

**การสำรวจสถานภาพการจัดการความรู้ในส่วนงานของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี**
**A Survey of the Status of Knowledge Management in the Department of
the Valaya Alongkorn Rajabhat under Royal Patronage,
Pathum Thani Province**

ชยกร สัตย์ซื่อ และ เจษฎา ความคั่นเคย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

Chayakorn Satsue and Jessada Kwamkhunkoei

Valaya Alongkorn Rajabhat under Royal Patronage, Thailand

Corresponding Author E-mail : chayakorn2017@gmail.com

บทคัดย่อ

เพื่อให้มหาวิทยาลัยกำหนดแนวทางการจัดการความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง “การสำรวจสถานภาพการจัดการความรู้ในส่วนงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสบการณ์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ 2) ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ 3) เพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 4) ศึกษาสถานภาพและการดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ ตัวอย่างการวิจัย คือ คณะกรรมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 51 คน ด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ที่รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.58 อายุ 25 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 81.8 ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.3 2) ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (KM) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.0 - 4.4 3) ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ (KM) อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.7- 4.0 ยกเว้นหัวข้อการรวบรวมและจัดเก็บเอกสารที่ง่ายต่อการนำไปใช้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.7 และ 4) ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.6 - 4.1 ยกเว้นหัวข้อหน่วยงานฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการจัดเก็บและการเรียกข้อมูลกลับมาใช้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.6

* วันที่รับบทความ: 8 สิงหาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 6 กันยายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 9 กันยายน 2564

Received: August 8, 2021; Revised: September 6, 2021; Accepted: September 9, 2021

คำสำคัญ: การจัดการความรู้; ระดับความรู้ ความเข้าใจ; คณะกรรมการจัดการความรู้

Abstracts

In order to achieve efficient knowledge management with the university's established guidelines, the researcher therefore initiated to conduct a study titled "A survey of the status of knowledge management in the department of the Valaya Alongkorn Rajabhat under Royal Patronage, Pathum Thani Province". The objectives of this study were to 1) explore experiences and opinions on knowledge management; 2) to study the level of knowledge and understanding of the knowledge management system; 3) to measure the level of knowledge and understanding about accessibility and learning exchange processes; and 4) to study the status and implementation of the knowledge management system. knowledge management process. This study was a quantitative research. The sample consisted of 51 Knowledge Management Committee members of Valaya Alongkorn Rajabhat under Royal Patronage, Pathum Thani Province. The sample was selected based on a purposive sampling. A questionnaire was used as a research instrument. Data were analyzed using statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation. The major findings revealed that 1) most of the respondents were female (78.58 percent), aged 25 years or older (100 percent), graduated with a master's degree (45.5 percent), had 1-5 years of work experience (81.8 percent), worked in academic positions (31.3 percent). 2) The overall level of knowledge and understanding about knowledge management (KM) was at a high level. The mean scores ranked between 4.0 - 4.4. 3) The level of knowledge and understanding of the knowledge management system (KM) was all at a high level. The mean scores ranged between 3.7- 4.0, except for easy-to-use document collection and storage that had the lowest mean of 3.7 and, 4) The overall level of knowledge about accessibility and learning exchange processes was at a high level. The mean scores ranked between 3.6 - 4.1, except for training department on data collection and retrieval that had the lowest mean of 3.6.

Keywords: Knowledge Management; Level of Knowledge and Understanding; Knowledge Management Committee

บทนำ

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรกันมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวด 3 มาตรา 11 ซึ่งกำหนดไว้เป็นหลักการว่า “ส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ” รวมถึงการกำหนดขอบเขตของการจัดการความรู้ สอดคล้องกับ อิตินนท์ มณีธรรม, (2557 : 29) ได้ศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า ควรกำหนดขอบเขต (KM Focus Areas) และประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการองค์ความรู้เพื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาจัดทำแผนการความรู้ (KM Action -Plan) ดังนั้นองค์กรต้องคิดว่าจะทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้ มาเผยแพร่

ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง การจัดการความรู้ (Knowledge Management-KM) ได้เข้ามามีบทบาท ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) นักคิดสำคัญชาวญี่ปุ่น คือ Nonaka กับ Takeuchi แห่งสำนัก Hitotsubashi ได้ทำการวิจัยและนำเสนอแนวคิดที่สำคัญในหนังสือชื่อ “The Knowledge-Creating Company (1995)” ว่าสาเหตุที่ทำให้บริษัทของญี่ปุ่นสามารถสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง เกิดจากการแปลงเอา Tacit Knowledge ที่อยู่ในตัวบุคลากรในองค์กรญี่ปุ่นออกมาเป็น Explicit Knowledge ทำให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ ทำให้เกิดมีลักษณะของ “วงจรของการสร้างความรู้” อย่างต่อเนื่องและไม่มีที่สิ้นสุด ตามแบบจำลอง SECI (SECI Model) ซึ่งแบ่งกระบวนการในการสร้างความรู้ออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ S = Socialization เป็นการสร้างความรู้ด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ด้วยการพบปะสมาคม หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น การพูดคุย ใช้เวลาอยู่ด้วยกัน การสอนงาน ฝึกงาน เป็นต้นซึ่งจะเป็นการถ่ายทอด แบ่งปัน ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลไปให้ผู้อื่น E = Externalization เป็นการถ่ายทอดความรู้ โดยการอธิบายหรือแสดงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลออกมาให้เป็นที่ประจักษ์ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับการแบ่งปัน โดยการแปลงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลออกมาเป็นแนวคิด ภาษา สัญลักษณ์ ลายลักษณ์อักษร เช่น คู่มือ ตำรา ภาพ การบันทึกเสียง เป็นต้น C = Combination เป็นการผสมผสาน โดยนำความรู้ที่ชัดเจนมาสร้างสรรค์ หรือเปลี่ยนแปลงให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนในเรื่องใหม่ ๆ มีความซับซ้อนมากขึ้น หรือเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้นเพื่อให้สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ในทางปฏิบัติได้ง่ายขึ้น I = Internalization เป็นการนำความรู้ที่ได้มาใหม่ไปใช้ปฏิบัติหรือลงมือทำจริง ๆ จนกลายเป็นความรู้ของตนเอง ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจนให้กลายเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลดั่งนั้น กระบวนการในการสร้างความรู้ที่จะเกิดประโยชน์จริง ๆ นั้น จะต้องมีการนำความรู้ไปลงมือปฏิบัติ และมีการหมุนเวียนกระบวนการ SECI ไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีวันยุติ นำไปสู่การปรับปรุงตนเองของบุคลากรและองค์กรอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และถือว่าความรู้เป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กรนอกจากบุคลากร

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ได้มีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ห้วงค์กรด้านการจัดการความรู้ตามกรอบของ American Productivity and Quality Center (APQA) ในปี 2563 พบว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจว่าการบริหารองค์ความรู้มีความสำคัญต่อการทำงาน แต่ยังไม่มีการรวบรวมและแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเป็นระบบ และแต่ละหน่วยงานมีรูปแบบและกระบวนการจัดการความรู้ ที่หลากหลาย ด้วยเหตุผลดังกล่าว เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพตามบริบทของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาติดตามและประเมินผลความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจสถานภาพการจัดการความรู้ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการความรู้ในส่วนงานของมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้
3. เพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
4. เพื่อศึกษาสถานภาพและการดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน จากคณะและส่วนงานสนับสนุนต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 16 ส่วนงาน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน จากคณะและส่วนงานสนับสนุน ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการการจัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัยจากกลุ่มประชากร จำนวน 51 คน ด้วยใช้วิธีการการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานด้านการจัดการความรู้ (KM) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ส่วนที่ 3 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ส่วนที่ 4 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้

ส่วนที่ 5 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2564 – พฤษภาคม 2564 โดยการจัดส่งแบบสอบถามขอความอนุเคราะห์ไปยังคณะและส่วนงานต่างๆ ให้บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ควบคู่ไปกับการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยบางส่วนได้รวบรวมจากเอกสารและแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ฐานนิยม ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ด้วยการจัดรายการ จัดลำดับ ความสำคัญ จัดกลุ่มหรือเรื่องที่สอดคล้องกัน จัดกลุ่มหรือเรื่องที่ต่างกัน หาค่าความถี่ ค่าอัตราส่วน

3. แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตาราง และความเรียงใช้เกณฑ์แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อทราบลักษณะการแจกแจงของข้อมูลและใช้สถิติการวิเคราะห์ แปลผลคะแนนเป็นช่วงๆตามขอบเขตที่แท้จริง (Exact Limits) คือ ค่าที่อยู่ระหว่างขอบเขตต่ำ และ ขอบเขตสูง ของคะแนน ดังนี้

5 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 4.51 – 5.00 หมายความว่า มากที่สุด

4 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 3.51 – 4.50 หมายความว่า มาก

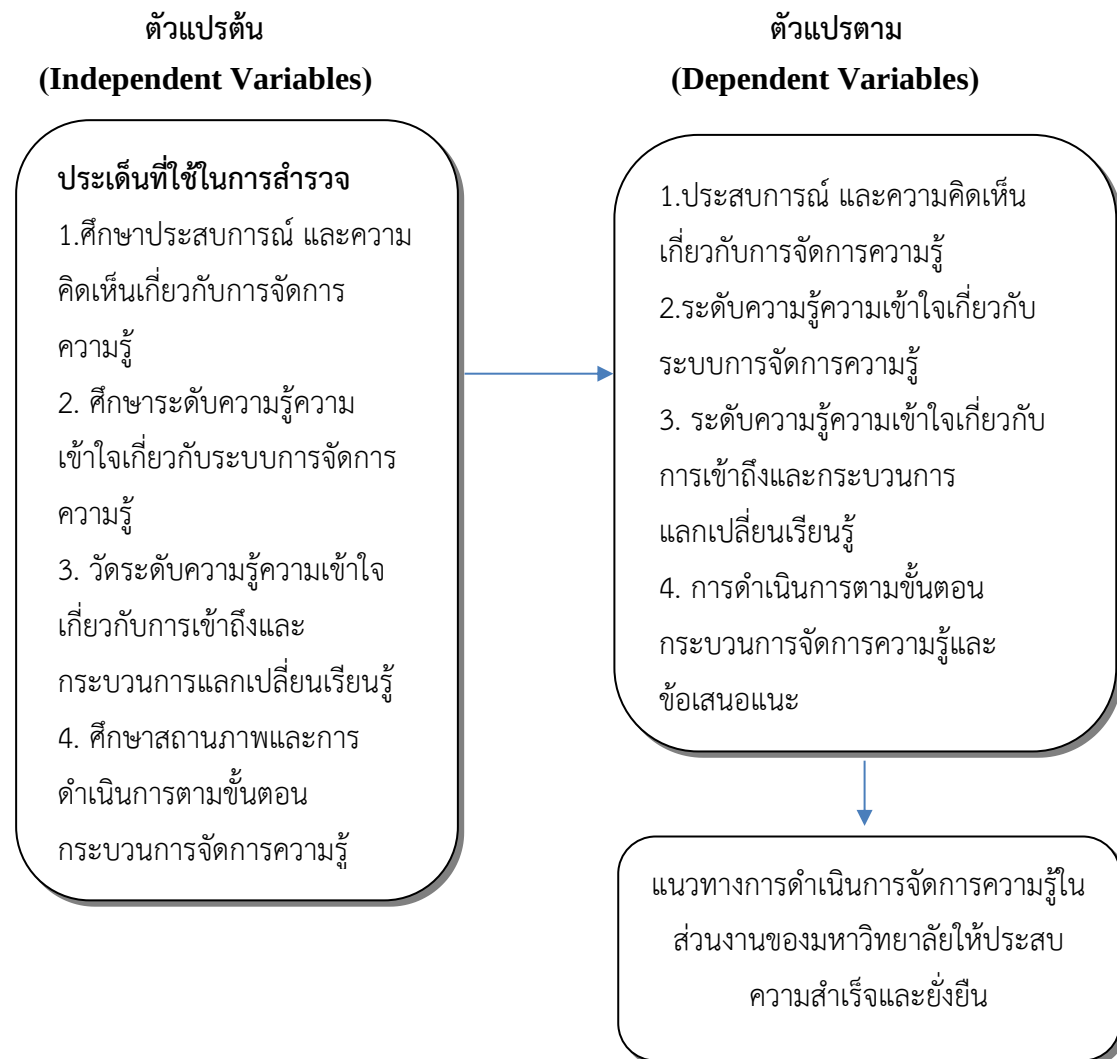
3 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 2.51 – 3.50 หมายความว่า ปานกลาง

2 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 1.51 – 2.50 หมายความว่า น้อย

1 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 1.00 – 1.50 หมายความว่า น้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ และทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่รับผิดชอบด้านงานการจัดการความรู้เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.58 อายุ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 78.8 มีอายุ 25 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 45.5 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.4 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 15.2 มีประสบการณ์การทำงานด้านการจัดการความรู้ตั้งแต่ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 81.8 ตั้งแต่ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.1 และตั้งแต่ 10-15 ปีคิดเป็นร้อยละ 3 เป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.3 ตำแหน่งอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 25 และตำแหน่งรองคณบดี คิดเป็นร้อยละ 9.0 และจากการศึกษา ประสบการณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ พบว่าส่วนงานมีการแต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ และดำเนินการแล้วอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีการแต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบ มีการดำเนินการแต่ไม่ต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (KM) แล้ว แต่ยังไม่ได้แต่งตั้งคณะทำงานรวมถึงยังไม่ได้ดำเนินการใดๆ คิดเป็นร้อยละ 3 สำหรับการรู้จักหรือมีประสบการณ์ในการดำเนินการจัดการความรู้ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ได้จากการเข้ารับการอบรม/ประชุม/สัมมนาจากมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 19 เคยเข้ารับการอบรม/ประชุม/สัมมนาจากหน่วยงานภายในคณะ/สถาบัน คิดเป็นร้อยละ 16 เคยเข้ารับการอบรม/ประชุม/สัมมนาจากหน่วยงานภายนอก คิดเป็นร้อยละ 7 นอกจากนี้ส่วนงานยังเข้าร่วมเป็นคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ของหน่วยงาน รวมถึงการเข้าร่วมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) และมีความเห็นว่าหน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการความรู้ (KM) คิดเป็นร้อยละ 100 เพราะช่วยปรับปรุงระบบการทำงาน และรวบรวมองค์ความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนภายในองค์กรและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดการความรู้ในหน่วยงานเกิดขึ้นได้นั้น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าต้องเกิดจากนโยบายทั้งของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานเอง นอกนั้นหน่วยงานเห็นประโยชน์ หรือกลุ่มบุคคลมีความสนใจและร่วมมือกัน

2. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จากการศึกษา พบว่าผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ในส่วนงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.2$ S.D.= 31.4) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$ S.D.= 35.8) และหน่วยงานมีการวางแผนเพื่อสร้างโอกาสให้บุคลากรแสวงหาความรู้ใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.2$ S.D.= 33.7) ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (KM)

ความรู้ความเข้าใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีพันธกิจ วิสัยทัศน์ หรือยุทธศาสตร์ เกี่ยวกับเรื่องการจัดการความรู้ (KM)	4.0	26.5	มาก
2. บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสวงหาความรู้/ความคิดใหม่ๆ ทั้งในและนอกระบบการทำงานปกติ	4.0	32.7	มาก
3. หน่วยงานของท่านเห็นคุณค่าของความรู้และทักษะของแต่ละคน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นทั่วทั้งหน่วยงาน	4.1	29.4	มาก
4. หน่วยงานมีการวางแผนเพื่อสร้างโอกาสให้บุคลากรแสวงหาความรู้ใหม่	4.2	33.7	มาก
5. หน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้	4.4	35.8	มาก
6. หน่วยงานส่งเสริมและให้การสนับสนุนกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.3	30.4	มาก
7. หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรร่วมคิดและเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์	4.3	31.6	มาก
รวม	4.2	31.4	มาก

3. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ จากการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ (KM) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$ S.D.= 26.7) โดยผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่า หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารงานด้านการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 27.4) และหน่วยงานมีการจัดตั้งหน่วยงาน/คณะกรรมการ/ผู้ร่วมรับผิดชอบที่กำกับดูแลงานด้านการจัดการความรู้ (KM) อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 31.0) ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ความรู้ความเข้าใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารงานด้านการจัดการความรู้	4.1	27.4	มาก
2. หน่วยงานมีการจัดตั้งหน่วยงาน/คณะกรรมการ/ผู้ร่วมรับผิดชอบที่กำกับดูแลงานด้านการจัดการความรู้ (KM) อย่างชัดเจน	4.1	31.0	มาก
3. หน่วยงานมีการจัดทำแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ (KM) อย่างเป็นรูปธรรมและเผยแพร่ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบอย่างทั่วถึง	4.0	27.9	มาก

4. หน่วยงานมีการประเมินผลการจัดการความรู้ (KM) โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในองค์กร	4.0	25.7	มาก
5. หน่วยงานนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้(KM)	3.9	24.8	มาก
6. หน่วยงานมีการรวบรวมและจัดเก็บเอกสารที่เกิดขึ้นในองค์กรให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการนำไปใช้เพื่อการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร	3.7	23.2	มาก
รวม	4.09	26.7	มาก

4. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.9$ S.D.= 29.8) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันภายในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 30.4) มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 34.8) หน่วยงานส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 36.2) ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความรู้ความเข้าใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานมีแหล่งรวบรวมความรู้ที่บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ เช่น website คู่มือ เอกสารต่างๆ เป็นต้น	3.8	29	มาก
2. หน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารที่ทุกคนเข้าถึงได้	3.9	25.3	มาก
3. หน่วยงานสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในทุกระดับ	4.0	31.4	มาก
4. หน่วยงานฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการจัดเก็บและการเรียกข้อมูลกลับมาใช้	3.6	32.6	มาก
5. หน่วยงานสนับสนุนให้มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ	3.9	26.4	มาก
6. หน่วยงานสนับสนุนให้มีกิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลายรูปแบบ เช่น เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฯลฯ	3.9	26.7	มาก
7. มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันภายในหน่วยงาน	4.1	30.4	มาก
8. มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง	4.1	34.8	มาก
9. หน่วยงานส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร	4.1	36.2	มาก

10. บุคลากรของหน่วยงานมีการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่	4.0	36.2	มาก
11. บุคลากรของหน่วยงานมีการทบทวนและต่อยอดความรู้สู่นวัตกรรมใหม่	3.9	26.7	มาก
12. รวบรวมความรู้ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R)	3.7	29.2	มาก
13. หน่วยงานใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยน เขียนออกมา ยกย่อง นำไปใช้ ในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	3.9	32.4	มาก
รวม	3.9	29.8	มาก

ความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม 20 คน ที่ได้ให้ความคิดเห็น ใน 2 ประเด็น คือ 1.ท่านเห็นว่าในอนาคตมหาวิทยาลัยควรมีแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (KM) อย่างไร 2.มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนการจัดการความรู้ (KM) ของหน่วยงานอย่างไร พบว่า สามอันดับแรกในประเด็นที่ 1 มีความเห็นว่าเป็น 1) มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้หน่วยงานมีนโยบายในการจัดการความรู้ที่เป็นประโยชน์ใช้ได้จริงเป็นรูปธรรม 2) มหาวิทยาลัยควรพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นมาตรฐานสากลโดยขอรับรอง KM ISO 30401 และ 3) มหาวิทยาลัยควรมีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ตามโมเดลให้ชัดเจนและกำหนดเป็น OKRs จัดให้มีการศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก สามอันดับแรกในประเด็นที่ 2 ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็น 1) มหาวิทยาลัยควรมีทีมพี่เลี้ยงไปให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำให้ความรู้และที่ปรึกษาอยู่ตลอดตลอดจนส่งเสริมให้หาความรู้เพิ่มแล้วนำไปใช้ 2) สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน และ 3) มีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และทำ KM ของหน่วยงานให้ชัดเจนตอบโจทย์การแก้ปัญหาการทำงานและสอดคล้องกับนโยบายหน่วยงานได้ และความคิดเห็นอื่นๆเห็นว่าควรสร้างความรู้เข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรทุกคนทุกระดับไม่ใช่เพียงแต่คณะกรรมการการจัดการความรู้ และควรสนับสนุนกิจกรรมจัดการประกวดการจัดการความรู้ (KM Day) อย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจสถานภาพการจัดการความรู้ในส่วนของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสบการณ์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.58 มีอายุ 25 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 45.5 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.4

มีประสบการณ์การทำงานด้านการจัดการความรู้ตั้งแต่ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 81.8 เป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.3

ประสบการณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ถูกแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ในหน่วยงานของตนเองที่มี การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ และดำเนินการแล้วอย่างต่อเนื่อง และเคยเข้ารับการอบรม/ประชุม/สัมมนา ที่จัดโดยมหาวิทยาลัย และจัดโดยหน่วยงานภายนอก สำหรับเหตุผลของการจัดการความรู้ในส่วนงานมีหลายเหตุผลส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดการความรู้ช่วยปรับปรุงระบบการทำงาน และรวบรวมองค์ความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนภายในองค์กรและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดการความรู้ในหน่วยงานเกิดขึ้นได้นั้น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะต้องเกิดจากนโยบายทั้งของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานเอง นอกนั้นหน่วยงานเห็นประโยชน์หรือกลุ่มบุคคลมีความสนใจและร่วมมือกัน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย (กองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล, 2552 : 54) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย พบว่าส่วนใหญ่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ที่ตอบแบบสำรวจเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.84 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 51.85 ประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปีคิดเป็นร้อยละ 51.85 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติไม่ใช่ผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 39.51 ประสบการณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ถูกแต่งตั้งให้เป็นคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ในหน่วยงานของตนเอง สำหรับความคิดเห็นของการเกิดการจัดการความรู้ (KM) ในหน่วยงานควรเกิดจากหลายเหตุผล โดยเรียงจากความสำคัญที่สุด คือ หน่วยงานเห็นประโยชน์ นโยบายของมหาวิทยาลัย นโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มบุคลากรมีความสนใจและร่วมมือกัน สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่ได้มีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรม บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า หน่วยงานยังขาดผู้ประสานงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ (KM) โดยตรง

2. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จากการศึกษาพบว่าผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ในส่วนงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.2$ S.D.= 31.4) โดยหน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$ S.D.= 35.8) และหน่วยงานมีการวางแผนเพื่อสร้างโอกาสให้บุคลากรแสวงหาความรู้ใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.2$ S.D.= 33.7) สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย(กองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล, 2552 : 54) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยพบว่าหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทำให้บุคลากรมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ที่เหลือมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.16-3.49

3. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ จากการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ (KM) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$ S.D.= 26.7) โดยผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่า หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารงานด้านการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมากอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 27.4) และหน่วยงานมีการจัดตั้งหน่วยงาน/คณะกรรมการ/ผู้ร่วมรับผิดชอบที่กำกับดูแลงานด้านการจัดการความรู้ (KM) อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 31.0) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (นภสร ใจอินคำ และคณะ, 2557 : 96-104) ได้ทำการศึกษารื่องการจัดการความรู้ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่าโดยรวมและรายด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาพบว่าผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นเป้าหมายในการดำเนินงานโดยผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศการเรียนรู้เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ความรู้และศักยภาพอย่างเต็มที่โดยผู้บริหารคอยชี้แนะและสนับสนุนส่งเสริม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่ามียางองค์กรที่ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่ามาตรการการลดกำลังคนภาครัฐที่มีอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ รวมถึงส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ (รัชมี ทองเกิด และคณะ, 2550 : 98) สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย (กองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล, 2552 : 54) ได้ทำการศึกษารื่องการจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยพบว่าระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ (KM) พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ (KM) อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.93-3.28 ซึ่งในหัวข้อหน่วยงานมีการประเมินผลการจัดการความรู้ (KM) โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.93

4. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.9$ S.D.= 29.8) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันภายในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 30.4) มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 34.8) หน่วยงานส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1$ S.D.= 36.2) สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ (กองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล, 2552 : 54) ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) พบว่า มีเพียง 2 หัวข้อเท่านั้น ที่บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.56 คือ หน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้และหน่วยงานสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในทุกระดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ (วรภัทร อาปะโม และคณะ, 2560 : 92-114) ที่ได้ทำการศึกษาศาภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวมการดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยราช

กฎหมายสารคาม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสร้างและแสวงหาความรู้ โดยการดำเนินการที่สำคัญคือ มีการแสวงหาความรู้ที่จำเป็นจากทั้งภายในและภายนอกเช่น การเชิญวิทยากรมาอบรม หรือการส่งบุคลากรไปอบรม และมีการเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่นที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานและมีการเทียบเคียงความรู้ สอดคล้องกับ (ศศิพันธ์ โชตธนจิรัฐกุล และวันวร จะนู, 2559 : 528-541) ได้ทำการศึกษาการจัดการความรู้ในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และศึกษาความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค พบว่าบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอยู่ในระดับและความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรมากที่สุดรองลงมาด้านภาวะผู้นำ

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาสภาพการจัดการความรู้ในส่วนงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ได้มีการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องโดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงานเรื่องการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน ทำให้การรับรู้เรื่องการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างทั่วถึง อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังได้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นการ การสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน การส่งเสริมมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันภายในหน่วยงานโดยทีมผู้บริหารสร้างบรรยากาศการเรียนรู้เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ความรู้และศักยภาพอย่างเต็มที่โดยผู้บริหารคอยชี้แนะและสนับสนุนส่งเสริมมีการ มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง รวมถึงหน่วยงานส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรมีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ ระหว่างหน่วยงานเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี รวมถึงเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อเก็บรวบรวมความรู้ นอกจากนี้การทบทวนแผนการจัดการความรู้และจัดประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัยฯ เป็นประจำ การจัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปี มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ใน Web KM ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสร้างเครือข่ายการจัดการความรู้ผ่าน Web KM จัดทำช่องทางแสดงความคิดเห็นผ่าน Web KM จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากรภายในจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับการจัดการความรู้ รวมถึงการจัดทำตัวชี้วัดด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization index) เพื่อติดตามผลการดำเนินงานและความคืบหน้าในการดำเนินงาน มีระบบการยกย่อง ชมเชยจัดระบบติดตามประเมินผล การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งสอดคล้องกับ (ชัยวัฒน์ นันทศ , 2559 : 13-22) การศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่าการปฏิบัติงานประจำจะมีกระบวนการจัดการความรู้ร่วมด้วย โดยกระบวนการจัดการความรู้ที่เด่นชัดคือการสร้างความรู้ การถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนความรู้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้คือ นโยบายของผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์กร และ

งบประมาณ สอดคล้องกับองค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Marquardt J. Michael (2002 : 4) ทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ 1.การปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Transformation) 2.การจัดการความรู้ (Knowledge Management) 3. เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ (Learning Technology) 4.การให้อำนาจแก่บุคคล (People Empowerment) 5. ความหลากหลายของการเรียนรู้ (Learning Dynamic) เช่นเดียวกับ กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล (2552 : 40) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า การจัดการความรู้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ถูกแต่งตั้งให้เป็นคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ในหน่วยงานของตนเองที่มีการระบุหน้าที่กำหนดสิ่งที่ต้องทำความรับผิดชอบและดำเนินการด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องโดยเรียงจากสำคัญที่สุดคือหน่วยงานเห็นประโยชน์นโยบายของมหาวิทยาลัยนโยบายของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้การจัดการความรู้ (KM) เป็นหนึ่งในนโยบายของหน่วยงานจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยต้องกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาที่ชัดเจนรวมถึงมีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรมและจริงจัง ตามแผนปฏิบัติการ (KM Action Plan)
2. มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้ KM เป็น KPI หลักของหน่วยงานมีการประเมินทุกปีและมีรางวัลให้บุคลากรที่ดำเนินการได้ดีเป็นแบบอย่าง และควรผลักดันให้ทุกคนเข้าใจการทำ KM จากงานประจำอย่างเป็นรูปธรรมโดยผนวก KM เข้ากับยุทธศาสตร์
3. มหาวิทยาลัยสร้างวัฒนธรรมในองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้คนในองค์กรทุกระดับรับทราบจะได้นำไปสู่เป้าหมายของการจัดการองค์ความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ภายในองค์กรโดยการไปสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อแนวทางการเปลี่ยนพฤติกรรมของคนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างบุคลากรต่างคณะ/สถาบันเพื่อการเพิ่มพูนความรู้ และส่งเสริมให้ มีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้ไม่เข้าใจการดำเนินการจัดการความรู้ รวมถึง ส่วนงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการใดๆ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจสามารถเรียนรู้/เข้าใจวิธีการได้อย่างทั่วถึงและส่งเสริมให้เกิดเป็นเครือข่าย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. มหาวิทยาลัยควรมีการดำเนินการวิจัยในเรื่องนี้เป็นระยะๆ เพื่อทำการประเมินและติดตามว่าแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (KM) ของมหาวิทยาลัยบุคลากรมีการรับรู้เพิ่มมากขึ้นหรือไม่อย่างไร รวมถึงการเห็นความสำคัญและนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- กองพัฒนาคณาภพมหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยวัฒน์ นันทศ. (2559). การศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. 4 (2), 13-22.
- ธิตินันท์ มณีธรรม. (2557). สภาพปัญหาการดำเนินงานกิจกรรมจัดการความรู้ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยพะเยา
- นภสร ใจอินคำ และคณะ. (2557). การจัดการความรู้ของศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอในเขตภาคเหนือตอนบน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 8 (3), 96-104.
- วรภัทร อาปะโม และคณะ. (2560). สภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารวิทยาการสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 35 (4), 92-114.
- ศศินันท์ โชตธนจิรัฐฐากุล และ วันวรร จะนู. (2559). การจัดการความรู้ในองค์กรของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. 4 (3), 528-541.
- รัศมี ทองเกิด. (2550). *สภาพการจัดการความรู้ในองค์กรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Marquardt, J. Michael. (2002). *Building the Learning Organization*. (2nd ed.). Palo Alto, CA : Davies-Black Publishing, INC