความรู้ส่วนบุคคล
ความรู้ของกลุ่ม และความรู้ขององค์กร

ทั้งนี้ ความรู้ทั้งหมดล้วนเป็นสิ่งเดียวกัน การแบ่งมิติของความรู้ ขึ้นอยู่กับ
เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งประเภท ทั้งนี้ ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้งานเป็นหลัก



รูปที่ 9 ประเภทของความรู้แบบหลากหลายมิติ อธิบายไว้ในหนังสือของ สมชาย นำประเสริฐชัย (2558)

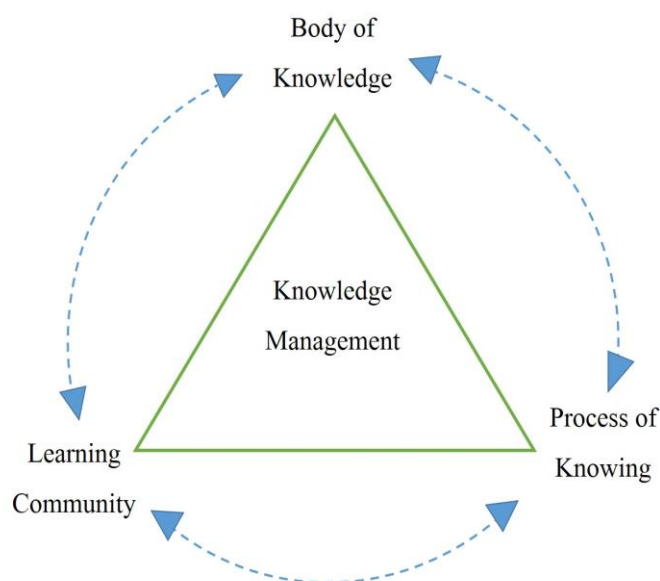
2.2 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

2.2.1 นิยามของการจัดการความรู้

World Bank (อ้างถึงใน สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ, 2548) ได้ให้นิยามการจัดการความรู้ หมายถึง “การรวบรวมวิธีการปฏิบัติขององค์กร และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง การนำมาใช้ และการเผยแพร่ความรู้ในบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ”

สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ (2548) ได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ว่า หมายถึง “กระบวนการนำความรู้และการเรียนรู้มาผ่านกระบวนการสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กร”

ประพนธ์ ผาสุขยี่ด (2553) ได้อธิบายนิยามของการจัดการความรู้ใน 3 มุมมอง ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยได้อธิบายเป็นแผนภาพสามเหลี่ยมการจัดการความรู้



รูปที่ 10 แผนภาพการจัดการความรู้ 3 มุมมอง (ประพนธ์ ผาสุขยืด, 2553)

มุมมองที่ 1 เป็น “การจัดการองค์ความรู้ (Body of Knowledge : BoK)”

ซึ่งทำได้โดย การแสวงหาจากแหล่งต่าง ๆ หรือสอบถามจากผู้รู้ แล้วนำองค์ความรู้ที่ได้มาจัดเก็บสร้างระบบที่เอื้อต่อการค้นหาและนำไปใช้ได้อย่างทันท่วงที

มุมมองที่ 2 เป็น “มุมมองที่ทำให้เกิดการรู้จริง” (Process of Knowledge : PoK)” ซึ่งเน้นที่กระบวนการของการทำให้เกิดความรู้ มากกว่าตัวองค์ความรู้

มุมมองที่ 3 เป็น “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice : CoP)” คือการสร้างพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

Nonoka และ Takeuchi (1995 อ้างถึงในพิชิต เทพวรรณ, 2554 และ สมชาย นำประเสริฐชัย, 2558) ได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ว่าเป็น “การจัดการหรือกระบวนการสร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ เพื่อและนำองค์ความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ หรือเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการ เทคโนโลยีระบบ และนวัตกรรม เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน”

วิจารณ์ พานิช (2559) ได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ ในมุมมองของภาคปฏิบัติว่าเป็น “สารสนเทศในภาคปฏิบัติ” โดยอธิบายว่า “ความรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีผู้นำสารสนเทศไปใช้งาน เพราะความรู้เป็นสิ่งที่ผูกพันกับบุคคลและการใช้ประโยชน์ และต้องมีกระบวนการที่สร้างและจัดการให้เกิดการไหลของความรู้ที่มีความเหมาะสมไปยังบุคคลและเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างบุคคล โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นจะต้องเป็น

กิจกรรมที่เกิดขึ้นกับบุคคลทั่วทั้งองค์กร ไม่จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่ม มีการนำความรู้ไปใช้และยกระดับขึ้นเป็นความรู้ขององค์กร” โดยได้อธิบายตัวอย่างของการจัดการความรู้ในลักษณะของวงจรที่เกิดจากการที่บุคลากรในองค์กรมีความรู้และประสบการณ์ และความรู้นั้นถูกนำมาจัดทำให้อยู่ในรูปของสื่อที่จัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร ที่บุคลากรรุ่นใหม่สามารถเรียนรู้ได้จากสื่อดังกล่าวขององค์กร และเกิดการนำความรู้ขึ้นมาใช้งาน จนเกิดเป็นความรู้และประสบการณ์ใหม่ที่ปรับปรุงองค์ความรู้เดิม เป็นวงจรที่ทำให้ความรู้ของบุคลากรรุ่นใหม่ที่ออกไปจากองค์กร ยังคงเป็นความรู้ขององค์กรสืบไป เป็นต้น

อารณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2556) อธิบายความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็น “การบริหารความรู้ในองค์กร โดยนำความรู้ภายในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ออกมาเป็นความรู้ที่สามารถจับต้องได้ (Explicit Knowledge) ซึ่งสามารถประสบความสำเร็จได้จากการมี Knowledge Vision, Knowledge Sharing, Knowledge Asset”

นิพนธ์ ชัยวรมุขกุล และวชิราพร ชัยวรมุขกุล (2558) ได้อธิบายความหมายของการจัดการความรู้ ผ่านกระบวนการของ Nonoka's SECI Model ว่าเป็น “ความรู้ที่หมุนเป็นวงจร ระหว่างความรู้แบบฝังลึก ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ภายในสมองมนุษย์ กับ ความรู้ชัดแจ้ง ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ภายนอกสมองของมนุษย์”

สมชาย นำประเสริฐชัย (2558) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็น “กระบวนการบริหารจัดการความรู้ของบุคคลและองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีกระบวนการคือ การกำหนดความรู้และแหล่งที่มาของความรู้ การแสวงหาความรู้จากภายนอก การสร้างหรือพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ การผสมหรือบูรณาการความรู้ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน การถ่ายทอดความรู้ การแบ่งปันและจัดเก็บความรู้ ในรูปแบบต่าง ๆ หรือนำความรู้กลับมาใช้ใหม่”

สรุปนิยามของการจัดการความรู้

ผู้วิจัยสรุปนิยามของการจัดการความรู้ได้ว่า การจัดการความรู้เป็นเป็นกระบวนการบริหารจัดการให้ความรู้ของบุคคลและความรู้ขององค์กรเกิดการหมุนเกลียวอย่างเป็นระบบ จากการมีวิสัยทัศน์ด้านความรู้ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ การสร้างระบบจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร โดยมีหัวใจสำคัญคือ การนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติ การทำให้เกิดการไหลของความรู้ที่เหมาะสมไปยังบุคคลและเวลาที่เหมาะสม การสร้างและพัฒนาความรู้ใหม่ ให้เกิดเป็น

วงจรที่พัฒนาได้อย่างไม่รู้จักจบ ซึ่งไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว แต่มีเทคนิควิธีการหลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของบริบทของแต่ละองค์กร ซึ่งมีโอกาสและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

2.2.2 พัฒนาการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ : ความแตกต่างจากยุคเก่าสู่ยุคใหม่

วิจารณ์ พานิช (2559) ได้อธิบายถึงความแตกต่างของการจัดการความรู้ในอดีต และปัจจุบันว่า แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในอดีตมองความรู้เป็นทรัพยากรที่สามารถนำมารวบรวม จัดเก็บ วัด และใช้ได้ ในเชิงเทคนิควิธีการจัดการที่ตายตัว โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหลักสำหรับใช้เข้าถึงทรัพยากรดังกล่าว เน้นปัจเจกบุคคลเป็นผู้ใช้ความรู้เพื่อสร้างผลผลิตในปริมาณมาก แต่เนื่องด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การจัดการความรู้มีการเปลี่ยนแปลง โดยแนวคิดในปัจจุบันมองความรู้เป็นสิ่งที่มีความยืดหยุ่น ลื่นไหลได้ และเป็นสิ่งที่ยากต่อการวัดและจัดการ วิธีการจัดการความรู้ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว และต้องอาศัยความรู้เพิ่มเติม นอกจากนี้ยังมองว่ากิจกรรมการจัดการความรู้ต้องมุ่งเน้นการทำความเข้าใจและจัดระเบียบมนุษย์ (Human Organization) มากกว่าการมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพื่อเข้าถึงคุณค่าของความรู้ เทคโนโลยีจึงเป็นเพียงเครื่องมือเสริม เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมของมนุษย์ กิจกรรมทางสังคม ซึ่งต้องอาศัยกลุ่มเครือข่าย ชุมชน ผ่านการปฏิบัติในการดำเนินการจัดการความรู้ ดังนั้น การที่กลุ่มบุคคลได้ร่วมกันใช้ความรู้ จะสามารถสร้างผลผลิตได้มากกว่าแบบปัจเจกบุคคล และเป็นที่มาของหัวใจหลักของการจัดการความรู้ที่มุ่งสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่บุคคลเห็นคุณค่า และสนุกกับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ และมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม จากลักษณะดังกล่าว การจัดการความรู้จึงสามารถเป็นเครื่องมือในการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) ที่ต้องจัดให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคคลในยุคสมัยใหม่ที่แตกต่างจากการทำงานในยุคเก่า เน้นจัดการและแบ่งปันความรู้แบบ Just-in-time เป็นรูปธรรมที่พร้อมใช้สอดคล้องกับชีวิตการทำงานในโลกดิจิทัล ที่สามารถใช้ Social Media / Smart phone เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และต้องมีผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ (“คุณอำนวย” หรือ “Facilitator”) เพื่อใช้ให้คนทำงานสามารถจัดการความรู้ได้อย่างสะดวกและถูกต้อง

2.2.3 แนวคิดและทิศทางของการจัดการความรู้ในยุคใหม่

วิจารณ์ พานิช (2559) อธิบายถึงทิศทางของการจัดการความรู้ยุคใหม่ ในเชิงการมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไร้สายในยุคดิจิทัล เช่น สมาร์ทโฟน เป็นเครื่องมือสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างกันได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ตอบสนองความ

ต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความรวดเร็วที่มากกว่าในอดีต และให้ความสำคัญกับลักษณะการทำงานแบบใช้ฐานองค์ความรู้ที่เพียงพอและทันเวลา มีบทบาทในการทำงานแบบ Knowledge Worker โดยได้จำแนกการจัดการความรู้ยุคใหม่เป็น 2 ลักษณะ คือ การจัดการความรู้ “ใน” และ “เหนือ” กระบวนการทำงาน

1. การจัดการความรู้ “ใน” กระบวนการทำงาน เป็นกิจกรรมที่การจัดการความรู้ต้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ที่ช่วยให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น แต่ไม่เพิ่มภาระงาน

2. การจัดการความรู้ “เหนือ” กระบวนการทำงาน มีลักษณะที่เพิ่มภาระงาน มีความจำเป็นต้องหยุดกระบวนการทำงานไว้ชั่วคราว เพื่อดำเนินการจัดการความรู้

ทั้งนี้ การจัดการความรู้ทั้งสองแบบดังกล่าว ต้องพิจารณาจัดให้สมดุลตามความจำเป็นขององค์การ

2.2.4 รูปแบบของการจัดการความรู้

ประพนธ์ ผาสุขยืด (2553) ได้อธิบายการจัดการความรู้เป็น 3 รูปแบบ และ 2 ประเภทดังนี้

1. เนื้อหา (Content: C1) คือการจัดการความรู้ที่เน้นเนื้อหาความรู้เชิงทฤษฎี อันเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

2. ชุมชน (Community: C2) คือการจัดการความรู้ที่เน้นการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice : CoP) ที่อาศัยการสร้างเครือข่าย สร้างความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. จิตสำนึก (Consciousness: C3) คือการจัดการความรู้ที่เน้น “ความรู้เนื้อรู้ตัว” ของผู้ดำเนินการจัดการความรู้

ซึ่งการจัดการความรู้ทั้ง 3 รูปแบบนี้ สามารถจัดได้เป็น 2 ประเภท คือ การจัดการความรู้ทางโลก และการจัดการความรู้ทางธรรม

1) การจัดการเนื้อหากับการจัดการชุมชน (C1+C2) อันเปรียบการจัดการความรู้แบบ C1 และ C2 ว่าเป็นการจัดการความรู้แบบทางโลก

2) การจัดการความรู้แบบทางธรรม คือการปล่อยวางความรู้ต่างๆที่มีขึ้นในอดีต โดยในแนวคิดนี้เชื่อมโยงกับแนวคิดเชิงศาสนา มองว่า “ความรู้คืออุปสรรค ไม่ใช่ความรู้คืออำนาจ อีกต่อไป” ปล่อยวางเพื่อมุ่งสู่ภาวะที่เรียกว่า “จิตเดิมแท้ที่บริสุทธิ์”

Haggie และ Kingstion (2003 อ้างถึงใน พิชิต เทพวรรณ, 2554) ได้นำเสนอ 3 ลักษณะของกลยุทธ์การจัดการความรู้ คือ

1. กลยุทธ์เน้นความรู้ (Classification by Knowledge) มีลักษณะตามโมเดลการจัดการความรู้ของ Nonaka และ Takeuchi ที่อธิบายถึงการเปลี่ยนรูปแบบของความรู้ อันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) กับความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge)

2. กลยุทธ์ที่เน้นกระบวนการธุรกิจ (Classification by Business Process) อันมี 2 ลักษณะ คือ

1) กลยุทธ์การจัดการความรู้ตามกระบวนการธุรกิจ 6 ประการ ของศูนย์เพิ่มผลิตภาพและคุณภาพ สหรัฐอเมริกา (American Productivity and Quality Center ; APQC) อันประกอบด้วย 6 ประการสำคัญ ได้แก่

- กลยุทธ์ความรู้ในฐานะที่เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรสินทางปัญญา
- กลยุทธ์ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับทรัพยากรความรู้ส่วนบุคคล
- กลยุทธ์การสร้างความรู้
- กลยุทธ์การเคลื่อนย้ายความรู้
- กลยุทธ์ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า

2) กลยุทธ์การจัดการความรู้ในองค์กรขนาดใหญ่ ของบริษัทแมคคินซี (McKinsey Company) โดย เดย์และเวนเลอร์ (Day and Wendler) ซึ่งระบุกลยุทธ์ 5 ประการ ดังนี้

- การพัฒนาและเคลื่อนย้ายแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
- การสร้างธุรกิจใหม่จากความรู้ที่ฝังอยู่ในองค์กร
- การทำให้กลยุทธ์เต็มไปด้วยความรู้
- การสนับสนุนและทำให้งานนวัตกรรมเป็นประโยชน์ในเชิงพาณิชย์
- การสร้างมาตรฐานโดยปลดปล่อยความรู้ที่ครอบครองอยู่

3) กลยุทธ์แบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Classification by End Result) มี 2 ลักษณะ ตามที่ Treacy และ Wiersema และ Zack ได้เสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

Treacy และ Wiersema (อ้างอิงใน พิเชิต เทพวรรณ, 2554) ได้เสนอแนวคิด Treacy and Wiersema's Value Discription ว่ามีคุณค่า 3 ประการที่ทำให้เกิดการประสบความสำเร็จขององค์กร ได้แก่

- การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Intimacy)
- การมุ่งเน้นความเป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์ (Product Leadership)
- การเป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Operational Excellence)

ในขณะที่ Zack (อ้างอิงใน พิเชิต เทพวรรณ, 2554) ได้เสนอแนวคิด Zack's Knowledge Strategy ซึ่งเกี่ยวกับความเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับสถานการณ์การแข่งขันที่ได้แบ่งปันความรู้เป็น 3 ระดับ คือ

- ความรู้หลัก (Core Knowledge) เป็นความรู้พื้นฐานที่ไม่ได้นำไปใช้ในทางการแข่งขัน แต่เป็นความรู้หลักที่ทุกคนในองค์กรต้องการ
- ความรู้เพื่อการแข่งขัน (Advance Knowledge) เป็นความรู้ที่มีลักษณะเฉพาะ และแตกต่างจากคู่แข่ง อันสามารถนำองค์กรไปสู่การแข่งขันได้
- ความรู้ในนวัตกรรม (Innovation Knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้องค์กรสามารถเป็นผู้นำทางการตลาดได้

Binney (อ้างอิงใน สมชาย นำประเสริฐชัย, 2558) ได้อธิบายลักษณะที่เป็นการจัดการความรู้ 6 รูปแบบ ได้แก่

1. Transaccional Knowledge Management เป็นการนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับการจัดเก็บและรวบรวมไว้ มาใช้ประโยชน์ในการเรียนรู้และนำไปใช้ในการดำเนินการ โดยที่ผู้นำข้อมูลและความรู้ดังกล่าวไปใช้นั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ก็สามารถเรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ได้ เพราะข้อมูลและความรู้นั้นได้ถูกจัดเก็บและรวบรวมไว้แล้ว ตัวอย่างเช่น ระบบถามตอบ (FAQs) ระบบสนับสนุนการให้บริการ (Help desk Service) เป็นต้น

2. Analytical Knowledge Management เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงข้อมูลความรู้ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก เพื่อสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ใหม่ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย ตัวอย่างเช่น การใช้ระบบเหมืองข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากคลังความรู้ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด

3. Asset Management เป็นการมุ่งเน้นจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ ซึ่งสินทรัพย์ทางความรู้ดังกล่าวอยู่ในรูปแบบสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้า เป็นต้น ไปใช้ประโยชน์เพื่อสร้างผลตอบแทนที่มีความคุ้มค่า

4. Process Based Knowledge Management เป็นการเรียนรู้จากกระบวนการต่าง ๆ แล้วทำการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดการคุณภาพรวม (TQM) การพัฒนากระบวนการ (Process Improvement) การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Reengineering : BPR) เป็นต้น

5. Developmental Knowledge Management เป็นการสร้างและพัฒนากระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร เช่น การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) การสร้างสื่อส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ที่เข้าใจได้ง่าย เป็นต้น

6. Innovation and Knowledge Creation เป็นการสร้างนวัตกรรมจากการสร้างความรู้ โดยสร้างบรรยากาศที่สร้างการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการใหม่ ๆ

ทั้งนี้ หัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร คือการมีระบบที่เหมาะสมในการจัดการความรู้ที่เป็นเนื้อเดียวกับกระบวนการของกิจการในองค์กร มีการแลกเปลี่ยน ระดมสมอง และถ่ายทอดความรู้ของผู้เชี่ยวชาญไปสู่บุคลากรใหม่ ที่แต่ละบุคคลในกระบวนการมีความสนใจ และองค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.2.5 บทบาทต่าง ๆ ของทุนมนุษย์และทุนความสัมพันธ์ในกระบวนการจัดการความรู้ (Human Capital and Relational Capital for Knowledge Management Process)

วิจารณ์ พานิช (2559) อธิบายว่า บุคคลในระบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่

- **ผู้อำนวยการหรือผู้นำการจัดการความรู้ (KM Leader)** คือผู้บริหารระบบและบริหารงานบุคคลในกระบวนการจัดการความรู้ทั้งหมด ให้มีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร อันมีบทบาทในการอำนวยความสะดวก ส่งเสริมและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ จัดแนวทางการดำเนินการจัดการความรู้ที่สามารถใช้ร่วมกันได้ทั่วทั้งองค์กร รวมถึงสร้างผู้นำทางความคิดจากกิจกรรมการจัดการความรู้ การวิจัย

Benchmarking ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และแสดงคุณค่าที่เพิ่มขึ้นจากการแบ่งปันความรู้ในองค์กร

- **แกนนำ (Core Group)** เป็นบุคลากรของสำนักงานด้านการจัดการความรู้ อันมีผู้นำการจัดการความรู้ (KM Leader) เป็นหัวหน้า ซึ่งในกลุ่มแกนนำการจัดการความรู้นี้ ประกอบด้วยบุคลากร ดังนี้

(1) **ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ (KM Expert)** เป็นผู้จัดการด้านการสื่อสารการจัดการความรู้อย่างทั่วถึงไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและการแบ่งปันความรู้ในองค์กร ซึ่งต้องมีคุณสมบัติคือ เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้มาแล้ว และสามารถทำให้ระบบการจัดการความรู้นั้นส่งเสริม Core Business การทำงาน และการพัฒนาบุคลากรขององค์กรได้ ซึ่ง KM Expert จะเป็นผู้คอยดูแลให้เกิดความสะดวก ติดตาม ประเมินผล รายงานผลการดำเนินงาน KM ต่อ KM Leader และเป็นผู้ทำงานร่วมกับผู้นำระดับต่าง ๆ ในการส่งเสริมการไหลของความรู้ แก้ปัญหา และคอยปรับปรุงแนวทางการจัดการความรู้โดยมีการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ติดตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการอำนวยความสะดวกด้านการจัดการความรู้ และเผยแพร่สารสนเทศด้านการจัดการความรู้ทั่วทั้งองค์กรและภายนอกองค์กร

(2) **ทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT/Business Analyst)** และบุคลากรด้านอื่น ๆ ตามความจำเป็น เป็นผู้ที่ทำให้ทีมการจัดการความรู้สามารถทำงานโดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อความต้องการสำหรับ Core Business ขององค์กร หรือเป็นผู้วิเคราะห์แนวทางการทำให้ KM และ IT ผสานพลังและพัฒนางานร่วมกันอย่างเป็นพลวัต รับผิดชอบสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสำหรับการทำงานจัดการความรู้

โดยกลุ่มแกนนำการจัดการความรู้ทั้งหมดนี้ ควรมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับงบประมาณและสามารถเชื่อมโยงกับทุกองค์กรย่อยในองค์กรได้

- **ทีมออกแบบ (Design Team)** จะต้องมีคุณสมบัติคือเป็นผู้นำทางความคิดขององค์กรในการจัดการความรู้อย่างจริงจัง ทีมนี้อาจเป็นได้ทั้งทีมที่แยกออกมาหรือเป็นทีมเดียวกับ Core Group มีบทบาทหน้าที่ในการออกแบบหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการขับเคลื่อนงานการจัดการความรู้ โดยอาศัยการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กร กำหนดว่าความรู้ใดเป็นความรู้ที่สำคัญยิ่ง และหาทางดำเนินการให้เกิดการไหลของความรู้ไปยังจุดที่เหมาะสม และมีความสอดคล้องกับแต่ละหน่วยงานขององค์กร รวมทั้งเป็นผู้บริหารจัดการงบประมาณและเริ่มต้นดำเนินกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร

- **กลุ่มผู้กำกับดูแลที่เป็นผู้สนับสนุน (Spondors) และผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders)** คือทีมผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแล กำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์ งบประมาณและทรัพยากรในการสนับสนุนการจัดการความรู้ และกำกับดูแลการดำเนินงานการจัดการความรู้ภาพรวมให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงคุณค่าและยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมทั้งเป็นตัวอย่างที่ดีในการสร้างพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ ในองค์กร กล่าวได้ว่าบุคคลในกลุ่มนี้เป็นผู้ที่เอื้อให้การจัดการความรู้ในองค์กรประสบความสำเร็จ

ทั้งนี้ หากมองในเชิงปฏิบัติ จะระบุและจำแนกได้ว่าบุคคลในกระบวนการจัดการความรู้ ที่จำเป็นในการเข้ามาช่วยในกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (ม.ป.ป: ออนไลน์) ได้อธิบายบทบาทต่างๆของบุคคลในกระบวนการจัดการความรู้ ดังนี้

- **ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร (CEO)** คือผู้บริหารระดับสูงที่มีส่วนสำคัญในการริเริ่ม และเอื้ออำนวยระบบการจัดการความรู้ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้นำสูงสุดขององค์กรเห็นคุณค่าของการจัดการความรู้

- **คุณ เอื้อ (Chief Knowledge Officer : CKO)** เป็น ผู้นำ Knowledge Vision ซึ่งเป็นกระบวนการแรกของการจัดการความรู้เสนอต่อผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และสรรหาผู้ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ (Facilitator) เพื่อมาทำงานร่วมกันในการกำหนด Knowledge Vision ในระดับย่อยต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับพันธกิจ เป้าหมายขององค์กร จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร แสดงให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเห็นคุณค่าของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นผู้เชื่อมโยงการจัดการความรู้เข้ากับกิจกรรมต่างๆขององค์กร

- **คุณอำนวย (Knowledge Facilitator)** เป็นผู้มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกและกระตุ้นการเรียนรู้ของบุคคลในกระบวนการจัดการความรู้ และเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยอาศัยการจุดประกายสร้างความเป็นเจ้าของ Knowledge Vision ร่วมกันให้กับบุคคลในกระบวนการ และจัดให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีที่ประสบความสำเร็จแก่กันและกัน รวมถึงมีบทบาทเป็นผู้เสริมสร้างชุมชนนักปฏิบัติในเรื่องที่เป็นประโยชน์ โดยสามารถใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยสื่อสารและจัดเก็บความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันให้เป็นความรู้ขององค์กรต่อไป

- **คุณกิจ (Knowledge Practitioner)** เป็นบุคคลที่มีบทบาทในการปฏิบัติจริงและเป็นเจ้าของความรู้อันสำคัญนั้น ๆ ทั้งที่เป็นความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้ง ซึ่งจะเป็นบุคคลที่จะเป็นผู้นำความรู้ในตัวมาแลกเปลี่ยนแบ่งปันเพื่อนำความรู้ในตนมาสร้างคุณประโยชน์ให้สอดคล้องกับ Knowledge Vision ขององค์การ

- **คุณประสาน (Network Manager)** เป็นบุคคลที่มีบทบาทในการประสานให้บุคคลจากหน่วยงานต่าง ๆ มาเป็นเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันในวงกว้างเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพิ่มพลังในการเรียนรู้จากความร่วมมือทางเครือข่าย

2.2.6 บทบาทของทุนองค์การในกระบวนการจัดการความรู้

จากการศึกษาทฤษฎีทุน 8K's+5K's (จิระ หงส์ลดารมภ์, 2555) และแนวคิดทิศทางการจัดการความรู้ยุคใหม่ (วิจารณ์ พานิช, 2559) ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการมีบทบาทขององค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนองค์การ ที่ได้เข้ามามีบทบาทในยุคดิจิทัลของศตวรรษที่ 21 ที่พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป มีการใช้อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายไร้สาย เช่น สมาร์ทโฟน และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ มีการบริโภคข้อมูลเกือบตลอดเวลา และใช้เป็นส่วนประกอบในการทำงาน องค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนโครงสร้าง โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์ซอร์ฟแวร์) ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ขององค์การ สื่อต่าง ๆ รวมทั้งแบบแผนการปฏิบัติที่ดีขององค์การ ได้เข้ามามีบทบาทในการเป็นเครื่องมือของบุคคลในการจัดการความรู้ ในลักษณะการใช้เพื่อบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่มีจำนวนมากเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดหมวดหมู่ คัดกรองคุณภาพของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ ให้มีคุณภาพตรงกับความเป็นจริงและตรงตามความต้องการใช้งาน สามารถสืบค้นได้ในแบบทันเวลาที่ต้องการ และยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ผ่านเครือข่ายไร้สาย นอกจากนี้ บรรยากาศในการเรียนรู้ขององค์การที่มุ่งเน้นการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้เป็นแนวทางที่สามารถกระตุ้นและจุดประกายให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ในกระบวนการทำงาน และสามารถได้รับองค์ความรู้ ที่เป็นองค์ความรู้ขององค์การที่ตกทอดจากทุนมนุษย์และทุนความสัมพันธ์ในรุ่นก่อนหน้าพัฒนามาเป็นองค์ความรู้ใหม่ขององค์การและเป็นประโยชน์แก่ทุนมนุษย์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.3 เกลียวของความรู้ (Spiral of Knowledge)

Nonaka และ Takeuchi (1995 อ้างถึงใน พิเชิต เทพวรรณ, 2557; ณัฐยา สตินระการผล และ วรวิฑูร มาณะศิริานนท์, 2556); นิพัฒน์ ชัยวรमुखกุล และ วชิราพร ชัยวรमुखกุล, 2558; สมชาย นำประเสริฐชัย, 2558) ได้อธิบายการหมุนเวียนของความรู้ หรือเกลียวของความรู้

(Spiral of Knowledge) ที่อธิบายถึงการเปลี่ยนรูปของความรู้ อันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) กับความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) อันมี 4 กระบวนการสำคัญ ได้แก่

2.3.1 **Socialization** คือ กระบวนการที่ความรู้ ประสบการณ์ ถูกนำไปแลกเปลี่ยนผ่านกระบวนการทางสังคมและเกิดเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ระดับบุคคล เช่น กระบวนการคิดใหม่ ๆ หรือทักษะใหม่ ๆ

2.3.2 **Externalization** คือ กระบวนการที่ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) จากตัวบุคคลถูกนำมาแลกเปลี่ยนให้อยู่ในรูปของความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่ง่ายต่อการถ่ายทอด จัดเก็บเป็นความรู้ขององค์กร ที่เข้าใจได้ง่าย เช่น ความรู้ ทักษะ ที่ถูกทำให้อยู่ในรูปแบบของรูปภาพ สมการ แผนผัง ฟังก์ชันต่าง ๆ เป็นต้น อันสามารถถ่ายทอดและจัดเก็บได้

2.3.3 **Combination** คือ กระบวนการบูรณาการความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ในสาขาต่าง ๆ มารวบรวมเข้าด้วยกัน จุดกลุ่มหมวดหมู่ และแลกเปลี่ยนกันในระดับกลุ่ม เกิดการสร้างเป็นความรู้ชัดแจ้งใหม่ ขององค์กรที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

2.3.4 **Internalization** คือ กระบวนการนำความรู้ที่อยู่ในรูปของความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เช่น ความรู้ที่อยู่ในรูปของเอกสารความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ กลายเป็นความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่เพิ่มขึ้น เป็นทักษะ ความสามารถของบุคคล ความสามารถขององค์กร รวมถึงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการเพิ่มมูลค่า ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากการนำไปปฏิบัติ

ทั้งนี้ สามารถอธิบายได้ตามโมเดลดังต่อไปนี้



รูปที่ 11 โมเดลแสดงการเปลี่ยนรูปแบบของความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ (Nonaka และ Taveuchi, 1995 อ้างถึงใน Analo ui 2007; พิชิต เทพวรรณ, 2554)

2.4 กระบวนการและระบบการจัดการความรู้

สำนักงาน กพร.และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้เสนอ กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ซึ่งมีการประยุกต์กับกระบวนการบริหารจัดการ ความเปลี่ยนแปลง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) การบ่งชี้ความรู้ โดยกำหนดว่าความรู้ใดที่สามารถตอบสนองต่อ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร และพิจารณาว่าองค์กรมีความรู้ใดแล้วบ้าง อยู่ใน รูปแบบใด และความรู้ใดหาได้ที่ใคร

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากแหล่งต่าง ๆ จากภายนอกองค์กรรวมทั้งรักษาไว้ซึ่งความรู้เก่าที่ยังใช้ประโยชน์ได้

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการนำความรู้มาจัดเป็นโครงสร้างให้ พร้อมต่อการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการนำเนื้อหาของความรู้มาคัด กรองให้เป็นความรู้ที่มีคุณภาพ และตรวจสอบภาษา ให้อยู่ในรูปของเอกสารที่ได้มาตรฐาน

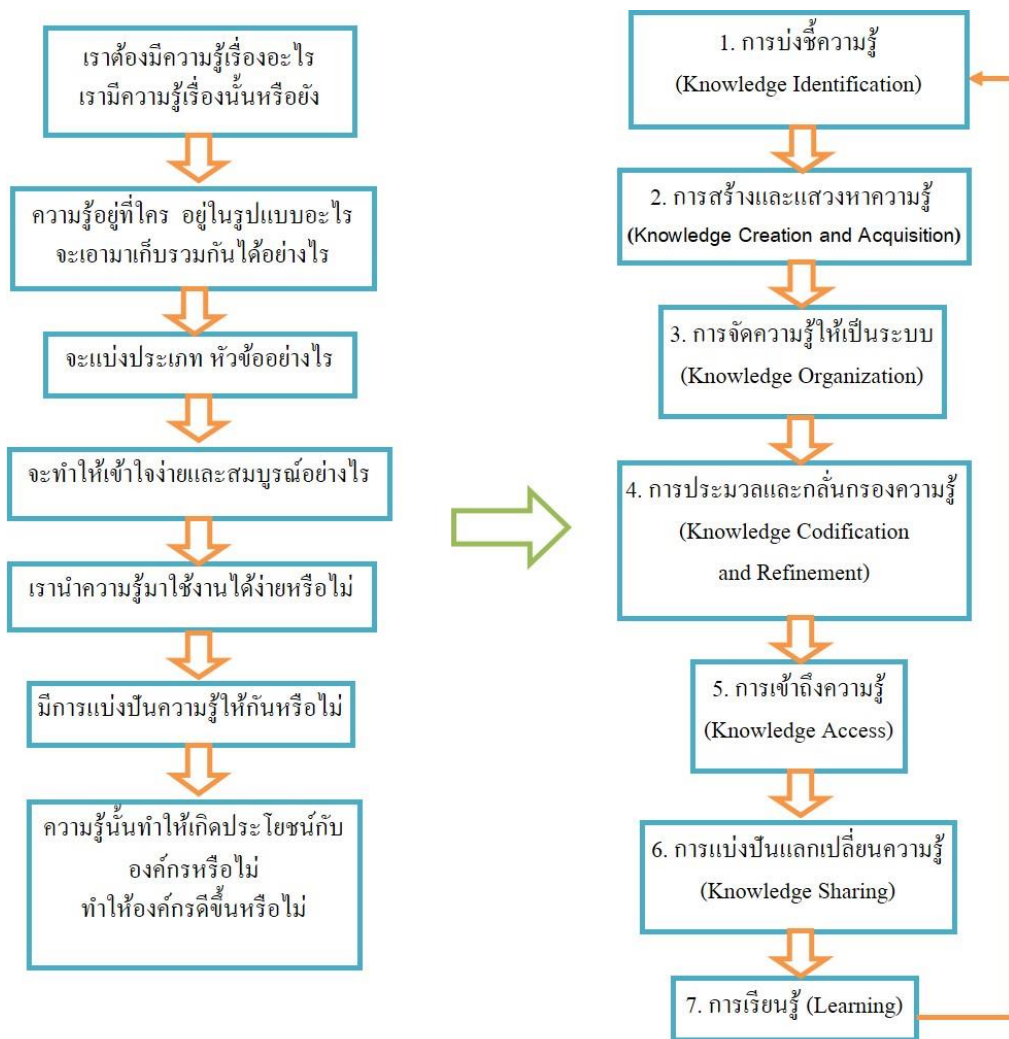
5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการ ประชาสัมพันธ์เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ความรู้ในการเข้าถึงความรู้

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ด้วย วิธีการต่าง ๆ ดังนี้

- **ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** แลกเปลี่ยนแบ่งปันด้วย เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น

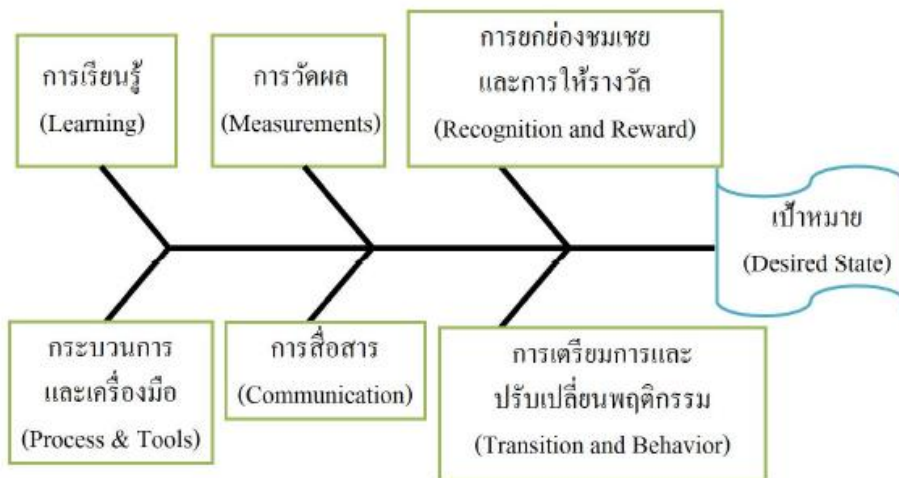
- **ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge)** แลกเปลี่ยนแบ่งปันด้วยระบบทีม ข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยน งาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7) การเรียนรู้ ด้วยการทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ที่ทำให้เกิดการหมุนเวียนของการสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ ใหม่



รูปที่ 12 วงจรการจัดการความรู้ (กพร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

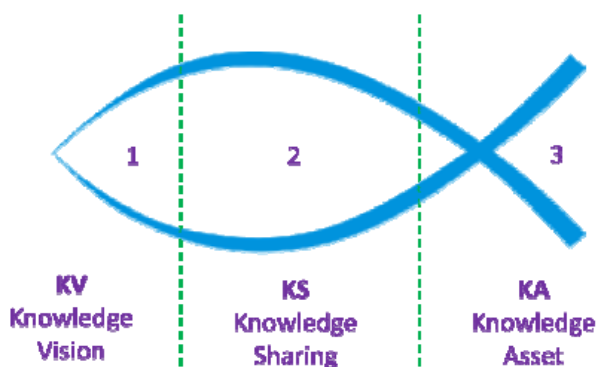
โดยวงจรทั้งหมดนี้ยังต้องประยุกต์กับปัจจัยแวดล้อม อันมีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม โครงสร้าง ระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กร มีกิจกรรมการสื่อสาร การใช้กระบวนการและเครื่องมือในการเข้าถึงความรู้และถ่ายทอดแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ที่เหมาะสมกับลักษณะของความรู้ ลักษณะองค์กร และทรัพยากรที่มีอยู่ มีการเรียนรู้ หลักการวิธีการจัดการความรู้ ให้มีเนื้อหาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีการวัดและประเมินผลการดำเนินการ โดยกำหนดเป็นขั้นตอนต่างๆที่ชัดเจน เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และนำไปสู่การปรับปรุงแผนการดำเนินงานในระยะต่อไป พร้อมสื่อสารองค์กรให้บุคลากรเห็นคุณค่าของการจัดการความรู้ ตลอดจนมีระบบแรงจูงใจให้รางวัลบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เอื้อต่อการพัฒนามากยิ่งขึ้น



รูปที่ 13 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

ที่มา : Osterhoff อ้างถึงใน กพร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548)

ประพนธ์ ภาสุขยัต (2553) แห่งสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม ได้เสนอกระบวนการจัดการความรู้ โดยเปรียบเทียบเป็นการจัดการ 3 ส่วนของปลา (หัวปลา ตัวปลา และหางปลา) เรียกว่าโมเดลปลา ซึ่งใช้เป็นโมเดลการจัดการความรู้ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม โดยมีรายละเอียดของกระบวนการดังนี้



รูปที่ 14 โมเดลปลา โดย ประพนธ์ ภาสุขยัต (2553)

1) การจัดการหัวปลา หรือ Knowledge Vision (KV)

การจัดการหัวปลา คือขั้นตอนแรกที่สำคัญของกระบวนการจัดการความรู้ เป็นวิเคราะห์ว่าองค์กรมีวัตถุประสงค์ในการขับเคลื่อนพันธกิจและต้องการบรรลุเป้าหมายในเรื่องใด และความรู้ใดบ้างที่เป็นหัวใจหลักในการตอบสนองต่อการขับเคลื่อนพันธกิจให้เป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์และทำให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวขององค์กรได้ ขั้นตอนนี้คือ Knowledge Vision เปรียบเหมือนกระดุมเม็ดแรกที่จะนำไปสู่การกลัดเม็ดต่อไปคือดำเนินในส่วนของ ตัวปลา หรือ

Knowledge Sharing และการสร้างหางปลา หรือ Knowledge Asset ได้อย่างถูกต้อง และตอบโจทย์ขององค์กรได้อย่างแท้จริง ไม่สูญเสียเวลาและทรัพยากรไปโดยไม่ก่อประโยชน์ กล่าวคือการวิเคราะห์หัวปลาที่ดีทำให้ปลาสามารถว่ายน้ำได้อย่างถูกต้องทิศทาง มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ หัวปลาใหญ่ อาจแบ่งได้เป็นหลาย ๆ หัวปลาย่อย คือความรู้ที่ต้องการเสาะหา นั้น อาจสามารถแบ่งได้เป็นความรู้ในสาขาย่อย ๆ ต่าง ๆ และควรกำหนดเป็นหัวข้อกว้าง ๆ เพราะการกำหนดความรู้ที่จะแสวงหาในหัวข้อที่แคบเกินไป จะทำให้เกิดปัญหาในขั้นตอนการจัดการตัวปลา เช่น มีประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันน้อยหรือขาดความหลากหลาย เป็นต้น

2) การจัดการตัวปลา หรือ Knowledge Sharing (KS)

การจัดการตัวปลา เป็นการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่ต้องการเสาะหา ระหว่างกันเพื่อให้เกิดการไหลของความรู้ โดยใช้พลังของทีม เครือข่าย ชุมชนนักปฏิบัติ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อนำเข้า ถ่ายทอด และพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกัน นำไปสู่การพัฒนาเป็นองค์ความรู้ขององค์กร และการจัดเก็บเป็นคลังความรู้ ซึ่งเป็นขั้นตอนต่อไป ที่อยู่ในส่วนของการสร้างหางปลา ซึ่งหลักการสำคัญของการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้คือ ต้องให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ทั้งความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้แบบชัดเจน (Explicit Knowledge) อย่างสมดุล ทั้งนี้คุณค่าสำคัญของการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน ไม่ใช่อยู่ที่ตัวความรู้ เพราะความรู้มีวันล้าสมัยหรือหมดอายุ คุณค่าที่แท้จริงอยู่ที่พลังของเครือข่าย (Network) อันเป็นตัวแปรสำคัญที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ทันสมัยหรือสดใหม่ได้ทุกเมื่อ และกุญแจสำคัญที่จะทำให้เครือข่ายมีความเข้มแข็งยั่งยืน คือ การสร้างแรงจูงใจในการแบ่งปันความรู้ของบุคคลในวงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งอาจต้องอาศัยกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจร่วมกันหรือเห็นคุณค่าร่วมกันในเรื่องเดียวกันมาเป็นเครือข่ายก่อน แล้วจึงขยายเครือข่ายเป็นตัวคูณต่อไป ตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่นิยมใช้ในองค์กรต่างๆอย่างแพร่หลาย มุ่งเน้นการเล่าเรื่อง (Storytelling) หรือแบ่งปันกรณีศึกษา (Share Case) ระหว่างกัน และการรับฟังอย่างเปิดใจ เน้นที่ประเด็นปัญหา แนวทางการแก้ไข ไม่โยนความผิดระหว่างกัน เช่น สุนทรีสนทนา (Dialogue) การเรียนรู้หลังการดำเนินงาน (After Action Review : AAR) การถอดบทเรียน (Lesson Learned) ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เป็นต้น ทั้งนี้หากองค์กรใดมีชุมชนนักปฏิบัติเกิดขึ้นมากมาย จะเป็นตัวสะท้อนอย่างหนึ่งว่าองค์กรนั้นเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทั้งนี้กระบวนการทั้งหมดต้องเป็นไปด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจหรือความสนใจร่วมกันของทุกคนในเครือข่าย ไม่ใช่เกิดจากการถูกบังคับให้ทำ หรือไม่ใช่เพียงเพื่อการตอบเกณฑ์การประเมินใด ๆ

3) การจัดการหางปลา เปรียบเป็น Knowledge Asset (KA)

การสร้างหางปลา เป็นการสร้างคลังความรู้ จากการบันทึกและจัดเก็บความรู้ ที่ได้จากขั้นตอนการจัดการตัวปลา โดยมีหลักการสำคัญคือต้องออกแบบคลังความรู้ที่ใช้งาน เข้าถึงง่าย เป็นประโยชน์ในการตอบสนองการใช้งาน และสามารถดึงดูดให้ผู้คนเข้ามาใช้ในการค้นหาความรู้และเข้ามาร่วมแบ่งปันความรู้อย่างเต็มใจ

Marquardt (อ้างถึงใน กานต์สุดา มาณะศิริรานนท์, 2557) ได้อธิบายตัวแบบเชิงระบบของการจัดการความรู้ เป็น 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การแสวงหาความรู้ เป็นการแสวงหาข้อมูล สารสนเทศ ที่มีอยู่ จากทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาสะสมไว้

2. การสร้างความรู้ คือกระบวนการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การวิจัย นวัตกรรม อันมีความซับซ้อน ต้องอาศัยความพากเพียร และความสามารถใหม่ ๆ ในการมองเห็น และเชื่อมโยง ผนวกองค์ประกอบของความรู้ที่ได้มาจากเหตุผลเชิงอุปนัยอันซับซ้อน

3. การจัดเก็บความรู้ ในขั้นตอนนี้เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย ไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่และเวลาใด ความรู้ที่ส่งวนไว้สำหรับบุคลากรต้องอาศัยการเข้ารหัส และการเก็บรักษาข้อมูลอันมีค่าขององค์กรไว้

4. การวิเคราะห์และทำเหมืองข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ปรับโครงสร้าง จัดความรู้คงคลัง ให้มีความถูกต้อง และช่วยให้องค์กรสามารถค้นหาความหมายของข้อมูลที่มีอยู่ได้อย่างสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5. การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ เป็นการนำข้อมูล ความรู้ทั้งองค์กร เคลื่อนย้ายไปยังบุคคลที่ต้องการให้ได้รับข้อมูลความรู้ นั้น โดยอาศัยตัวกลางต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือบุคคลต่าง ๆ

6. การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง เป็นการนำความรู้และประสบการณ์ของบุคคลและองค์กรไปใช้ประเมินความถูกต้อง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง

สมชาย นำประเสริฐชัย (2558) ได้จัดกลุ่มและสรุปกระบวนการของการจัดการความรู้ เป็น 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการกำหนดว่า ความรู้ที่มีอยู่คือความรู้ใด ความรู้ที่ต้องการคือความรู้ใด ในรูปแบบใด และจากแหล่งใด ซึ่งการ

กำหนดความรู้สามารถทำให้ทั้งบุคคลและองค์กรสามารถประเมินได้ถึงศักยภาพของตนเอง และทราบแนวทางในการวางแผนและพัฒนา และวางแผนในการทำให้ได้มาซึ่งความรู้

2. การแสวงหาความรู้จากภายนอก (Knowledge Acquisition) เป็นการแสวงหาความรู้ที่ต้องการนั้น สามารถได้มาจากใคร องค์กรใด หรือจากแหล่งใด และมีวิธีในการทำให้ได้มาและวิธีในการนำไปใช้พัฒนาได้อย่างไร เช่น อาจหาได้จาก อินเทอร์เน็ต ฐานความรู้ หรือสื่อความรู้ต่าง ๆ คลังข้อมูล ชุมชน สมาคมต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งอาจต้องซื้อความรู้นั้นๆ จากภายนอกมา หรืออาจหาได้จากการไปร่วมทำงานกับพันธมิตรทางธุรกิจ และ/หรือการจ้างหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นที่ปรึกษา เป็นต้น

3. การพัฒนา/สร้าง/บูรณาการความรู้ (Knowledge Development/Creation/Integration) เป็นการนำความรู้ที่แสวงหาได้มาไปพัฒนาและจัดการให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถตอบสนองความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งความรู้ที่ได้มานี้สามารถพัฒนาได้โดยการมุ่งพัฒนาให้เกิดเป็นทักษะความชำนาญใหม่ พัฒนาให้เป็นสินค้าบริการใหม่ ๆ เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิม และพัฒนากระบวนการที่ทรงประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง โดยตัวแบบของการพัฒนา สร้าง และบูรณาการความรู้ที่ได้รับการอ้างอิงมากที่สุดคือกระบวนการตาม SECI Model ของ Ikujiro Nonaka ซึ่งกระบวนการดังกล่าว สามารถสร้างให้เกิดนวัตกรรมอันเนื่องมาจากการสร้างความรู้ตลอดเวลา และส่งผลประโยชน์ต่อความสามารถในการแข่งขัน

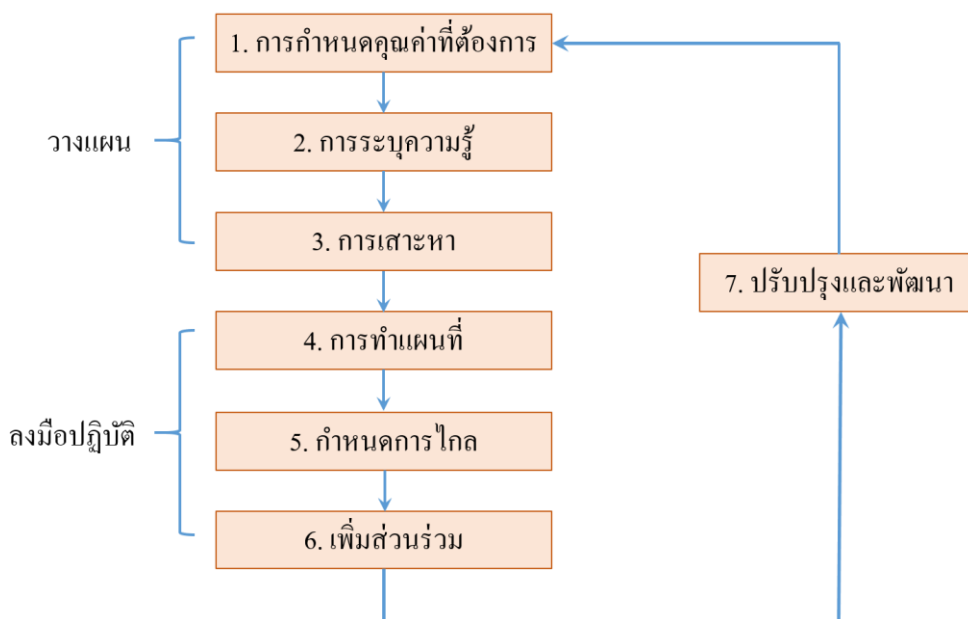
4. การถ่ายทอด/แบ่งปัน/กระจาย/เผยแพร่/แลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Transfer/Sharing/Dissemination/Distribution/Exchange) ในขั้นนี้เป็นการนำความรู้ที่ชัดเจน และความรู้ที่ฝังลึก จากแหล่งความรู้ต้นทางไปใช้ประโยชน์โดยการถ่ายทอด/แบ่งปัน/กระจาย/เผยแพร่ และแลกเปลี่ยน ระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร ไปยังปลายทางของความรู้อันเป็นเป้าหมาย

5. การประยุกต์ใช้ความรู้และนำความรู้กลับมาใช้ใหม่ เป็นการนำความรู้ขององค์กรที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ และ/หรือนำกลับมาใช้ใหม่ โดยอาศัยการวางแผนและจัดการ เพื่อให้มีการใช้ความรู้อย่างเหมาะสมและเป็นประโยชน์

6. การจัดเก็บ/รักษา/ปรับปรุง/ตรวจสอบความรู้ ในขั้นนี้เป็นการนำความรู้มาจัดเก็บ/รักษา/ปรับปรุง และตรวจสอบให้มีความทันสมัย ถูกต้อง โดยตรวจสอบทั้งก่อนเก็บและระหว่างจัดเก็บความรู้ด้วย และเพื่อเพิ่มความสะดวกในการนำความรู้ขึ้นมาแบ่งปัน หรือนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่

วิจารณ์ พานิช (2559) ได้อธิบายแนวทางการวางระบบการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน เป็นวงจร โดยการวางระบบการจัดการความรู้ จะมีการกำหนดว่าความรู้ใดที่มีคุณค่าที่

ยังยื่นต่อองค์กร เรียกว่า “ความรู้ที่สำคัญยิ่งยวด” และทำให้ความรู้นั้นไหลไปยังจุดใช้งาน ด้วยกระบวนการที่เรียกว่า “Knowledge Mapping” นำไปสู่การยกระดับขึ้นเป็นวงจรไม่รู้จบ เพื่อสร้างผลประกอบการที่เข้มแข็งระยะยาวขององค์กร โดยกระบวนการต้องสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร และการใช้งานของพนักงาน ซึ่งขั้นตอนการวางระบบการจัดการความรู้ มีดังนี้



รูปที่ 15 การวางระบบการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน (วิจารณ์ พานิช, 2559)

1. การกำหนดคุณค่าที่ต้องการ โดย KM Leader ขององค์กร จะต้องกำหนดว่าองค์กรต้องการคุณค่าที่ก่อผลแบบใด ต้องการให้การไหลของความรู้ตอบสนองต่อเป้าหมายใดขององค์กร โดยพิจารณาจาก

- ความรู้ที่มีอยู่แล้วในองค์กร ที่สามารถช่วยในการแข่งขัน ช่วยสร้างนวัตกรรม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระยะยาว ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- ความสามารถแข่งขันในตลาดจำเพาะหากมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และทักษะที่ดีขึ้น
- ประเด็นท้าทายหรือจุดติดขัดที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ที่ส่งผลต่อการระบุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์
- ความสำเร็จที่ต้องการ

2. การระบุความรู้ที่สำคัญยิ่งยวด (Critical Knowledge) คือ ระบุเฉพาะความรู้ที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างแท้จริง

3. **เสาะแสวงหาความรู้ที่สำคัญยิ่งยวด** เมื่อระบุได้ว่า ความรู้ที่สำคัญยิ่งยวดขององค์กรคืออะไร ขึ้นต่อไปคือการค้นหาว่า ความรู้ที่สำคัญยิ่งยวดนั้น มีอยู่ที่ใดบ้าง บางส่วนอาจมีอยู่แล้วภายในองค์กร แฝงอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร ซึ่งจะต้องทำแผนที่ความรู้ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 แบบคือ

Enterprise Knowledge Map ประกอบด้วย

- **Strategic-Level Knowledge Map** เป็นการทำแผนที่ในเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรกับความรู้ที่มีอยู่ เพื่อหาช่องว่างระหว่างความรู้ และทราบถึงความต้องการดำเนินการด้านความรู้ต่อไป

- **Enterprise-Level Knowledge Map** พิจารณาว่าความรู้ใดในแต่ละหน่วยงานขององค์กร ที่อาจสูญหายไป แล้วนำมารวบรวมไว้ สามารถใช้ข้อมูลชุดนี้ไปใช้ในการวางยุทธศาสตร์ในการทำงานด้านการบริหารงานบุคคลได้อีกด้วย

Cross-Functional Knowledge Maps ประกอบด้วย

- **Enterprise Tacit Knowledge Map** เป็นการทำแผนที่ว่ามีบุคคลใดที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีพิเศษในแต่ละด้าน ซึ่งองค์กรสามารถเชิญบุคคลเหล่านี้มาร่วมการเรียนรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR) หรือมาร่วมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) และแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการที่ดีได้ต่อไป

- **Technical / Functional Knowledge Map** เป็นแผนที่แสดงความเข้มแข็ง หรือความอ่อนแอของความรู้ในแต่ละด้าน ซึ่งในส่วนนี้สามารถเชื่อมโยงกับสมรรถนะ และแผนที่ความต้องการเรียนรู้ ซึ่งจะสามารถบ่งบอกความต้องการจัดการความรู้ที่สำคัญยิ่งยวดได้

Process-Explicit Knowledge Maps ประกอบด้วย

- **Document-Explicit Knowledge Map** เป็นการทำแผนที่บอกแหล่งสำหรับสำหรับการค้นหาความรู้ที่สำคัญยิ่งยวดที่อยู่ในรูปของเอกสาร หรือรูปแบบอื่น ๆ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย โดยการรวบรวมจัดหมวดหมู่ไว้

- **Job-or role-based knowledge map** เป็นคลังความรู้ที่ต้องการในการทำงาน และแสดงบทบาทเฉพาะ ซึ่งในส่วนนี้จะลึกกว่า Technical/Functional Knowledge Map

- **Competency / Learning needs map** เป็นแผนที่แสดงความต้องการความรู้และความต้องการเรียนรู้ ในการทำงานแต่ละกระบวนการ ในส่วนนี้จะทำให้มองเห็นสินทรัพย์ทางความรู้ที่สำคัญในปัจจุบัน และความเสี่ยงที่จะสูญเสียไปในอนาคต เมื่อพิจารณาในภาพใหม่

4. การทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping)

ในกระบวนการทำแผนที่ความรู้ ประกอบด้วยบุคคลที่มีบทบาทต่างๆ ได้แก่

1. **ผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ : คุณอำนวย (Facilitator)** มีบทบาทในการริเริ่มและจัดกระบวนการทำแผนที่ความรู้
2. **ผู้บันทึกการเรียนรู้ : คุณลิขิต (Note Taker)** มีบทบาทในการรวบรวมข้อมูล เขียน และเผยแพร่แผนที่ความรู้
3. **ผู้มีความรู้หรือแหล่งความรู้ด้านนั้นๆ**
4. **บุคลากรด้านการบริหารงานบุคคล** มีบทบาทในการเชื่อมโยงสู่การพัฒนาบุคลากร
5. **ผู้จัดการส่วนงาน** มีบทบาทในการทำให้แผนที่ความรู้ และงานที่มีความสอดคล้องกัน
6. **บรรณารักษ์ หรือผู้ทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านข้อมูล (Data Specialist) ขององค์กร**
7. **บุคลากรที่ใช้ความรู้นั้นๆ** เป็นความรู้หลักในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการทำแผนที่ความรู้

1. กำหนดขอบเขตการไหลของความรู้ในแผนที่ความรู้
2. ระบุเหตุผลของการทำแผนที่ความรู้อย่างชัดเจน
3. กำหนดกระบวนการ และพื้นที่เฉพาะ (Focus Area)
4. กำหนดขอบเขตและจุดตัดคลื่นใจ ไม่ให้ก้าวท้าวกันระหว่างหน่วยงาน

5. กำหนดผู้เป็นเจ้าของและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกิจกรรมซึ่งมี
คุณค่าสูง

6. ระบุแหล่งที่มาและผู้ต้องการใช้ความรู้ยิ่งยวดนั้น ๆ

7. ระบุว่าการทำงานในแต่ละขั้นตอนนั้น ต้องการความรู้สำคัญ
อะไรบ้าง

8. สร้างคลังความรู้ที่ต้องการใช้ ทั้งที่เป็นความรู้แบบฝังลึก และ
ความรู้แบบชัดแจ้ง

9. ระบุช่องว่างที่เป็นปัญหา / ขาดความเชื่อมโยง / สารสนเทศสิ้นเกิน
อันเป็นข้อมูลส่วนสำคัญที่สุด ซึ่งต้องนำข้อมูลจากการทำ Mapping และความรู้ส่วนตัวของแต่ละ
คนมาเปรียบเทียบกัน

10. กำหนดแผนในการนำข้อค้นพบจากการทำแผนที่ความรู้มาทบทวน
ปรับปรุง และแลกเปลี่ยน

ทั้งนี้ ในกระบวนการทำแผนที่ความรู้ นั้น คุณค่าหลักไม่ได้อยู่ที่ตัวแผนที่
แต่อยู่ที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งมีเป้าหมาย เพื่อความรู้ที่สำคัญยิ่งยวด ที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นวัฏ
จักรที่ต่อเนื่อง เพราะเหตุว่า "ความรู้ที่สำคัญยิ่งยวดร้อยละ 20 ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้ถึง
ร้อยละ 80"

5. การกำหนดการไหลของความรู้

การไหลของความรู้จะเกิดเป็นวงจร โดยมี 7 ขั้นตอน ที่ไม่รู้จบ

1) สร้างความรู้ขึ้นในชีวิตประจำวันของการทำงาน
2) การตรวจจับความรู้ที่สำคัญยิ่งต่อองค์กรที่มีอยู่แล้วในองค์กร
3) การรวบรวมความรู้จากโอกาสที่เหมาะสมต่างๆ อย่างมีบริบทที่
ชัดเจน และมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้งาน

4) การทบทวน ประเมิน ตรวจสอบความรู้ และวิเคราะห์ความรู้ ที่ทัน
ต่อความต้องการใช้งาน ถูกต้องและเหมาะสมในการนำไปใช้งาน

5) การแบ่งปันและสร้างความร่วมมือในการนำความรู้ไปสู่บุคลากรใน
องค์กร ซึ่งโดยธรรมชาตินั้น มนุษย์จะเรียนรู้จากผู้ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ จึงมีความจำเป็นในการสร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

6) สร้างกระบวนการที่องค์ความรู้จากบุคคลหนึ่งไปสู่หลาย ๆ บุคคล
 ทั้งนี้ หากสามารถเข้าถึงความรู้ได้แต่ไม่อาจนำความรู้ไปใช้ได้ จะถือเป็นข้อขัดข้อง

7) การนำความรู้ในรูปแบบหนึ่งไปปรับใช้ในอีกสถานการณ์หนึ่ง ที่
 ต้องคำนึงถึงการนำไปปรับใช้ในสถานการณ์จริงของผู้นำไปใช้ที่สำคัญ

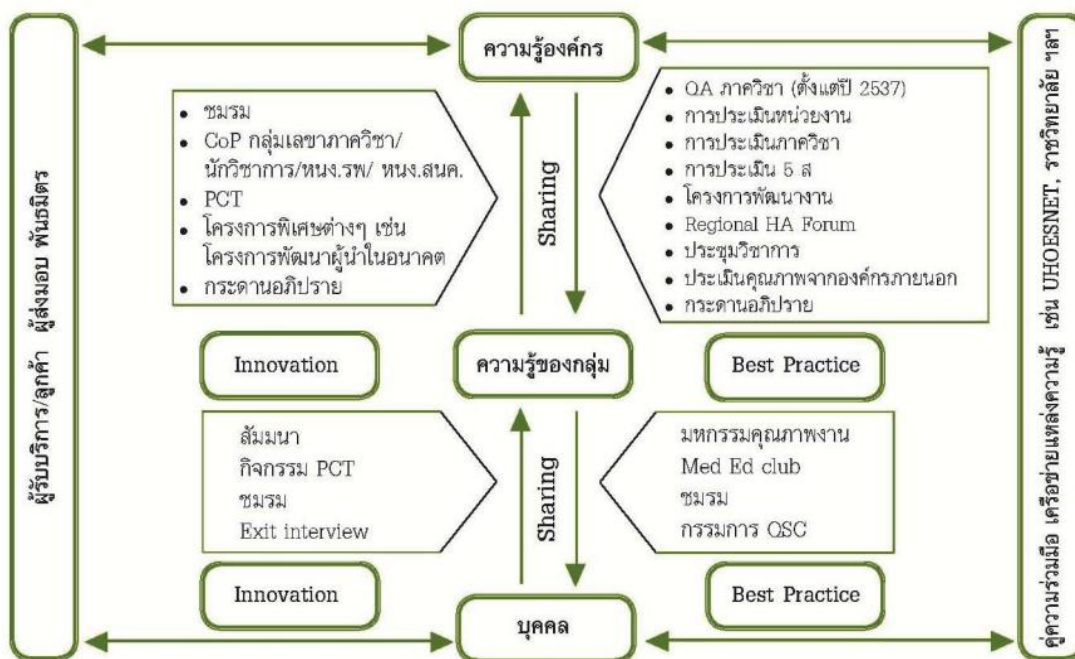
เมื่อดำเนินการขั้นตอนเหล่านี้ จะช่วยให้สามารถระบุได้ว่า การไหลของ
 ความรู้นั้นมีอุปสรรคตรงจุดใด นำไปสู่การแก้ไขได้อย่างตรงจุด

6. สร้างความเป็นเจ้าของ นอกจากบุคคลที่ร่วมในการจัดทำแผนที่ความรู้
 อันเป็นผู้ที่มีแนวโน้มในการเห็นคุณค่าของระบบการจัดการความรู้ ควรจัดให้ผู้บริหารทุกระดับ
 ขององค์การมาร่วมรับฟังและเสนอแนะเกี่ยวกับการทำแผนที่ความรู้ และนำกลับไปดำเนินการใน
 ส่วนที่ตนเกี่ยวข้องด้วย เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของการจัดการความรู้ให้กับบุคคลในองค์การอย่าง
 ทั่วถึง และนำไปสู่การรวมตัวเป็นกลุ่มผู้นำในการจัดการความรู้ต่อไป

7. ปรับปรุงขั้นตอน เพื่อหาทางปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้นในการ
 ดำเนินการครั้งต่อไป

กระบวนการจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ม.ป.ป.: ออนไลน์) มี
 กระบวนการจัดการความรู้ ที่เน้นการวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่มี
 อยู่ในบุคลากร และแปลงเป็นความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ในรูปของบทความวิชาการ
 งานวิจัย คู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ ที่บุคลากรในคณะสร้างขึ้น นำไปสู่การสร้างเป็นองค์ความรู้ของ
 องค์การ โดยมีการรวบรวมและจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ เพื่อเป็นองค์ความรู้ของคณะ และจัดให้มีการ
 เผยแพร่ (Sharing) ความรู้ต่างๆดังกล่าว ในการทำงาน ผ่านการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆในการ
 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับให้บุคลากรในคณะได้ศึกษาเรียนรู้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด
 (Best Practice) ในการทำงาน ประกอบกับมีการประเมินในลักษณะที่สร้างเวทีการเรียนรู้ให้กับ
 บุคลากรในคณะ โดยมุ่งเน้นประเด็นลูกค้านี้และกระบวนการทำงาน และมีการสร้างนวัตกรรมจาก
 การสร้างผลงานของบุคลากรในคณะ และจากการร่วมมือกับพันธมิตร เครือข่ายในการทำงาน



รูปที่ 16 แผนภาพแสดงกระบวนการจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากกระบวนการจัดการความรู้รูปแบบต่าง ๆ สามารถสรุปกระบวนการได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 สรุปกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

กระบวนการจัดการความรู้ / ทิมา	กพร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548)	ประพนธ์ ผาสุขีต (2553)	เอ็ม เจ มาร์ควอร์ท (อ้างอิงใน กานต์สุดา มาฆะศิริานนท์, 2557)	สมชาย นำประเสริฐชัย (2558)	วิจารณ์ พานิช (2559)	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ม.ป.ป.: ออนไลน์)
1. การกำหนดความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ	/	/	/	/	/	/
2. การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/
3. การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี	/	/	/	/	/	/
4. กระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้)	/	/	/	/	/	/
5. การนำความรู้ไปจัดระบบ หรือหมวดหมู่	/	/	/	/	/	/
6. การจัดเก็บความรู้ เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร	/	/	/	/	/	/

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้แบบต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวม วิเคราะห์ จัดกลุ่มใหม่ โดยได้สรุปกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ เป็นการพิจารณาจากเป้าหมายขององค์กรแล้วกำหนดว่าความรู้ใดหรือคุณค่าใดที่สำคัญหรือจำเป็นสำหรับองค์กรอย่างแท้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการแสวงหาความรู้หรือสร้างคุณค่าที่ต้องการ และพิจารณาหรือค้นหาว่าความรู้นั้นสามารถหาได้จากแหล่งใดหรือจากผู้ใด โดยอาจจัดทำเป็นแผนที่ความรู้หรือบัญชีผู้รู้
2. การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ) เป็นการแสวงหาจากแหล่งความรู้ หรือบุคคลที่มีความรู้ที่ต้องการนั้น อาจแสวงหาตามแผนที่ความรู้หรือ

บัญชีผู้รู้ที่จัดทำขึ้น หรืออาจอาศัยใช้วิธีการนำเข้า การเข้าหา การทำงานร่วมกันกับบุคคลที่มีความรู้นั้น หรือเชิญมาเป็นที่ปรึกษาหรือพันธมิตรขององค์กร หรือการไปฝังตัวอยู่ในแหล่งความรู้ เพื่อให้ได้ความรู้นั้น ทั้งที่เป็นความรู้ฝังลึก และความรู้ชัดแจ้ง จากบุคคล เครือข่าย ทีมงาน ที่เอื้อต่อการเข้าถึงแหล่งความรู้นั้น

ทั้งนี้จะต้องตรวจสอบว่าความรู้ที่ได้มานั้น มีความถูกต้อง และเป็นความรู้ที่ตรงกับความต้องการหรือไม่ เพื่อให้ได้ความรู้ที่มีคุณภาพสามารถนำไปสร้างคุณค่าได้อย่างแท้จริง

3. การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี เป็นการถ่ายทอด เผยแพร่เพื่อกระจายความรู้ในตัวบุคคลหนึ่ง หรือความรู้ที่องค์กรได้มา ไปสู่บุคคลอื่น ๆ ในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กรที่มีความต้องการความรู้นั้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ตลอดจนสร้างหรือพัฒนาเป็นความรู้ใหม่ต่อไป ซึ่งสามารถอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลาง และช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลาและความต้องการ

4. การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) การจะทำให้ความรู้สร้างคุณค่าที่ต้องการได้ ต้องมีการเรียนรู้ร่วมกัน และนำไปประยุกต์ใช้งานผ่านการลงมือปฏิบัติ เพื่อสร้างเป็นความรู้ฝังลึกให้กับบุคลากร และผลิตเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งใหม่ ๆ ที่สั่งสมจากประสบการณ์การนำไปใช้จริง เมื่อความรู้นั้นถูกสั่งสมและนำไปสู่การพัฒนาเป็นความรู้ใหม่ ควรมีการนำความรู้ใหม่นั้นกลับมาใช้ใหม่เพื่อให้เกิดการพัฒนาของความรู้เป็นวงจรที่หมุนเกลียวไม่รู้จบ และต้องร่วมกันปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด จากบทเรียนการปฏิบัติในอดีตที่ปฏิบัติร่วมกัน

5. การนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ การจะรักษาองค์ความรู้นั้นไว้เป็นความรู้ขององค์กรนั้น จะต้องอาศัยจัดระบบของความรู้นั้น ให้เป็นหมวดหมู่ หรือจัดเป็นโครงสร้างที่เหมาะสม ตามรายการของความต้องการที่แท้จริง ที่เอื้อต่อการจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ เป็นความรู้ขององค์กร

6. การจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร เป็นการนำความรู้ไปจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คำราฐานข้อมูล คู่มือ หรือจัดทำเป็นคลังความรู้ เป็นต้น เพื่อจัดเก็บความรู้จำนวนมากอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น นำไปใช้ หรือถ่ายทอดได้ต่อไป

แนวทางการจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จ

วิจารณ์ พานิช (2559) ได้นำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นแนวทางที่ได้ผลดีทั้งต่อบุคลากรและองค์กร เป็นหัวใจของความสำเร็จ ไว้ในหนังสือ “ขอบฟ้าใหม่ในการจัดการความรู้” ใน 3 แนวทาง ได้แก่ ชุมชนนักปฏิบัติ การเรียนรู้บทเรียนหลังการดำเนินงาน และการถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ดี อันมีรายละเอียดดังนี้

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) คือการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลเข้าด้วยกัน ในการร่วมกันตอบโจทย์ความรู้ที่ต้องการ ณ เวลาที่ต้องการความรู้เพื่อตอบโจทย์นั้นๆ ทำให้เกิดการจัดเก็บความรู้นั้นไว้เป็นความรู้ที่สดใหม่ขององค์กร จาก การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิด องค์ความรู้ รวมทั้งประสานความร่วมมือซึ่งกันและกันของบุคลากรในกลุ่มให้สามารถอยู่เหนือข้อจำกัดของกระบวนการทำงาน ภาระหน้าที่ และเวลา นำไปสู่การเป็นกลุ่มผู้นำการค้นพบแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด การร่วมสร้างนวัตกรรม พัฒนางานและโครงสร้างขององค์กรให้ตอบสนองต่อห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร ซึ่งชุมชนนักปฏิบัติสามารถสร้างได้ด้วยคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- การมีคุณค่าที่ชัดเจนที่ทำให้บุคลากรอยากมาเข้าร่วมเป็นสมาชิก
- มีผู้อำนวยการเรียนรู้ และผู้ช่วยเหลือเอื้อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ ที่มีความมุ่งมั่นอย่างแท้จริง
- การมีแผนที่ความรู้สำหรับแสวงหาความรู้ที่สำคัญสำหรับองค์กร
- มีกระบวนการที่ง่ายต่อการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกัน
- มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม ที่สามารถใช้งานได้ง่าย เอื้ออำนวยให้เกิดการร่วมกันแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ และจัดเก็บองค์ความรู้
- สมาชิกและทุกคนที่เกี่ยวข้องหมั่นฝึกฝนการสื่อสารต่อกันอย่างสม่ำเสมอ
- มีฐานข้อมูลสมาชิกที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน
- มีตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม
- มีแผนการดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับของสมาชิก
- มีประเด็นที่กระตุ้นการดำเนินงานที่จริงจังในระยะแรกๆ

วิธีการจัดการชุมชนนักปฏิบัติ ได้แก่

- จัดให้มีทีมผู้อำนวยการเรียนรู้ จากส่วนต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อร่วมกันสร้างกลยุทธ์และทิศทางของเครือข่าย
- เลือกผู้นำชุมชนนักปฏิบัติที่มีความพร้อมและเต็มใจในการรับบทบาท และเป็นที่ยอมรับของสมาชิก อันมีส่วนสำคัญต่อความสนใจของสมาชิกและความคึกคักของกิจกรรม
- สร้างการลงทะเบียนแนวปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จของชุมชนนักปฏิบัติเพื่อการนำเสนอและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- จับคู่บุคลากรระดับล่างเข้ากับบุคลากรระดับกลางหรือผู้นำขององค์กร ให้ร่วมกันมีบทบาทในการนำและส่งเสริมชุมชนนักปฏิบัติ โดยผู้ใหญ่อยุ่ให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาแก่บุคลากรระดับล่าง เพื่อร่วมกันหาเทคนิคการทำงานใหม่ ๆ ที่แก้ปัญหา อดช่องว่างของความรู้ในการปฏิบัติงาน

2. การเรียนรู้บทเรียนหลังการดำเนินงาน (Lesson Learned หรือ After Action Review) จุดมุ่งหมายของวิธีการนี้คือ ลดการผิดพลาดซ้ำ ความซ้ำซ้อน ลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพิ่มคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และพัฒนาบุคลากร โดยส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ โดยในการเรียนรู้บทเรียนหลังการดำเนินงานนี้อาศัยการตรวจจับความรู้ปฏิบัติที่ได้จากการดำเนินงานและนำไปปรับใช้พัฒนาการดำเนินงานในครั้งต่อไป ให้ดีขึ้นกว่าเดิม จากการทบทวนระดับการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานที่ผ่านมา และหาสาเหตุในส่วนที่ไม่สำเร็จหรือบกพร่อง และนำบทเรียนที่ได้ไปจัดเก็บ พร้อมจัดหมวดหมู่เป็นความรู้ขององค์กรที่สะดวกแก่การสืบค้นแก่ผู้อื่นเพื่อนำไปศึกษาและปรับใช้ต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมนำความรู้ปฏิบัติจากบทเรียนในอดีตไปปรับปรุงพัฒนาในการดำเนินงานครั้งใหม่

3. การถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ดี (Transfer of Best Practice) หรือ เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) มุ่งเน้นการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดมาปรับใช้ในการดำเนินงานให้มีคุณภาพมาตรฐานที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ โดยนำแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดที่สามารถลดต้นทุนและเพิ่มคุณค่าของผลงานขององค์กรได้ ถ่ายทอดไปยังส่วนงานอื่น ๆ ทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้มีแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยอาศัยวิธีการถอดความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้ง

จากแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด นำมาประเมินความถูกต้อง และส่งต่อการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ร่วมกันเพื่อบุคลากรแต่ละคนนำความรู้นั้นไปบูรณาการในการดำเนินงานให้ดีขึ้นในอนาคตต่อไป โดยเน้นเรื่องที่สามารถสร้างคุณค่าหรือผลกำไรได้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร สามารถ วัดและถ่ายทอดได้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ และแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดใน การจัดการความรู้รูปแบบต่าง ๆ ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงคุณลักษณะ ปัจจัย และองค์ประกอบ ต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการความรู้ ที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของทุนทาง ปัญญา ผู้วิจัยจึงได้ทำการทบทวนวรรณกรรมอันเป็นงานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ทุนทางปัญญากับการจัดการความรู้ ดังต่อไปนี้

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธของทุนทางปัญญา กับการจัดการความรู้

อรุณี อินทรไพโรจน์ และ อนงค์นาฏ ศรีวิหค (2548) อธิบายว่า ในยุคเศรษฐกิจ ฐานความรู้ การจัดการทุนทางปัญญา และการจัดการความรู้ ควรนำมาเชื่อมโยงและใช้ร่วมกันใน การบริหารองค์กรเพื่อให้ได้ประสิทธิผลที่สูงสุดในการเพิ่มมูลค่าและทำงานร่วมกัน โดยประยุกต์ กระบวนการพัฒนาความรู้เพื่อสร้างทุนทางปัญญา ซึ่งจะต้องมีแนวทางการจัดการกระบวนการที่เป็น ระบบ และจัดการแบบนอกรอบ นำเทคโนโลยีคนและระบบมาบูรณาการร่วมกัน โดยเน้นคน มากกว่าระบบ ตลอดจนต้องทำให้ระบบสามารถในการวัดดัชนีได้ เพราะหากวัดไม่ได้ได้ จะไม่ สามารถจัดการได้

อรพินท์ บุญสิน และ อิสระ สุวรรณบล (2556) ได้ทำการศึกษา “ตัวแบบเชิง สาเหตุทุนทางปัญญา ความรู้เชิงกระบวนการจัดการความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ของสมาชิกผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน” ในกลุ่มตัวอย่างสมาชิกกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 500 คน พบว่า “อิทธิพลของทุนทางปัญญามีผลทางบวกต่อกระบวนการ จัดการความรู้ โดยองค์ประกอบทั้งสามของทุนทางปัญญามีความเกี่ยวข้องกันความสัมพันธ์กับการ จัดการความรู้อย่างใกล้ชิด” และพบว่า “การจัดการความรู้ภายในองค์กร ควรมีกระบวนการ การวางแผนระบบที่เน้นการสร้างความรู้ มีการนำความรู้จากภายในและภายนอกมาประยุกต์ใช้ในการ บริหารจัดการ ให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดประโยชน์สูงสุด แก่องค์กร”

กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้...ปัจจัยสู่ความสำเร็จ” โดยได้ข้อสรุปว่า การที่บุคลากรมีการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร ซึ่งมีลักษณะที่ต่างกันในแต่ละองค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้การบริหารจัดการโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้มีความสำเร็จ และสามารถกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องและสร้างความเป็นเลิศต่อผลประกอบการ และเนื่องด้วยไม่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบใดที่ดีที่สุด ผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงลักษณะองค์กรของตน ในเรื่องลักษณะภายใน และสภาพการณ์การแข่งขันขององค์กรตน”

ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่าง ทูททางปัญญา การจัดการความรู้ และองค์กรที่เป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาไทย” โดยทำการสำรวจด้วยแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างสถาบันการศึกษาจากกลุ่มมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 60 แห่ง จำนวน 896 ชุด พบว่า “การจัดการทูททางปัญญา ประกอบด้วย ทูทมนุษย์ ทูทความสัมพันธ์ และทูทโครงสร้าง โดยการจัดการทูททางปัญญาและการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศ มีรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างกันใน 2 รูปแบบ คือ

1) องค์กรประกอบทูททางปัญญา ในกระบวนการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2) การจัดการความรู้มีอิทธิพลในทางอ้อมต่อความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย โดยผ่านองค์ประกอบของทูททางปัญญา”

Orzea และ Bratiaru (2012) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ความรู้ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนทูททางปัญญา ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของประเทศโรมาเนีย พบว่า ทูททางปัญญาที่สร้างขึ้นจากความรู้ ค่านิยม และความฉลาดของบุคคล จะได้รับการพัฒนาเป็นความรู้ขององค์กร ทูทมนุษย์เป็นผลจากการดำเนินงานพัฒนาความรู้ โดยความรู้จัดเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของทูททางปัญญา ซึ่งความสามารถในการสร้างและใช้ความรู้ขององค์กร ถือเป็นแหล่งที่มาหลักของความได้เปรียบทางการแข่งขัน การสร้างความรู้ใหม่ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทูททางปัญญา และพบว่าในกระบวนการสร้างความรู้ขององค์กรนั้น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เป็นหลักในการสร้างและพัฒนาทูททางปัญญาผ่านกระบวนการสร้างความรู้ใหม่

Demigha (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้และทูททางปัญญาในระบบการจัดการข้อมูลองค์กร พบว่า ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความรู้ที่นำมาใช้ร่วมกันในวงจรกระบวนการของความรู้ โดยทูททางปัญญามีผลทางบวกต่อการสร้างความรู้อย่างมีนัยสำคัญ เทคโนโลยีได้ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถจัดการทูททางปัญญาได้เป็นอย่างดี โดยวิธีเชิง

กระบวนการของการจัดการความรู้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกระบวนการขับเคลื่อนความต้องการ โดยพบว่า การทำงานในอนาคตจะมีความต้องการรวมเทคนิคการจัดทำเหมืองข้อมูลที่บูรณาการกับกระบวนการทางธุรกิจ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ที่มีการศึกษาถึงองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาที่สัมพันธ์กับการจัดการความรู้ บ่งชี้ว่า องค์ประกอบทุกด้านของทุนทางปัญญา อันได้แก่องค์ประกอบด้านทุนมนุษย์ องค์ประกอบด้านทุนความสัมพันธ์ และองค์ประกอบด้านทุนโครงสร้าง ล้วนมีความสัมพันธ์ที่เอื้อต่อการจัดการความรู้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม อันเป็นงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ เพื่อค้นหาว่าจากงานวิจัยในอดีต มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นหรือเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทุนทางปัญญาด้านต่าง ๆ และมีผลต่อการจัดการความรู้ ดังต่อไปนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้

สถิตพงษ์ เอื้ออารีมิตร และคณะ (2554) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งเสริมและผลักดันให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ในบริบทของการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ” โดยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารหน่วยงาน และผู้ดำเนินการในการจัดการความรู้ของจังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดขอนแก่น รวม 18 คน พบว่า “ผู้บริหารหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในการจัดการความรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ การสื่อสารในหน่วยงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และที่ปรึกษาที่เป็นนักวิชาการ เป็นปัจจัยที่สามารถขับเคลื่อนการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ”

อดุลเดช ถาวรชาติ และคณะ (2555) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” พบว่า “การสนับสนุนของผู้นำ วัฒนธรรมการเรียนรู้ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในระดับมาก”

วันวิสาข์ คงทน (2556) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” จำนวน 126 คน พบว่า “ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมและโครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี การวัดผลประเมินผล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระดับมาก”

เยาวรัชช์ พรประสิทธิ์ และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพใต้” ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน พบว่า “ปัจจัยด้านองค์กรและด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ ได้แก่ กระบวนการ ความรู้ความเข้าใจ ทีมงาน สมรรถนะของบุคลากร ภาวะผู้นำ ความชัดเจนของแผนและกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่สนับสนุน ในการจัดการความรู้”

ปอส์ ไกรวิญญ์ และ วลัยพร ศิริภิมรย์ (2557) ได้ทำการศึกษา “สภาพปัญหาการจัดการความรู้ของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร” จำนวน 12 โรงเรียน ศึกษาในกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 50 คน และครูผู้สอนจำนวน 651 คน พบว่า หากบุคลากรขาดความสนใจในการแสวงหาความรู้ ขาดการบันทึกปัญหาต่างๆ ขาดแหล่งจัดเก็บความรู้ ขาดการวิเคราะห์ความรู้ ขาดการแยกย่อยความรู้ บุคลากรหรือบุคลากรอื่นไม่ให้ความร่วมมือในการนำความรู้ไปใช้ จะก่อให้เกิดปัญหาต่อการจัดการความรู้ขององค์กร

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ “ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้การพยาบาลโรคหัวใจในโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนที่มีศักยภาพสูง” ในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยโรคหัวใจ จำนวน 629 คน พบว่า วัฒนธรรมองค์กร การเสริมพลัง การร่วมมือ ยุทธศาสตร์ด้านผู้บริหาร และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้”

แนวคิด ทฤษฎี ด้านทุนทางปัญญา และด้านการจัดการความรู้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นว่า มีหลายปัจจัยที่เป็นหรือเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทุนทางปัญญา ที่สามารถช่วยสนับสนุนหรือเป็นสิ่งจำเป็นต่อการจัดการความรู้ในองค์กรของแต่ละกรณีศึกษา ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกันไป แต่มีหลายปัจจัยที่เหมือนกันในแต่ละองค์กร ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ และเป็นองค์ประกอบทุนทางปัญญา ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาทั้ง 3 ด้าน อันประกอบด้วย (1) การพัฒนาด้านทุนมนุษย์ ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล การส่งเสริมประสบการณ์ ภาวะผู้นำ การคิดวิเคราะห์สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาด้านทุนความสัมพันธ์ ได้แก่ การมีทีมงาน หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ การมีเครือข่าย หรือพันธมิตร การมีที่ปรึกษา ความไว้วางใจต่อการส่งเสริมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (3) การพัฒนาด้านทุนองค์กร ได้แก่ การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาใช้ สินทรัพย์ทางความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร และบรรยากาศในการเรียนรู้ทั้งหมดนี้ เป็นปัจจัยสำคัญและจำเป็นต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ในทั้ง 6

กระบวนการ อันได้แก่ (1) การระบุความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ (2) การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ) (3) การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี (4) การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ(ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) (5) การนำความรู้มาจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ และ (6) การจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร

4. บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

“บุคลากรสายสนับสนุน” คือคำที่ใช้เรียกบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นบุคลากรตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ รวมถึงตำแหน่งประเภทผู้บริหารที่ไม่ได้มีตำแหน่งตำแหน่งประเภทวิชาการ ซึ่งการจำแนกประเภทตำแหน่งดังกล่าว มีที่มาจากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 ซึ่งในมาตรา 18 ได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา เป็น 3 ประเภท คือ (1) ตำแหน่งวิชาการ (2) ตำแหน่งประเภทผู้บริการ และ (3) ตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ (พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547) ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยที่แบ่งประเภทตามประเภทตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาเช่นกัน โดยในส่วนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้มีประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยมาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2560 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2560) ได้กำหนดให้มีพนักงานมหาวิทยาลัย 5 ประเภท ดังนี้

(1) ประเภทวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่ง อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์และ นักวิจัย (ระดับ 1-4)

(2) ประเภทปฏิบัติการและวิชาชีพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

(2.1) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ทันตแพทย์ นายแพทย์ พยาบาล เกษษกร นายสัตวแพทย์ สถาปนิก นักวิชาการคอมพิวเตอร์ แพทย์แผนไทย นักกายภาพบำบัด นักเทคนิคการแพทย์ และ นักรังสีการแพทย์

(2.2) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ นักวิชาการ อุดมศึกษา นักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิทยาศาสตร์สุขภาพ บรรณารักษ์ วิศวกร นิติกร เจ้าหน้าที่วิจัย และ นักตรวจสอบภายใน

(2.3) ตำแหน่งทั่วไป ระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการ ช่างเทคนิค และ พนักงานทางการแพทย์

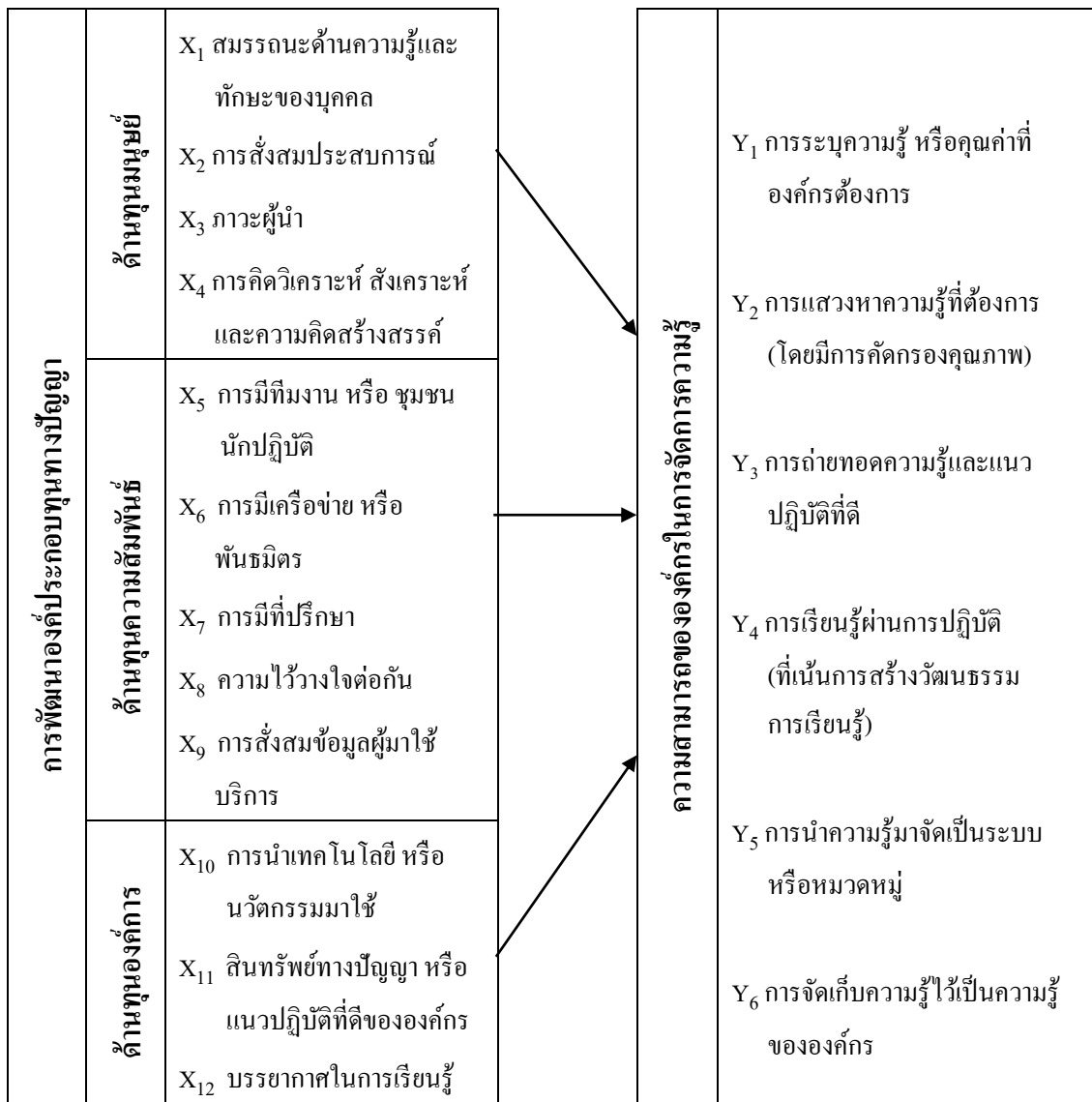
(3) ประเภทปฏิบัติการและวิชาชีพ ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ ได้แก่บุคลากรตาม (2.1) และ (2.2) ที่ได้รับการกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นเป็นระดับ ระดับชำนาญการ หรือ ชำนาญการพิเศษ หรือ ระดับเชี่ยวชาญ

(4) ประเภทปฏิบัติการและวิชาชีพ ตำแหน่งทั่วไป ระดับชำนาญงาน ชำนาญงานพิเศษ ได้แก่บุคลากรตาม (2.1) ได้รับการกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นเป็นระดับชำนาญงาน หรือชำนาญงานพิเศษ

(5) ประเภทบริหาร ได้แก่ ตำแหน่งผู้อำนวยการกอง และ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการส่วนงาน

ซึ่งตำแหน่งบุคลากรตาม (2)-(5) รวมถึงบุคลากรที่มีสถานภาพพนักงานเงินรายได้ ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ ที่มีตำแหน่งประเภทเดียวกับบุคลากรตาม (2)-(5) จะถูกเรียกว่าบุคลากรสายสนับสนุน หรือบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework)



รูปที่ 17 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มาของตัวแปรและการกลั่นกรองตัวแปรในโมเดล

ตัวแปรอิสระ: ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรอิสระโดยกลั่นกรองมาจากองค์ประกอบทุนทางปัญญาที่สังเคราะห์ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ที่มีการระบุถึงในแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระในโมเดล

ตัวแปรตาม: ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรตามโดยสังเคราะห์จากการประมวลและสรุปแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อทำการศึกษารับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร การรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ กระบวนการต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในคณะ/ส่วนงานที่มีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในคณะ/ส่วนงานที่มีการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างชัดเจน โดยพิจารณาจากกรณีคณะกรรมการด้านการจัดการความรู้ประจำคณะ หรือการมีนโยบาย/กิจกรรมด้านการจัดการความรู้ในคณะ/ส่วนงาน โดยมีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ซึ่งจากการสำรวจพบว่ามีจำนวน 11 คณะ/ส่วนงาน มีจำนวนประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด จำนวน 5,215 คน (อ้างอิงจากฐานข้อมูลระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์: HRMIS ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2560) ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรสายสนับสนุน แต่ละคณะ/ส่วนงานที่เป็นประชากรในงานวิจัยนี้

ที่	คณะ/ส่วนงาน	ประชากรสายสนับสนุน (N)
1	คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม	19
2	คณะทรัพยากรธรรมชาติ	183
3	คณะพยาบาลศาสตร์	124
4	คณะแพทยศาสตร์	3,704
5	คณะเกษตรศาสตร์	76
6	คณะวิทยาศาสตร์	205
7	คณะวิศวกรรมศาสตร์	178
8	คณะศิลปศาสตร์	60
9	ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	42
10	สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตหาดใหญ่	598
11	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ	26
รวม		5,215

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 372 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ได้มาจากวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973 อ้างถึงใน วนิดา วาดีเจริญ, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนประชากร (N) บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในคณะ/ส่วนงานที่มีการดำเนินการจัดการความรู้ อย่างชัดเจน จำนวนทั้งหมด 5,215 คน แสดงการคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{5,215}{1 + 5,215(0.05)^2} \\
 &= \frac{5,215}{14.0375} \\
 &= 371.505
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n) = 372 คน

จากนั้นผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Probability Proportional to size sampling) และหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ของแต่ละคณะ/หน่วยงานอย่างเป็นสัดส่วน โดยเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของประชากรในแต่ละคณะหน่วยงาน ซึ่งคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละคณะ/หน่วยงาน ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากขนาดของประชากรแต่ละคณะ/หน่วยงาน

ที่	คณะ/ส่วนงาน	ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
1	คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม	19	1
2	คณะทรัพยากรธรรมชาติ	183	13
3	คณะพยาบาลศาสตร์	124	9
4	คณะแพทยศาสตร์	3,704	264
5	คณะเภสัชศาสตร์	76	5
6	คณะวิทยาศาสตร์	205	15
7	คณะวิศวกรรมศาสตร์	178	13
8	คณะศิลปศาสตร์	60	4
9	ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	42	3
10	สำนักงานอธิการบดี	598	43
11	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ	26	2
	รวม	5,215	372

2. ขอบเขตของการวิจัยและตัวแปรที่ใช้ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตในการศึกษาโดยการวิเคราะห์ในมิติการรับรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในแต่ละคณะ/หน่วยงาน โดยใช้ตัวแปรในการศึกษา ดังต่อไปนี้

(1) **ตัวแปรอิสระ (Predictor variables)** ได้แก่ ตัวแปรกลุ่มการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กรที่ปฏิบัติงาน (ตัวแปรกลุ่ม X) ประกอบด้วย $X_1 - X_{12}$ ดังนี้

ตารางที่ 6 ตัวแปรอิสระ กลุ่มตัวแปรระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา
(ที่จะนำไปวัดระดับ)

การพัฒนาองค์ประกอบ ทุนมนุษย์ (ตัวแปร X_1 - X_4)	การพัฒนาองค์ประกอบ ทุนความสัมพันธ์ (ตัวแปร X_5 - X_9)	การพัฒนาองค์ประกอบ ทุนองค์การ (ตัวแปร X_{10} - X_{12})
X_1 สมรรถนะของบุคคลด้าน ความรู้และทักษะ	X_5 การมีทีมงาน หรือชุมชนนัก ปฏิบัติ	X_{10} การนำเทคโนโลยีหรือ นวัตกรรมมาใช้
X_2 การสั่งสมประสบการณ์	X_6 การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร ในการดำเนินงาน	X_{11} สินทรัพย์ทางปัญญา หรือ แนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร
X_3 ภาวะผู้นำ	X_7 การมีที่ปรึกษา	X_{12} บรรยากาศในการเรียนรู้
X_4 การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิด สร้างสรรค์	X_8 ความไว้วางใจต่อกัน	
	X_9 การสั่งสมข้อมูลผู้มาใช้ บริการ	

(2) ตัวแปรตาม (Criterion Variables) ได้แก่ ตัวแปรกลุ่มความสามารถของ
องค์กรในการจัดการความรู้ ซึ่งมี 6 กระบวนการ (ตัวแปรกลุ่ม Y) ประกอบด้วย Y_1 - Y_6 ดังนี้

ตารางที่ 7 ตัวแปรตาม กลุ่มตัวแปรความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้
(ที่จะนำไปวัดระดับ)

กระบวนการจัดการความรู้
Y_1 การระบุความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ
Y_2 การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพของรู้นั้น)
Y_3 การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี
Y_4 กระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้)
Y_5 การนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่
Y_6 การจัดเก็บความรู้ เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ คือ

3.1 เอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางปัญญา และการจัดการความรู้ แล้วประมวลสาระสำคัญของเนื้อหาและข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาสังเคราะห์และกลั่นกรองเป็นองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญา และกระบวนการต่างๆของการจัดการความรู้ แล้วกำหนดเป็นตัวแปรสำหรับนำไปสร้างเป็นแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลวิจัยต่อไป

3.2 แบบสอบถาม

ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญากับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้: ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยสร้างตัวแปรที่สังเคราะห์องค์ประกอบทุนทางปัญญา และกระบวนการจัดการความรู้ จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ดังตารางสรุปตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในตารางที่ 6 และ 7 ของบทที่ 3 แล้วนำแต่ละตัวแปรทั้งสองกลุ่ม อันได้แก่ กลุ่มตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา และกลุ่มตัวแปรความสามารถขององค์กรในกระบวนการจัดการความรู้ มาสร้างเป็นข้อคำถามสำหรับวัดตัวแปรนั้น ๆ โดยกำหนดเป็นข้อคำถามสำหรับให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง โดยในตอนต้นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลทั่วไปด้านปัจจัยส่วนบุคคล และด้านชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประโยชน์กรณีที่ต้องการนำไปวิเคราะห์จำแนกรายกลุ่มย่อยของกลุ่มตัวอย่างต่อไป แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจึงประกอบด้วยประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

- ข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
- ปัจจัยด้านการทำงาน คือ สังกัดหน่วยงานภายใน หน้าที่การปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน
- ข้อมูลเครื่องมือและกิจกรรมการจัดการความรู้ที่องค์กรนำมาใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนการรับรู้ แบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์ใช้การสร้าง Likert Scales ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องอ่านและเลือกตอบระดับหนึ่งใน

5 ระดับ (5-1) ที่ทุกข้อกำหนดคำตอบไปในทิศทางเดียวกัน (Likert อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ อิศรเดช และคณะ, 2554) และเพื่อป้องกันความเสี่ยงของความเป็นข้อแก้ ที่มักจะ ได้คำตอบเป็นค่ากลาง ผู้วิจัย จึงเพิ่มระดับ 0 (หมายถึง ไม่มีการรับรู้ว่ามี การพัฒนาองค์ประกอบนั้น) เพื่อให้เป็นข้อคู่ โดยสรุปคือ กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้ 6 ระดับ ดังนี้

- 0 หมายถึง **ไม่รู้** (ไม่มีการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบนั้น)
- 1 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่ามี การพัฒนาองค์ประกอบนั้น ในระดับ **น้อยที่สุด**
- 2 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่ามี การพัฒนาองค์ประกอบนั้น ในระดับ **น้อย**
- 3 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่ามี การพัฒนาองค์ประกอบนั้น ในระดับ **ปานกลาง**
- 4 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่ามี การพัฒนาองค์ประกอบนั้น ในระดับ **มาก**
- 5 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่ามี การพัฒนาองค์ประกอบนั้น ในระดับ **มากที่สุด**

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้กระบวนการต่างๆ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนการรับรู้ แบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์ใช้การสร้าง Likert Scales ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องอ่านและเลือกตอบระดับหนึ่งใน 5 ระดับ (5-1) ที่ทุกข้อกำหนดคำตอบไปในทิศทางเดียวกัน (Likert อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ อิศรเดช และคณะ, 2554) และเพื่อป้องกันความเสี่ยงของความเป็นข้อแก้ ที่มักจะ ได้คำตอบเป็นค่ากลาง ผู้วิจัยจึงเพิ่มระดับ 0 (หมายถึง ไม่มีการรับรู้ว่าความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้น) เพื่อให้เป็นข้อคู่ โดยสรุปคือ กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้ 6 ระดับ ดังนี้

- 0 หมายถึง **ไม่รู้** (ไม่มีการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้น)
- 1 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่า ความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้น อยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**
- 2 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่า ความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้น อยู่ในระดับ **น้อย**
- 3 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่า ความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้น อยู่ในระดับ **ปานกลาง**
- 4 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่า ความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้น อยู่ในระดับ **มาก**
- 5 หมายถึง **รับรู้** ได้ว่า ความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้น อยู่ในระดับ **มากที่สุด**

4. การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

4.1 ทดสอบความตรง (Content Validity)

ผู้วิจัยนำข้อคำถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อคำถามที่สร้างจากตัวแปร ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ประกอบด้วยคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านทฤษฎีปัญหาและการจัดการความรู้ จำนวน 2 ท่าน คือ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา เวทย์ประสิทธิ์ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย นำประเสริฐชัย และอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการสถิติและการวิเคราะห์เชิงปริมาณขั้นสูง จำนวน 1 ท่าน คือ (3) อาจารย์ ดร.อิศรภรณ์ รัตนไชย) ตรวจสอบและประเมินหาความตรงเชิงเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะกับผู้วิจัย และผู้วิจัยนำคำแนะนำประเมินที่ได้ไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยยึดเกณฑ์การผ่านค่า IOC ที่ 0.5 ขึ้นไป (ข้อที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะถูกตัดออก) และนำข้อเสนอแนะจากทั้ง 3 ท่าน ไปปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับแก้ไข ซึ่งจากการทดสอบความตรงของแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อคำถามวัดการพัฒนางานองค์ประกอบต่าง ๆ ของทฤษฎีปัญหา (รายละเอียดตามภาคผนวก) มีค่าความตรงเฉลี่ยที่ 0.91 (ผ่านเกณฑ์ความตรงที่ยอมรับได้) และแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามวัดการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้กระบวนการต่าง ๆ มีค่าความตรงเฉลี่ยที่ 1.00 (ผ่านเกณฑ์ความตรงที่ยอมรับได้) ผู้วิจัยจึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่กั้นไว้เป็นคนละชุดกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

4.2 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแนวแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละตัวแปร ที่ใช้เป็นแนวข้อคำถามของแบบสอบถามแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพหออภิบาลผู้ป่วยอายุรกรรม (MICU) โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (ซึ่งเป็นประชากรสายสนับสนุนส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่) จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่เก็บได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยยึดเกณฑ์การผ่านค่าความเชื่อมั่นที่อยู่ในช่วงระหว่าง .71-1.00 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นระดับสูง ตามเกณฑ์ของ Garrett (อ้างถึงใน วนิดา วาติเจริญ และคณะ, 2560) เป็นค่าที่ยอมรับได้ที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ซึ่งจากการทดสอบ คำนวณค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ในภาพรวมทั้งฉบับได้ที่ 0.978 โดยสามารถจำแนกค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละส่วนได้ดังนี้

4.2.1 แบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อคำถามวัดการรับรู้ด้านการพัฒนาองค์ประกอบทฤษฎีปัญหา ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย

4.2.1.1 ข้อคำถามวัดการรับรู้การพัฒนาองค์ประกอบด้านทุนมนุษย์ จำนวน 12 ข้อ (ข้อที่ 1-12) คำนวณค่า Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ .907

4.2.1.2 ข้อคำถามวัดการรับรู้การพัฒนาองค์ประกอบด้านทุน ความสัมพันธ์ จำนวน 11 ข้อ (ข้อที่ 13-23) คำนวณค่า Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ .866

4.2.1.3 ข้อคำถามวัดการรับรู้ด้านการพัฒนาองค์ประกอบด้านทุน องค์การ จำนวน 6 ข้อ (ข้อที่ 24-29) คำนวณค่า Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ .913

4.2.2 แบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามวัดการรับรู้ด้านความสามารถ ขององค์กรในการจัดการความรู้ จำนวน 19 ข้อ (ข้อที่ 1-19) คำนวณค่า Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ .973

จากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละส่วน มีค่า Cronbach's Alpha มากกว่า .71 (ผ่านเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้) แสดงว่ามีความสอดคล้องน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสม สำหรับการนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงนำไปใช้เป็นแบบสอบถามสำหรับเก็บ ข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยยื่นโครงการวิจัยนี้ต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อผ่านการประเมินแล้ว ผู้วิจัยนำหลักฐานการ ผ่านการประเมินจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ พร้อมหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะทางหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ ส่งถึงผู้บริหารหน่วยงาน ที่เป็นต้นสังกัดของกลุ่ม ตัวอย่างในงานวิจัยนี้ เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ธันวาคม 2560 – กุมภาพันธ์ 2561 เมื่อได้รับอนุญาตจากต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจึงเข้าไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละคณะ/หน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ และเมื่อได้รับแบบสอบถามคืนครบแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บได้ไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล IBM SPSS Statistics Version 24 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านส่วนตัว และด้านการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ใช้ตารางแจกแจงความถี่ในการแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านส่วนตัว ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านการ

ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลการใช้เครื่องมือหรือกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กร ในเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาแต่ละองค์ประกอบที่มีในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 นำมาวิเคราะห์ระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร และวิเคราะห์ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ในแต่ละกระบวนการ โดยใช้สถิติพรรณนา ใช้ตารางแจกแจงความถี่ในการแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลระดับการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรต่างๆของทั้ง 2 ชุดตัวแปรว่าอยู่ในระดับใดบ้าง และนำค่าที่ได้ไปวิเคราะห์สหสัมพันธ์พื้นฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อหาค่าสหสัมพันธ์ภายในและสหสัมพันธ์ข้ามกลุ่มระหว่างชุดตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา (X) กับชุดตัวแปรความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ (Y) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ข้ามกลุ่มจะสามารถให้คำตอบได้ว่า ในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการนั้น มีตัวแปรในชุด X ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สัมพัทธ์ที่แสดงความสำคัญต่อกระบวนการจัดการความรู้นั้นๆเป็นเท่าใดบ้าง ซึ่งหากนำค่าที่ได้ มาเรียงจากค่าระดับสูงสุด และค่าระดับต่าง ๆ ที่รองลงมา จะสามารถบอกได้ว่าในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการนั้น ตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาตัวใดบ้างที่ควรให้ความสำคัญในระดับต้น ๆ ให้เห็นเป็นรายกระบวนการไป จากนั้นผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกัล (Canonical Correlation) เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปร X (12 ตัวแปร) และชุดตัวแปร Y (6 ตัวแปร) โดยวิเคราะห์ในเชิงลึกว่ามีตัวแปร X จำนวนกี่ตัวแปรที่สามารถแสดงค่าน้ำหนักคาโนนิกัล (Canonical Loading) ที่มีค่ามากกว่า 0.30 ซึ่งเป็นค่าที่แสดงว่าตัวแปรนั้นมีค่าสำคัญมากพอที่จะยืนยันว่ามีความสัมพันธ์กับชุดตัวแปร Y ซึ่งการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกัลจะสามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกัลได้จำนวนคู่ และแสดงค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Eigen Value) ได้จำนวนฟังก์ชันเท่ากับจำนวนตัวแปรชุดที่น้อยกว่าเสมอ ซึ่งในงานวิจัยนี้คือชุดตัวแปร Y ซึ่งเป็นตัวแปรตาม โดยจะสามารถแสดงให้เห็นได้ว่าจำนวนตัวแปร X จะเท่าเดิมหรือจะต้องลดจำนวนลงหรือไม่ กล่าวคือจะทดสอบได้ว่าตัวแปรองค์ประกอบองค์ประกอบทุนทางปัญญาทั้ง 12 องค์ประกอบนั้น องค์ประกอบใดจะถูกตัดออกไปหรือไม่ในโมเดลสหสัมพันธ์คาโนนิกัลระหว่างชุดตัวแปร X และชุดตัวแปร Y

(1) ตัวแปรระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร (ชุด X)

- ด้านทุนมนุษย์ จำนวน 4 ตัวแปร
 - X_1 สมรรถนะด้านความรู้ และทักษะของบุคคล
 - X_2 การสั่งสมประสบการณ์ของบุคคล
 - X_3 ภาวะผู้นำ
 - X_4 กระบวนการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์
- ด้านทุนความสัมพันธ์ จำนวน 5 ตัวแปร
 - X_5 การมีทีมงาน หรือชุมชนนักปฏิบัติ
 - X_6 การมีเครือข่ายหรือพันธมิตรในการดำเนินงาน
 - X_7 การมีที่ปรึกษา
 - X_8 ความไว้วางใจต่อกัน
 - X_9 การสั่งสมข้อมูลลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
- ด้านทุนองค์การ จำนวน 3 ตัวแปร
 - X_{10} การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้
 - X_{11} สินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร
 - X_{12} บรรยากาศในการเรียนรู้ขององค์กร

(2) ตัวแปรระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (ชุด Y)

- กระบวนการจัดการความรู้ (6 กระบวนการ) จำนวน 6 ตัวแปร
 - Y_1 การกำหนดความรู้คุณค่าที่องค์กรต้องการ
 - Y_2 การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพของความรู้)
 - Y_3 การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี
 - Y_4 กระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการร่วมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้)
 - Y_5 การนำความรู้ (ที่ได้มา หรือความรู้ที่พัฒนาขึ้น) ไปจัดระบบหรือหมวดหมู่
 - Y_6 การจัดเก็บความรู้ เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร

ตารางที่ 8 เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2

การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลการรับรู้ระดับการพัฒนางานประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลผลโดยประยุกต์จากเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเกณฑ์การเปรียบเทียบขึ้นอยู่กับระดับของเครื่องมือวิจัย (ฉลาด จันทรสมบัติ และ ทองสง่า ผ่องแผ้ว, 2553) ซึ่งลักษณะแบบสอบถามของผู้วิจัยมีตัวเลือก 6 ระดับ ผู้วิจัยจึงเพิ่มการแปลความหมายค่าเฉลี่ยช่วงระดับคะแนนเฉลี่ยช่วงต่ำกว่า 1.00 อีกหนึ่งช่วงระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	รับรู้ได้ว่ามีองค์กรการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญานั้น ในระดับ มากที่สุด
3.51 - 4.50	รับรู้ได้ว่าองค์กรมีการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญานั้น ในระดับ มาก
2.51 - 3.50	รับรู้ได้ว่าองค์กรมีการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญานั้น ในระดับ ปานกลาง
1.51 - 2.50	รับรู้ได้ว่าองค์กรมีการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญานั้น ในระดับ น้อย
1.00 - 1.50	รับรู้ได้ว่าองค์กรมีการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญานั้น ในระดับ น้อยที่สุด
ต่ำกว่า 1.00	ไม่มีการรับรู้ ว่าในองค์กรมีการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญานั้น

ตารางที่ 9 เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 3

การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลผลโดยประยุกต์จากเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเกณฑ์การเปรียบเทียบขึ้นอยู่กับระดับของเครื่องมือวิจัย (ฉลาด จันทรสมบัติ และ ทองสง่า ผ่องแผ้ว, 2553) ซึ่งลักษณะแบบสอบถามของ ผู้วิจัยมีตัวเลือก 6 ระดับ ผู้วิจัยจึงเพิ่มการแปลความหมายค่าเฉลี่ยช่วงระดับคะแนนเฉลี่ยช่วงต่ำกว่า 1.00 อีกหนึ่งช่วงระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	รับรู้ได้ว่าองค์กรมีความสามารถในการจัดการความรู้กระบวนการนั้น ในระดับ มากที่สุด
3.51 - 4.50	รับรู้ได้ว่าองค์กรมีความสามารถในการจัดการความรู้กระบวนการนั้น ในระดับ มาก
2.51 - 3.50	รับรู้ได้ว่าองค์กรมีความสามารถในการจัดการความรู้กระบวนการนั้น ในระดับ ปานกลาง
1.51 - 2.50	รับรู้ได้ว่าองค์กรมีความสามารถในการจัดการความรู้กระบวนการนั้น ในระดับ น้อย
1.00 - 1.50	รับรู้ได้ว่าองค์กรมีความสามารถในการจัดการความรู้กระบวนการนั้น ในระดับ น้อยที่สุด
ต่ำกว่า 1.00	ไม่มีการรับรู้ว่าองค์กรมีความสามารถในการจัดการความรู้กระบวนการนั้น

และสำหรับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มตัวแปร นั้นผู้วิจัยนำค่าการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆทางปัญญา (ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และค่าการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3) มาทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มตัวแปรดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าสหสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 (สหสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปร X ระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา และ ชุดตัวแปร Y ระดับความสามารถขององค์กรในแต่ละกระบวนการจัดการความรู้)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	การแปลผลระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร
0.91 – 1.00	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ในระดับ สูงมาก
0.71 - 0.90	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ในระดับ สูง
0.51 – 0.70	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ในระดับ ปานกลาง
0.31 - 0.50	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ในระดับ ต่ำ
0.01 – 0.30	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ในระดับ ต่ำมาก

ทั้งนี้ หาก r มีค่าเป็น (+) หมายความว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นไปในทางเดียวกัน

หาก r มีค่าเป็น (-) หมายความว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

7.1 สถิติที่ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

$$\text{โดยใช้สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (งานวิจัยนี้ กำหนดที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05)

7.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

7.2.1 สถิติการหาค่าความตรงของเนื้อหา

การหาค่าความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามกับเรื่องที่ศึกษา

$$\text{ใช้สูตร } IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ค่าความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามของ
เนื้อหา

ΣR แทน ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ ของเนื้อหาทั้งหมด
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินแบบสอบถาม

7.2.2 สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

$$\text{โดยใช้สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อ

S_i^2 แทน ผลรวมความแปรปรวนแต่ละข้อ

S^2 แทน ผลรวมความแปรปรวนแต่ละข้อ

7.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังต่อไปนี้

7.3.1 สถิติพรรณนา

(1) ร้อยละ (Percentage)

คำนวณโดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ (\%)} = \frac{X * 100}{N}$$

เมื่อ X คือ จำนวนข้อมูล(ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

(2) ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{คำนวณโดยใช้สูตร } \bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ X คือ ค่าเฉลี่ย

ΣX คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

(3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$\text{คำนวณโดยใช้สูตร } S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ X คือ ข้อมูล (ตัวที่ 1,2,3...,n)

\bar{x} คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

7.3.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรที่ศึกษา

(1) วิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation)

ผู้วิจัยนำค่าระดับการรับรู้ของตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบ
ทุนทางปัญญา (X) กับ ค่าระดับการรับรู้ของตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการ
ความรู้ (Y) มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ในเบื้องต้น ด้วยสูตรของเพียร์สัน

(2) วิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกัล (Canonical Correlation)

เนื่องด้วยการวิจัยในครั้งนี้ ต้องทำการหาความสัมพันธ์ระหว่าง
กลุ่มตัวแปรสองชุด ที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน คือ ชุดตัวแปร X (ชุดตัวแปรการพัฒนา
องค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร) และชุดตัวแปร Y (ชุดตัวแปรความสามารถขององค์กรใน
การจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ) ซึ่งมีหลายตัวแปรย่อยทั้งสองกลุ่ม ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธี
วิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกัลระหว่างระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญา (12
ตัวแปร) กับระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (6 กระบวนการ) เพื่อวิเคราะห์
สหสัมพันธ์ในเชิงลึกระหว่างสองชุดตัวแปร

ตารางที่ 11 จำนวนค่าร้อยละการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ/ส่วนงาน (ที่มีการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างชัดเจน)

คณะ/หน่วยงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้	ร้อยละ
คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม	1	1	100
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	13	11	84.62
คณะพยาบาลศาสตร์	9	7	77.78
คณะแพทยศาสตร์	264	187	70.83
คณะเกษตรศาสตร์	5	5	100
คณะวิทยาศาสตร์	15	12	80
คณะวิศวกรรมศาสตร์	13	9	69.23
คณะศิลปศาสตร์	4	4	100
ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	3	3	100
สำนักงานอธิการบดี	43	38	88.37
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง	2	2	100
รวม	372	279	75

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามคืนได้จากกลุ่มตัวอย่าง 279 ชุด จากที่แจกไปทั้งหมด 372 ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สาเหตุที่เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้ไม่ครบถ้วนในบางคณะ/ส่วนงานนั้น ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าเป็นเพราะภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปริมาณมาก จึงมีข้อจำกัดด้านเวลาที่สามารถตอบแบบสอบถามให้ผู้วิจัยได้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อ แทนความหมายของข้อมูลในการเสนอผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

X_1	แทน	สมรรถนะด้านความรู้ และทักษะของบุคคล
X_2	แทน	การตั้งสมประสงค์ของบุคคล
X_3	แทน	ภาวะผู้นำ
X_4	แทน	การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์
X_5	แทน	การมีทีมงาน หรือชุมชนนักปฏิบัติ
X_6	แทน	การมีเครือข่ายหรือพันธมิตรในการดำเนินงาน
X_7	แทน	การมีที่ปรึกษา
X_8	แทน	ความไว้วางใจต่อกัน
X_9	แทน	การตั้งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ
X_{10}	แทน	การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้
X_{11}	แทน	สินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร
X_{12}	แทน	บรรยากาศในการเรียนรู้ขององค์กร
Y_1	แทน	การกำหนดความรู้คุณค่าที่องค์กรต้องการ
Y_2	แทน	การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพของความรู้)
Y_3	แทน	การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี
Y_4	แทน	กระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้)
Y_5	แทน	การนำความรู้ไปจัดระบบหรือหมวดหมู่
Y_6	แทน	การจัดเก็บความรู้ เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้เป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าสถิติพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา และ ข้อมูลการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการจัดการความรู้กระบวนการต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้
4. ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัลระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านชีวิตการทำงาน และข้อมูลการรับรู้กิจกรรมหรือเครื่องมือการจัดการความรู้ในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลด้านชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และช่วงอายุ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	9.7
หญิง	252	90.3
รวม	279	100.00
2. ช่วงอายุ		
20-30 ปี	102	36.6
31-40 ปี	90	32.3
41-50 ปี	64	22.9
51-60 ปี	23	8.2
รวม	279	100.00

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา	2	0.7
ปริญญาตรี	229	82.1
ปริญญาโท	48	17.2
รวม	279	100.00

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพบุคลากร และบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานภาพบุคลากร		
ข้าราชการ	5	1.8
พนักงานมหาวิทยาลัย(เปลี่ยนสถานภาพ)	70	25.1
พนักงานมหาวิทยาลัย	161	57.7
พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้าง	42	15.1
ไม่ระบุ	1	0.4
รวม	279	100.00
2. บทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน		
ผู้ปฏิบัติงาน	252	90.3
หัวหน้างาน/รองหัวหน้า/ผู้ช่วยหัวหน้า	26	9.3
ผู้บริหารคณะ/ส่วนงาน	1	0.4
รวม	279	100.00

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับตำแหน่ง		
ปฏิบัติการ	194	69.5
ชำนาญการ	74	26.5
ชำนาญการพิเศษ	9	3.2
ชำนาญงาน	2	0.7
รวม	279	100.00
2. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	70	25.1
5-10 ปี	82	29.4
11-15 ปี	47	16.8
16-20 ปี	20	7.2
21-25 ปี	36	12.9
26-30 ปีขึ้นไป	24	8.7
รวม	279	100.00

จากตารางที่ 12-15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 90.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีสูงสุด ร้อยละ 82.1 สถานภาพบุคลากรเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยร้อยละ 57.7 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนสถานภาพมาจากข้าราชการ ร้อยละ 25.1 บทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 90.3 ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ ร้อยละ 69.5 และประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี ร้อยละ 29.4

ตารางที่ 16 การรับรู้กิจกรรมหรือเครื่องมือการจัดการความรู้ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการการรับรู้ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)	มี	ร้อยละ
การสอนงาน	210	75.3
ระบบพี่เลี้ยง	189	67.7
คู่มือปฏิบัติงาน	185	66.3
การฝึกอบรม/เพิ่มพูนความรู้	184	65.9
การศึกษาดูงาน	174	62.4
สื่อการเรียนรู้	126	45.2
เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	120	43
การเรียนรู้จากความผิดพลาด (Lesson Learn)	105	37.6
การระดมสมอง	102	36.6
การวิจัย	96	34.4
คลังความรู้	92	33
ระบบเพื่อนช่วยเพื่อน	92	33
การทบทวนหลังการปฏิบัติ (AAR)	77	27.6
ชุมชนออนไลน์	73	26.2
การเปรียบเทียบมาตรฐานกับองค์กรอื่น (Bench Marking)	65	23.3
การมีที่ปรึกษา	51	18.3
การเรียนรู้ก่อนลงมือทำ (BAR)	44	15.8
ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices: CoPs)	38	13.6
สุนทรียสนทนา (Dialogue)	34	12.2

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้กิจกรรมหรือเครื่องมือการจัดการความรู้ในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ สูงสุด 5 อันดับแรกคือ (1) การสอนงาน ร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ (2) ระบบพี่เลี้ยง ร้อยละ 67.7 (3) คู่มือการปฏิบัติงาน ร้อยละ 66.3 (4) การอบรมเพิ่มพูนความรู้ ร้อยละ 65.9 และ (5) การศึกษาดูงาน ร้อยละ 62.4 โดยการรับรู้กิจกรรมหรือเครื่องมือการจัดการความรู้ที่น้อยที่สุด คือ สุนทรียสนทนา ร้อยละ 12.2

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญา และ ข้อมูลการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการจัดการความรู้กระบวนการต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัย เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง อันประกอบด้วย การพัฒนาองค์ประกอบด้านทุนมนุษย์ (ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล การสั่งสมประสบการณ์ ภาวะผู้นำ การคิดวิเคราะห์ที่สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์) การพัฒนาองค์ประกอบด้านทุนความสัมพันธ์ (ได้แก่ การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร การมีที่ปรึกษา ความไว้วางใจต่อกัน การสั่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ) การพัฒนาองค์ประกอบด้านทุนองค์การ (ได้แก่ การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาใช้ สินทรัพย์ทางปัญญาขององค์กรหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร บรรยากาศในการเรียนรู้) ดังตารางที่ 17

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญาในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง อันประกอบด้วย การระบุนความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ โดยมีการคัดกรองคุณภาพ การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ การนำความรู้มาจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ การจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้การพัฒนางองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา ในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

รายการการรับรู้การพัฒนางองค์ประกอบ ทุนทางปัญญา (เรียงจากมากไปหาน้อย)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
การพัฒนางองค์ประกอบด้านทุนมนุษย์ (Human Capital)			
1. สมรรถนะบุคคลด้านความรู้และทักษะ	3.84	0.54	มาก
2. การตั้งสมประสงค์	3.80	0.58	มาก
3. ภาวะผู้นำ	3.67	0.59	มาก
4. การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิด สร้างสรรค์	3.58	0.65	มาก
การพัฒนางองค์ประกอบด้านทุนความสัมพันธ์ (Relational Capital)			
5. ความไว้วางใจต่อกัน	3.72	0.57	มาก
6. การส่งมอบข้อมูลผู้มาใช้บริการ	3.69	0.72	มาก
7. การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร	3.61	0.67	มาก
8. การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ	3.51	0.71	มาก
9. การมีที่ปรึกษา	3.47	0.78	ปานกลาง
การพัฒนางองค์ประกอบด้านทุนองค์กร (Organizational Capital)			
10. การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาใช้	3.80	0.62	มาก
11. สินทรัพย์ทางปัญญาขององค์กรหรือแนว ปฏิบัติที่ดีขององค์กร	3.80	0.63	มาก
12. บรรยากาศในการเรียนรู้	3.70	0.69	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการรับรู้การพัฒนางองค์ประกอบทุนทางปัญญาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยการรับรู้การพัฒนางองค์ประกอบด้านทุนมนุษย์อยู่ในระดับมากทุกตัวแปร ตัวแปรที่มีระดับการรับรู้สูงสุดคือ สมรรถนะบุคคลด้านความรู้และทักษะ

รองลงมาคือ การสั่งสมประสบการณ์ ภาวะผู้นำ และ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ ($\bar{x} = 3.84, 3.80, 3.67$ และ 3.58) ตัวแปรการรับรู้การพัฒนาองค์ประกอบด้านทุนความสัมพันธ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ตัวแปรที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุดคือ ความไว้วางใจในต่อกัน รองลงมาคือ การสั่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ และการมีที่ปรึกษา ตามลำดับ ($\bar{x} = 3.72, 3.69, 3.61, 3.51$) ส่วนตัวแปรการมีที่ปรึกษา อยู่ในการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) และ ตัวแปรการรับรู้การพัฒนาองค์ประกอบด้านทุนองค์การ อยู่ในระดับมากทุกตัวแปร ตัวแปรที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุดมีสองตัวแปรเท่ากัน คือ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ และ สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร รองลงมาคือ บรรยากาศในการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.80, 3.80$ และ 3.70)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย)

รายการการรับรู้ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ความสามารถขององค์กรในกระบวนการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ			
1. การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้)	3.68	0.66	มาก
2. การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี	3.66	0.68	มาก
3. การระบุความรู้/คุณค่าที่องค์กรต้องการ	3.57	0.66	มาก
4. การนำความรู้มาจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่	3.56	0.68	มาก
5. การจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร	3.54	0.69	มาก
6. การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ)	3.49	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ในห้ากระบวนการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ(ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี การระบุความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ การนำความรู้มาจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ และการจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้

ขององค์กร (โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย $\bar{x} = 3.68, 3.66, 3.57, 3.56, 3.54$ ตามลำดับ) ส่วนการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในกระบวนการแสวงหาความรู้ที่ต้องการ(โดยมีการคัดกรองคุณภาพ)นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$)

3. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

ผู้วิจัย เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ซึ่งวิเคราะห์จากค่าการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยนำค่าระดับการรับรู้ของตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับ ค่าการรับรู้ของตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (r) ด้วยสูตรของเพียร์สัน ซึ่งค่าสหสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มตัวแปร แสดงผลตามตารางที่ 19 และ ตารางที่ 20

2. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกัล (Canonical Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญา กับกลุ่มตัวแปรกลุ่มความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ซึ่งวิเคราะห์จากค่าการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญา ทั้ง 12 องค์ประกอบ กับตัวแปรตามความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ทั้ง 6 กระบวนการ มาหาค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัล ดังแสดงผลตามตารางที่ 21

ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของกลุ่มตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กลุ่มตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ข้ามกลุ่มของทั้งสองกลุ่มตัวแปร

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
X1	1	.692**	.605**	.592**	.479**	.396**	.503**	.435**	.495**	.468**	.518**	.445**	.508**	.503**	.551**	.573**	.486**	.427**
X2		1	.626**	.610**	.527**	.467**	.468**	.489**	.494**	.507**	.514**	.512**	.469**	.544**	.478**	.611**	.548**	.478**
X3			1	.678**	.608**	.492**	.555**	.485**	.511**	.483**	.626**	.580**	.499**	.599**	.544**	.640**	.598**	.567**
X4				1	.647**	.539**	.519**	.527**	.479**	.488**	.604**	.608**	.481**	.603**	.526**	.610**	.565**	.536**
X5					1	.578**	.446**	.441**	.489**	.443**	.562**	.566**	.553**	.601**	.598**	.638**	.550**	.536**
X6						1	.460**	.519**	.366**	.413**	.509**	.509**	.457**	.531**	.435**	.461**	.395**	.442**
X7							1	.497**	.538**	.442**	.562**	.481**	.524**	.626**	.527**	.639**	.610**	.596**
X8								1	.476**	.469**	.491**	.575**	.436**	.484**	.390**	.488**	.504**	.446**
X9									1	.655**	.624**	.593**	.573**	.639**	.539**	.601**	.627**	.490**
X10										1	.697**	.620**	.554**	.635**	.536**	.588**	.586**	.558**
X11											1	.732**	.601**	.675**	.649**	.697**	.709**	.627**
X12												1	.562**	.664**	.548**	.685**	.687**	.625**
Y1													1	.782**	.617**	.663**	.691**	.601**
Y2														1	.724**	.776**	.771**	.720**
Y3															1	.804**	.669**	.627**
Y4																1	.756**	.719**
Y5																	1	.799**
Y6																		1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

(ส่วนที่ไม่แรเงาคือสหสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปร X และกลุ่มตัวแปร Y ส่วนที่แรเงาคือสหสัมพันธ์ข้ามกลุ่ม)

จากตารางที่ 19 สามารถอธิบาย ค่าสหสัมพันธ์ภายใน และค่าสหสัมพันธ์ข้ามกลุ่ม ของกลุ่มตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับกลุ่มตัวแปรความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ได้ดังนี้

สหสัมพันธ์ภายในในกลุ่มตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา (X_1 - X_{12})

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ทั้ง 12 องค์ประกอบ มีค่าอยู่ระหว่าง .413 ไปจนถึง .732 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงว่าทุกตัวแปรในกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน ตั้งแต่ระดับต่ำไปจนถึงระดับสูง ซึ่งส่วนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่อยู่ในระดับสูง (ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป) ได้แก่ สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร กับบรรยากาศในการเรียนรู้ขององค์กร ($r_{x_{11}x_{12}}=.732$)

สหสัมพันธ์ภายในในกลุ่มตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (Y_1 - Y_6)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ทั้ง 6 กระบวนการ มีค่าอยู่ระหว่าง 601 ไปจนถึง .804 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงว่าทุกตัวแปรในกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน ตั้งแต่ระดับปานกลางไปจนถึงระดับสูง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่อยู่ในระดับสูง (ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป) ได้แก่ การระบุนโยบายหรือคุณค่าที่องค์กรต้องการกับการแสวงหาความรู้ที่องค์กรต้องการ โดยมีการคัดกรองคุณภาพ ($r_{y_{1y_2}}=.782$) การแสวงหาความรู้ที่องค์กรต้องการ โดยมีการคัดกรองคุณภาพกับการถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี ($r_{y_{2y_2}}=.724$) การแสวงหาความรู้ที่องค์กรต้องการ โดยมีการคัดกรองคุณภาพกับการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ ($r_{y_{2y_4}}=.776$) การแสวงหาความรู้ที่องค์กรต้องการ โดยมีการคัดกรองคุณภาพกับการนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ ($r_{y_{2y_5}}=.771$) การแสวงหาความรู้ที่องค์กรต้องการ โดยมีการคัดกรองคุณภาพกับการจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร ($r_{y_{2y_4}}=.804$) การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีกับการจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร ($r_{y_{3y_6}}=.720$) การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้กับการนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ ($r_{y_{4y_5}}=.756$) การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้กับการจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร ($r_{y_{4y_6}}=.719$) และ การนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่กับการจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร ($r_{y_{5y_6}}=.756$)

สหสัมพันธ์ข้ามกลุ่มระหว่างทั้งสองกลุ่มตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ข้ามกลุ่มระหว่างกลุ่มตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับกลุ่มตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายในเบื้องต้น มีค่าอยู่ระหว่าง .395 ไปจนถึง .709 แสดงว่าทุกตัวแปรในกลุ่มมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

นอกจากนี้ จากข้อมูลในตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ข้ามกลุ่มของชุดตัวแปร X และ Y ยังสามารถบ่งบอกความสำคัญของการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญา (X) ที่มีความสำคัญต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (Y) จำแนกให้เห็นในแต่ละกระบวนการ กล่าวคือเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าตัวแปร X ตัวใดที่ควรให้ความสำคัญสูงสุดในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ ดังตารางที่ 20 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญา (X) ที่สำคัญต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (Y) จำแนกแต่ละกระบวนการ (เรียงจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันข้ามกลุ่ม)

ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ	การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ที่สำคัญต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้นๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ (ส่วนที่แรเงาคือตัวแปร X ที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อ Y นั้นๆ)
Y ₁ การระบุนความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ	X ₁₁ สิทธิทรัพย์สินทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.601) X ₉ การสั่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.573) X ₁₂ บรรยากาศในการเรียนรู้ (.562) X ₁₀ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ (.554) X ₅ การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (.553) X ₇ การมีที่ปรึกษา (.524) X ₁ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (.508) X ₃ ภาวะผู้นำ (.499) X ₄ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ (.481) X ₂ การสั่งสมประสบการณ์ (.469) X ₆ การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร (.457) X ₈ ความไว้วางใจต่อกัน (.436)

<p>ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ</p>	<p>การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ที่สำคัญต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้นๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ (ส่วนที่แรงงคือตัวแปร X ที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อ Y นั้นๆ)</p>
<p>Y₂ การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ)</p>	<p>X₁₁ สินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.675) X₁₂ บรรยากาศในการเรียนรู้ (.664) X₉ การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.639) X₁₀ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ (.635) X₇ การมีที่ปรึกษา (.626) X₄ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ (.603) X₅ การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (.601) X₃ ภาวะผู้นำ (.599) X₂ การส่งสมประสบการณ์ (.544) X₆ การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร (.531) X₁ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (.503) X₈ ความไว้วางใจต่อกัน (.484)</p>
<p>Y₃ การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี</p>	<p>X₁₁ สินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.649) X₅ การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (.598) X₁ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (.551) X₁₂ บรรยากาศในการเรียนรู้ (.548) X₃ ภาวะผู้นำ (.544) X₉ การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.539) X₁₀ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ (.536) X₇ การมีที่ปรึกษา (.527) X₄ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ (.526) X₂ การส่งสมประสบการณ์ (.478) X₆ การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร (.435) X₈ ความไว้วางใจต่อกัน (.390)</p>

<p>ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ</p>	<p>การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ที่สำคัญต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้นๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ (ส่วนที่แรงงคือตัวแปร X ที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อ Y นั้นๆ)</p>
<p>Y4 การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้)</p>	<p>X11 สินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.697) X12 บรรยากาศในการเรียนรู้ (.685) X3 ภาวะผู้นำ (.640) X7 การมีที่ปรึกษา (.639) X5 การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (.638) X2 การส่งเสริมประสบการณ์ (.611) X4 การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ (.610) X9 การส่งเสริมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.601) X10 การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ (.588) X1 สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (.573) X8 ความไว้วางใจต่อกัน (.488) X6 การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร (.461)</p>
<p>Y5 การนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่</p>	<p>X11 สินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.709) X12 บรรยากาศในการเรียนรู้ (.687) X9 การส่งเสริมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.627) X7 การมีที่ปรึกษา (.610) X3 ภาวะผู้นำ (.598) X10 การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ (.586) X4 การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ (.565) X5 การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (.550) X2 การส่งเสริมประสบการณ์ (.548) X8 ความไว้วางใจต่อกัน (.504) X1 สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (.486) X6 การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร (.395)</p>

ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ	การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ที่สำคัญต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนั้นๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ (ส่วนที่แรงจืดัวแปร X ที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อ Y นั้นๆ)
Y6 การจัดเก็บความรู้ เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร	<p>X11 สินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.627)</p> <p>X12 บรรยากาศในการเรียนรู้ (.625)</p> <p>X7 การมีที่ปรึกษา (.596)</p> <p>X3 ภาวะผู้นำ (.567)</p> <p>X10 การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ (.558)</p> <p>X4 การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ (.536)</p> <p>X5 การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (.536)</p> <p>X9 การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.490)</p> <p>X2 การส่งสมประสบการณ์ (.478)</p> <p>X8 ความไว้วางใจต่อกัน (.446)</p> <p>X6 การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร (.442)</p> <p>X1 สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (.427)</p>

การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อความสามารถขององค์กรในแต่ละกระบวนการจัดการความรู้

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาองค์ประกอบใดมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงสุด ต่อกระบวนการจัดการความรู้ในแต่ละกระบวนการ ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายกระบวนการ ได้ดังนี้

1. การระบุมารู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ

การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนี้ ได้แก่ สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.601) การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.573) และ บรรยากาศในการเรียนรู้ (.562) ตามลำดับ

2. การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ)

การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนี้ ได้แก่ สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.675) บรรยากาศในการเรียนรู้ (.664) และ การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.639) ตามลำดับ

3. การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี

การพัฒนางค์ประกอบทุนทางปัญญาที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนี้ ได้แก่ สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.649) การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (.598) และ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (.551) ตามลำดับ

4. การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้)

การพัฒนางค์ประกอบทุนทางปัญญาที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนี้ ได้แก่ สินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.697) บรรยากาศในการเรียนรู้ (.685) และ ภาวะผู้นำ (.640) ตามลำดับ

5. การนำความรู้ ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่

การพัฒนางค์ประกอบทุนทางปัญญาที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนี้ ได้แก่ สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.709) บรรยากาศในการเรียนรู้ (.687) และ การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.627) ตามลำดับ

6. การจัดเก็บความรู้ เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร

การพัฒนางค์ประกอบทุนทางปัญญาที่สำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อความสามารถขององค์กรในกระบวนการนี้ ได้แก่ สินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.627) บรรยากาศในการเรียนรู้ (.625) และ การมีที่ปรึกษา (.596) ตามลำดับ

จากค่าลำดับความสำคัญของการพัฒนางค์ประกอบทุนทางปัญญา ที่มีความสำคัญสูงสุดในแต่ละกระบวนการจัดการความรู้ จะเห็นได้ว่า สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร เป็นองค์ประกอบทุนทางปัญญาที่มีความสำคัญสูงสุดต่อการจัดการความรู้ทุกกระบวนการ

ลำดับต่อไป จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงลึกด้วยค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคัล ระหว่างการพัฒนางค์ประกอบทุนทางปัญญากับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ดังข้อมูลแสดงฟังก์ชันความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างทั้งสองกลุ่มตัวแปร ดังตารางที่ 20 และค่าน้ำหนักมาตรฐานคาโนนิคัลของตัวแปรแต่ละด้าน ดังตารางที่ 21 และตารางที่ 22 ตามลำดับ ดังข้อมูลต่อไปนี้

ตารางที่ 21 พังค์ชั้นความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างตัวแปรกลุ่มการพัฒนางานองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับตัวแปรกลุ่มความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

	Correlation	Eigenvalue	Wilks Statistic	F	Num D.F	Denom D.F.	Sig.
1	.884	3.560	.133	8.902	72.000	1425.798	.000*
2	.445	.248	.605	2.536	55.000	1216.325	.000*
3	.380	.169	.755	1.923	40.000	999.121	.001*
4	.266	.076	.882	1.254	27.000	771.658	.176
5	.186	.036	.949	.873	16.000	530.000	.601
6	.130	.017	.983	.653	7.000	266.000	.712

*พังค์ชั้นที่ 1-3 มีนัยสำคัญ (ค่า Sig น้อยกว่า 0.01)

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์พบว่า สามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกัลได้จำนวนคู่เท่ากับจำนวนตัวแปรกลุ่มที่น้อยกว่า โดยสามารถแสดงค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Eigen Value) ได้ 6 พังค์ชั้น (6 Root) แสดงว่ามีจำนวน 6 คู่ จากชุดตัวแปรอิสระ การพัฒนางานองค์ประกอบทุนทางปัญญา ทั้ง 12 ตัวแปร (สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล การสั่งสมประสบการณ์ ภาวะผู้นำ การคิดวิเคราะห์ตั้งวิเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร การมีที่ปรึกษา ความไว้วางใจต่อกัน การสั่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาใช้ สินทรัพย์ทางปัญญาขององค์กรหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร และบรรยากาศในการเรียนรู้) และชุดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้จำนวน 6 ตัวแปร (การระบุนความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ การแสวงหาความรู้ที่ต้องการโดยมีการคัดกรองคุณภาพ การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ การนำความรู้มาจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ และการจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร) โดยพังค์ชั้นที่ 1 พังค์ชั้นที่ 2 และพังค์ชั้นที่ 3 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (ค่า Sig.= 0.000, 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ) ส่วนพังค์ชั้นที่ 4 พังค์ชั้นที่ 5 และพังค์ชั้นที่ 6 มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.= .176, .601 และ .712 ตามลำดับ)

พังค์ชั้นที่ 1 ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัล เท่ากับ .884 เมื่อพิจารณาความแปรปรวนจากค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Eigen Value) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.560 แสดงว่าตัวแปรอิสระการพัฒนางานองค์ประกอบทุนทางปัญญานั้นส่งผลต่อตัวแปรตามความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ได้สูงสุดถึงร้อยละ 356

ฟังก์ชันที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัล เท่ากับ .445 เมื่อพิจารณาความแปรปรวนจากค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ((Eigen Value) ซึ่งมีค่าเท่ากับ .248 แสดงว่าตัวแปรอิสระการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญานั้นส่งผลต่อตัวแปรตามความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ได้ สูงสุดถึงร้อยละ 24.8

ฟังก์ชันที่ 3 ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัล เท่ากับ .380 เมื่อพิจารณาความแปรปรวนจากค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ((Eigen Value) ซึ่งมีค่าเท่ากับ .169 แสดงว่าตัวแปรอิสระการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญานั้นส่งผลต่อตัวแปรตามความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ได้ สูงสุดถึงร้อยละ 16.9

นอกจากนี้ เมื่อกำหนดค่าน้ำหนักสหสัมพันธ์คาโนนิกัล (Canonical Loadings) ของตัวแปรกลุ่มการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา (X) กับตัวแปรกลุ่มความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (Y) พบว่าสามารถคำนวณค่าน้ำหนักมาตรฐานคาโนนิกัล ในเซตที่ 1 อันเป็นค่าน้ำหนักคาโนนิกัลของตัวแปรกลุ่ม X ดังตารางที่ 22 และสามารถคำนวณค่าน้ำหนักคาโนนิกัล ในเซตที่ 2 อันเป็นค่าน้ำหนักคาโนนิกัลของตัวแปร Y ได้ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าน้ำหนักคาโนนิกัล (Canonical Loadings) ในเซตที่ 1 กลุ่มตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา

Variable	1	2	3	4	5	6
X1	-.653	.389	-.229	-.119	-.320	-.042
X2	-.703	-.101	-.106	-.073	-.493	-.128
X3	-.758	-.036	.035	-.161	-.001	-.212
X4	-.730	-.017	.140	-.010	-.057	-.438
X5	-.744	.320	.045	-.173	-.158	-.123
X6	-.573	.282	.494	.098	-.127	.044
X7	-.773	-.081	.170	-.100	.011	.065
X8	-.606	-.111	-.019	.122	-.016	.425
X9	-.758	.057	-.135	.590	-.092	.008
X10	-.742	.117	.206	.213	.167	.155
X11	-.855	.098	-.156	.060	.380	-.066
X12	-.836	-.195	.019	.028	.017	.173

ตารางที่ 23 ค่าน้ำหนักคาโนนิกัล (Canonical Loadings) ในเซตที่ 2 กลุ่มตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

Variable	1	2	3	4	5	6
Y1	-.786	.350	.024	.231	-.104	.441
Y2	-.906	.081	.290	.287	-.015	-.077
Y3	-.807	.456	-.121	-.102	.152	-.305
Y4	-.938	.026	-.081	-.226	-.219	-.118
Y5	-.905	-.181	-.200	.129	.283	.107
Y6	-.829	-.090	.258	-.281	.359	.173

จากตารางที่ 21 และตารางที่ 22 ซึ่งแสดงค่าน้ำหนักคาโนนิกัลของชุดตัวแปร X และของชุดตัวแปร Y พบว่าค่าน้ำหนักสหสัมพันธ์คาโนนิกัล Canonical Loading ตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา (X) ตามเซตที่หนึ่ง ค่าน้ำหนักมากทั้ง 12 ตัวแปร จึงสามารถสร้างตัวแปรคาโนนิกัลในกลุ่มตัวแปร X ได้ 12 ตัวแปร ตามกรอบแนวคิดการวิจัย และตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (Y) ตามเซตที่สอง ค่าน้ำหนักมากทั้ง 6 ตัวแปร จึงสามารถสร้างตัวแปรคาโนนิกัลในกลุ่มตัวแปร Y ได้ 6 ตัวแปร ตามกรอบแนวคิดการวิจัยเช่นกัน

ระดับของค่าน้ำหนักของตัวแปรในกลุ่มตัวแปรการพัฒนางองค์ประกอบทุนทางปัญญา

ในชุดตัวแปรด้านการพัฒนางองค์ประกอบทุนทางปัญญา (X) ตามเซตที่หนึ่ง นั้น ตัวแปรการสั่งสมประสบการณ์ของบุคคล (X_2) ภาวะผู้นำ (X_3) การคิดวิเคราะห์ที่สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ (X_4) และ การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (X_5) ความไว้วางใจต่อกัน (X_7) การสั่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (X_9) การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ (X_{10}) สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (X_{11}) บรรยากาศในการเรียนรู้ (X_{12}) ค่าน้ำหนักอยู่ในระดับสูง

ส่วนตัวแปรสมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (X_1) การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร (X_6) และการมีที่ปรึกษา (X_8) มีค่าน้ำหนักอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับของค่าน้ำหนักของตัวแปรในกลุ่มตัวแปรความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

ในชุดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (Y) ตามเซตที่สอง นั้น ตัวแปรการแสวงหาความรู้(โดยมีการคัดกรองคุณภาพ) (Y2) การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ(ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) (Y4) และ การนำความรู้เป็นจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ (Y5) มีค่าน้ำหนักอยู่ในระดับสูงมาก

ส่วนตัวแปรการระบุความรู้ที่องค์กรต้องการ (Y1) การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี (Y3) และการจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร (Y6) มีค่าน้ำหนักอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 24 ค่าน้ำหนักคาโนนิกัลและค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัลและระหว่างชุดตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา และชุดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

ชุดตัวแปร	ชื่อตัวแปร	ค่าน้ำหนักคาโนนิกัล		
		ฟังก์ชัน 1	ฟังก์ชัน 2	ฟังก์ชัน 3
การพัฒนา	<u>ด้านทุนมนุษย์</u>			
องค์ประกอบ	สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ ของบุคคล	-0.653	-0.389	-0.229
ทุนทางปัญญา	การส่งเสริมประสบการณ์	-0.703	-0.101	-0.106
	ภาวะผู้นำ	-0.758	-0.036	0.035
	การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์	-0.730	-0.017	0.140
	<u>ด้านทุนความสัมพันธ์</u>			
	การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ	-0.744	0.320	0.045
	การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร	-0.573	0.282	0.494
	การมีที่ปรึกษา	-0.773	-0.081	0.170
	ความไว้วางใจต่อกัน	-0.606	-0.111	-0.019
	การส่งเสริมข้อมูลผู้มาใช้บริการ	-0.758	0.057	-0.135
	<u>ด้านทุนองค์กร</u>			
	การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้	-0.742	0.117	0.206
	สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร	-0.855	0.098	-0.156
	บรรยากาศในการเรียนรู้	-0.836	-0.195	0.019
ความสามารถของ	<u>กระบวนการจัดการความรู้ 6 กระบวนการ</u>			
องค์กรในการ	การระบุความรู้ที่องค์กรต้องการ	-0.786	0.350	0.024
จัดการความรู้	การแสวงหาความรู้ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ)	-0.906	0.081	0.290
	การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี	-0.807	0.456	-0.121
	การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ	-0.938	0.026	-0.081
	(ที่เน้นสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้)			
	การนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่	-0.905	-0.181	-0.200
	การจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร	-0.829	-0.090	-0.258
	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Eigen Value)	3.560	0.248	0.169
	สหสัมพันธ์คาโนนิกัล (Canonical Correlation)	0.884	0.445	0.380

จากตารางที่ 24 สหสัมพันธ์คาโนนิกัลของกลุ่มตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา (X) และกลุ่มตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (Y) เมื่อพิจารณาจากข้อมูลในฟังก์ชันที่ 1 ซึ่งเป็นฟังก์ชันที่สามารถอธิบายค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัลได้ชัดเจนที่สุดพบว่า มีค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ที่ .884 แสดงว่า การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา และความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยชุดตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา มีค่าสัมบูรณ์ของค่าน้ำหนักคาโนนิกัล (Canonical Loadings) ทุกตัวแปรมากกว่า 0.30 และอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับสูงมาก และชุดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ มีค่าสัมบูรณ์ของค่าน้ำหนักคาโนนิกัล (Canonical Loadings) ทุกตัวแปรมากกว่า 0.30 และอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก โดยค่าน้ำหนักของทุกตัวแปรนั้น เป็นไปในทางลบทั้งสองกลุ่มตัวแปร

ชุดตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา อันประกอบด้วย กลุ่มตัวแปรย่อยด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ คือ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล การส่งเสริมประสบการณ์ ภาวะผู้นำ และกระบวนการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ (ค่าน้ำหนักมาตรฐานคาโนนิกัล (-.653) (-.703) (-.758) และ (-.730) ตามลำดับ) ชุดตัวแปรย่อยด้านการพัฒนาทุนความสัมพันธ์ คือ การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ การมีเครือข่ายหรือพันธมิตรในการดำเนินงาน การมีที่ปรึกษา ความไว้วางใจต่อกัน และการส่งเสริมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (ค่าน้ำหนักมาตรฐานคาโนนิกัล (-.744) (-.573) (-.773) (-.606) และ (-.758) ตามลำดับ) ชุดตัวแปรย่อยด้านการพัฒนาทุนองค์การ อันได้แก่ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร และบรรยากาศในการเรียนรู้ (ค่าน้ำหนักมาตรฐานคาโนนิกัล (-.742) (-.855) และ (-.836) ตามลำดับ)

ชุดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ อันประกอบด้วย การระบุนวัตกรรมที่องค์กรต้องการ การแสวงหาความรู้(โดยมีการคัดกรองคุณภาพ) การถ่ายทอดความรู้ และแนวปฏิบัติที่ดี การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ(ที่เน้นสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) การนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ การจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร (ค่าน้ำหนักมาตรฐานคาโนนิกัล (-.786) (-.906) (-.807) (-.938) (-.905) และ (-.829) ตามลำดับ)

จึงสามารถอธิบายได้ว่า หากระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญาอยู่ในระดับต่ำ จะส่งผลให้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้อยู่ในระดับต่ำด้วย

ทั้งนี้จากค่าน้ำหนักคาโนนิกัลในชุดตัวแปร X พบว่า ตัวแปรสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (-.855) มีค่าสัมบูรณ์ของค่าน้ำหนักคาโนนิกัลสูงสุด สอดคล้องกับการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันในขั้นตอนก่อนหน้านี้ ที่ตัวแปรสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดต่อทุกตัวแปรในกระบวนการจัดการความรู้

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกัล สามารถสรุปผลการวิจัยในประเด็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ แสดงในรูปของสมการที่สื่อให้เห็นเห็นว่าตัวแปร X ทั้ง 12 องค์ประกอบมีความสำคัญต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ทั้ง 6 กระบวนการ ดังต่อไปนี้

$$Y1 = f(X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X12)$$

$$Y2 = f(X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X12)$$

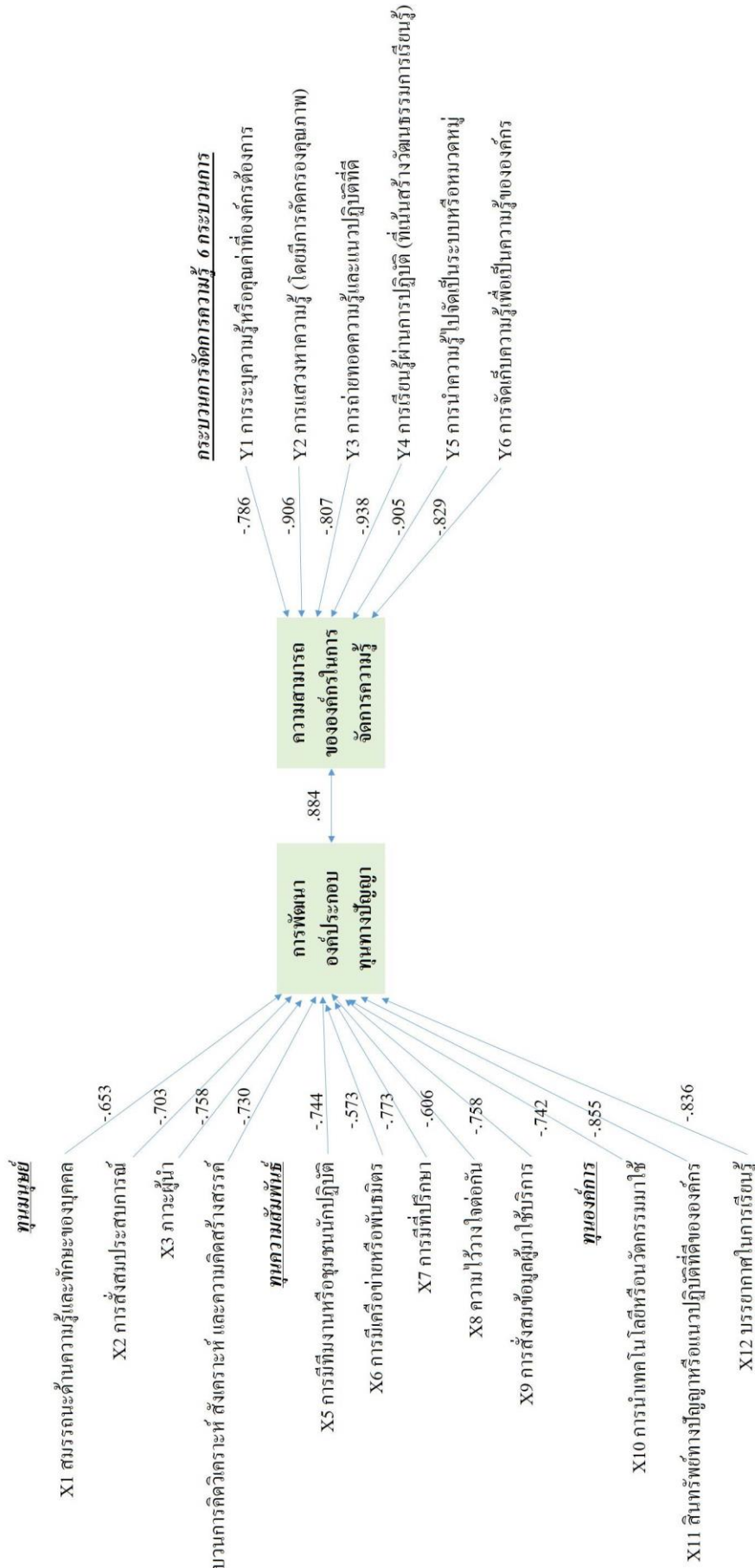
$$Y3 = f(X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X12)$$

$$Y4 = f(X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X12)$$

$$Y5 = f(X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X12)$$

$$Y6 = f(X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X12)$$

นอกจากนี้ สามารถแสดงเป็นแผนภาพอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา และความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ โดยแสดงค่าน้ำหนักสหสัมพันธ์คาโนนิกัล ได้ดังรูปที่ 18



รูปที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ พร้อมค่าน้ำหนักกันดั้ม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์หลักตามวัตถุประสงค์ในข้อ 3 คือการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนารองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร กับระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ และมีวัตถุประสงค์รองตามวัตถุประสงค์ในข้อ 1 และ 2 คือ ศึกษาการรับรู้ระดับการพัฒนารองค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และศึกษาการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์รองถือเป็นผลพลอยได้ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งจากการนำข้อมูลที่เก็บได้ ไปวิเคราะห์ในส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านส่วนตัว ด้านการทำงาน และข้อมูลการใช้เครื่องมือหรือกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ทราบข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ให้ข้อมูลกับผู้วิจัยในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 90.3) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 82.1) สถานภาพบุคลากรเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 57.7) อยู่ในบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 90.3) ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ (ร้อยละ 69.5) และมีประสบการณ์ทำงานในช่วง 5-10 ปี (ร้อยละ 29.4) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้กิจกรรมหรือเครื่องมือการจัดการความรู้ในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ สูงสุด 5 อันดับแรกคือ การสอนงาน (ร้อยละ 75.3) รองลงมาคือ ระบบพี่เลี้ยง (ร้อยละ 67.7) คู่มือการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 66.3) การอบรมเพิ่มพูนความรู้ (ร้อยละ 65.9) และ การศึกษาดูงาน (ร้อยละ 62.4) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลการรับรู้ระดับการพัฒนารองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา และการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้กระบวนการต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีระดับการรับรู้ด้านการพัฒนารองค์ประกอบทุนทางปัญญา และการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ทั้งสองชุดตัวแปรอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสำหรับส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยครั้งนี้ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนารองค์ประกอบทุนทาง

ปัญหา กับระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ โดยมุ่งหาคำตอบว่าตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาตัวใดบ้างที่ที่มีความสัมพันธ์ในระดับต้น ๆ กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ และได้วิเคราะห์สหสัมพันธ์ในเชิงเพื่อทดสอบในเชิงยืนยันว่ามีความสัมพันธ์กับชุดตัวแปรความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ได้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาทุกตัวแปรทั้งสามด้าน คือทุนมนุษย์ ทุนความสัมพันธ์ และทุนองค์กร (การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาทั้ง 12 ตัวแปร) ล้วนมีความสำคัญต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ทั้ง 6 กระบวนการ รายละเอียดต่าง ๆ ดังสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. การรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 การพัฒนาด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ตัวแปรที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุดคือ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมาคือ การสั่งสมประสบการณ์ ($\bar{x} = 3.80$) ภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 3.67$) และ การคิดวิเคราะห์สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{x} = 3.58$) ตามลำดับ

1.2 การพัฒนาด้านทุนความสัมพันธ์ (Relational Capital) ที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุดคือ ความไว้วางใจในต่อกัน ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมาคือ การสั่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.69$) การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร ($\bar{x} = 3.61$) การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.51$) และ การมีที่ปรึกษา ($\bar{x} = 3.47$) ตามลำดับ

1.3 การพัฒนาด้านทุนองค์กร (Organizational Capital) มีระดับการรับรู้สูงที่สุดเท่ากันสองตัวแปร คือ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ ($\bar{x} = 3.80$) และ สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร ($\bar{x} = 3.80$) รองลงมาคือ บรรยากาศในการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.70$)

2. การรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ที่มีการรับรู้ความสามารถขององค์กรมากที่สุดคือ ความสามารถในการเรียนรู้อ่านการปฏิบัติที่เน้น

การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.68$) รองลงมาคือ การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี ($\bar{x} = 3.66$) การระบุนความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ ($\bar{x} = 3.57$) การนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ ($\bar{x} = 3.56$) การจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร ($\bar{x} = 3.54$) และ การแสวงหาความรู้ที่ต้องการโดยมีการคัดกรองคุณภาพ ($\bar{x} = 3.49$) ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญา กับระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ วิเคราะห์สหสัมพันธ์จากค่าระดับการรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (ในคณะ/ส่วนงานที่มีการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ที่ชัดเจน) นั้น จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันในเบื้องต้น การพัฒนางานประกอบต่างๆของทุนทางปัญญาในองค์กร กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการ ในภาพรวมทุกตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุกตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยสามารถสรุปการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่สูงสุดสามอันดับแรกที่มีต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้เป็นรายกระบวนการ ได้ดังนี้

(1) การระบุนความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ มีความต้องการการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญาสูงสุดในด้านสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.601) การตั้งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.573) และ บรรยากาศในการเรียนรู้ (.562) ตามลำดับ

(2) การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ) มีความต้องการการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญาสูงสุดในด้านการพัฒนางานประกอบด้านสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.675) บรรยากาศในการเรียนรู้ (.664) และ การตั้งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.639) ตามลำดับ

(3) การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี มีความต้องการการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญาสูงสุดในด้านการพัฒนางานประกอบด้านสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.649) การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (.598) และ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (.551) ตามลำดับ

(4) การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) มีความต้องการการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญาสูงสุดในด้านการพัฒนางานประกอบด้านสินทรัพย์

ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.697) บรรยากาศในการเรียนรู้ (.685) และ ภาวะผู้นำ (.640) ตามลำดับ

(5) การนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ มีความต้องการการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาสูงสุดในด้านสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.709) บรรยากาศในการเรียนรู้ (.687) และ การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (.627) ตามลำดับ

(6) การจัดเก็บความรู้ เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร มีความต้องการการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาสูงสุดในด้านสินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (.627) บรรยากาศในการเรียนรู้ (.625) และ การมีที่ปรึกษา (.596) ตามลำดับ

จากทั้ง 6 กระบวนการนี้แสดงให้เห็นว่า สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร เป็นองค์ประกอบทุนทางปัญญา ที่มีความสำคัญสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ทุกกระบวนการ

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกัลระหว่างชุดตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับชุดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกัลโดยรวมระหว่างชุดตัวแปร เท่ากับ .884 นั้น เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักคาโนนิกัลของแต่ละชุดตัวแปร จากข้อมูลในฟังก์ชันคาโนนิกัลที่หนึ่ง ซึ่งเป็นฟังก์ชันที่สามารถอธิบายสหสัมพันธ์คาโนนิกัลได้ชัดเจนที่สุด พบว่าค่าน้ำหนักคาโนนิกัลเป็นไปในทางลบด้วยกันทั้งสองชุดตัวแปร คือ ชุดตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญามีค่าน้ำหนักในทางลบในระดับปานกลางถึงระดับสูง และชุดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ มีค่าน้ำหนักในทางลบในระดับสูงถึงระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถจำแนกคำอธิบายได้ดังนี้

ในชุดตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ตัวแปรที่มีค่าสัมบูรณ์ของค่าน้ำหนักในระดับสูง ได้แก่ การส่งสมประสบการณ์ของบุคคล (-.703) ภาวะผู้นำ (-.758) กระบวนการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ (-.730) การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ (-.744) การมีที่ปรึกษา (.773) การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ (-.758) การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ (-.742) สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (-.855) และบรรยากาศในการเรียนรู้ (-.836) ส่วนตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักในระดับปานกลาง ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล (-.653) การมีเครือข่ายหรือพันธมิตรในการดำเนินงาน (-.573) และ ความไว้วางใจต่อกัน (-.606)

ในชุดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ตัวแปรที่มีค่าสัมบูรณ์ของค่าน้ำหนักในระดับสูงมาก ได้แก่ การแสวงหาความรู้(โดยมีการคัดกรองคุณภาพ) (.906) การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ(ที่เน้นสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) (-.938) และการนำความรู้ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ (-.905) ส่วนตัวแปรที่ค่าสัมบูรณ์ของค่าน้ำหนักในระดับสูง ได้แก่ การระบุความรู้ที่องค์กรต้องการ (-.786) การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี (-.807) และการจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร (-.829)

จึงสรุปได้ว่า หากระดับการพัฒนาดังกล่าวประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาข้างต้นที่มีน้ำหนักในระดับปานกลางถึงระดับสูงเป็นไปในทางตรงกันข้าม จะส่งผลให้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการข้างต้นที่มีน้ำหนักในระดับสูงถึงระดับสูงมากแปรผันไปในทางตรงกันข้ามเช่นกัน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ หากระดับการพัฒนาดังกล่าวประกอบทุนทางปัญญา ทั้ง 12 ตัวแปรข้างต้นอยู่ในระดับต่ำ จะมีผลให้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ทั้ง 6 กระบวนการข้างต้นอยู่ในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก

สรุปผลการวิจัยในแต่ละประเด็นคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) การรับรู้ระดับการพัฒนาดังกล่าวประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การรับรู้ระดับการพัฒนาดังกล่าวประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 11 องค์กรประกอบ ดังนี้

1.1 ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ องค์กรประกอบที่มีระดับการรับรู้สูงสุดคือ สมรรถนะบุคคลด้านความรู้และทักษะ รองลงมาคือ การสั่งสมประสบการณ์ ภาวะผู้นำ และการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ

1.2 ด้านการพัฒนาทุนความสัมพันธ์ องค์กรประกอบที่มีระดับการรับรู้สูงสุดคือ ความไว้วางใจต่อกัน รองลงมาคือ การสั่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ ตามลำดับ

1.3 ด้านการพัฒนาทุนองค์การ ได้แก่ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ สันติวิธีทางปัญญาขององค์กรหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร และบรรยากาศในการเรียนรู้ ตามลำดับ

การรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบทางปัญญาในองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ **ที่อยู่ในระดับปานกลาง** มีจำนวน 1 องค์ประกอบ คือ การมีที่ปรึกษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านการพัฒนาทุนความสัมพันธ์

2. การรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ **ที่อยู่ในระดับมาก** มีจำนวน 5 กระบวนการ ได้แก่ การระบุนโยบายหรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ(ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) การนำความรู้มาจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ การจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร นั้น ทุกกระบวนการอยู่ในระดับมาก โดยกระบวนการที่มีการรับรู้ความสามารถขององค์กรมากที่สุดคือความสามารถในกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ รองลงมาคือ การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี การระบุนโยบายหรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ การนำความรู้มาจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ การจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร ตามลำดับ

การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ **ที่อยู่ในระดับปานกลาง** มีจำนวน 1 กระบวนการ ได้แก่ การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ(โดยมีการคัดกรองคุณภาพ)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

การพัฒนาองค์ประกอบทางปัญญา ทั้ง 12 องค์ประกอบ ทั้ง 3 กลุ่มใหญ่ คือ องค์ประกอบในกลุ่มทุนมนุษย์ องค์ประกอบในกลุ่มทุนความสัมพันธ์ และองค์ประกอบในกลุ่มทุนองค์การ กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ทั้ง 6 กระบวนการ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยการพัฒนาองค์ประกอบทางปัญญาส่งผลต่อความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ในลักษณะที่หากระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆทางปัญญาอยู่ในระดับต่ำ จะส่งผลให้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการอยู่ในระดับต่ำด้วย

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย การรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา การรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

5.2.1. การรับรู้ด้านระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

(1) ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุดคือ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล รองลงมาคือ การตั้งสมประสงค์ ภาวะผู้นำ และการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ นั้น สอดคล้องกับ โอกาสและสภาพแวดล้อมขององค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอธิบายเชิงเหตุได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุน ม.อ. มีลักษณะงานในด้านการปฏิบัติการและวิชาชีพ ในแต่ละสาขางานที่ตนรับผิดชอบดูแล และมหาวิทยาลัยกำหนดลักษณะความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) เริ่มต้นในระดับปฏิบัติการ เมื่อพนักงานมหาวิทยาลัยปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดและมีผลงานในเชิงพัฒนาที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดแล้วจะสามารถเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในระดับ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ และเชี่ยวชาญพิเศษ ได้ตามลำดับ ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนต้องอาศัยการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคลมากที่สุด สำหรับนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตการทำงาน เช่น พนักงานมหาวิทยาลัยในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนที่มากที่สุดในงานวิจัยนี้ ในชีวิตการทำงานต้องดูแลบริบาลชีวิตผู้ป่วยจำนวนมาก และลักษณะงานมีความยากและซับซ้อนเนื่องจากโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ เป็นโรงพยาบาลในระดับตติยภูมิ รับผู้ป่วยที่มีอาการสลับซับซ้อน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยความรู้และทักษะทางวิชาชีพเฉพาะทางของตนที่ต้องพัฒนาอยู่เสมอเพื่อรองรับความต้องการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ เป็นต้น และเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานไประยะหนึ่งจึงเกิดการตั้งสมประสงค์ ในขณะที่เดียวกันในการปฏิบัติงานบางกรณีนั้นผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องแสดงบทบาทของภาวะผู้นำไม่ว่าจะในฐานะผู้ปฏิบัติงานหรือระดับผู้สั่งการ ประกอบกับต้องอาศัยการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์หรือความคิดสร้างสรรค์ของตนหรือร่วมกันในการหาสาเหตุหรือการตัดสินใจปฏิบัติการเพื่อให้ทันต่อความจำเป็นหรือความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้ที่มาใช้บริการนั้น เป็นต้น

(2) ด้านการพัฒนาทุนความสัมพันธ์ (Relational Capital) จากระดับการรับรู้ด้านการพัฒนาทุนความสัมพันธ์สูงสุดคือ ความไว้วางใจต่อกัน รองลงมาคือ การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ การมีเครือข่ายหรือพันธมิตร การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ และการมีที่ปรึกษาตามลำดับ นั้น สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อีกประการที่สำคัญคือ การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมซึ่งต้องอาศัยความไว้วางใจต่อกันในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญประการแรก เพราะหากไม่สามารถไว้วางใจต่อกันได้ การทำงานเป็นทีมก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริง นอกจากนี้ในการทำงานของบุคลากรเช่นในตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ หรือนักวิชาการอุดมศึกษา หรือบุคลากรด้านการเจ้าหน้าที่ของคณะ/ส่วนงาน หรือของมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการเพื่อให้สามารถบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์และความต้องการ เช่น ข้อมูลทางเวชระเบียนของผู้ป่วยในแต่ละราย พยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องใช้ประกอบการดูแลผู้ป่วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หรือข้อมูลบุคลากรของมหาวิทยาลัยในระบบ MIS-DSS ที่บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณาปฏิบัติงาน เช่น ตรวจสอบระยะเวลาการปฏิบัติงาน หรือคุณสมบัติอื่นๆ กรณีขอออกคำสั่งแต่งตั้งเป็นบุคคลผู้บริหารส่วนงาน เป็นต้น นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนยังต้องประสานงานกับบุคลากรต่างฝ่ายงานหรือกับคณะ/ส่วนงานอื่นๆ หรือต่างหน่วยงานนอกมหาวิทยาลัย เช่น เรื่องการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ที่บุคลากรการเจ้าหน้าที่คณะ/ส่วนงาน กับเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยที่ดูแลงานงานด้านตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัยต้องทำงานร่วมกัน บางกรณีต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ด้วย กรณีที่ต้องขอหารือหรือขออนุมัติจาก สกอ. ในกระบวนการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการให้กับอาจารย์ที่ยื่นขอ หรือการที่นักวิจัยทำงานร่วมกันกับนักวิจัยของมหาวิทยาลัยอื่น เป็นต้น จึงต้องอาศัยการมีทีมงาน เครือข่ายหรือพันธมิตรในการทำงานร่วมกัน และการมีที่ปรึกษา สำหรับการปฏิบัติงาน บางวิชาชีพใน ม.อ. มีการรวมตัวในเชิงการพัฒนางานเป็นชุมชนนักปฏิบัติต่างๆ เช่น ชุมชนนักปฏิบัติด้านต่าง ๆ ของกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ชุมชนนักปฏิบัติด้านการประสานงานการเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

(3) ด้านการพัฒนาทุนองค์กร (Organizational Capital) จากระดับการรับรู้การพัฒนาด้านทุนองค์กร ที่มีระดับการรับรู้สูงสุดเท่ากันสองตัวแปร คือ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ และ สินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร รองลงมาคือ บรรยากาศในการเรียนรู้ นั้น สามารถอธิบายเชิงเหตุได้ว่าในระบบการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นั้น งานแทบทุกประเภทต้องอาศัยการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม

มาใช้ในชีวิตการทำงาน เช่น ข้อมูลผู้ป่วยในระบบเวชระเบียน ที่บุคลากรทางการแพทย์ เช่น นายแพทย์ หรือพยาบาลวิชาชีพต้องใช้ หรือข้อมูลบุคลากรที่บุคลากรด้านการเจ้าหน้าที่หรือด้านการเงินของคณะ/ส่วนงาน หรือของมหาวิทยาลัยต้องใช้ นั้น ส่วนใหญ่ถูกจัดเก็บและบริหารจัดการอยู่ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดูแลโดยบุคลากรที่เป็นสายสนับสนุนด้วยกันนั่นเอง เช่น ระบบเวชระเบียนออนไลน์ของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ระบบฐานข้อมูลบุคลากร MIS-DSS และระบบ HRMIS ของมหาวิทยาลัย ระบบการเงินของมหาวิทยาลัย ระบบยืมคืนหนังสือของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้(หอสมุด) และคลังความรู้ (PSU Knowledge Bank) ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาสินทรัพย์ทางความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารความรู้ต่างๆ รวมถึงการ Share วิธีการทำงานที่เป็นประโยชน์ หรือเรื่องที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ ใน Blog บุคลากร เช่น ในเว็บไซต์ Share.psu.ac.th ซึ่งสามารถจัดเก็บเป็นความรู้ขององค์กรได้ เป็นต้น และสิ่งเหล่านี้ยังก่อให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ขององค์กรได้

ทั้งนี้ ในประเด็นการรับรู้ด้านระดับการพัฒนาองค์กรประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทั้งด้านทุนมนุษย์ ทุนความสัมพันธ์ และทุนองค์กร ข้างต้น ผู้วิจัยยังไม่พบกรณีศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่เคยศึกษาในประเด็นนี้ ดังนั้น งานวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลหรือกรณีศึกษาในเบื้องต้นให้กับผู้ที่สนใจศึกษาในประเด็นการรับรู้การพัฒนาองค์กรประกอบทุนทางปัญญาในบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ต่อไปในอนาคต โดยผลการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้ เป็นเพียงผลการศึกษาที่ได้จากบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ซึ่งมีลักษณะเฉพาะตามคำนิยาม โอกาส และสภาพแวดล้อม ที่อาจเหมือนหรือแตกต่างกับบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาอื่นก็ได้

5.2.2. การรับรู้ด้านระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

จากการรับรู้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ที่ทุกกระบวนการอยู่ในระดับมาก โดย กระบวนการจัดการความรู้ที่มีการรับรู้ความสามารถขององค์กรมากที่สุดคือ ความสามารถในการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) รองลงมาคือ การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี การระบุนโยบายหรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ การนำความรู้มาจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ การจัดเก็บความรู้ไว้เป็นความรู้ขององค์กร และการแสวงหาความรู้ที่ต้องการ โดยมีการคัดกรองคุณภาพ ตามลำดับ นั้น สามารถอธิบายเชิงเหตุ

ได้ว่า เนื่องด้วยชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นงานด้านปฏิบัติการและวิชาชีพเป็นหลักนั้น การทำงานในลักษณะเป็นผู้ปฏิบัตินั้นย่อมก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติ (Learning by Doing) เช่น เจ้าหน้าที่การเจ้าหน้าที่ด้านการพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรมนั้น เมื่อจัดโครงการฝึกอบรมให้บุคลากรบ่อยครั้ง ย่อมเกิดการเรียนรู้ว่า การจัดฝึกอบรมที่ต้องมีการประสานงานกับวิทยากร การตั้งงบประมาณ โครงการ การบริหารเวลา รับสมัครผู้เข้าร่วม โครงการ หรือการจัดการปัญหาหาพนักงานในวันจัดโครงการ เป็นต้น ต้องบริหารจัดการโครงการแต่ละส่วนอย่างไรให้เกิดความล้มเหลวมากที่สุด หรือการทำหัตถการของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น ฉีดยา เจาะเลือด ทำอย่างไรไม่ให้เจ็บปวด เป็นต้น อันเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ยากต่อการสอน หรือบอกต่อหรือถ่ายทอดกันโดยตรงกันทีเดียว ต้องอาศัยการปฏิบัติด้วยตนเองจนเกิดเป็นความชำนาญ จากลักษณะความจำเป็นในการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติข้างต้นจึงมีความจำเป็นอีกประการตามมาคือการเน้นสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัตินั่นเอง ส่วนความรู้ที่สามารถถ่ายทอดหรือเรียนรู้กันได้ง่ายอันเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หรือแนวปฏิบัติเบื้องต้นหรือแนวปฏิบัติที่ดี และการบวนการอื่น ๆ ในการจัดการความรู้จึงอยู่ในระดับรองลงมา

ทั้งนี้ ในประเด็นการรับรู้ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ จากการรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในการวิจัยครั้งนี้ มีความคล้ายคลึงกับผลการศึกษาวิจัยในอดีตที่เป็นกรณีศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาอื่น ในเชิงความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้หรือประสิทธิผลของการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาที่ค่อนข้างเป็นไปได้ในระดับมากเกือบทุกกระบวนการ ดังเช่นผลการศึกษาของชินวัฒน์ ศาสนนันท์ (2556) ซึ่งได้ศึกษาประสิทธิผลการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย 40 แห่ง ที่ทำงานในปีการศึกษา 2555 พบว่า “ระดับของประสิทธิผลการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกระบวนการที่มีระดับประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้” นั้นอาจเป็นเพราะว่าหน่วยงานประเภทมหาวิทยาลัยมีภารกิจส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ต่าง ๆ เป็นภารกิจหลักขององค์กร ระดับความสามารถในกระบวนการจัดการความรู้จึงค่อนข้างมาก

5.2.3. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ที่วิเคราะห์ความสัมพันธ์จากค่าระดับการรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (ในคณะ/ส่วนงานที่มีการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ที่ชัดเจน) นั้น ด้านการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร และด้านระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งเป็นไปในทางลบด้วยกันทั้งสองชุดตัวแปร คือ ชุดตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญามีค่าน้ำหนักในทางลบในระดับปานกลางถึงระดับสูง และชุดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ มีค่าน้ำหนักในทางลบในระดับสูงถึงระดับสูงมาก จึงแสดงให้เห็นว่า หากระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆ ทุนทางปัญญาที่มีน้ำหนักในระดับปานกลางถึงระดับสูงเป็นไปในทางตรงกันข้าม จะส่งผลให้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการต่าง ๆ ข้างต้นที่มีน้ำหนักในระดับสูงถึงสูงมากแปรผันไปในทางตรงกันข้ามเช่นกัน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ หากระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ทั้ง 12 ตัวแปรข้างต้นอยู่ในระดับต่ำ จะมีผลให้ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ทั้ง 6 กระบวนการข้างต้นอยู่ในระดับต่ำถึงต่ำมาก นั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาทั้งด้านทุนมนุษย์ ทุนความสัมพันธ์ และทุนองค์กร นั้นเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ หรือเป็นสิ่งสำคัญกับกระบวนการจัดการความรู้ สอดคล้องกับที่สมชาย นำประเสริฐชัย (2558) เสนอว่า “ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของทุนทางปัญญา ในขณะที่ทุกองค์ประกอบของทุนทางปัญญามีความสัมพันธ์กับความรู้ และการจัดการทุนทางปัญญายังสามารถเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ในองค์กรได้ ในแง่ของการสร้างและใช้ความรู้” และจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่บ่งชี้ว่า องค์ประกอบของทุนทางปัญญามีความสัมพันธ์ที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ “ทุนทางปัญญามีอิทธิพลทางบวกต่อกระบวนการจัดการความรู้ โดยทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้าง ทุนความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันและทั้งหมดมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการจัดการความรู้” (อรพินท์ บุญสิน และ อิศระ สุวรรณบล, 2556) “ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความรู้ที่นำมาใช้ร่วมกันในวงจรกระบวนการของความรู้ โดยทุนทางปัญญามีผลทางบวกต่อการสร้างความรู้อย่างมีนัยสำคัญ” (Souad Demigha, 2015) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยระบุว่า “องค์ประกอบทุนทางปัญญาในกระบวนการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย ทั้งทางตรงและทางอ้อม และการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย โดยผ่านองค์ประกอบทุนทางปัญญา” (ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี, 2558) นอกจากนี้

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ทูทางปัญญาที่สามารถสร้างคุณค่าต่อกระบวนการจัดการความรู้ได้ หรือขาดไม่ได้ในการจัดการความรู้แต่ละกระบวนการนั้น ต้องมีองค์ประกอบทั้งสามด้าน คือ องค์ประกอบด้านทุนมนุษย์ ทุนความสัมพันธ์ และทุนองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Edvinsson และ Malone (อ้างถึงใน Louise Harris, 2000) ที่ตั้งสมมติฐานว่าการสร้างคุณค่าของ องค์การไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงจากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของทุนทางปัญญา แต่เกิดขึ้น จากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสามของทุนทางปัญญา และแม้ว่าองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่งหรือสององค์ประกอบของทุนทางปัญญาจะมีความแข็งแกร่งโดดเด่นเพียงใด หากมีองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องไป ทูทางปัญญาที่มีอยู่ในองค์การก็จะไม่สามารถสร้างคุณค่าได้จริง

5.3 ข้อเสนอแนะ

(1) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ระดับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทาง ปัญญาในองค์กร ระดับการรับรู้ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง และ จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญา กับ ระดับความสามารถขององค์กรในการจัดการจัดการความรู้กระบวนการต่าง ๆ นั้น ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะสำหรับบุคคลฝ่ายต่างๆ ดังนี้

(1.1) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ประการแรก จากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวม การพัฒนา องค์ประกอบทุนทางปัญญาทั้งสามกลุ่ม อันได้แก่ การพัฒนาทุนมนุษย์ การพัฒนาทุนความสัมพันธ์ และการพัฒนาทุนองค์การ เป็นกลุ่มปัจจัยที่หากอยู่ในระดับต่ำแล้วจะส่งผลให้ความสามารถของ องค์กรในการจัดการความรู้อยู่ในระดับต่ำถึงต่ำมาก นั้น ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ ผู้บริหารคณะ/ส่วนงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จึงควร มุ่งเน้นให้ ความสำคัญ ส่งเสริม และสนับสนุน (1) การส่งเสริมประสพการณ์ของบุคคล (2) การสร้างภาวะผู้นำ (3) การคิดวิเคราะห์สังเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร (4) การทำงานเป็นทีม สนับสนุนชุมชนนักปฏิบัติ (5) สร้างความไว้วางใจต่อกัน (6) ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมข้อมูลผู้ มาใช้บริการ (7) การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในองค์กร (8) ส่งเสริมการสร้างสินทรัพย์ ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร และ (9) พัฒนาระบบการศึกษารองลงมาควรรให้

ความสำคัญกับการ (10) ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคลากร (11) การสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตรในการดำเนินงาน ตลอดจน (12) การจัดให้มีที่ปรึกษาให้กับองค์กร โดยควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีปัจจัยเหล่านี้ (โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดในงานวิจัยนี้) เพื่อรักษาระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆ ทูทางปัญญา ทั้งสามด้าน คือการพัฒนาทุนมนุษย์ การพัฒนาทุนความสัมพันธ์ และการพัฒนาทุนองค์การให้อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไปจนถึงระดับมาก และพัฒนาให้อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้สามารถรักษาและพัฒนาระดับสามารถในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในภาพรวมได้

ประการที่สอง จากผลการวิจัยที่บ่งชี้ว่า การพัฒนาด้านสินทรัพย์ทางปัญญาและแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร (อันเป็นองค์ประกอบย่อยของทุนทางปัญญาด้านทุนองค์การ) เป็นตัวแปรที่มีผลทางบวกในอันดับสูงที่สุดสำหรับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ทุกกระบวนการ นั้น ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารคณะ/ส่วนงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ควรส่งเสริมการสร้างสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร เป็นอันดับแรก โดยมุ่งเน้นสนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดจัดให้มีการสร้างผลงานต่าง ๆ และวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เป็นเลิศขององค์กร เช่น งานวิจัย บทความวิชาการ หนังสือ ตำรา ลิขสิทธิ์ สิ่งประดิษฐ์ ผลงานรับใช้สังคม หรือผลงานในลักษณะอื่น รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงาน หรือสื่อแบ่งปันความรู้ที่สำคัญต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ที่บุคลากรรุ่นเก่าหรือคนที่ออกไปจากองค์กร ฝากไว้สำหรับบุคลากรรุ่นใหม่ได้ศึกษา เป็นต้น ซึ่งอาจสนับสนุนส่งเสริมด้วยการจัดงบประมาณสนับสนุน หรือการมีรางวัลให้กับบุคลากรหรือหน่วยงานที่สร้างสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ ข้างต้น ขององค์กร

(1.2) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้รับผิดชอบกิจกรรมการจัดการความรู้

จากข้อมูลตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของทุนทางปัญญาที่มีความสำคัญในอันดับต้น ๆ สำหรับแต่ละกระบวนการจัดการความรู้ นั้น ควรเลือกมุ่งเน้นการขับเคลื่อนกิจกรรม หรือโครงการด้านการดำเนินกระบวนการจัดการความรู้ ด้วยการประยุกต์หรือให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาที่สำคัญในอันดับต้น ๆ สำหรับกระบวนการจัดการความรู้กระบวนการนั้น ๆ ที่คณะ/ส่วนงานของตนกำลังดำเนินการหรือมีแผนจะดำเนินการ ตามแนวทางของแต่ละกระบวนการ ดังนี้

(1) การระบุความรู้หรือคุณค่าที่องค์กรต้องการ ควรให้ความสำคัญสูงสุดกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ และ บรรยากาศในการเรียนรู้ ตามลำดับ

(2) การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ (โดยมีการคัดกรองคุณภาพ) ควรให้ความสำคัญสูงสุดกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร บรรยากาศในการเรียนรู้ และ การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

(3) การถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี ควรให้ความสำคัญสูงสุดกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร การมีทีมงานหรือชุมชนนักปฏิบัติ และ สมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคคล ตามลำดับ

(4) การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (ที่เน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้) ควรให้ความสำคัญสูงสุดกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านสินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร บรรยากาศในการเรียนรู้ และ ภาวะผู้นำ ตามลำดับ

(5) การนำความรู้ ไปจัดเป็นระบบหรือหมวดหมู่ ควรให้ความสำคัญสูงสุดกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านสินทรัพย์ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร บรรยากาศในการเรียนรู้ (.687) และ การส่งสมข้อมูลผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

(6) การจัดเก็บความรู้ เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร ควรให้ความสำคัญสูงสุดกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านสินทรัพย์ทางปัญญา หรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร บรรยากาศในการเรียนรู้ และ การมีที่ปรึกษา ตามลำดับ

(1.3) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถือเป็นทุนมนุษย์อันเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ทุกระบวนการ ดังนั้น จากผลการวิจัยซึ่งได้วิเคราะห์มา จากข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย ระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดในงานวิจัยนี้ โดยจากผลการวิจัยที่บ่งชี้ว่า การพัฒนาด้านสินทรัพย์ทางปัญญาและแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรที่มีผลทางบวกในอันดับสูงที่สุดสำหรับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ทุกระบวนการ นั้น ผู้ปฏิบัติงานควรในส่วนของงานต่างๆของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย ระดับปฏิบัติการ ควรเรียนรู้หรือพัฒนาการสร้างสินทรัพย์

ทางปัญญาหรือแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร จากองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตน หรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในกลุ่มทีมงานของตน ให้ความร่วมมือกับคณะ/ส่วนงานและมหาวิทยาลัยใน การสร้างผลงานต่าง ๆ ที่สามารถเป็นสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กรได้ โดยสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น งานวิจัย บทความวิชาการ หนังสือ ตำรา สิทธิบัตร สิ่งประดิษฐ์ ผลงานรับใช้สังคม หรือผลงานในลักษณะอื่น คู่มือการปฏิบัติงาน หรือการสร้างสื่อแบ่งปันความรู้ที่สำคัญต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ถ่ายทอด เก็บไว้ให้บุคลากรรุ่นใหม่หรือรุ่นหลังได้ศึกษาเรียนรู้ต่อไป เป็นต้น ตามความรู้ ทักษะ ความสามารถ ในบทบาทที่ตนถนัดหรือเชี่ยวชาญ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำช่วยให้การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยสามารถรักษาและพัฒนาความสามารถในระดับที่ดียิ่งขึ้นเพื่อความเป็นเลิศต่อไป

(2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องด้วยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ และจำกัดขอบเขตการศึกษาในมิติการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพียงการศึกษาเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เท่านั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ศึกษาวิจัยต่อจากงานวิจัยนี้ ประการแรกควรทำการศึกษาในกลุ่มบุคลากรทั้ง 5 วิทยาเขตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประการต่อมาควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพ มาประกอบผลการวิจัยในเชิงปริมาณของผู้วิจัย รวมถึงควรศึกษาโดยวัดวิเคราะห์เพิ่มเติมในมิติอื่น ๆ นอกเหนือจากมิติการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เช่น (1) วิจัยเชิงการปฏิบัติการ หรือ (2) วิจัยเชิงทดลอง รวมถึง (3) ควรศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น เช่น บุคลากรสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรในองค์กรประเภทอื่นนอกเหนือจากสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้สามารถมีผลการศึกษาจากบริบทที่หลากหลายสำหรับนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของผู้วิจัย เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาโมเดลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้วยทุนทางปัญญาต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ วีระชนชัยกุล. (2557). การจัดการความรู้...ปัจจัยสู่ความสำเร็จ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์* ปีที่ 5 ฉบับพิเศษ พฤษภาคม 2557.134-144.
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (ม.ป.ป). กระบวนการจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์. <http://medinfo.psu.ac.th/KM/DATA/KMP-JULY.pdf>. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560
- จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล. (2558). *HR A to Z*. กรุงเทพฯ: บริษัท เนชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนล เอ็ดดูเทนเมนท์ จำกัด.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2555). *8K's + 5K's ทูมมนุษย์ของคนไทยรองรับประชาคมอาเซียน*. (วารสารณัฐภักดี และ เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป, ผู้เรียบเรียง) กรุงเทพฯ: Chira Academy Publishing ในนามบริษัท เอเชียแปซิฟิคคอนซัลแตนท์ จำกัด.
- ฉลาด จันทรสมบัติ และทองสง่า ผ่องแผ้ว. (2553). การเขียนวิทยานิพนธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชินวัฒน์ ศาสนนันท์. (2556). *ประสิทธิผลการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- ชลธิชา มธุรมธา. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีปัญหาเพื่อเปรียบเทียบในการแข่งขันขององค์กร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย* ปีที่ 34 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน 2557.127-135.
- दनัย เทียนพุด. (2556). *ตัวแบบเชิงยุทธศาสตร์ของทฤษฎีปัญหา*.
<http://hrthailand.blogspot.com/2013/10/blog-post.html>. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2559.
- ดรักเกอร์, ปีเตอร์ เอฟ. (2556). *การจัดการความรู้*. (ณัฐยา สิ้นตระการผล, ผู้แปล) กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.

- ดวงอัฐ ชัยกิจ โกลิย์. (2550). *ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) By Leif Edvinsson*.
<https://www.gotoknow.org/posts/113835>. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2559.
- นันทวุฒิ พิมพ์แพง. (2552). "การศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาทุนทางปัญญาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ". *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- นิพัฒน์ ชัยวรมุขกุล. (2558). *ทุนทางปัญญา พัฒนาองค์กรไม่จ่อเงิน (Intellectual Capital)*.
 กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ประพนธ์ ผาสุขยืด. (2553). *การจัดการความรู้ ฉบับ KM Inside*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- ปอส์ ไกรวิญญู และวลัยพร ศิริภิรมย์. (2557). สภาพและปัญหาการจัดการความรู้ของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร. *An Online Journal of Education*, ปีที่ 9 ฉบับที่ 1. 461-475.
- ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี. (2558). "รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่าง ทุนทางปัญญา การจัดการความรู้ และองค์การที่เป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษา". *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์* ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2558. 187-203.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2556). เศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการพัฒนาประเทศไทย. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์ สถาบันพัฒนาศาสตร์* ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม 2556. 1-69.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, ชาญชัย บัญชาพัฒนศักดิ์, และวรงค์ จันทรร. (2559). รูปแบบการจัดการความรู้การพยาบาลโรคหัวใจในโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนที่มีศักยภาพสูง. *วารสารพยาบาลทหารบก*, ปีที่ 17 ฉบับที่ 1. 36-44.
- ภิญโญ รัตนพันธุ์. (2558). *ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital)*.
<https://www.gotoknow.org/posts/597643>. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2559.

- มาร์ควอร์ท, เอ็ม เจ. (2557). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้*. (กานต์สุดา มาชะศิริานนท์, ผู้แปล) กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด.
- มาราศรี มีโชค และอมรรัตน์ วัฒนาธร. (2554). *ทวนทางปัญญากับการพัฒนาเด็กไทย*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์* ปีที่ 13 ฉบับที่ 2. พฤษภาคม-สิงหาคม. 139-148
- เยาวรัชย์ พรประสิทธิ์, เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ และสุรพร เกี้ยนสลาย. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้*. *วารสารการจัดการสมัยใหม่* ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2557. 50-61.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์, ศิรินทร ภูจินดา, อาทิตา ชูตระกูล, นันทน์ภัส จินานุรักษ์, พิมพ์ชนก พ่วงกระแสร และวรวจน์ นิลจุ. (2553). *การจัดการเชิงกลยุทธ์ : Strategic Management*. กรุงเทพฯ: บริษัท อินเฮาส์ โนว์เนจ จำกัด.
- แทปส์ค็อต, ดอน. (2559). *เศรษฐกิจดิจิทัล The Digital Economy*. (พรศักดิ์ อูร์จัญชัยรัตน์, ผู้แปล) กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์ แอลแอลซี.
- ถัดดา เจียมจิตต์ตรง, ดวงรัตน์ ศรีวงษ์กุล และปรัชญนันท์ นิลสุข. 2550. *เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้ในองค์กร*. *วารสารวิทยบริการ* ปีที่ 38 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2550. 57-69.
- วนิดา วาดีเจริญ รังสรรค์ เลิศในสัจย์ และสมบัติ ทีฆทรัพย์. 2560. *ระเบียบวิธีวิจัยจากแนวคิดทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2560 จำกัด (มหาชน)
- วันวิสาข์ คงทน. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล*. *วารสารวิทยบริการ* ปีที่ 24 ฉบับที่ 2. 112-128.
- วิจารณ์ พานิช. (2551). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภาพใจ.
- วิจารณ์ พานิช. (2559). *ขอบฟ้าใหม่ในการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- วิจารณ์ พานิช. (ม.ป.ป). *การจัดการความรู้*. http://huahin.dusit.ac.th/bg/KM/KM_Article.pdf. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2560.

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2552). *เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (The Creative Economy)*.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: บริษัท บี.ซี.เพรส (บุญชิน) จำกัด.

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2559). *TCDC Outlook ฉบับกระแสนาคตเศรษฐกิจสร้างสรรค์*

January-June, 2016. <http://www.tcdc.or.th/upload/downloads/ebook-TCDC-Outlook-vol1-th.pdf>. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2559.

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. (ม.ป.ป). *การจัดการความรู้*.

http://qa.siam.edu/images/Introduce_KM3.pdf. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2560

สถิตินงษ์ เอื้ออาริมิตร และคณะ. (2554). สภาพปัจจุบันของการจัดการความรู้ในการ

บริหารงานของจังหวัดแบบบูรณาการ. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม 2554. 115-130

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ โครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้*.

http://www.aihd.mahidol.ac.th/aihd-km/?dl_name=KM_handbook.pdf. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2560

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). *รายงานการศึกษาเบื้องต้น เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (The Creative Economy)*.

<http://www.thaiembassy.org/seoul/contents/files/business-20130905-090645-658148.pdf>. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2560

สม สุจิรา. (2558). *ทักษะสำคัญกว่าความรู้*. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์ บুক เซ็นเตอร์ จำกัด.

สมชาย นำประเสริฐชัย. (2558). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2559). *Human Capital การวัดทุนมนุษย์ ให้ "ตรงใจ" องค์กร*. กรุงเทพฯ:

บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎี*. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลเดช ถาวรชาติ ไพศาล สรรสรวิศ และพิสิษฐ์ จอมบุญเรือง. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. *วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์* ปีที่ 7 ฉบับที่ 20 กันยายน-ธันวาคม 2555.123-136.

อรุณี อินทรไพโรจน์ และอนงค์นาฏ ศรีวิหค. (2548). การเชื่อมโยงระหว่างการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และทุนทางปัญญา (Intellectual Capital). <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/449/KM-IC.pdf?sequence=1>. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2560

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2556). *101 HR Tool for Success*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

อรพินท์ บุญสิน และอิสระ สุวรรณบถ. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2556). ตัวแบบเชิงสาเหตุทุนทางปัญญา ความรู้เชิงกระบวนการจัดการความรู้ ประสิทธิภาพและอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ของสมาชิกผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal* ปีที่ 6 ฉบับที่ 2.457-474.

D. Cooper และ P. Schindler. *การวิจัยธุรกิจ Business Research Methods 10/e*. (เบญจมาภรณ์ อิศรเดช และคณะ, (ผู้แปลและเรียบเรียง) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล จำกัด.

Edvinsson และ Sullivan (1996). Developing a Model for Managing Intellectual Capital. *European Management Journal*, 14(4). 356-364. เข้าถึงได้จาก https://ac.els-cdn.com/0263237396000229/1-s2.0-0263237396000229-main.pdf?_tid=cfb4ce43-542a-4777-b692-759b425c4c3c&acdnat=1530073009_6a5252ece4c5b1f32d4fce623a5ea95a

Ehlimana Spahic และ Elma Huruz. (2012). Improving the Management of Intellectual Capital Through the Application of Organizational Learning. *Kidmore End: Academic Conferences International Limited. Apr 2012*, 437-XV. เข้าถึงได้จาก <https://search.proquest.com/docview/1326320555?accountid=28431>

- Elia Socorro Díaz Nieto, Josefina Morgan Beltrán, León Martin Cabello Cervantes, และ Luis Alberto Hernández. (2015). Digital Knowledge Management has an Impact on Financial Culture, Competitiveness and Intellectual Capital of Financial Companies. *Competition Forum*. 301-306. Indiana: American Society for Competitiveness. เข้าถึงได้จาก <https://search.proquest.com/docview/1755486064?accountid=28431>
- Elia Socorro Díaz Nieto, Josefina Morgan Beltrán, León Martin Cabello Cervantes และ Luis Alberto Morales Hernández. (2015). Digital Knowledge Management has an Impact on Financial Culture, Competitiveness and Intellectual Capital of Financial Companies. *CF*, 13(2).
- Guillermo Vazquez- Avila, Jose Sanchez-Gutierrez และ Rodrigo Rodriguez-Camacho. (2012). Impact of Knowledge Management and Intellectual Capital on Competitiveness of SMEs Manufacturing in the Western Region of Mexico. *CF*, 10(1). 56-62.
- Ivona Orzea และ Constantin Bratianu. (2012). Knowledge Contribution to the Intellectual Capital within Romanian Business Environment. *Kidmore End: Academic Conferences International Limited Apr 2012*. 345-XIV. เข้าถึงได้จาก <https://search.proquest.com/docview/1326320487?accountid=28431>
- Kenneth Leithwood และ Penny Patrician. (2015). Changing the Educational Culture of the Home to Increase Student Success at School. *Societies*(5). 664-685. doi:10.3390/soc5030664
- Louise Harris. (2000). *A Theory of Intellectual Capital*. เข้าถึงได้จาก SAGE Journals: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/152342230000200104>
- Marsel Sulanjaku. (2014). THE CONTRIBUTION OF SKANDIA NAVIGATOR IN INTANGIBLES MEASUREMENTS AN ALBANIAN CASE APPROACH. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2(11). 1-10.
- Mikael Ahlgren (2011) *What Is Intellectual Capital?*. *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 15(2). 17-21. เข้าถึงได้จาก <https://digitalscholarship.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.co.th/&httpsredir=1&article=1019&context=grrj>

- Molodchik, M; Abramova, O; Nursubina, J. (2011). Intellectual Capital Impact on Financial Performance: Industry Effects. เข้าถึงได้จาก <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2001472>
- Roland Bardy, Gerhard Pelzmann, และ Arthur Rubens. (2015). Using an Intellectual Capital Statement to Deploy Knowledge Management for Organizational Development: An Example From an Austrian Chamber of Agriculture. *Kidmore End: Academic Conferences International Limited. (Sep 2015)*. 95-104. เข้าถึงได้จาก <https://search.proquest.com/docview/1728409014?accountid=28431>
- Seleim A.S. Ahmed, และ Khalil E.M. Omar. (2011). Understanding the knowledge management-intellectual capital relationship: a two-way analysis. *Journal of Intellectual Capital*, 12(4). 586-614. doi:10.1108/14691931111181742
- Olivier Serrat. (2011). A primer on intellectual capital. Asian Development Bank, 106-110. เข้าถึงได้จาก <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/29207/primer-intellectual-capital.pdf>
- The Chartered Institute of Management Accountants (CIMA). (ม.ป.ป). *Understanding corporate value: managing and reporting intellectual capital*. เข้าถึงได้จาก http://www.cimaglobal.com/Documents/ImportedDocuments/tech_techrep_understanding_corporate_value_2003.pdf

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)
จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเครื่องมือวิจัย
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กร
ในการจัดการความรู้: ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ท่านที่ 1

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา เวทย์ประสิทธิ์

ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้

สังกัด คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ท่านที่ 2

รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย นำประเสริฐชัย

ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้

สังกัด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ท่านที่ 3

ดร.อิศรัฎฐ์ รินไธสง

ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย/การวิเคราะห์เชิงปริมาณขั้นสูง

สังกัด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. ความตรงของข้อความวัดตัวแปรด้านระดับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของทุนทางปัญญาในองค์กร

ตัวแปรด้านการพัฒนา องค์ประกอบทุนทางปัญญา ในองค์กร	ข้อ	คำถามที่ใช้วัดตัวแปร	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
			ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. สมรรถนะด้านความรู้ และทักษะ ของบุคคล	1.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาองค์ ความรู้ในการ ปฏิบัติงาน และความรู้ สำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้แก่ บุคลากร	+1	+1	+1	3	1
	2.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการพัฒนา ทักษะในการปฏิบัติงาน และทักษะอื่นๆที่ สำคัญให้แก่บุคลากร	+1	+1	+1	3	1
	3.	คณะ/หน่วยงานของท่าน สนับสนุนหรือ ช่วยพัฒนาบุคลากรสำหรับการเข้าสู่ ตำแหน่งทางวิชาการหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	3	1
2. การส่งเสริมประสบการณ์ ของบุคคล	4.	คณะ/หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ บุคลากรรู้จักการสังเกต ติดตาม กรณีศึกษาต่างๆในการปฏิบัติงาน	+1	0	+1	2	0.67
	5.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้ บุคลากรเรียนรู้จากประสบการณ์จริง	+1	+1	+1	3	1
	6.	คณะ/หน่วยงานของท่านกระตุ้นให้ บุคลากรเรียนรู้จากความสำเร็จ หรือจาก ความผิดพลาดของงาน	+1	+1	+1	3	1
3. ภาวะผู้นำ	7.	คณะ/หน่วยงานของท่านสร้างคนที่มี ลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับของสมาชิกใน องค์กร	+1	+1	+1	3	1
	8.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการจัดให้ผู้นำ ในระดับต่างๆเข้ารับการพัฒนา เพื่ออนาคต ขององค์กร	+1	+1	+1	3	1
	9.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการสร้างความ เป็นผู้นำ (รุ่นใหม่) ให้คนในองค์กร	+1	0	+1	2	0.67

ตัวแปรด้านการพัฒนา องค์ประกอบทุนทาง ปัญญาในองค์กร	ข้อ	คำถามที่ใช้วัดตัวแปร	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
			ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
4. กระบวนการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และความคิด สร้างสรรค์	10.	คณะ/หน่วยงานของท่านพัฒนาบุคลากรให้ คิดเป็น วิเคราะห์เป็น มีการถกสนทนารองอย่าง เป็นเหตุเป็นผล เช่น สนับสนุนให้รู้จัก กระบวนการวิจัย วิธีคิดเชิงวิทยาศาสตร์ การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1
	11.	คณะ/หน่วยงานของท่านส่งเสริม จุดประกาย ให้บุคลากร สร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ หรือ สร้างความแตกต่าง ที่เป็นประโยชน์	+1	+1	+1	3	1
	12.	คณะ/หน่วยงานของท่านส่งเสริม ให้มีอิสระ ทางความคิดเพื่อให้บุคลากรคิดนอกกรอบ คิดข้ามศาสตร์ของตนเอง	+1	+1	+1	3	1
5. การมีทีมงาน หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ	13.	คณะ/หน่วยงานของท่านส่งเสริมการสร้างทีม และ/หรือการทำงานเป็นทีมของบุคลากร	+1	+1	+1	3	1
	14.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) หรือ มีการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ	+1	0	+1	2	0.67
6. การมีเครือข่ายหรือ พันธมิตร	15.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการสร้างเครือข่าย ในการดำเนินงาน (การทำงานร่วมกันกับ หน่วยงานอื่นภายในหรือภายนอกองค์กรใน ภารกิจต่างๆ)	+1	+1	+1	3	1
	16.	คณะ/หน่วยงานของท่านสร้างพันธมิตรใน การดำเนินงาน (ในการพึ่งพาอาศัยซึ่งกัน และกันระหว่างองค์กร)	+1	+1	+1	3	1
7. การมีที่ปรึกษา	17.	คณะ/หน่วยงานของท่านจัดให้มีที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญประจำองค์กร คอยให้คำ ปรึกษาแนะนำ	+1	+1	+1	3	1
	18.	คณะ/หน่วยงานของท่านแสวงหาที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใหม่ๆ มาช่วยองค์กร ทุกครั้งที่จำเป็น	+1	0	+1	2	0.67
8. ความไว้วางใจต่อ กัน	19.	คณะ/หน่วยงานของท่านให้ความไว้วางใจ บุคลากร	+1	0	+1	3	1
	20.	บุคลากรในคณะ/หน่วยงานท่านให้ความ ไว้วางใจต่อองค์กร ผู้บริหาร	+1	+1	+1	3	1
	21.	บุคลากรในองค์กรของท่านมีความไว้วางใจ ต่อกัน	+1	+1	+1	3	1

ตัวแปรด้านการพัฒนา องค์ประกอบทุนทางปัญญา ในองค์กร	ข้อ	คำถามที่ใช้วัดตัวแปร	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
			ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่		
			1	2	3		
9. การส่งสมข้อมูลลูกค้าหรือ ผู้มาใช้บริการ	22.	คณะ/หน่วยงานของท่านเก็บประวัติการมา ใช้บริการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อ พัฒนาสินค้าและบริการ	+1	+1	+1	3	1
	23.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการสำรวจข้อมูล ความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการ	+1	-1	+1	1	0.33 (ตัดออก)
	24.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการสำรวจความ พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อ พัฒนาสินค้าและบริการ	+1	+1	+1	3	1
10. การนำเทคโนโลยี หรือ นวัตกรรมมาใช้	25.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาด้าน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือพัฒนางาน	+1	+1	+1	3	1
	26.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการพัฒนา นวัตกรรม หรือมีการนำนวัตกรรมต่างๆ มาใช้ในการดำเนินงานหรือพัฒนางาน	+1	+1	+1	3	1
11. สินทรัพย์ทางปัญญาของ องค์กรหรือแนวปฏิบัติที่ ดีขององค์กร	27.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการสร้างความรู้ ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน	0	+1	+1	2	0.67
	28.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) สำหรับนำไปใช้ในการ ดำเนินงาน หรือนำไปเป็นแบบอย่าง	+1	+1	+1	3	1
12. บรรยากาศในการเรียนรู้	29.	สิ่งแวดล้อมในคณะ/หน่วยงานของท่าน เอื้อต่อการเรียนรู้ แสวงหาความรู้ และ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1
	30.	คณะ/หน่วยงานท่านมีการสร้างบรรยากาศ ที่สนับสนุนให้บุคลากรประสบความสำเร็จ ในงานที่ทำ	0	+1	+1	2	0.67
เฉลี่ย							0.91

2. ข้อคำถามวัดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้กระบวนการต่าง ๆ

ตัวแปรด้านการ ความสามารถขององค์กร ในการจัดการความรู้	ข้อ	คำถามที่ใช้วัดตัวแปร	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
			ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. การระบุความรู้/ คุณค่าที่องค์กร ต้องการ	1.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าต้องการความรู้หรือคุณค่าใดมาตอบสนองงานขององค์กร	+1	+1	+1	3	1
	2.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถระบุได้ว่าความรู้หรือคุณค่าที่ต้องการนั้น จะช่วยตอบสนองหรือพัฒนาองค์กรได้ในเรื่องใด จุดใด มากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	3	1
	3.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถระบุได้ว่าความรู้ที่ต้องการนั้นสามารถหาได้จากแหล่งใดหรือจากผู้ใด	+1	+1	+1	3	1
2. การแสวงหาความรู้ ที่ต้องการ โดยมีการ คัดกรองคุณภาพ	4.	คณะ/หน่วยงานของท่านสามารถแสวงหาหรือสร้างความรู้ที่ต้องการสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ได้	+1	+1	+1	3	1
	5.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการทำแผนที่ความรู้ หรือบัญชีผู้รู้ ในเรื่องที่ต้องการ	+1	+1	+1	3	1
	6.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีวิธีการหรือมีการพัฒนาวิธีการแสวงหาความรู้ที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1
	7.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถคัดกรองคุณภาพของความรู้ที่แสวงหามาได้เพื่อให้ได้ความรู้ที่ตรงกับความต้องการ หรือความรู้ที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง	+1	+1	+1	3	1
3. การถ่ายทอดความรู้ และแนวปฏิบัติที่ดี	8.	บุคลากรในคณะ/หน่วยงานท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ในตนหรือแนวปฏิบัติที่ตนมีอยู่ (ที่ไม่ใช่เอกสารหรือสื่อความรู้) แบ่งปันสู่บุคคลอื่นได้	+1	+1	+1	3	1
	9.	บุคลากรในคณะ/หน่วยงานท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ในตนหรือแนวปฏิบัติที่ตนมีอยู่ ไปเป็นความรู้ในรูปแบบเอกสารหรือสื่อความรู้ได้	+1	+1	+1	3	1
	10.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถสร้างเวทีหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการแบ่งปันความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีกระจายสู่บุคลากรในองค์กรได้	+1	+1	+1	3	1

ตัวแปรด้านการ ความสามารถขององค์กรใน การจัดการความรู้	ข้อ	คำถามที่ใช้วัดตัวแปร	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
			ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
4. การเรียนรู้ผ่านการ ปฏิบัติที่เน้นการสร้าง วัฒนธรรมการเรียนรู้	11.	คณะ/หน่วยงานของท่านสามารถสร้างการ เรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร และให้นำ ไปประยุกต์ใช้ผ่านการลงมือปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1
	12.	คณะ/หน่วยงานสามารถนำความรู้ที่สำคัญ ยิ่งมาถ่ายทอดซึ่งกันและกัน แล้วเกิดการนำ ไปใช้จริง	+1	+1	+1	3	1
	13.	คณะ/หน่วยงานของท่านสามารถนำความรู้ กลับมาใช้ใหม่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาของ ความรู้	+1	+1	+1	3	1
	14.	คณะ/หน่วยงานของท่านสามารถกระตุ้นให้ บุคลากรรู้สึกเป็นเจ้าของภารกิจหรือเป็น ส่วนสำคัญของการเรียนรู้ โดยให้การเรียนรู้ เป็นส่วนหนึ่งของงาน	+1	+1	+1	3	1
5. การนำความรู้มาจัดเป็น ระบบ/หมวดหมู่	15.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ความรู้ใดสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการ พัฒนางานด้านใด	+1	+1	+1	3	1
	16.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถนำความรู้ที่มี อยู่อย่างหลากหลายไปจัดเป็นโครงสร้างที่ พร้อมต่อการจัดเก็บเป็นระบบ หมวดหมู่ ที่เหมาะสมได้	+1	+1	+1	3	1
6. การจัดเก็บความรู้ไว้ เป็นความรู้ขององค์กร	17.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถนำความรู้ที่ถูก จัดไว้เป็นระบบ/หมวดหมู่ ไปเก็บไว้ใน รูปแบบ/แหล่ง ที่เหมาะสมเพื่อเป็นความรู้ ขององค์กร	0	+1	+1	3	1
	18.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถสร้าง คลังความรู้ หรือแหล่งจัดเก็บรวบรวม ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการนำไป ใช้ขององค์กร	+1	+1	+1	3	1
	19.	แหล่งจัดเก็บรวบรวมความรู้ของคณะ/ หน่วยงานท่านสามารถเข้าถึงได้ง่าย หรือ ดึงดูดให้บุคลากรเข้าไปใช้ประโยชน์	+1	+1	+1	3	1
เฉลี่ย							1

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย



แบบสอบถามการวิจัย “ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้: ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่”

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบการเก็บข้อมูลวิจัยเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ของ นายคงพล มนวรินทร์กุล นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) คณะวิทยาการจัดการ

(โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ แล้ว)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านส่วนตัว และด้านชีวิตการทำงาน

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านส่วนตัว

- 1.1.1 อายุ 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี
- 1.1.2 เพศ ชาย หญิง
- 1.1.3 ระดับการศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
 สูงกว่าปริญญาเอก อื่นๆ (ระบุ.....)

1.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชีวิตการทำงาน

- 1.2.1 ปฏิบัติงานตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....
 คณะ/ส่วนงาน.....
- 1.2.2 สถานภาพบุคลากร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย(เปลี่ยนสถานภาพ)
 พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้าง พนักงานราชการ
 อื่นๆ (ระบุ.....)
- 1.2.3 หน้าที่การปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้า/รองหัวหน้า/ผู้ช่วยหัวหน้า
 ผู้บริหารคณะ/ส่วนงาน ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
- 1.2.4 ระดับตำแหน่ง
 ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ
 อื่นๆ (ระบุ.....)
- 1.2.5 ประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี
 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36 ปีขึ้นไป
- 1.2.6 ในองค์กรของท่าน มีการใช้เครื่องมือหรือกิจกรรมการจัดการความรู้ ในรูปแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน สื่อการเรียนรู้ คลังความรู้ การศึกษาดูงาน
 ระบบเพื่อนช่วยเพื่อน การวิจัย คู่มือการปฏิบัติงาน เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 การระดมสมอง การเรียนรู้ก่อนลงมือทำ (BAR) การทบทวนหลังการปฏิบัติ (AAR)
 การเรียนรู้จากความผิดพลาด (Lesson Learn) สุนทรียสนทนา (เสวนาพูดคุย แบบจากใจ ความรู้สึก)
 การเปรียบเทียบมาตรฐานกับองค์กรอื่น (Bench Marking) ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ที่ปรึกษา
 ชุมชนออนไลน์ (Blog บุคลากร, Social Media เพื่อการเรียนรู้) การฝึกอบรม/เพิ่มพูนความรู้
 อื่นๆ (ระบุ.....)

(มีต่อตอนที่ 2)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร

ข้อ	การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร	ระดับการรับรู้ตามความเป็นจริง					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่รู้
1.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน และความรู้สำคัญต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานให้แก่บุคลากร						
2.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และทักษะอื่นๆที่สำคัญให้แก่บุคลากร						
3.	คณะ/หน่วยงานของท่าน สนับสนุนหรือช่วยพัฒนาบุคลากรสำหรับการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น						
4.	คณะ/หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักการสังเกต ติดตาม กรณีศึกษาต่างๆในการปฏิบัติงาน						
5.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้จากประสบการณ์จริง						
6.	คณะ/หน่วยงานของท่านกระตุ้นให้บุคลากรเรียนรู้จากความสำเร็จ หรือจากความผิดพลาดของงาน						
7.	คณะ/หน่วยงานของท่านสร้างคนที่มีลักษณะเด่น เป็นที่ยอมรับของสมาชิกในองค์กร						
8.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการจัดให้ผู้นำในระดับต่างๆ เข้ารับการพัฒนา เพื่ออนาคตขององค์กร						
9.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการสร้างความเป็นผู้นำ(รุ่นใหม่) ให้คนในองค์กร						
10.	คณะ/หน่วยงานของท่านพัฒนาบุคลากรให้คิดเป็นวิเคราะห์เป็น มีการถกแถลงอย่างเป็นเหตุเป็นผล เช่น สนับสนุนให้รู้จักกระบวนการวิจัย วิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) เป็นต้น						
11.	คณะ/หน่วยงานของท่านส่งเสริม จุดประกาย ให้บุคลากร สร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ หรือสร้างความแตกต่าง ที่เป็นประโยชน์						
12.	คณะ/หน่วยงานของท่านส่งเสริม ให้มีอิสระทางความคิด เพื่อให้บุคลากรคิดนอกกรอบ คิดข้ามศาสตร์ของตนเอง						
13.	คณะ/หน่วยงานของท่านส่งเสริมการสร้างทีม และ/หรือ การทำงานเป็นทีมของบุคลากร						
14.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) หรือ มีการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ						
15.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการสร้างเครือข่ายในการดำเนินงาน (การทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ภายในหรือภายนอกองค์กรในภารกิจต่างๆ)						

ข้อ	การพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาในองค์กร	ระดับการรับรู้ตามความเป็นจริง					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่รู้
16.	คณะ/หน่วยงานของท่านสร้างพันธมิตรในการดำเนินงาน (ในการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างองค์กร)						
17.	คณะ/หน่วยงานของท่านจัดให้มีที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญประจำองค์กร คอยให้คำปรึกษาแนะนำ						
18.	คณะ/หน่วยงานของท่านแสวงหาที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใหม่ๆ มาช่วยองค์กรทุกครั้งที่จำเป็น						
19.	คณะ/หน่วยงานของท่านให้ความไว้วางใจบุคลากร						
20.	บุคลากรในคณะ/หน่วยงานท่านให้ความไว้วางใจต่อองค์กร ผู้บริหาร						
21.	บุคลากรในองค์กรของท่านมีความไว้วางใจต่อกัน						
22.	คณะ/หน่วยงานของท่านเก็บประวัติการมาใช้บริการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการ						
23.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการสำรวจข้อมูลความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการ						
24.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือพัฒนางาน						
25.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการพัฒนานวัตกรรม หรือมีการนำนวัตกรรมต่างๆมาใช้ในการดำเนินงานหรือพัฒนางาน						
26.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการสร้างความรู้ขององค์กรที่สำคัญในการปฏิบัติงาน						
27.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) สำหรับนำไปใช้ในการดำเนินงาน หรือนำไปเป็นแบบอย่าง						
28.	สิ่งแวดล้อมในคณะ/หน่วยงานของท่านเอื้อต่อการเรียนรู้ แสวงหาความรู้ และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน						
29.	คณะ/หน่วยงานท่านมีการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรประสบความสำเร็จในงานที่ทำ						

หากท่านต้องการให้ข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง สามารถเขียนอธิบายไว้ในส่วนนี้

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้

ข้อ	ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้	ระดับการรับรู้ตามความเป็นจริง					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่รู้
1.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่า "ต้องการความรู้หรือคุณค่าใด" มาตอบสนองงานขององค์กร						
2.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถระบุได้ว่าความรู้ หรือคุณค่าที่ ต้องการนั้น จะช่วยตอบสนองหรือพัฒนาองค์กรได้ในเรื่องใด จุดใด มากน้อยเพียงใด						
3.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถระบุได้ว่าความรู้ที่ต้องการนั้น สามารถแสวงหาได้จากแหล่งใดหรือจากผู้ใด						
4.	คณะ/หน่วยงานของท่านสามารถ "แสวงหาหรือสร้างความรู้ที่ต้องการ" สำหรับนำมาใช้ประโยชน์ได้						
5.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีการทำแผนที่ความรู้ หรือบัญชีผู้รู้ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องต้องการ						
6.	คณะ/หน่วยงานของท่านมีวิธีการหรือการพัฒนาวิธีการแสวงหาความรู้ที่เหมาะสม						
7.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถ "คัดกรองคุณภาพของความรู้ที่แสวงหาได้" เพื่อให้ได้ความรู้ที่ตรงกับความต้องการหรือความรู้ที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง						
8.	บุคลากรในคณะ/หน่วยงานท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ในตนหรือแนวปฏิบัติที่ตนมีอยู่ (ที่ไม่ใช่เอกสารหรือสื่อความรู้) แบ่งปันสู่บุคคลอื่นได้						
9.	บุคลากรในคณะ/หน่วยงานท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ในตนหรือแนวปฏิบัติที่ตนมีอยู่ ไปเป็นความรู้ในรูปแบบเอกสารหรือสื่อความรู้ได้ (เช่น จัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติงาน)						
10.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถสร้างเวทีหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการแบ่งปันความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีกระจายสู่บุคลากรในองค์กรได้						
11.	คณะ/หน่วยงานของท่านสามารถสร้างการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร และให้นำไปประยุกต์ใช้ผ่านการลงมือปฏิบัติ						
12.	คณะ/หน่วยงานสามารถนำความรู้ที่สำคัญยิ่งมาถ่ายทอดซึ่งกันและกัน แล้วเกิดการนำไปใช้จริง						
13.	คณะ/หน่วยงานของท่านสามารถนำความรู้กลับมาใช้ใหม่เพื่อให้เกิดการพัฒนาของความรู้						
14.	คณะ/หน่วยงานของท่านสามารถกระตุ้นให้บุคลากรรู้สึกเป็นเจ้าของภารกิจหรือเป็นส่วนสำคัญของการเรียนรู้ โดยให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน						

มีต่อหน้าสุดท้าย (โปรดพลิก)

ข้อ	ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้	ระดับการรับรู้ตามความเป็นจริง					ไม่รู้
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
15.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถวิเคราะห์ได้ว่าความรู้ต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่หรือที่ได้มา ควรนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด						
16.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถนำความรู้ที่มีอยู่อย่างหลากหลายไปจัดเป็นโครงสร้างที่พร้อมต่อการจัดเก็บเป็นระบบหมวดหมู่ที่เหมาะสมได้						
17.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถนำความรู้ที่ถูกจัดไว้เป็นระบบ/หมวดหมู่ ไปเก็บไว้ในรูปแบบ/แหล่ง ที่เหมาะสม เพื่อเป็นความรู้ขององค์กร						
18.	คณะ/หน่วยงานท่านสามารถสร้างคลังความรู้ หรือแหล่งจัดเก็บรวบรวมความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการนำไปใช้ขององค์กร						
19.	แหล่งจัดเก็บรวบรวมความรู้ของคณะ/หน่วยงานท่าน สามารถเข้าถึงได้ง่าย หรือดึงดูดให้บุคลากรเข้าไปใช้ประโยชน์						

หากท่านต้องการให้ข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง สามารถเขียนอธิบายไว้ในส่วนนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณสำหรับการตอบแบบสอบถามการวิจัย *****

กรุณาส่งคืนผู้วิจัย: นายคงพล มนวรินทรกุล (คม)

ที่อยู่: งานบริหารงานบุคคล กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : kongpol.m@psu.ac.th เบอร์โทรศัพท์(มือถือ): 0842151040 (โทรใน ม.อ. 2046) Line ID: Kommiracle



ภาคผนวก ค

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สรุปผลการวิเคราะห์ Item-Total Correlation

ด้วยคำสั่ง *reliability* ในการวัดความเชื่อมั่นของข้อคำถาม ด้วยโปรแกรม IBM SPSS Statistics Version 24

จากการทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่กั้นไว้เป็นคนละชุดกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2

ตารางภาคผนวก ค1

ข้อคำถามวัดตัวแปรการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญา ด้านทุนมนุษย์ (ข้อ 1-12)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IC1	44.4333	23.702	.615	.900
IC2	44.4000	24.248	.574	.902
IC3	44.9000	25.059	.405	.909
IC4	44.7667	23.978	.670	.899
IC5	44.5667	24.047	.620	.900
IC6	44.5000	23.086	.684	.897
IC7	44.6667	23.678	.557	.903
IC8	44.6667	22.230	.807	.891
IC9	44.9333	22.478	.715	.895
IC10	44.8667	23.568	.575	.903
IC11	44.8333	23.385	.705	.896
IC12	44.9000	22.231	.717	.895

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	12

จากตารางภาคผนวก ค1 ในข้อคำถามวัดตัวแปรด้านการพัฒนางานประกอบทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ข้อ 1-12 ค่า Item-Total Correlation ทุกข้อมีค่าเป็นบวก และมีค่ามากกว่า 0.2 ขึ้นไป จากคำตอบข้อคำถาม มีความสัมพันธ์กันภายใน และค่า Reliability Cronbach's Alpha เท่ากับ .907 แสดงว่ามีความสอดคล้องน่าเชื่อถือ

ตารางภาคผนวก ค2

ข้อคำถามวัดตัวแปรการพัฒนางานประกอบทวนทางปัญญา ด้านทุนความสัมพันธ (ข้อ 13-23)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IC13	38.7667	22.599	.761	.842
IC14	39.2667	23.168	.315	.884
IC15	39.0333	23.344	.626	.851
IC16	38.9000	22.852	.695	.846
IC17	38.8333	23.178	.642	.849
IC18	38.8667	22.878	.819	.841
IC19	39.1667	23.523	.484	.860
IC20	39.0333	23.482	.674	.849
IC21	39.1000	22.024	.604	.851
IC22	39.1333	23.292	.374	.873
IC23	38.9000	23.403	.668	.849

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	11

จากตารางภาคผนวก ค2 ในข้อคำถามวัดตัวแปรด้านการพัฒนางานประกอบทวนทางปัญญาด้านทุนความสัมพันธ ข้อ 13-23 ค่า Item-Total Correlation ทุกข้อมีค่าเป็นบวก และมีค่ามากกว่า 0.2 ขึ้นไป จากคำตอบข้อคำถาม มีความสัมพันธ์กันภายใน และค่า Reliability Cronbach's Alpha เท่ากับ .866 แสดงว่ามีความสอดคล้องน่าเชื่อถือ

ตารางภาคผนวก ค3

ข้อคำถามวัดตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา ด้านทุนองค์การ (ข้อ 24-29)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IC24	20.1333	6.602	.736	.901
IC25	20.3000	6.355	.763	.898
IC26	20.1667	6.282	.800	.892
IC27	20.2000	6.924	.687	.907
IC28	20.2333	6.806	.779	.896
IC29	20.3000	6.769	.794	.894

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	6

จากตารางภาคผนวก ค3 ในข้อคำถามวัดตัวแปรด้านการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญาด้านทุนองค์การ ข้อ 13-23 ค่า Item-Total Correlation ทุกข้อมีค่าเป็นบวก และมีค่ามากกว่า 0.2 ขึ้นไป จากคำตอบข้อคำถาม มีความสัมพันธ์กันภายใน และค่า Reliability Cronbach's Alpha เท่ากับ .913 แสดงว่ามีความสอดคล้องน่าเชื่อถือ

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 3

ตารางภาคผนวก ค4

ข้อความวัดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ (ข้อที่ 1-29)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	71.7333	83.444	.753	.972
KM2	71.6667	83.126	.790	.972
KM3	71.7333	79.444	.884	.971
KM4	71.6333	82.447	.721	.973
KM5	71.8333	82.420	.740	.973
KM6	71.8000	80.579	.869	.971
KM7	71.7000	80.907	.868	.971
KM8	71.7667	79.633	.909	.971
KM9	71.7667	79.357	.859	.971
KM10	71.6667	80.782	.838	.971
KM11	71.7000	80.010	.869	.971
KM12	71.7000	79.045	.820	.972
KM13	71.5667	82.944	.565	.975
KM14	71.6333	81.689	.796	.972
KM15	71.6667	80.989	.818	.972
KM16	71.8000	82.441	.772	.972
KM17	71.8000	82.441	.772	.972
KM18	71.7333	81.857	.821	.972
KM19	71.7000	80.700	.806	.972
Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.973	19			

จากตารางภาคผนวก ค4 ในข้อคำถามวัดตัวแปรด้านความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้ ข้อ 24-29 ค่า Item-Total Correlation ทุกข้อมีค่าเป็นบวก และมีค่ามากกว่า 0.2 ขึ้นไป จากคำตอบข้อคำถาม มีความสัมพันธ์กันภายใน และค่า Reliability Cronbach's Alpha เท่ากับ .973 แสดงว่ามีความสอดคล้อง น่าเชื่อถือ

ภาพรวมของค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ตารางภาคผนวก ก5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IC1	187.3000	449.183	.542	.977
IC2	187.2667	450.547	.535	.977
IC3	187.7667	452.185	.451	.978
IC4	187.6333	449.482	.616	.977
IC5	187.4333	447.840	.658	.977
IC6	187.3667	445.344	.657	.977
IC7	187.5333	446.326	.598	.977
IC8	187.5333	442.257	.747	.977
IC9	187.8000	441.545	.730	.977
IC10	187.7333	446.271	.600	.977
IC11	187.7000	446.769	.664	.977
IC12	187.7667	439.771	.757	.977
IC13	187.5000	442.948	.761	.977
IC14	188.0000	443.103	.429	.979
IC15	187.7667	446.530	.623	.977
IC16	187.6333	445.068	.663	.977
IC17	187.5667	442.530	.763	.977
IC18	187.6000	443.490	.840	.977
IC19	187.9000	449.679	.423	.978
IC20	187.7667	447.082	.665	.977
IC21	187.8333	442.971	.555	.978
IC22	187.8667	446.671	.403	.978
IC23	187.6333	446.240	.681	.977
IC24	187.5000	445.983	.644	.977

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IC25	187.6667	441.333	.772	.977
IC26	187.5333	440.051	.828	.977
IC27	187.5667	446.323	.682	.977
IC28	187.6000	447.421	.670	.977
IC29	187.6667	444.506	.796	.977
KM1	187.6667	447.057	.781	.977
KM2	187.6000	447.834	.743	.977
KM3	187.6667	438.506	.876	.977
KM4	187.5667	445.357	.722	.977
KM5	187.7667	445.978	.712	.977
KM6	187.7333	441.789	.835	.977
KM7	187.6333	443.413	.798	.977
KM8	187.7000	440.286	.849	.977
KM9	187.7000	437.459	.883	.977
KM10	187.6000	441.834	.823	.977
KM11	187.6333	439.895	.859	.977
KM12	187.6333	438.033	.801	.977
KM13	187.5000	445.707	.602	.977
KM14	187.5667	441.978	.863	.977
KM15	187.6000	443.697	.749	.977
KM16	187.7333	447.168	.691	.977
KM17	187.7333	447.168	.691	.977
KM18	187.6667	445.609	.748	.977
KM19	187.6333	441.757	.788	.977

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	48

จากตารางภาคผนวก ค5 ภาพรวมข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งฉบับ ค่า Item-Total Correlation ทุกข้อมีค่าเป็นบวก และมีค่ามากกว่า 0.2 ขึ้นไป จากคำตอบข้อคำถาม มีความสัมพันธ์กันภายใน และค่า Reliability Cronbach's Alpha เท่ากับ .978 แสดงว่ามีความสอดคล้องน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ภาคผนวก ง

การผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ก่อนการนำไปใช้เก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นายคงพล มนวรินทร์กุล

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5610522004

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรมนุษย์)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2554

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิชาการอุดมศึกษา งานบริหารงานบุคคล กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์