การศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

The study about achievement of knowledge management processing faculty of Natural resources Prince of Songkla University

วิริยา วุฒิพฤกษ์

Wiriya Wutthiphruek

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University
2554

ชื่อสารนิพนธ์ การศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้เขียน วิริยา วุฒิพฤกษ์

สาขา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ดร.ชาลี ไตรจันทร์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ

(ดร.ชาลี ไตรจันทร์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คีสิน กุสสลานุภาพ)

.....กรรมการ

(ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ)

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	การศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้เขียน	วิริยา วุฒิพฤกษ์
สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ของคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การใช้สถิติ (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ซึ่งประกอบด้วย ด้านการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้ ด้านการใช้ความรู้ และด้านการสร้างความรู้ ของคณะทรัพยากรธรรมชาติ อยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีปัจจัยบุคคลแตกต่างกัน พบว่า บุลากรที่มีอายุการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้คือ ควรปลูกฝังบุคลากรใหม่ให้รู้จักกับกระบวนการจัดการความรู้ในทุกๆ ด้าน และส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

Minor Thesis Title	The study about achievement of knowledge management processing faculty of Natural resources Prince of Songkla University
Author	Miss Wiriya Wutthiphruek
Major Program	Public Administration
Academic Year	2010

ABSTRACT

This research was proceed for studying about achievement of knowledge management processing faculty of Natural resources at prince of Songkla university. The sample were study such as personnel in faculty of Natural resources supporting field amount 196 people. The tools were collect information such as questionnaire by quality index analyzed as frequently, percent, average and statistic (T-test) one way variance analyze(One Way ANOVA)

Transcript was found that the achievement of knowledge management processing contain with knowledge management, knowledge seeking, collective and searching knowledge , moving /expanding/sharing knowledge and knowledge creation in faculty of Natural resources at the high level. When the researcher compare individual achievement of knowledge management that different in each people found that different in job duration was affect to the different of achievement of knowledge management processing faculty of Natural resources opinion especially statistic imply.

Suggestion from this research is implantation the new personnel to know all knowledge management processes and support to continue knowledge management in faculty of Natural resources seriously.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ชาลี ไตรจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนแนะนำแนวทางในการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย จนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบของพระคุณอาจารย์ ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คีสิน กุลสลานุภาพ ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี รวมถึงคณาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเพื่อน พี่ น้อง รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 18 ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัย จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และบริการต่างๆ อย่างดีเสมอมา

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อพิภพ คุณแม่นัยนา วุฒิพฤกษ์ คุณย่าชูศรี พนมสารนรินทร์ ที่เป็นผู้สนับสนุนให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทตลอดจนจบหลักสูตร พร้อมทั้งสมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่คอยให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

คุณค่า และประโยชน์ที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้ขอมอบให้แก่ผู้ที่ผู้วิจัยกล่าวมาข้างต้นทั้งหมดทั้งสิ้น

วิริยา วุฒิพฤกษ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ

Abstract

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

รายการตาราง

รายการภาพประกอบ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 4

1.3 ขอบเขตของการศึกษา 4

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ 4

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลคณะทรัพยากรธรรมชาติ 6

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ 7

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 22

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย 23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ที่มาของข้อมูล	25
3.2 ประชากร	25
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	27
3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้	31
4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ในภาพรวม	37
4.4 ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน	38
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	47
5.2 ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	55
ประวัติผู้เขียน	62

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน คณะทรัพยากรธรรมชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	29
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการจัดการความรู้ในคณะทรัพยากรธรรมชาติ	31
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ	32
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ	33
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ	34
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการใช้ความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ	35
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ	36

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะทรัพยากรธรรมชาติ	37
4.9	เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามเพศ	38
4.10	เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามอายุ	39
4.11	เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา	40
4.12	เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามตำแหน่ง	42
4.13	เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตาม อายุการทำงาน	43

รายกาตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน	45
4.15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการแสวงหาความรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน	46

รายการภาพประกอบ

รูปที่		หน้า
2.1	ปิรามิดแสดงลำดับขั้นหรือโครงสร้างของความรู้	9
2.2	ตัวแบบการเปลี่ยนรูปแบบความรู้ของ Nonaka และ Takeuchi	10
2.3	เปรียบเทียบปัจจัยการผลิตของระบบเศรษฐกิจแบบต่างๆ	16
2.4	กระบวนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน	17
2.5	กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน	18
2.6	วงจรการเรียนรู้	21
2.7	กรอบแนวคิดในการศึกษา	24

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารนับว่ามีการพัฒนาจากอดีตอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งจะเห็นได้จากในปัจจุบันการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายในการประชุมสัมมนา ทำให้การติดต่อสื่อสารของมนุษย์ เป็นไปได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว นอกจากนั้นยังเป็นการประหยัดเวลา และทรัพยากรที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมากขึ้นเมื่อเทียบกับในอดีต ดังจะเห็นได้จากการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ผ่านกระดานสนทนาออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ ถึงแม้จะห่างไกลกับบุคคลที่ต้องการสื่อสาร หรือเป็นบุคคลที่ไม่รู้จัก ดังนั้นในหลายๆ หน่วยงานจึงพยายามพัฒนาระบบการจัดการภายใน โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาช่วยในการจัดการ เช่น การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในการสั่งสม เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ หรือข้อมูลที่คาดว่าเป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น

การจัดการความรู้ (Knowledge Management; KM) เป็นเรื่องที่องค์กรแต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญ เนื่องจากในแต่ละปีองค์กรจะมีการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานออกไป ซึ่งประสบการณ์ ความรู้จากบุคคลเหล่านั้นที่เคยสั่งสมในการทำงานก็จะสูญเสียออกไปด้วย ดังนั้นจึงเกิดเป็นปัญหาให้แก่องค์กร เนื่องจากบุคลากรใหม่ที่เพิ่งเข้ามาขาดความรู้ ขาดทักษะในงาน และจากการที่บุคลากรใหม่ต้องอาศัยการเรียนรู้ หรือการสะสมประสบการณ์ ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรหยุดชะงัก ไม่ต่อเนื่อง ซึ่งปัญหาดังกล่าวสามารถแก้ไขได้โดยการถ่ายทอดความรู้จากผู้ที่ได้เคยมีประสบการณ์ไปสู่บุคลากรใหม่ หรือผู้ที่ประสบปัญหาคล้ายๆ กัน โดยผ่านกระบวนการการแสวงหา และรวบรวมความรู้ที่ได้มาจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำมาสร้างความรู้ใหม่หรือนวัตกรรม และนำเข้าสู่ระบบการจัดเก็บ และสามารถสืบค้นความรู้ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ทันเวลาและเหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดการความรู้คือ การแบ่งปันความรู้ที่มีคุณค่า ที่ควรถ่ายทอด เพื่อทำให้บุคคลได้มีการเรียนรู้ และตัดสินใจที่จะนำเอาความรู้

ไปใช้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งที่จะทำให้การทำงานภายในองค์กรต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ โดยองค์ประกอบสำคัญของการสร้างระบบการจัดการความรู้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1) คน คนเป็นแหล่งสะสมความรู้ ประสบการณ์ การเรียนรู้ต่างๆ เกิดขึ้น อันเป็นแหล่งข้อมูลในการบันทึก และเป็นผู้นำความรู้ที่สะสมไปใช้ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาขึ้น

2) เทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน หรือแสดงทัศนคติ ซึ่งเป็นสื่อกลางในการนำความรู้มาแลกเปลี่ยน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว และง่ายขึ้น

3) กระบวนการ กระบวนการเป็นระบบการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ที่ได้จัดเก็บส่งต่อไปให้กับผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล นโยบายพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี พ.ศ. 2550 – 2553 ในแผนการพัฒนามหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์ที่ 6 กล่าวถึง การเป็นองค์กรที่ใช้หลักธรรมาภิบาลควบคู่กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยเร่งสร้างวัฒนธรรมการประเมิน ตรวจสอบโปร่งใส รับผิดชอบ ชอบธรรม และยุติธรรมให้กับมหาวิทยาลัยโดยใช้หลัก share vision & collegiate decision เป็นที่มาของการจัดการความรู้ ผ่านระบบ Share โดยเริ่มจากคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร หรือ ที่หลายท่านรู้จักในนามของ กรรมการ KM ได้เล็งเห็นว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรมีพื้นที่เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ สร้างความสัมพันธ์อันดี ให้เกิดขึ้นเฉพาะคนในมหาวิทยาลัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นองค์กรใหญ่ มีบุคลากรที่เป็นส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรประมาณ 8,000 คน มีขอบเขตพื้นที่ครอบคลุมทั้งสิ้น 5 จังหวัดคือสงขลา ปัตตานี ภูเก็ต ตรังและสุราษฎร์ธานี ทำให้ความทั่วถึงของการสื่อสารในองค์กรไม่ทั่วถึง และไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งการสื่อสารสองทางนั้นทำได้ยาก เนื่องจากสภาพองค์กรมีขนาดใหญ่ ซึ่งจุดอ่อนของช่องทางการสื่อสารซึ่งในรูปแบบเดิมนั้นเน้นการสื่อสารสารทางเดียวโดยสามารถทำได้เฉพาะกลุ่มคนในวงจำกัด ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงมีแนวคิดในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรโดยให้เน้นในเนื้องาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จระดับต้นๆ คือการจัดระบบให้ความรู้สามารถ

ไหลเวียนข้ามหน่วยงาน การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้วยเรื่องราวของความสำเร็จของบุคคลโดยไม่ละเลยที่จะยกย่องชมเชยความสำเร็จ และชื่นชมยินดีต่อผู้อื่น เรียนรู้ประสบการณ์จากผู้อื่นอย่างเปิดใจ การเรียนรู้รวมหมู่ สู่การเรียนรู้ขององค์กรระดมพลังด้านบวกออกมาเสริมหมู่คณะเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กรอย่างอัตโนมัติ มีสภาพแวดล้อมที่มวลสมาชิกต่างเปิดใจ เปิดรับ มีจิตแบ่งปัน ในบรรยากาศแห่งกัลยาณมิตร นำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันที่ยิ่งใหญ่ทักษะการสื่อออกมาจากใจนำไปสู่วัฒนธรรมการเขียนการอ่านการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนอย่างอิสระทางความคิดเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ตลอดจนสามารถเป็นคลังความรู้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสร้างนิสัยตรึกตรองทบทวนงานในแต่ละวัน

คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยสนับสนุนให้บุคลากรในคณะถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ผ่านระบบเครือข่าย (Share) ซึ่งเป็นระบบศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย สามารถแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งนโยบายการจัดการความรู้คณะทรัพยากรธรรมชาติ ปีการศึกษา 2553 มีดังนี้

1. ให้หน่วยงานในสำนักงานเลขานุการคณะฯ บันทึกเกี่ยวกับเรื่องงาน เช่น กฎระเบียบ วิธีการทำงาน การลดขั้นตอนการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน โดยบันทึกความรู้ผ่านระบบ http://share.psu.ac.th อย่างน้อย 12 เรื่อง/ปี

2. เชิญชวนบุคลากรในคณะฯ บันทึกความรู้ผ่านระบบ http://share.psu.ac.th หรือร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเองในรูปแบบของการประชุมหรือเสวนา และให้มีการบันทึกความรู้นั้นผ่านระบบ http://share.psu.ac.th เพื่อรวบรวมเป็นองค์ความรู้

3. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ แนะนำ ส่งเสริม และสร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบ http://share.psu.ac.th เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยกำหนดให้คณะทำงาน KM เป็นผู้ดำเนินการ

4. รวบรวมองค์ความรู้ของหน่วยงานที่ได้บันทึกในระบบ http://share.psu.ac.th ไปจัดทำเป็นกลุ่มสารสนเทศในเว็บไซต์การจัดการความรู้ของคณะฯ โดยกำหนดให้คณะทำงาน KM เป็นผู้ดำเนินการ

5. ดำเนินการสกัดความรู้จากการวิจัยของอาจารย์และนักวิชาการ โดยกำหนดให้กลุ่มงานบริการวิชาการเป็นผู้ดำเนินการ

6. จัดกิจกรรม “มหกรรม share” ของภาควิชา/หน่วยงาน โดยกำหนดให้นำเรื่อง กฎระเบียบ วิธีการทำงาน การลดขั้นตอนการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน ในส่วนที่ต้องทำความเข้าใจเพื่อพัฒนาองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร โดยกำหนดให้คณะทำงาน KM และกลุ่มบริการวิชาการ เป็นผู้ดำเนินการ

7. ให้มีการประเมินผลการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ของคณะฯ โดยกำหนดให้ประเมินทุกครั้งที่มีการจัดประชุมคณะทำงาน KM และจัดทำสรุปผลการประเมินในภาพรวม 1 ครั้ง/ปีการศึกษา โดยกำหนดให้คณะทำงาน KM เป็นผู้ดำเนินการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า การศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ของคณะทรัพยากรธรรมชาติเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการวางแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้คณะทรัพยากรธรรมชาติ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้คณะทรัพยากรธรรมชาติ

3. ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ของคณะทรัพยากรธรรมชาติโดยทำการศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และพนักงานเงินรายได้ จำนวนทั้งสิ้น 196 คน

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาในเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ซึ่งประกอบด้วย การระบุถึงความรู้ การแสวงหาความรู้ การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ การเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้ การใช้ความรู้ และการสร้างความรู้

4.2 บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และพนักงานเงินรายได้ สายปฏิบัติการที่ทำงานในคณะทรัพยากรธรรมชาติ

4.3 ระบบเครือข่าย (Share) หมายถึง ระบบสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็น หรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ได้อย่างเสรี

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้สามารถทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการวางแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื้อหาในบทนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการความรู้ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ วารสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเนื้อหาจะประกอบด้วย

1. ข้อมูลคณะทรัพยากรธรรมชาติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ข้อมูลคณะทรัพยากรธรรมชาติ

คณะทรัพยากรธรรมชาติ (Faculty of Natural Resources) เป็นคณะหนึ่งของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติงานวิชาการ และการพัฒนาองค์ความรู้ต่าง ๆ ด้านการเกษตร การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะทรัพยากรที่สามารถฟื้นฟูได้ เช่น ทรัพยากรเกษตร ประมง ดิน น้ำ ป่าไม้และสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันคณะทรัพยากรธรรมชาติมี 6 ภาควิชา 2 หน่วยงาน ดังนี้

1. ภาควิชาการจัดการศัตรูพืช
2. ภาควิชาธรณีศาสตร์
3. ภาควิชาพัฒนาการเกษตร
4. ภาควิชาพืชศาสตร์
5. ภาควิชาวาริชศาสตร์

6. ภาควิชาสัตวศาสตร์
7. ฝ่ายวิจัยและบริการ
8. สำนักงานเลขานุการ

ประกอบไปด้วยบุคลากรทั้งสิ้นรวม 279 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 73 คน สายสนับสนุนจำนวน 196 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553) ประกอบไปด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้ ดังนี้

1.	ข้าราชการรวม	111	คน
2.	ลูกจ้างประจำรวม	69	คน
3.	พนักงานมหาวิทยาลัยรวม	15	คน
4.	พนักงานเงินรายได้รวม	77	คน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2.2.1 ความหมายของความรู้

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ องค์วิชาในแต่ละสาขา

Melissie C. Rumizen (2002:6) กล่าวว่า ความรู้คือสารสนเทศในบริบทที่สร้างให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติได้

Peter F. Drucker (อ้างใน Yogesh Malhotra, 1999 : ระบบออนไลน์) กล่าวว่า ความรู้คือสารสนเทศที่เปลี่ยนบางสิ่งบางอย่าง หรือบางคนให้เกิดเป็นการปฏิบัติ หรือทำให้คนหรือองค์กรมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Thomas H. Davenport และ Lawrence Prusak (2000:5) กล่าวว่า ความรู้คือการผสมผสานกันระหว่างประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญ และรากฐานของความเชื่อ ภายใต้สภาพแวดล้อม กรอบในการประเมิน การรวมประสบการณ์ใหม่ๆ เข้าด้วยกัน และ

สารสนเทศ ความรู้จะถูกริเริ่มและถูกประยุกต์อยู่ในความทรงจำของตัวผู้ที่มีความรู้ สำหรับในองค์กร ความรู้มักจะแฝงอยู่ในเอกสารรายงานต่างๆ งานประจำขององค์กร กระบวนการทำงาน และบรรทัดฐานขององค์กรเอง

Todd R. Groff & Thomas P. Jones (2003:10) กล่าวว่าความรู้คือ สารสนเทศที่ถูกพิจารณาร่วมกับความเข้าใจและความสามารถซึ่งจะฝังอยู่ในจิตใจของแต่ละบุคคล

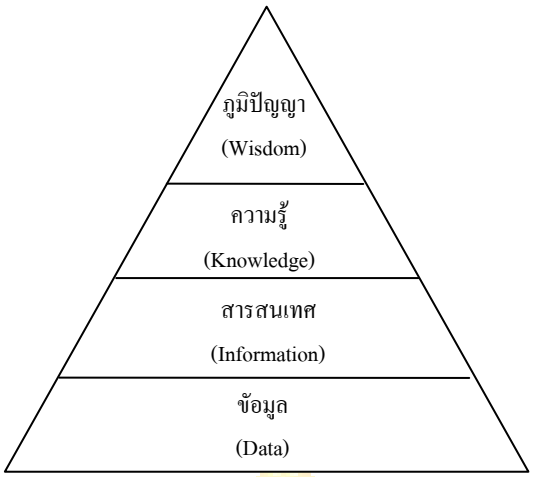
พิเชฐ บัญญัติ (2547:ระบบออนไลน์) ได้กล่าวว่า ความรู้คือสิ่งที่เมื่อนำไปใช้จะไม่หมดหรือสึกหรอ แต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามยิ่งขึ้น ความรู้เป็นสิ่งที่คาดเดาไม่ได้ เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้นั้น ความรู้จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการเกิดจากการนำข้อมูลที่มีอยู่มาทำการประมวลผล จัดให้เป็นข่าวสารหรือสารสนเทศ แล้วนำสารสนเทศที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมหรือองค์กรมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ให้ได้เป็นความรู้ และเมื่อความรู้นั้นสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริงก็จะกลายเป็นปัญญา

วิจารณ์ พานิช (2547:ระบบออนไลน์) ได้ให้ความหมายของคำว่าความรู้ไว้หลายนัยและหลายมิติดังต่อไปนี้

- ความรู้ คือ สิ่งที่เมื่อนำไปใช้ จะไม่หมดหรือสึกหรอ แต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามยิ่งขึ้น
- ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ
- ความรู้เป็นสิ่งที่คาดเดาไม่ได้
- ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้นั้น
- ความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง สารสนเทศที่ได้รับการพิจารณา วิเคราะห์และตีความเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยตัวบุคคลหนึ่งๆ จะมีความสามารถดังกล่าวที่แตกต่างกันไป ซึ่งความรู้ที่ได้เมื่อนำมาใช้จะไม่มีวันหมดไป แต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามมากยิ่งขึ้น และเมื่อความรู้นั้นสามารถนำไปใช้ปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ได้จริงก็จะกลายเป็นปัญญาเกิดขึ้นกับตัวผู้ใช้ความรู้ ทำให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้นั้นๆ ในบริบทที่ต่างกันอีกต่อไป

นอกจากนั้น Hideo Yamazaki (บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2547, อ้างถึงในบูรชัย ศิริมหาสาคร, 2550:22) นักวิชาการชาวญี่ปุ่น ได้ให้คำนิยามของความรู้ไว้ในรูปแบบของปิรามิด ดังแสดงในรูป



รูปที่ 2.1 ปิรามิดแสดงลำดับขั้นหรือโครงสร้างของความรู้

ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2547 (อ้างถึงในบูรชัย ศิริมหาสาร, 2550:22)

จากรูปที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความรู้มี 4 ประเภทและพัฒนาการตามลำดับเป็น 4 ขั้น เรียงลำดับจากต่ำไปสูงคือ ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และภูมิปัญญา

1. ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ได้จากการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นโดยยังไม่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ จึงเป็นข้อมูลดิบ เช่น ตัวเลขต่างๆ ที่ยังไม่ได้แปลความ
2. สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์แล้วเพื่อนำมาใช้ประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
3. ความรู้ (Knowledge) คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้
4. ภูมิปัญญา (Wisdom) คือ การประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาการทำงาน หรืออาจเรียกว่า ปัญญาปฏิบัติ

จากภูมิปัญญา เมื่อนำไปใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานจะทำให้เกิดการยกระดับให้กลายเป็น Innovation หรือ นวัตกรรมในการทำงานให้สำเร็จ

2.2.2 ประเภทของความรู้

ความรู้สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้แบบไม่ชัดแจ้งและความรู้แบบชัดแจ้ง (Nonaka, 1994, อ้างถึงในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548:7)

1.2.1 ความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง หรือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และอัตวิสัย (Subjective) ต้องการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนบุคคล มีบริบทเฉพาะเช่น วิจารณญาน วัฒนธรรมองค์กร ทักษะ ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ การเรียนรู้ขององค์กร หรือแม้กระทั่งการสังเกต ความรู้แบบไม่ชัดแจ้งใช้เวลาและต้นทุนสูงในการถ่ายโอนความรู้

1.2.2 ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่รวบรวมได้ง่าย จัดระบบและถ่ายโอนโดยใช้วิธีดิจิตอล มีลักษณะวัตถุวิสัย (Objective) เป็นทฤษฎี สามารถแปลงเป็นรหัสในการถ่ายทอดโดยวิธีที่เป็นทางการ ไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อถ่ายทอดความรู้ เช่น นโยบายองค์กร กระบวนการทำงาน กลยุทธ์ เป้าหมายและความสามารถหลักขององค์กร

โนนากะและทาเคอุชิ (Nonaka and Takeuchi, 1995, อ้างถึงในสมชาย นำประเสริฐชัย, 2548) ได้กำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทั้งสองในรูปแบบของการเปลี่ยนรูปแบบเป็น 4 ส่วน คือ Externalization, Internalization, Socialization และ Combination

	Tacit Knowledge to	Explicit Knowledge
Tacit Knowledge From	Socialization	Externalization

Explicit Knowledge	Internalization	Combination

รูปที่ 2.2 ตัวแบบการเปลี่ยนรูปแบบความรู้ของ Nonaka และ Takeuchi

ที่มา : สมชาย นำประเสริฐชัย, 2548

1) การพบปะความรู้ (Socialization) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสร้างความรู้ที่ในรูปแบบที่เรียกว่า Tacit Knowledge เช่น ทักษะ แนวคิด เพื่อให้เกิดกระบวนการคิดและทักษะใหม่ๆ ขึ้น

2) ถอดความรู้ (Externalization) เป็นกระบวนการเปลี่ยนความรู้ในรูปแบบของ Tacit Knowledge ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจได้ง่าย รวมทั้งสามารถเก็บเป็นความรู้ขององค์กรได้เช่น เปลี่ยนความรู้หรือทักษะให้อยู่ในรูปแบบของรูปภาพ แผนผัง ฟังก์ชั่น หรือสมการ เป็นต้น

3) ซึมซับความรู้ (Internalization) เป็นกระบวนการเรียนรู้จากการกระทำซึ่งเป็นการเปลี่ยนความรู้ให้อยู่ในรูปของเอกสารให้อยู่ในรูปของทักษะหรือความสามารถของบุคคล หรือองค์กร

4) ผสมความรู้ (Combination) เป็นกระบวนการรวมความรู้ในแขนงต่างๆ กันเข้าด้วยเพื่อก่อให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่

2.2.3 ความหมายของการจัดการความรู้

Carla O'Dell และ Jackson C. Grayson (1998:6) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้การจัดการความรู้ไม่ใช่เครื่องมือที่จัดการตัวของความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้

David J. Skyrme (2003:ระบบออนไลน์) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้คือการจัดการกับความรู้ที่มีความสำคัญให้เกิดความชัดเจน และเป็นระบบ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงการสร้าง การเก็บสะสม

รวบรวม การสร้างระบบ การเผยแพร่ การใช้และการส่งเสริมให้มีการนำเอาความรู้ไปใช้ การจัดการความรู้ต้องการการเคลื่อนย้ายความรู้ของบุคคลออกมาเป็นความรู้ขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งปันกันได้ทั่วทั้งองค์กร และประยุกต์ใช้ความรู้นั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม

HR Focus (อ้างในฐิติพร ชมพูคำ, 2545:56) กล่าวว่า การจัดการความรู้คือ การจัดการที่ว่าด้วยการนำเอาความรู้และความเข้าใจถึงการทำงานร่วมกันของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมาเก็บรวบรวมและเรียบเรียงให้เป็นประโยชน์ในการสร้างคุณค่า เพื่อความแตกต่างและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

Scott I. Tannenbaum (อ้างใน Joseph H. Boyett และ Jimmie T. Boyett, 2001:97) ได้กล่าวว่าการจัดการความรู้จะหมายความรวมถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. การจัดการความรู้คือ การรวบรวม การสร้าง การจัดเก็บ และการเข้าถึงสารสนเทศในการสร้างความรู้เพื่อใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม ดังนั้น สารสนเทศและเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ จะเป็นตัวช่วยเสริมให้การจัดการความรู้มีประสิทธิผลมากขึ้น แต่เทคโนโลยีเหล่านี้โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้

2. การจัดการความรู้จะรวมถึงการแบ่งปันความรู้ ถ้าหากไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะล้มเหลว วัฒนธรรมองค์กร พลวัตรขององค์กร และการปฏิบัติอย่างจริงจังในการจัดการความรู้ จะเป็นตัวช่วยผลักดันให้เกิดการแบ่งปันความรู้ให้เกิดขึ้น

3. ในการจัดการความรู้ จะต้องพึ่งพาอาศัยคนที่มีความรอบรู้ ดังนั้น ในความเป็นจริงไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาใดก็ตามเราต้องการคนที่มีความสามารถในการตีความหมาย และประยุกต์ใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิผล เราต้องพึ่งพาอาศัยบุคคลที่มีความสามารถเพื่อช่วยค้นหาปัญหา และช่วยชี้ทางปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น และเราก็ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นๆ เพื่อให้เกิดการจัดเก็บสิ่งที่ได้มาจากกระบวนการดังกล่าวไว้ประยุกต์ใช้กับกรณีอื่นๆ ต่อไป และนอกเหนือจากนั้น เราก็ต้องพิจารณาต่อไปอีกว่าจะต้องทำอย่างไรเพื่อที่จะโน้มน้าว เสาะหา พัฒนา และฝึกฝนให้กับบุคคลที่มีความสามารถเหล่านั้นในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการความรู้

4. การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น ดังนั้นในการประเมินทรัพย์สินทางปัญญา และการวัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการความรู้ภายในองค์กร จะช่วยให้เราเข้าใจถึงขอบเขตที่จะทำให้การจัดการความรู้เกิดประสิทธิผลได้มากที่สุด

The US Department of Army (อ้างใน Singapore Productivity and Standard Board, 2001:21) กล่าวว่าการจัดการความรู้คือแนวทางที่เป็นระบบและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการจำแนก การจัดการ และการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนทรัพย์สินที่เป็นสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูล เอกสาร นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน และยังรวมไปถึงความชำนาญ ประสบการณ์ที่ไม่สามารถบอกได้ชัดเจน ซึ่งมีอยู่ในตัวบุคลากรขององค์กร นอกจากนั้น โดยพื้นฐานแล้วมันก็จะเกี่ยวข้องกับการรวบรวมจัดเก็บสารสนเทศ และสบการณ์ที่มีอยู่ในองค์กรให้พนักงานได้สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ ระบบหรือวงจรดังกล่าวนี้จะทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ กล่าวคือกระตุ้นให้พนักงานเกิดความร่วมมือกัน และมีการกระจายอำนาจให้กับพนักงานเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2547:23) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่ หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้า การรวบรวม และใช้ความรู้ เป็นต้น

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547:32) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ซึ่งองค์กรได้จัดเตรียมไว้เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร

ยุทธนา แซ่เตียว (2547:245-246,252-258.อ้างถึงใน บุญดี บุญญากิจ และคณะ.2547: 22) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นการจัดการเพื่อนำความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร โดยมีกระบวนการในการสรรหาความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายอย่างถูกต้องและเหมาะสม กับรูปแบบของการพัฒนาความรู้ได้แก่

- การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง
- การเรียนจากการทดลอง โดยเป็นสมมติฐานและทดลองเพื่อทราบผลตามต้องการ
- การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น เช่น การทำตัวเทียบวัด (Benchmark) การจ้างคนเก่งๆ มาร่วมงาน การหาพันธมิตรเพื่อพัฒนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Alliances) การร่วมกิจการ (Joint Venture) การรวมควบกิจการ (Merger & Acquisition) เป็นต้น
- การเรียนรู้จากการฝึกอบรมและการพัฒนาต่างๆ

2.2.4 เหตุผลและความสำคัญในการจัดการความรู้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548: 8-11) ได้ให้เหตุผลในการจัดการความรู้ เป็นผลมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ การเปลี่ยนที่รวดเร็ว การลดขนาด สิ้นค้าและบริการมีลักษณะใช้ความรู้มากขึ้น การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และกระแสโลกทัศน์

2.2.4.1 การเปลี่ยนที่รวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว หมายความว่าความรู้ที่มีอยู่จะล้าสมัยเร็วขึ้น และพนักงานจะต้องเรียนรู้ทักษะใหม่ในเวลาที่สั้นลง เทคโนโลยีสมัยใหม่ และการแข่งขันในรูปแบบที่คาดการณ์ไม่ถึงจะเกิดขึ้นทุกวัน ดังนั้นจึงต้องมีการแนะนำเครื่องมือใหม่ กระบวนการและกลยุทธ์ใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง การจัดการความรู้ จะทำให้การใช้ความรู้ที่มีอยู่ทำได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเป็นการช่วยในการถ่ายโอนและดูดซับความรู้ใหม่ให้ทั่วทั้งองค์กร

การรวมระหว่างธุรกิจ (Merger หรือ Acquisition) ต้องใช้ความรู้ขั้นสูงและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีด้านโทรคมนาคม ทำให้เกิดความจำเป็นในการจัดการระบบและถ่ายโอนสารสนเทศและความรู้ในการทำงานใหม่ๆ ขององค์กร การจัดการความรู้จะช่วยให้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงเพื่อจัดการกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและช่วยให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

2.2.4.2 การลดขนาด (Downsizing) การลดขนาดขององค์กรทำให้มีการลดจำนวนพนักงานและทำให้ความรู้และประสบการณ์ส่วนหนึ่งขององค์กรหายไป การให้พนักงานที่มีประสบการณ์ออกจากงานทำให้องค์กรสูญเสียความสามารถและความรู้ที่สำคัญที่อยู่ในตัวของพนักงานไปด้วย พนักงานใหม่แม้จะมีพื้นฐานการศึกษาที่ดีในสาขาที่ต้องการแต่ก็ยังต้องการเวลาและประสบการณ์ก่อนที่จะพัฒนาให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้กับองค์กรได้

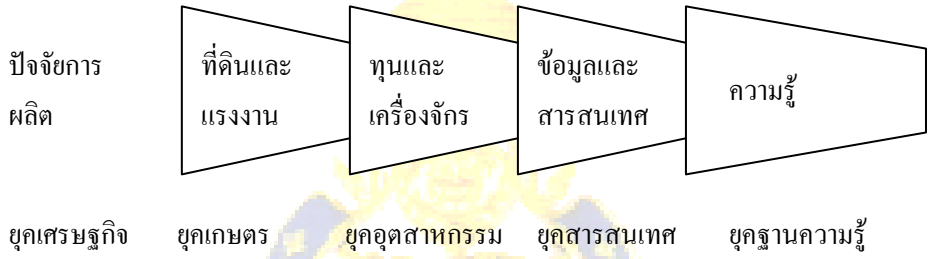
การลดขนาดเป็นการเปลี่ยนแปลงสัญญาระหว่างองค์กรและพนักงาน ทำให้เกิดการหมุนเวียนพนักงานมากกว่าในอดีต พนักงานจึงมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงงานบ่อยขึ้น นอกจากนี้ การลดจำนวนพนักงานลงยังเป็นการสร้างแรงกดดันให้พนักงานที่เหลืออยู่ต้องการสร้างความสำเร็จโดยใช้ทรัพยากรที่น้อยลงในเวลาที่สั้นขึ้น พนักงานที่เหลือจะต้องรักษาและพัฒนาความรู้ขององค์กรรวมทั้งแสวงหาความรู้ใหม่ในเวลาที่น้อยลง ขณะเดียวกันก็ต้องเพิ่มความเร็วของการสร้างนวัตกรรม เพราะการเลียนแบบจะมีอัตราเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

2.2.4.3 สินค้าและบริการมีลักษณะใช้ความรู้มากขึ้น (Knowledge-intensive Products and Services) ปัจจุบันองค์กรต่างๆ พยายามสร้างสินค้าหรือบริการของตนให้มีลักษณะแตกต่าง โดยการทำให้สินค้าและบริการมีองค์ประกอบที่ “ฉลาด” (Smart) ขึ้น เช่น รถยนต์ที่สามารถเรียนรู้รูปแบบและพฤติกรรมของผู้ขับขี่ได้ หรือรถยนต์ที่สามารถหาที่จอดรถเองได้โดยไม่ต้องอาศัยคนขับ การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานทั้งในภาครัฐและเอกชน เช่น การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) มีลักษณะของสินค้าและบริการเหล่านี้ล้วนต้องใช้ความรู้เป็นส่วนประกอบทั้งสิ้น ดังนั้น การจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการสร้างหรือพัฒนาสินค้าและบริการเหล่านี้ด้วย

ดังนั้นหากองค์กรไม่มีกระบวนการรวบรวมความรู้ในองค์กรอย่างเป็นระบบแล้ว การพัฒนาให้เกิดความรู้ในสินค้าและบริการนั้นก็จะทำได้ยากขึ้น ดังตัวอย่างที่เกิดขึ้นกับบริษัทฟอร์ด เมื่อวิศวกรพัฒนารถยนต์รุ่นใหม่โดยต้องการลอกเลียนแบบจากรถยนต์รุ่นทอรัสซึ่งเป็นต้นแบบ เพื่อทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่ปรากฏว่าไม่มีใครจำหรือบันทึกเหตุการณ์นั้นไว้

2.2.4.5 ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage) ความรู้ถือเป็นแหล่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแบบยั่งยืนเนื่องจากในปัจจุบันอัตราการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและการแข่งขันเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในสถานการณ์เช่นนี้เป็นการยากที่จะป้องกันไม่ให้คู่แข่งลอกเลียนแบบหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเรื่องการเปลี่ยนงานของผู้ปฏิบัติงานเทคโนโลยีซึ่งมีราคาถูกลง และกระบวนการจัดการต่างๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้การรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันทำได้ยากขึ้น นอกจากนี้การที่วงจรชีวิตของนวัตกรรมสั้นลง คู่แข่งขันสามารถสร้างสินค้าที่มีคุณภาพ และราคาถูกได้ในเวลาที่ไม่นานนัก ความสามารถขององค์กรในการสร้าง เก็บรักษา และประยุกต์ความรู้เพื่อให้ทันต่อการได้เปรียบในการแข่งขันแบบยั่งยืน

2.2.4.6 กระแสโลกาภิวัตน์ กระแสโลกาภิวัตน์เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีทางเลือกในเรื่องสินค้าและบริการมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องเร่งปรับปรุงประสิทธิภาพและนวัตกรรมของสินค้าและบริการให้มากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องเร่งปรับปรุงประสิทธิภาพและนวัตกรรมของสินค้าและบริการให้มากขึ้น อัลวิน ทอฟเฟลอร์ (Alvin Toffler) ผู้เขียนหนังสือเรื่องคลื่นลูกที่สาม ได้แบ่งสังคมมนุษย์เป็นสามยุค คือ ยุคเกษตร ยุคอุตสาหกรรม และยุคสารสนเทศ โดยแต่ละยุคมีปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้แต่ละยุคสามารถผลิตสินค้าและบริการออกมาได้ คือยุคเกษตรมีที่ดินและแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ยุคอุตสาหกรรมมีทุนและเครื่องจักร และยุคสารสนเทศมีข้อมูลและสารสนเทศ อย่างไรก็ตามในปี 1994 ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) ได้กล่าวว่า ยุคปัจจุบันและอนาคตเป็นยุคสังคมความรู้ เพื่อจะเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่สำคัญ จึงมีความแตกต่างจากสังคมยุคก่อนๆ ที่อาศัยเพียงที่ดิน แรงงาน ทุน เครื่องจักร และข้อมูลสารสนเทศเท่านั้น (ดังภาพประกอบ)



รูปที่ 2.3 เปรียบเทียบปัจจัยการผลิตของระบบเศรษฐกิจแบบต่างๆ
ที่มา : ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (1994)

การจัดการความรู้เป็นแนวทางการบริหารจัดการองค์กรยุคใหม่ที่ได้รับความสนใจอย่างสูงในปัจจุบัน ช่วยทำให้เกิดการจัดระบบในการสร้าง ค้นหา และแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ โดยเป้าหมายคือ การพัฒนางานและพัฒนาคน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือสำหรับเป้าหมายของการจัดการความรู้นั้นมี 3 ประการใหญ่ๆ (วิจารณ์ พานิช, 2548) คือ เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากร และพัฒนาฐานความรู้ขององค์กร อันจะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้ ผลของการจัดการความรู้มีอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่

1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน เกิดผลสำเร็จในระดับดีมากขึ้นไปถึงขั้นน่าภูมิใจหรือระดับนวัตกรรม

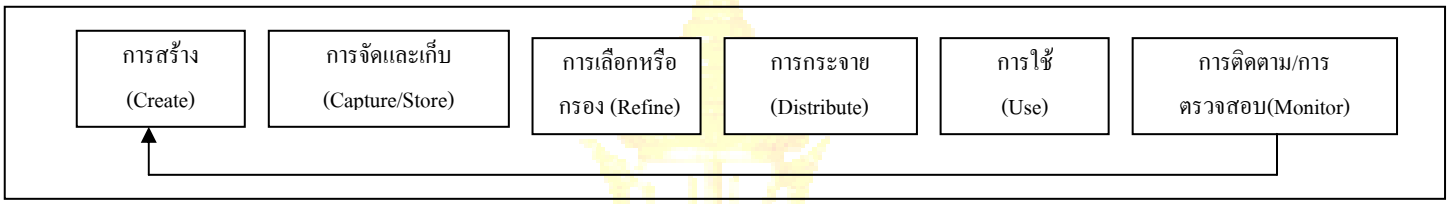
2. บุคลากรเกิดการพัฒนา เรียนรู้ เกิดความมั่นใจในตนเอง เกิดความเป็นชุมชนในหมู่ร่วมงานเป็นบุคคลเรียนรู้

3. เกิดการยกระดับความรู้ขององค์กรและของบุคลากรและมีการสั่งสม จัดระบบความรู้ให้พร้อมใช้

4. องค์กรหรือหน่วยงานมีสภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.2.5 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการในการจัดการความรู้มี 6 ขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ 2.4 กระบวนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน

ที่มา : สมชาย นำประเสริฐชัย, 2548

2.2.5.1 การสร้าง (Create) หมายถึง การสร้างองค์ความรู้และการสร้างข้อมูลใหม่ขึ้นภายในองค์กร

2.2.5.2 การจัดและเก็บ (Capture/store) หมายถึง การจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรไว้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้

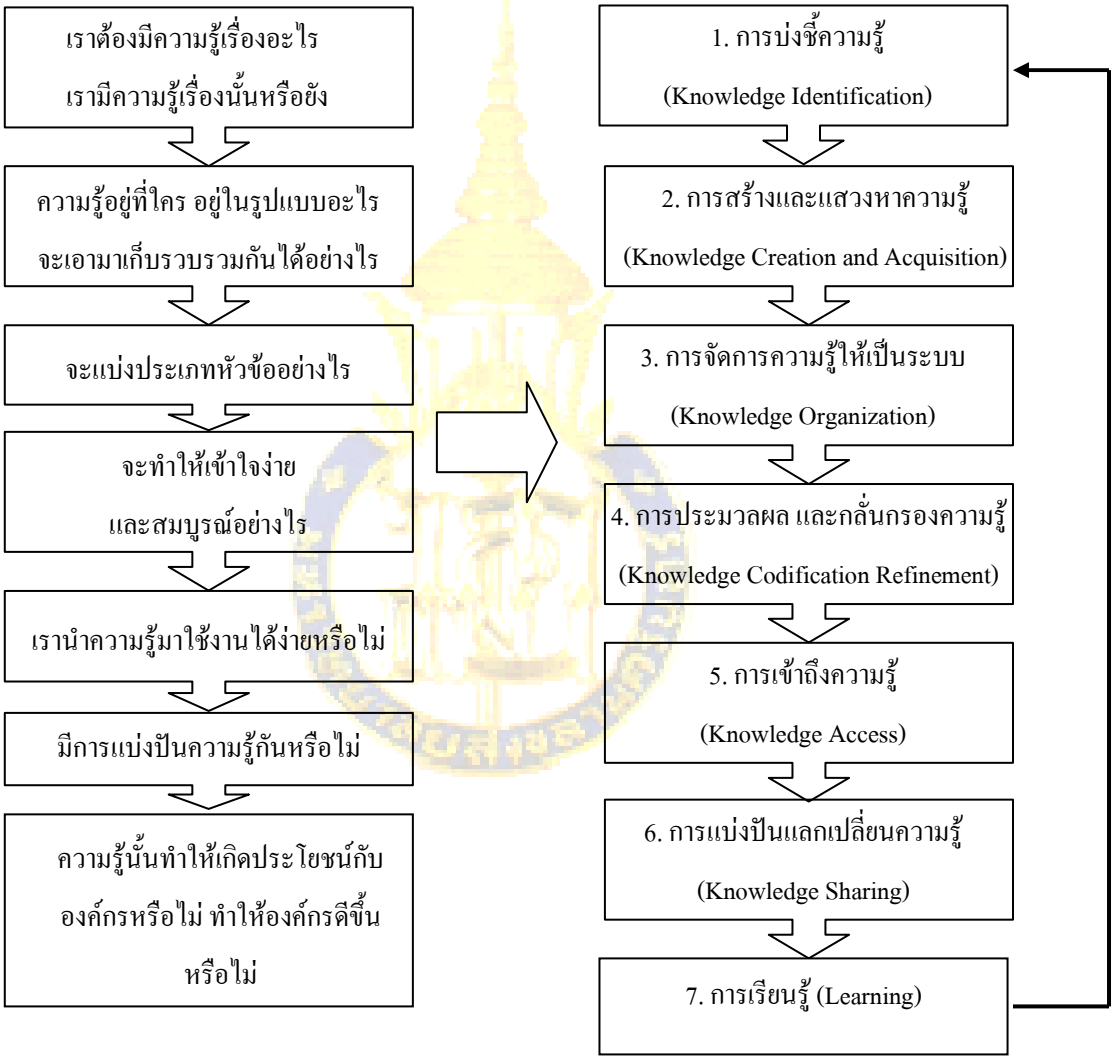
2.2.5.3 การเลือกหรือกรอง (Refine) หมายถึง การเลือก การประเมินความรู้ที่ได้ว่าตรงกับความต้องการหรือไม่

2.2.5.4 การกระจาย (Distribute) หมายถึง การถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ไปยังผู้ใช้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.2.5.5 การใช้ (Use) หมายถึง การนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้จนเกิดการเรียนรู้และเกิดองค์ความรู้ใหม่ เพื่อให้ตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายของหน่วยงาน

2.2.5.6 การติดตาม/การตรวจสอบ (Monitor) เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อให้ทราบว่าสิ่งที่ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จต่องาน ต่อองค์กร อยู่ในระดับใด มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อเป็นฐานในการนำไปปรับปรุงงานต่อไป

บูรชัย ศิริมหาสารคร (2550:237) ได้ศึกษากรอบความคิดของการจัดการความรู้แล้วจึงได้สรุปขั้นตอนหลักของกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Process) ไว้ดังนี้



รูปที่ 2.5 กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน
ที่มา : บูรชัย ศิริมหาสาคร, 2550:37

1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)

ขั้นตอนนี้เป็นการค้นหาว่าภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติมีความรู้อะไรบ้าง รูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรที่จำเป็นต้องมี ทำให้ทราบว่าภายในคณะฯ ขาดความรู้อะไรบ้าง หรือการทำแผนที่ความรู้เพื่อหาว่าความรู้ใดมีความสำคัญ แล้วจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้ภายในคณะฯ สามารถวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2549)

1.1 เป็นความรู้ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของคณะทรัพยากรธรรมชาติ

1.2 เป็นความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการทำงานของคณะทรัพยากรธรรมชาติ

1.3 เป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาการดำเนินงานของคณะทรัพยากรธรรมชาติ

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

จากแผนที่ความรู้ คณะฯ ทราบว่ามีความรู้ที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วก็จะต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้นอาจาสร้างความรู้จากความรู้เดิมที่มีอยู่หรือนำความรู้จากภายนอกมาใช้ก็ได้

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือ บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้พนักงานในคณะฯ กระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อให้ใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วและการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกก็ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

โดยการสร้างและแสวงหาความรู้ของบุคลากรคณะทรัพยากรธรรมชาติเกิดขึ้นจาก

2.1 การค้นหาความรู้ที่ฝังลึกในตัวคน (Tacit Knowledge) โดยเฉพาะบุคลากรในแต่ละฝ่ายที่มีหน้าที่และวิธีการทำงานในรูปแบบต่างๆ

2.2 การจัดการความรู้จากภายในคณะฯ

2.3 การพัฒนาความรู้จากภายในคณะฯ

2.4 การนำบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เข้ามาประชุมหรือทำงานร่วมกันให้เกิดความรู้ใหม่ๆ

2.5 เกิดขึ้นจากการทำงานตามปกติ เช่น ความสำเร็จจากการทำงาน หรือการเปลี่ยนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนแล้วสะสมเป็นความรู้ขององค์กร

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

เป็นกระบวนการที่คณะฯ ต้องจัดการความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้พนักงานแต่ละคนสามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงวิธีการในการจัดเก็บและการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ โดยคำนึงถึง

3.1 โครงสร้างและการจัดการความรู้ มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3.2 มีการจำแนกรายการต่างๆ เช่น ข้อเท็จจริง นโยบาย หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่อยู่บนพื้นฐานความจำเป็นในการเรียนรู้

3.3 สามารถส่งมอบให้กับผู้ใช้ได้อย่างชัดเจน กระชับ ถูกต้อง ทันเวลา และเหมาะสมตามที่ต้องการ

4) การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification Refinement)

เป็นกระบวนการที่คณะฯ ต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะเช่น

4.1 ปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว

4.2 เรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพในแง่ต่างๆ เช่น ครบถ้วน เที่ยงตรง ทันสมัยสอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

เป็นการทำให้พนักงานในคณะฯ สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก โดยอาจทำได้โดยการกระจายความรู้ให้พนักงานใน 2 ลักษณะคือ

5.1 Push (การป้อนความรู้) คือ การส่งข้อมูล หรือความรู้ให้พนักงานโดยไม่ได้ร้องขอหรือต้องการ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมหรือข่าวสารต่างๆ การส่งความรู้ต่างๆ ผ่านทาง Intranet ในองค์กร

5.2 Pull (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือ การให้พนักงานสามารถเลือกรับหรือใช้เฉพาะข้อมูลความรู้ที่พนักงานต้องการ

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

คือ การที่บุคลากรในคณะฯ ปรับเปลี่ยนทัศนคติให้เห็นประโยชน์ของการแบ่งปันความรู้ เปิดกว้างและยอมรับกันมากขึ้น โดยนำความรู้ที่มีอยู่มาแลกเปลี่ยนกัน ทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และในรูปแบบที่ไม่สามารถจับต้องได้

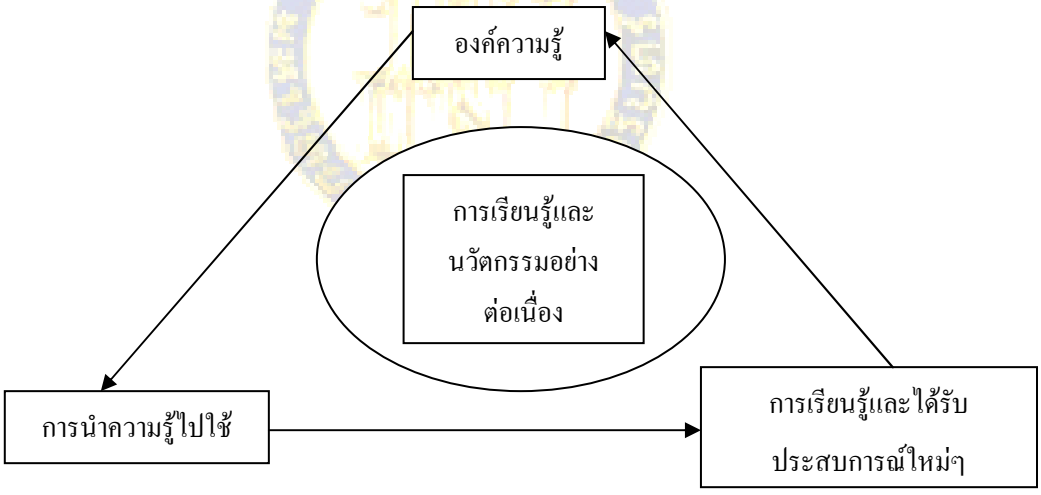
6.1 การแบ่งปันความรู้ประเภทจับต้องได้ เช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.2 การแบ่งปันความรู้ประเภทจับต้องไม่ได้ เช่น ทีมข้ามสายงาน การใช้ระบบพี่เลี้ยงเพื่อสอนงาน การสับเปลี่ยนงาน จัดเวทีความคิดสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

7) การเรียนรู้ (Learning)

คือ การที่บุคลากรในคณะฯ มีการนำความรู้ที่ได้รับมาในรูปแบบและวิธีการต่างๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ นำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ในคณะฯ

การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ของคณะฯ ที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆ ความรู้นี้ก็จะถูกจำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ อีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้” ซึ่งวงจรการเรียนรู้เริ่มจากองค์ความรู้แล้วไปสู่การนำความรู้ไปใช้ เมื่อนำความรู้ไปใช้แล้วก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งจะหมุนวนกลับไปเป็นองค์ความรู้อีกครั้งหนึ่ง



รูปที่ 2.6 วงจรการเรียนรู้

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2549

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สราวุธ เรืองจำรูญ (2542) ศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขตจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อแนวคิดนี้ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานพบว่า เกือบทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นเพศ ส่วนปัจจัยอายุ อายุงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้

ศุภชัย หลิมเฮงฮะ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษา การจัดการความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานสำหรับโรงงาน ผู้วิจัยได้นำกระบวนการจัดการความรู้ที่จะช่วยให้ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานพื้นที่ 12 จังหวัดส่งขลาและโรงงานอุตสาหกรรมที่เป็นกลุ่มเป้าหมายสามารถจัดการความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการความรู้ 7 ขั้นตอนได้แก่

1) การบ่งชี้ความรู้ ประกอบด้วยความรู้ที่ชัดแจ้งและความรู้โดยนัย ซึ่งเป็นความรู้ที่จำเป็นในการสนับสนุนความปลอดภัยในด้านการทำงานสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการรวบรวมและการได้มาของความรู้ที่ชัดแจ้งและความรู้โดยนัย ซึ่งได้จากแหล่งที่มาต่างๆ กันและสามารถแยกหมวดหมู่ได้ 4 ประเภทได้แก่ คำถามยอดนิยม บุคคลผู้มีประสบการณ์ ความรู้ชัดแจ้งและผลงานที่สามารถเป็นตัวอย่างได้

3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการจัดระบบโครงสร้างโครงสร้างของความรู้ที่ได้มาให้เป็นระบบที่มีรูปแบบที่เหมาะสมตามประเภทของอุตสาหกรรมหลักในจังหวัดสงขลา ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดการความรู้ให้เป็นระบบโดยอ้างอิงข้อกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน

4) ประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ โดยศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานพื้นที่ 12 จังหวัดสงขลาเพื่อความถูกต้องและตรงตามความต้องการผู้ใช้

5) การเข้าถึงความรู้ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศโดยระบบเครือข่าย (Web-Based System) มาช่วยในการจัดเก็บฐานข้อมูลและการเข้าถึงองค์ความรู้เพื่อเป็นที่สนใจของผู้ใช้

6) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการออกแบบระบบโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ใช้สมัครสมาชิกสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างอิสระ โดยสมาชิกจะมีสิทธิในการป้อนความรู้ได้ อย่างไรก็ตามความรู้ที่ป้อนเข้าไปนั้นจะได้รับการอนุมัติหรือการทวนสอบจากผู้เชี่ยวชาญของศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานพื้นที่ 12 จังหวัดสงขลาก่อนที่จะออกเผยแพร่

7) การเรียนรู้ เนื่องจากการวัดผลที่ได้รับจากการจัดการความรู้มีความซับซ้อนและใช้เวลานาน ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้จะประเมินจากการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ หลังจากการ

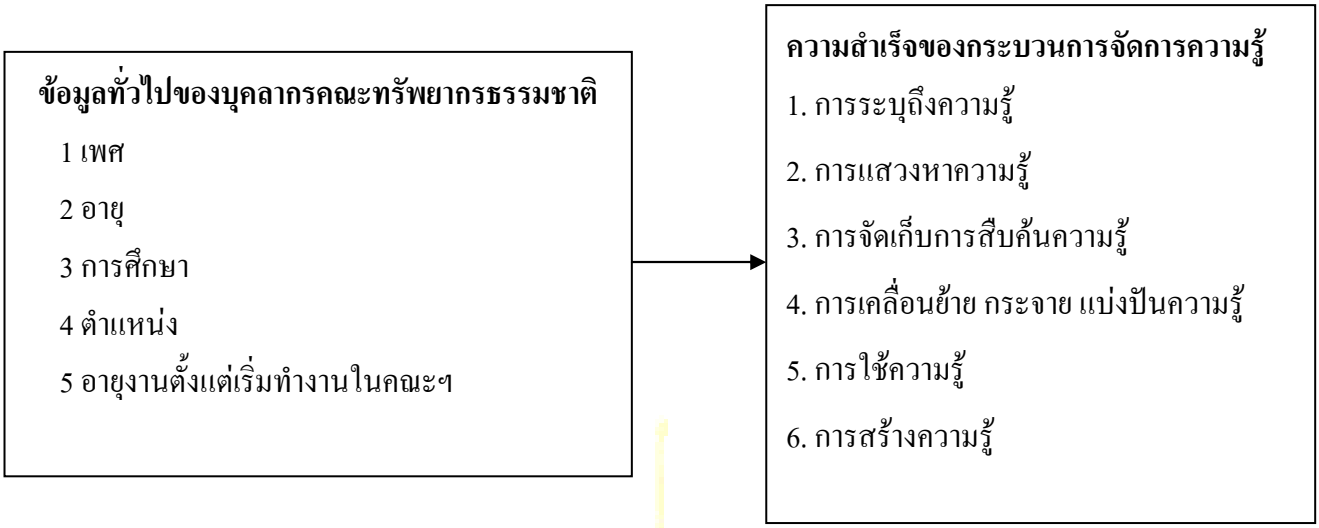
สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ปรากฏว่าผู้ใช้มีความพอใจสูงสุดที่ 4.04 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) และมีค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุดที่ 0.57

การสร้างระบบการจัดการความรู้ในหน่วยงานภาครัฐจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างสมดุลทั้งในส่วนของบุคคลและกระบวนการ ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้น ไม่ได้สร้างขึ้นเพื่อการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานพื้นที่ 12 จังหวัดสงขลาเท่านั้น แต่จุดมุ่งหมายหลักคือ ต้องการที่จะกระจายความรู้ให้กับอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่สนใจด้วย

ปารัช กาญจนดุล (2548) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการจัดการองค์ความรู้ในภาครัฐและเอกชน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาในลักษณะเอกสาร (Documentary) โดยรวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทำการสรุปข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวมทั้งทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการดำเนินการศึกษาการจัดการองค์ความรู้จำนวน 4 องค์กร ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท สแปนชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อนำมาเปรียบเทียบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ พบว่าองค์กรตัวอย่างทั้ง 4 องค์กร ใช้วงจรในการจัดการความรู้เหมือนกัน ซึ่งวงจรดังกล่าวเป็นการนำเอาวงจรการจัดการความรู้ของบริษัทซีร็อกซ์ คอร์เปอเรชั่น (Xerox Corporation) ที่ทำการจัดการความรู้จนประสบผลสำเร็จแล้วเป็นตัวอย่างในการดำเนินการ แต่ในลักษณะองค์กรจะต่างกันที่วิธีการและกิจกรรมต่างๆ ที่จัดทำ ซึ่งวิธีการและกิจกรรมนั้นจะขึ้นอยู่กับเป้าหมาย (Desired State) บริบทและองค์ประกอบต่างๆ ในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร ความพร้อมของบุคลากร กระบวนการทำงาน และการสื่อสารระหว่างบุคลากร

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสังเคราะห์จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนั้นเพื่อให้คณะทรัพยากรธรรมชาติ เข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ และเกิดการพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงดำเนินการตามกระบวนการ 7 ขั้นตอน ดังนี้คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้



รูปที่ 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีดำเนินการวิจัยซึ่งประกอบด้วยที่มาของข้อมูล ประชากร การสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแปร หน่วยการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ที่มาของข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรคณะทรัพยากรธรรมชาติของคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากเอกสาร งานวิจัย หนังสือทางราชการ เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและเชื่อมโยงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับทฤษฎีอย่างมีเหตุผล

3.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งปฏิบัติงานในเดือน มกราคม 2554 จำนวนทั้งสิ้น 196 คน แบ่งเป็นข้าราชการ 49 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 15 คน ลูกจ้างประจำ 69 คน และพนักงานเงินรายได้ 63 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้

มีจำนวน 30 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะการประเมินมีค่าตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

คำถามที่มีข้อความเป็นจริง และคำตอบเชิงบวกต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความเป็นจริงมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความเป็นจริงมาก	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	3	คะแนน
ระดับน้อย	2	คะแนน
ระดับไม่ใช่/ไม่เป็นเช่นนั้น	1	คะแนน

ในการแปรผลคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแปลความหมายของคะแนน โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) เป็นคะแนนแบ่งช่วง แต่ละช่วงมีความหมาย

$$\text{โดยใช้สูตร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= \frac{4}{5}$$

$$= 0.80$$

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายความว่า	เห็นด้วยในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายความว่า	เห็นด้วยในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายความว่า	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายความว่า	เห็นด้วยในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายความว่า	เห็นด้วยในระดับต่ำที่สุด

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือผู้วิจัยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาซ (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อการทดสอบ จำนวน 20 ชุด กับบุคลากรสายสนับสนุนของคณะการแพทย์แผนไทย และคณะอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งไม่ใช่กลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำแบบสอบถาม 20 ชุด ไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาซ (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ที่ระดับ 0.7

3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำที่มีคำอธิบายรายละเอียดถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กับประชากรที่จะศึกษาจำนวน 196 ชุด ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2554

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Product and Service Solutions) for Windows โดยใช้สถิติดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) t-Test และ F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้คณะทรัพยากรธรรมชาติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ โดยทำการศึกษาจากบุคลากรสายสนับคณะทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และพนักงานเงินรายได้ จำนวนทั้งสิ้น 206 คน จากข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมด นำมาวิเคราะห์ และนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยาย เรียงลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบวัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้
   - ด้านการระบุถึงความรู้
   - ด้านการแสวงหาความรู้
   - ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้
   - ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้
   - ด้านการใช้ความรู้
   - ด้านการสร้างความรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 196)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	95	48.5
หญิง	101	51.5
2. อายุ		
21 – 30 ปี	73	37.2
31 – 40 ปี	39	19.9
41 – 50 ปี	35	33.2
51 ปีขึ้นไป	19	9.7
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	30.6
ปริญญาตรี	130	66.3
ปริญญาโท	6	3.1
4. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	49	25.0
ลูกจ้างประจำ	69	35.2
พนักงานมหาวิทยาลัย	15	7.7
พนักงานเงินรายได้	63	32.1

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	4	2.0
1 ─ 5 ปี	44	22.5
6 ─ 10 ปี	30	15.3
10 ปีขึ้นไป	118	60.2

จากตาราง 4.1 พบว่าลักษณะทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีข้อมูลส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

1. เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.5 และเพศชาย ร้อยละ 48.5
2. อายุ พบว่า ช่วงอายุ 21 ─ 30 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 ─ 50 ปี ร้อยละ 33.2 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.7
3. การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.6
4. ตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมา คือ พนักงานเงินรายได้ คิดเป็นร้อยละ 32.1 และพนักงานมหาวิทยาลัย มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.7
5. อายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 1 ─ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.4 และมีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.0

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้

2.1 ด้านการระบุถึงความรู้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการระบุถึงความรู้ในคณะทรัพยากรธรรมชาติ

(n = 196)

กระบวนการจัดการความรู้ ด้านการระบุถึงความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านสามารถบอกถึงความต้องการพัฒนาความรู้ทักษะให้แก่คณะทราบ เพื่อจัดหาหนังสือ ตำรา เอกสาร คู่มือ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	4.08	.99	สูง
2. คณะกำหนดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านไว้อย่างชัดเจน	4.30	.58	สูงมาก
3. คณะจัดหาดัชนีเว็บไซต์ที่จำเป็น และเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไว้ให้ฉันได้ค้นหาความรู้เมื่อต้องการ	4.18	.91	สูง
รวม	**4.18**	**.83**	**สูง**

จากตาราง 4.2 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นด้านการระบุถึงความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติในภาพรวมอยู่ที่ระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = .83) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความเห็นสูงสุดในเรื่อง คณะกำหนดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.30 , S.D. = .58) รองลงมาคือ คณะจัดหาดัชนีเว็บไซต์ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไว้ให้ฉันค้นหาความรู้เมื่อต้องการ ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = .91) และน้อยสุดในเรื่อง ท่านสามารถบอกถึงความต้องการพัฒนาความรู้ ทักษะให้แก่คณะทราบ เพื่อจัดหาหนังสือ ตำรา เอกสาร คู่มือ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = .99)

2.2 ด้านการแสวงหาความรู้

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ

(n = 196)

กระบวนการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. คณะมีการสอนงานให้แก่บุคลากร	4.01	.65	สูง
2. คณะมีการฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัยให้แก่บุคลากร	4.45	.67	สูงมาก
3. คณะจัดประชุมวิชาการเพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข่าวสารสำหรับการพัฒนางาน	3.80	.79	สูง
4. ท่านอ่านหนังสือ ตำราวิชาการต่างๆ เพื่อให้มีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย	4.36	.68	สูงมาก
5. คณะมีการแจ้งข่าวสารข้อมูลวิชาการจากภายนอกให้บุคลากรทราบ	4.13	.55	สูง
6. คณะมีการใช้ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับการปรับปรุงงานของคณะ	4.23	.67	สูงมาก
7. คณะจัดกิจกรรมให้พบปะสังสรรค์ พูดคุย แลกเปลี่ยนกับหน่วยงานอื่น	4.10	1.07	สูง
รวม	**4.15**	**.72**	**สูง**

จากตาราง 4.3 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับ สูง ($\bar{X}$ = 4.15 , S.D. = .72) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความเห็นสูงสุดในเรื่อง คณะมีการฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัยให้แก่บุคลากร อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.45 , S.D. = .67) รองลงมาเป็นเรื่อง ท่านอ่านหนังสือ

ตำราวิชาการต่างๆ เพื่อให้มีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ($\bar{X}$ = 4.36 , S.D. = .68) และน้อยที่สุดในเรื่อง คณะจัดประชุมวิชาการเพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข่าวสารสำหรับการพัฒนางาน ($\bar{X}$ = 3.80 , S.D. = .79)

2.3 ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ

(n = 196)

กระบวนการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านสามารถค้นหาความรู้ที่ต้องการได้ถูกต้องและทันเวลา	3.94	.86	สูง
2. ท่านใช้ช่องทางการสืบค้นความรู้จากระบบอินเทอร์เน็ตในคณะ	4.23	.66	สูงมาก
3. คณะจัดประเภทของความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่	3.84	.86	สูง
4. ท่านค้นหาความรู้โดยใช้ตำราและเอกสารทางวิชาการ	4.13	.76	สูง
5. ท่านใช้ระบบสารสนเทศที่คณะจัดไว้เพื่อค้นหาความรู้	4.05	.73	สูง
รวม	**4.03**	**.77**	**สูง**

จากตาราง 4.4 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.03 , S.D. = .77) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความเห็นสูงสุดในเรื่อง ท่านใช้ช่องทางการสืบค้นความรู้จากระบบอินเทอร์เน็ตในคณะ ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.23 , S.D. = .66) รองลงมาคือ ท่าน

ค้นหาความรู้โดยใช้ตำรา และเอกสารทางวิชาการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.13 , S.D. = .76) และน้อยที่สุดในเรื่อง คณะจัดประเภทของความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ ($\bar{X}$ = 3.84 , S.D. = .86)

2.4 ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ

(n = 196)

กระบวนการจัดการความรู้ ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. คณะสนับสนุนให้แบ่งปัน ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์จากการทำงาน	4.48	.57	สูงมาก
2. ท่านนำเสนอผลงาน/ความรู้ที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน	4.05	.72	สูง
3. ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกับผู้บริหาร	3.87	.79	สูง
4. คณะสนับสนุนให้จัดกิจกรรมพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ร่วมงานนอกเวลางาน	4.21	.79	สูงมาก
รวม	**4.15**	**.71**	**สูง**

จากตาราง 4.5 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.15 , S.D. = .71) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความคิดเห็นสูงสุดในเรื่องคณะสนับสนุนให้แบ่งปัน ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์จากการทำงาน ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.48 , S.D. = .57) รองลงมาเป็นเรื่อง คณะสนับสนุนให้จัดกิจกรรมพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่าง

ผู้ร่วมงานนอกเวลางาน ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.21 , S.D. = .79) และน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกับผู้บริหาร ($\bar{X}$ = 3.87 , S.D. = .79)

2.5 ด้านการใช้ความรู้

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการใช้ความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ

(n = 196)

กระบวนการจัดการความรู้ ด้านการใช้ความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. คณะมีการนำความรู้มาแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	4.05	.93	สูง
2. ท่านศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาคณะ	4.25	.80	สูงมาก
3. ท่านนำความรู้ใหม่จากภายนอกมาปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.97	.73	สูง
4. คณะจัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเป็นที่ปรึกษาด้านความรู้	4.13	.69	สูง
รวม	**4.1**	**.78**	**สูง**

จากตาราง 4.6 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการใช้ความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.1 , S.D. = .78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความเห็นสูงสุดในเรื่อง ท่านศึกษาค้นคว้าหาความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาคณะ อยู่ในระดับ สูงมาก ($\bar{X}$ = 4.25 , S.D. = .80) รองลงมาเป็นเรื่อง คณะจัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเป็นที่ปรึกษาด้านความรู้ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.13 , S.D. =

.69) และน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านนำความรู้ใหม่จากภายนอกมาปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.97 , S.D. = .73)

2.6 ด้านการสร้างความรู้

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ

(n = 196)

กระบวนการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านพัฒนาความรู้ของคณะให้ก้าวหน้าและทันสมัย	4.14	.68	สูง
2. คณะสนับสนุนให้นำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.28	.66	สูงมาก
3. คณะจัดกิจกรรมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนางาน	4.07	.67	สูง
4. คณะมีการติดตามความก้าวหน้าในการศึกษาหาความรู้	3.98	.68	สูง
5. คณะมีการพัฒนาระบบการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์	3.99	.70	สูง
6. ท่านนำความรู้จากผลการศึกษา/วิจัย ถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมงาน	3.96	.61	สูง
7. คณะจัดให้เรียนรู้วิธีการทำงานโดยร่วมปฏิบัติงานกับผู้เชี่ยวชาญ	3.96	.70	สูง
รวม	**4.05**	**.67**	**สูง**

จากตาราง 4.7 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.05 , S.D. = .67) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง คณะสนับสนุนให้นำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.28 , S.D. = .66) รองลงมาเป็นเรื่อง ท่านพัฒนาความรู้ของคณะให้ก้าวหน้าและทันสมัย อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.14 , S.D. = .68) และน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านนำความรู้จากผลการศึกษา/วิจัย ถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมงาน และ คณะจัดให้เรียนรู้วิธีการทำงานโดยร่วมปฏิบัติงานกับผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X}$ = 3.96 , S.D. = .61) และ ($\bar{X}$ = 3.96 , S.D. = .70) ตามลำดับ

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ในภาพรวม

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะทรัพยากรธรรมชาติ

(n = 196)

กระบวนการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการระบุถึงความรู้	4.18	0.52	สูง
ด้านการแสวงหาความรู้	4.21	0.25	สูง
ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้	4.03	0.35	สูง
ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้	4.15	0.38	สูง
ด้านการใช้ความรู้	4.09	0.45	สูง
ด้านการสร้างความรู้	4.05	0.32	สูง
รวม	**4.11**	**0.37**	**สูง**

จากตาราง 4.8 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.11 , S.D. = 0.37)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเห็นสูงสุดในด้านการแสวงหาความรู้ ($\bar{X}$ = 4.21 , S.D. = 0.25) รองลงมาเป็นด้านการระบุถึงความรู้ ($\bar{X}$ = 4.18 , S.D. = 0.52) และน้อยที่สุดในด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ ($\bar{X}$ = 4.03 , S.D. = 0.35)

4.4 ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ตาราง 4.9 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามเพศ

กระบวนการจัดการความรู้	เพศ				df	T-Value	Sig
	ชาย = 95		หญิง = 101				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านการระบุถึงความรู้	4.16	0.53	4.20	0.52	194	0.523	0.602
ด้านการแสวงหาความรู้	4.19	0.26	4.22	0.25	194	0.828	0.408
ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้	4.04	0.32	4.03	0.37	194	0.008	0.994
ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้	4.15	0.37	4.15	0.40	194	0.077	0.938
ด้านการใช้ความรู้	4.08	0.42	4.11	0.47	194	0.380	0.704
ด้านการสร้างความรู้	4.05	0.32	4.05	0.32	194	0.166	0.869
รวม	4.11	0.37	4.12	0.38	194	0.330	0.752

จากตาราง 4.9 พบว่า โดยภาพรวมเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้าน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F-Value	Sig
ด้านการระบุถึงความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	1.413	3	.471	1.712	.166
ภายในกลุ่ม	52.825	192	.275		
รวม	54.238	195			
ด้านการแสวงหาความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.281	3	.233	1.408	.242
ภายในกลุ่ม	12.760	192	.211		
รวม	13.041	195			
ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.300	3	.415	.802	.494
ภายในกลุ่ม	23.910	192	.125		
รวม	24.210	195			
ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.332	3	.111	.741	.529
ภายในกลุ่ม	28.701	192	.149		
รวม	29.033	195			
ด้านการใช้ความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	1.062	3	.354	1.759	.156
ภายในกลุ่ม	38.623	192	.201		
รวม	39.685	195			

ตาราง 4.10 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F-Value	Sig
ด้านการสร้างความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	9.761E-02	3	.458	.304	.823
ภายในกลุ่ม	20.562	192	.107		
รวม	20.659	195			

จากตาราง 4.10 พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 4.11 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F-Value	Sig
ด้านการระบุถึงความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	1.63	2	.817	2.999	.052
ภายในกลุ่ม	52.603	193	.273		
รวม	54.238	195			
ด้านการแสวงหาความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.286	2	.143	2.166	.117
ภายในกลุ่ม	12.754	193	.211		
รวม	13.041	195			

ตาราง 4.11 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F-Value	Sig
ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.159	2	.213	.638	.529
ภายในกลุ่ม	24.051	193	.125		
รวม	24.210	195			
ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.181	2	.411	.004	.996
ภายในกลุ่ม	29.032	193	.150		
รวม	29.033	195			
ด้านการใช้ความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	1.061	2	.531	2.652	.073
ภายในกลุ่ม	38.623	193	.200		
รวม	39.685	195			
ด้านการสร้างความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.171	2	.313	.806	.448
ภายในกลุ่ม	20.488	193	.106		
รวม	20.659	195			

จากตาราง 4.11 พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 4.12 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F-Value	Sig
ด้านการระบุถึงความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	1.044	3	.348	1.256	.291
ภายในกลุ่ม	53.194	192	.277		
รวม	54.238	195			
ด้านการแสวงหาความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.331	3	.110	1.667	.176
ภายในกลุ่ม	12.710	192	.225		
รวม	13.041	195			
ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.235	3	.433	.627	.598
ภายในกลุ่ม	23.975	192	.125		
รวม	24.210	195			
ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.355	3	.118	.793	.499
ภายในกลุ่ม	28.678	192	.149		
รวม	29.033	195			
ด้านการใช้ความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.723	3	.241	1.188	.316
ภายในกลุ่ม	38.962	192	.203		
รวม	39.685	195			

ตาราง 4.12 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F-Value	Sig
ด้านการสร้างความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.327	3	.109	1.029	.381
ภายในกลุ่ม	20.332	192	.106		
รวม	20.659	195			

จากตาราง 4.12 พบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 4.13 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตาม อายุการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F-Value	Sig
ด้านการระบุถึงความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	2.827	3	.942	3.519	.016
ภายในกลุ่ม	51.410	192	.268		
รวม	54.238	195			
ด้านการแสวงหาความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.831	3	.277	4.355	.005
ภายในกลุ่ม	12.210	192	.241		
รวม	13.041	195			

ตาราง 4.13 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F-Value	Sig
ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.233	3	.123	.248	.863
ภายในกลุ่ม	24.116	192	.126		
รวม	24.210	195			
ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.335	3	.112	.748	.525
ภายในกลุ่ม	28.698	192	.149		
รวม	29.033	195			
ด้านการใช้ความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.485	3	.162	.791	.500
ภายในกลุ่ม	39.685	195	.204		
รวม	39.685	195			
ด้านการสร้างความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.155	3	.423	.055	.983
ภายในกลุ่ม	20.642	192	.108		
รวม	20.659	195			

จากตาราง 4.13 พบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการระบุถึงความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านการแสวงหาความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ส่วนด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้, ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้, ด้านการใช้ความรู้ และด้านการสร้างความรู้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น จึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ที่มีอายุการทำงานต่างกัน โดยใช้วิธีการของ LSD ดังรายละเอียดในตาราง4.13 - ตาราง 4.14

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการระบุถึงความรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.6667	4.2652	4.3778	4.1299
ต่ำกว่า 1 ปี	3.6667	-	-.5985(*)	-.7111(*)	-.4633
1-5 ปี	4.2652		-	-.1126	.1352
6-10 ปี	4.3778			-	.2478(*)
10 ปีขึ้นไป	4.1299				-

จากตาราง 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จด้านการระบุถึงความรู้มากกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จด้านการระบุถึงความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการแสวงหาความรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.8929	4.1786	4.3238	4.2107
ต่ำกว่า 1 ปี	3.8929	-	-.2857	-.4310(**)	-.3178
1-5 ปี	4.1786		-	-.1452	-3.2082
6-10 ปี	4.3238			-	.1132
10 ปีขึ้นไป	4.2107				-

จากตาราง 4.15 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติที่มีอายุการทำงาน6-10 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จด้านการแสวงหาความรู้มากกว่าบุคลากรคณะทรัพยากรธรรมชาติที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ของคณะทรัพยากรธรรมชาติที่มีต่อบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้คณะทรัพยากรธรรมชาติ และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการวางแนวทางการพัฒนาองค์กร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 196 คน ได้แก่ ข้าราชการจำนวน 49 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 69 คน พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 15 คน และพนักงานเงินรายได้จำนวน 63 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการระบุถึงความรู้ 2) ด้านการแสวงหาความรู้ 3) ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ 4) ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย และแบ่งปันความรู้ 5) ด้านการใช้ความรู้ 6) ด้านการสร้างความรู้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และ F-test

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้แต่ละด้าน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ในภาพรวม

ตอนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.5 และเพศชายร้อยละ 48.5

1.2 บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 37.2 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 19.9 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 17.8 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.7

1.3 บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.3 รองลงมาคือระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 30.6 และน้อยที่สุดคือระดับ ปริญญาโทรร้อยละ 3.1

1.4 บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ ร้อยละ 35.2 รองลงมาคือพนักงานเงินรายได้ ร้อยละ 32.1 ข้าราชการ ร้อยละ 25 และน้อยที่สุดคือตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 7.7

1.5 บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไปร้อยละ 60.2 รองลงมามีอายุการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปีร้อยละ 22.4 อายุการทำงานระหว่าง 6 – 10 ร้อยละ 15.3 และน้อยที่สุดคืออายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปีร้อยละ 2

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้แต่ละด้าน

2.1 ด้านการระบุความรู้ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นด้านการระบุความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติในภาพรวมอยู่ที่ระดับสูงเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความเห็นสูงสุดในเรื่อง คณะกำหนดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือ คณะจัดหาดัชนีเว็บไซต์ที่จำเป็น และเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไว้ให้ฉันค้นหาความรู้เมื่อต้องการ และน้อยสุดในเรื่อง ท่านสามารถบอกถึงความต้องการพัฒนาความรู้ ทักษะให้แก่คณะทราบ เพื่อจัดหาหนังสือ ตำรา เอกสาร คู่มือ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2.2 ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับ สูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความเห็นสูงสุดในเรื่อง คณะมีการฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัยให้แก่บุคลากร อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นเรื่อง ท่านอ่านหนังสือ ตำราวิชาการต่างๆ เพื่อให้มีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย และน้อยที่สุดในเรื่อง คณะจัดประชุมวิชาการเพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข่าวสารสำหรับการพัฒนางาน

2.3 ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความเห็นสูงสุดในเรื่อง ท่านใช้ช่องทางการสืบค้นความรู้จากระบบอินเทอร์เน็ตในคณะ ในระดับสูงมาก รองลงมาคือ ท่านค้นหาความรู้โดยใช้ตำรา และเอกสารทางวิชาการ อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดในเรื่อง คณะจัดประเภทของความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่

2.4 ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง คณะสนับสนุนให้แบ่งปัน ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์จากการทำงาน ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นเรื่อง คณะสนับสนุนให้จัดกิจกรรมพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ร่วมงานนอกเวลางาน ในระดับสูงมาก และน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกับผู้บริหาร

2.5 ด้านการใช้ความรู้ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการใช้ความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความเห็นสูงสุดในเรื่อง ท่านศึกษาค้นคว้าหาความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาคณะ อยู่ในระดับ สูงมาก รองลงมาเป็นเรื่อง คณะจัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเป็นที่ปรึกษาด้านความรู้ อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านนำความรู้ใหม่จากภายนอกมาปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.6 ด้านการสร้างความรู้ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง คณะสนับสนุนให้นำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นเรื่อง ท่านพัฒนาความรู้ของคณะให้ก้าวหน้าและทันสมัย อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านนำความรู้จากผลการศึกษา/วิจัยถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมงาน และ คณะจัดให้เรียนรู้วิธีการทำงานโดยร่วมปฏิบัติงานกับผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ในภาพรวม

พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเห็นสูงสุดในด้านการแสวงหาความรู้ รองลงมาเป็นด้านการระบุความรู้ และน้อยที่สุดในด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้

ตอนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ความคิดของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

เพศ บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ในระดับสูง มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติเพศชาย อย่างไรก็ตามเมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่าความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษา บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตำแหน่ง บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีตำแหน่งที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุการทำงาน บุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีอายุการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ พิจารณาแต่ละด้านพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทรัพยากรธรรมชาติที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จด้านการระบุความรู้มากกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จด้านการระบุถึงความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าสามารถจัดระบบ ระเบียบการทำงาน และจัดการความรู้ในด้านต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์มากกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ครั้งนี้ทำให้ทราบว่าความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ภายในคณะในภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่มีบางด้านที่ยังคงมีปัญหาในด้านการจัดการความรู้ซึ่งสัมพันธ์กับอายุการทำงาน ดังนั้น ผลของการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ความมีการปลูกฝังบุคลากรที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ให้รู้จักกับกระบวนการจัดการความรู้ที่มีอยู่ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งด้านการระบุถึงความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้ ด้านการใช้ความรู้ ด้านการสร้างความรู้ เนื่องจากเมื่อเราสูญเสียบุคลากรจากการเกษียณอายุราชการ หรือการลาออกของบุคลากรที่

มีอายุการทำงานมานาน อาจจะทำให้เกิดสภาวะของความไม่ต่อเนื่องของการทำงาน จะต้องมีการเรียนรู้การปฏิบัติงานใหม่ทั้งหมด ซึ่งส่งผลต่อคณะในอนาคต

5.2.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยมีการจัดตั้งทีมบริหารงานจัดการความรู้ของคณะ ทำหน้าที่ในการกระตุ้นและจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติอย่างสม่ำเสมอ และมีการประเมินผลการจัดการความรู้ของแต่ละภาควิชาหรือหน่วยงานภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรภายในคณะทรัพยากรธรรมชาติเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการจัดการความรู้

บรรณานุกรม

จำเรียง วัยวัฒน์ และเบญจมาศ อ่ำพันธ์. 2540. **วินัย 5 ประการ พื้นฐานองค์เรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทคู่แข่ง จำกัด.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2548. **การจัดการความรู้ Knowledge Management**. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์ ปีที่ 45 ฉบับที่ 2/2548.

บุญดี บุญญากิจ และคณะ. 2548. **การจัดการความรู้จากทฤษฎีนำไปสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: จิรวัฒน์เอ็กซ์เพรส.

บุญอนันต์ พนัยทรัพย์ และพลาพรรณ คำพรรณ์. 2550. **รายงานการวิจัย เรื่อง องค์การกับการจัดการความรู้: ศึกษาองค์การที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจ**. กรุงเทพ: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บูรชัย ศิริมหาสาคร. 2550. **จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว.

ปารัช กาญจนดุล. 2548. **การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการองค์ความรู้ในภาครัฐและเอกชน**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541. **การวิจัยทางสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.

ยุทธนา แซ่เตียว. 2547. **การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** : สร้างองค์กรอัจฉริยะ. กรุงเทพ: สถาบัน เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

วิจารณ์ พานิช. 2548. **การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.

ศิริพร ลิ่มปีติกุล. 2549. **การนำกระบวนการจัดการความรู้ของนายทะเบียนหุ้นส่วนของบริษัทจังหวัด สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า ไปใช้การแก้ไขปัญหาการจดทะเบียนนิติบุคคล**. สงขลา: สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สราวุธ เรืองจำรูญ. 2542. ทัศนคติ**ของพนักงานไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อแนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตจังหวัดสงขลา**. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนาศาสตร์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุรินทร์ สรงแก้ว. **เครื่องมือจัดการความรู (KM Tools) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**. วิทยาลัยการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (ออนไลน์) สืบค้นได้จาก : http://www.dopa.go.th

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2549. **คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้**. (ออนไลน์) สืบค้นได้จาก : http://www.person.ku.ac.th

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “การศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ของคณะทรัพยากรธรรมชาติ”

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคณะในการวางแนวทางในการพัฒนาต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้มี หน้า ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบวัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้

ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามให้ครบทั้ง 2ส่วน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องมากที่สุด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการความรู้ในคณะทรัพยากรธรรมชาติ และเป็นแบบอย่างในการจัดการความรู้ให้กับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่นๆ ต่อไป

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 21 - 30 ปี ( ) 31 - 40 ปี

( ) 41 - 50 ปี ( ) 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท ( ) สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่ง

( ) ข้าราชการ ( ) ลูกจ้างประจำ

( ) พนักงานมหาวิทยาลัย ( ) พนักงานเงินรายได้

5. อายุงานที่ทำในคณะฯ ตั้งแต่เริ่มต้น

( ) ต่ำกว่า 1ปี ( ) 1 - 5 ปี

( ) 6 - 10 ปี ( ) 10 ปีขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> **แบบวัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้**

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับ ความเป็นจริงมากที่สุด

กระบวนการจัดการความรู้	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช่/ไม่เป็นเช่นนั้น
ด้านการระบุถึงความรู้					
1. ท่านสามารถบอกถึงความต้องการเกี่ยวกับความรู้ของท่านให้แก่คณะทราบเพื่อจัดหาหนังสือ ตำรา เอกสาร คู่มือ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
2. คณะกำหนดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของฉันไว้อย่างชัดเจน					
3. คณะจัดหาดัชนีเว็บไซต์ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไว้ให้ฉันได้ค้นหาความรู้เมื่อต้องการ					
ด้านการแสวงหาความรู้					
4. คณะมีการสอนงานให้แก่บุคลากร					
5. คณะมีการฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัยให้แก่บุคลากร					
6. คณะจัดประชุมวิชาการเพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข่าวสารสำหรับการพัฒนางาน					

กระบวนการจัดการความรู้	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช่/ไม่เป็นเช่นนั้น
7. ท่านอ่านหนังสือ ตำราวิชาการต่างๆ เพื่อให้มีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย					
8. คณะมีการแจ้งข่าวสารข้อมูลวิชาการจากภายนอกให้บุคลากรทราบ					
9. คณะมีการใช้ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับการปรับปรุงงานขององค์กร					
10. คณะจัดกิจกรรมให้พบปะสังสรรค์พูดคุย แลกเปลี่ยนกับหน่วยงานอื่น					
ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้					
11. คณะสามารถค้นหาความรู้ที่ต้องการได้ถูกต้องและทันเวลา					
12. คณะใช้ช่องทางการสืบค้นความรู้จากระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร					
13. คณะจัดประเภทของความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่					
14. ท่านค้นหาความรู้โดยใช้ตำราและเอกสารทางวิชาการ					

กระบวนการจัดการความรู้	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช่/ไม่เป็นเช่นนั้น
15. ท่านใช้ระบบสารสนเทศที่องค์กรจัดไว้เพื่อค้นหาความรู้					
ด้านการเคลื่อนย้าย กระจาย แบ่งปันความรู้					
16. คณะสนับสนุนให้แบ่งปันถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์จากการทำงาน					
17. ท่านนำเสนอผลงาน/ความรู้ที่มีให้กับเพื่อร่วมงาน					
18. ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกับผู้บริหาร					
19. คณะสนับสนุนให้จัดกิจกรรมพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ร่วมงานนอกเวลางาน					
ด้านการใช้ความรู้					
20. คณะมีการนำความรู้มาแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
21. ท่านศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาคณะ					
22. ท่านนำความรู้ใหม่จากภายนอกมาปรึกษาหารือเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					

กระบวนการจัดการความรู้	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช่/ไม่เป็นเช่นนั้น
23. คณะจัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเป็นที่ปรึกษาด้านความรู้					
ด้านการสร้างความรู้					
24. ท่านพัฒนาความรู้ของคณะให้ก้าวหน้าและทันสมัย					
25. คณะสนับสนุนให้นำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
26. คณะจัดกิจกรรมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนางาน					
27. คณะมีการติดตามความก้าวหน้าในการศึกษาหาความรู้					
28. คณะมีการพัฒนาระบบการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์					
29. ท่านนำความรู้จากผลการศึกษา/วิจัยถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมงาน					
30. คณะจัดให้เรียนรู้วิธีการทำงานโดยร่วมปฏิบัติงานกับผู้เชี่ยวชาญ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาววิริยา วุฒิพฤกษ์

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5210521587

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตร์ (บริหารทรัพยากรมนุษย์)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2549

ตำแหน่งงาน บุคลากร

สถานที่ทำงาน หน่วยการเจ้าหน้าที่ คณะทรัพยากรธรรมชาติ