ตัวแบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย

Prototype for The Effective Knowledge Management of Rajabhat Universities in Thailand

ชินวัฒน์ ศาสนนันทน์
นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

สัญญา สัญญาวิวัฒน์
รองศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

โกมล ไพศาล
อาจารย์ ดร. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail : ajanmai@yahoo.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างตัวแบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยจำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควส์

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมีความเห็นว่า

1. ประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยมีการจัดการความรู้โดยรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยการจัดการความรู้ด้านการกำหนดความรู้, การแสวงหาความรู้, การสร้างความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดเก็บความรู้และด้านการนำความรู้ไปใช้ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ คือ ผู้นำ, วัฒนธรรมองค์การ, โครงสร้างองค์การ, ระบบการบริหาร, พฤติกรรมของคนในองค์การ, การจัดการสารสนเทศ, เทคโนโลยี, การวัดผล

4. จากผลการวิจัยทั้งประสิทธิภาพการจัดการความรู้และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้นำมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย เพื่อนำไปปรับใช้กับองค์กรเพื่อให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ABSTRACT

This research aims to build the prototype for the effective knowledge management of Rajabhat Universities in Thailand. As for research methodology questionnaires were used as instrument of the research and were distributed to personnel in Rajabhat Universities in Thailand 400 sets. The statistical techniques used for data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation and chi-square.

The findings of this study can be concluded as follow:

1. The Efficiency of knowledge management of Rajabhat University in Thailand is at the moderate level.

2. The Efficiency of knowledge management of Rajabhat University in Thailand in generals are at the moderate level. The moderate level was knowledge identification, knowledge acquisition, knowledge creation and knowledge sharing. The intermediate level was knowledge storage and knowledge application.

3. The factors influencing to the Efficiency of knowledge management was leader, Organization culture, Organization structure, executive system, behavior of people in organization, Information management, Technology and Measurement.

4. For the results of the performance of knowledge management and the factors that affect the performance of knowledge management used to synthesize the effective knowledge management Prototype of Rajabhat Universities in Thailand for apply to the organization to make knowledge management more effective.

KEYWORDS : Knowledge Management, Efficiency, Rajabhat University

บทนำ

โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ซึ่งท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้เองพบว่ามีข้อมูลข่าวสารเกิดขึ้นมากมายในแต่ละวัน ทำให้ประสบปัญหาในการรับข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างมาก จนทำให้เกิดสังคมแบบใหม่ขึ้นที่เรียกว่า สังคมสารสนเทศ (Information Society) สังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Society) หรือสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) (บุญดีและคณะ : 2547) ดังนั้นหากองค์กรใดสามารถจัดการกับความรู้และสติปัญญาของบุคลากรในองค์กรเพื่อนำมาเพิ่มคุณภาพหรือมูลค่าของผลผลิตของตนได้ องค์กรนั้นก็จะสามารถดำรงอยู่ได้ โดยการดึงความรู้ของบุคลากรในองค์กรซึ่งเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีคุณค่าที่สุดออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่นับวันจะมีความรุนแรงขึ้นเป็นลำดับ หากองค์กรไม่สามารถปรับตัวโดยดึงความรู้คนในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์จะเป็นสิ่งที่น่าเสียดายยิ่ง

การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก โดยเฉพาะความรู้ประเภทความรู้ในตัว (Tacit Knowledge) ซึ่งหมายถึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งความรู้นี้จัดการยากกว่าความรู้ประเภทความรู้ที่ชัดแจ้งหรือความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge) (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์: 2545) ดังนั้นการจัดการความรู้ให้ประสบผลสำเร็จจึงต้องอาศัยปัจจัยหลายประการด้วยกันและสิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ สถาบัน

อุดมศึกษาของประเทศซึ่งอยู่ในข่ายต้องดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้ เพราะถือว่าเป็นแหล่งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดีที่สุด โดยเรียนรู้ผ่านผู้ที่มีความรู้โดยตรง ซึ่งไม่ใช่เอกสารหรือแผนงาน แต่เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ดังนั้นองค์การต้องมีศักยภาพในการบริหารจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถาบันและสังคม จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้หลายประเทศมุ่งพัฒนาไปสู่ยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-base Economy) ซึ่งมีการนำความรู้มาใช้กันอย่างแพร่หลายในการในทำงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งประเทศไทย ที่ถือว่าความรู้เป็นหัวใจสำคัญที่จะสร้างมูลค่าให้เกิดขึ้นในองค์การ โดยองค์การจะอยู่รอดได้และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน หากมีการใช้ความรู้ในการพัฒนาการทำงานและแก้ปัญหาให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้จึงเป็นทรัพย์สินที่สำคัญยิ่งขององค์การที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยองค์การอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้

ในบริบทของสถาบันการศึกษา การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่นำมาปฏิบัติในองค์การได้เช่นเดียวกับธุรกิจต่างๆ โดยสถาบันการศึกษาถือได้ว่าเป็นแหล่งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดีที่สุด โดยเรียนรู้ผ่านผู้ที่มีความรู้โดยตรง ซึ่งไม่ใช่จากเอกสาร หรือแผนงาน แต่เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน (นภดล สุขสำราญ, 2546) โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งสังคมคาดหวังว่า จะเป็นศูนย์รวมแห่งความรู้ เป็นองค์การที่เป็นแหล่งรวมของผู้ที่มีความรู้ระดับสูงหลากหลาย ที่สร้างความรู้เชิงวิชาการจากชีวิตจริงหรือการปฏิบัติจริง เป็นผู้นำพลังแห่งความคิดเป็นองค์การฉลาดและสร้างสรรค์ ซึ่งตอบสนองความหวังและความต้องการของสังคม ด้วยการให้บริการความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงแก่สังคม และใช้ความรู้ที่ชำนาญชี้นำสังคมในทิศทางที่ถูกต้องอย่างชาญฉลาด แต่อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยก็ยังไม่เป็นแหล่งรวมของความรู้และความฉลาดอย่างแท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเกิดขึ้นน้อย และยังไม่มีการสะสมความรู้ความฉลาดอย่างแท้จริง เนื่องจากไม่สามารถใช้ศักยภาพของคน ในมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุดเชิงสร้างสรรค์แก่สังคมได้ทั้งๆ ที่มหาวิทยาลัยมีคนฉลาดเฉลียวอยู่เป็นจำนวนมาก ต้นเหตุอยู่ที่พฤติกรรมการทำงานที่เน้นทำงานเฉพาะตัว เฉพาะหน่วยงาน ขาดการใช้พลังร่วม (Synergy) และทำงานภายใต้ความสัมพันธ์เส้นตรง (Linear Relationship) ทำให้ไม่เกิดการแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน

ในปัจจุบันพบว่ามีสถาบันการศึกษาในประเทศไทยหลายแห่งเริ่มให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ภายในสถาบันและแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีอยู่ 40 แห่งทั่วประเทศกระจายอยู่ทั่วทุกภาค ซึ่งสังคมวาดหวังว่าจะเป็นศูนย์รวมแห่งความรู้ เป็นองค์การที่เป็นแหล่งรวมของผู้ที่มีความรู้ระดับสูงอย่างหลากหลายที่สร้างความรู้เชิงวิชาการ ซึ่งต้องตอบสนองจากชีวิตจริงหรือการปฏิบัติจริง เป็นผู้นำพลังแห่งความคิดเป็นองค์การฉลาดและสร้างสรรค์ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงกับสังคมและพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ การบริหารจัดการความรู้ภายใต้กรอบหลักในการจัดการศึกษาตาม พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่เน้นการเรียนรู้ในลักษณะเป็นการศึกษาตลอดชีวิตของประชาชน โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งใกล้ชิดกับชุมชนและท้องถิ่น

โดยการวัดประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย จะวัดในมิติของกระบวนการ (Process) ของการจัดการความรู้ อันได้แก่ การกำหนดความรู้, การแสวงหาความรู้, การสร้างความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้, การจัดเก็บความรู้และการนำความรู้ไปใช้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าบทบาทสำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏในปัจจุบันที่เป็นยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ เป็นเศรษฐกิจที่สร้างการกระจายความรู้ การใช้ความรู้และการถ่ายทอดความรู้ อันเป็นพลังขับเคลื่อนหลักที่ทำให้เกิดการเติบโต สร้างความมั่งคั่งและสร้างงานให้สังคม องค์กรสถานศึกษาผลักดันให้เกิดการนำความรู้ดั้งเดิมและความรู้ใหม่ ถ่ายทอดสู่กระบวนการอันหลากหลายเชื่อมโยงบูรณาการเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเกิดเป็นนวัตกรรมแก่องค์กร ทั้งในการสร้างรากฐานทางการศึกษาให้เกิดความเข้มแข็งทางด้านธุรกิจไปสู่ผู้เรียน และเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาประเทศชาติ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย

รวมไปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้และนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาสร้างตัวแบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย
3. สร้างตัวแบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ข้อมูลภาพรวมและกระบวนการในการจัดการความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการจัดการความรู้เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา ตลอดจนสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

ขัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548 : 17) กล่าวว่า ความรู้ คือ กรอบของการประสมประสานระหว่างสถานการณ์ ค่านิยม ความรู้ในบริบท และความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปความรู้จะอยู่ใกล้ชิดกับกิจกรรมมากกว่าข้อมูลและสารสนเทศทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท ซึ่งแบ่งโดย Michael Polani และ Ikujiro Nonaka คือ

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาติญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

วิจารณ์ พานิช (2548: 6) ได้ให้ความหมายการจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่กระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด ซึ่งการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกัน ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว ความรู้ของบุคคลและขององค์การได้รับการยกระดับมีการสั่งสมและจัดระบบความรู้ที่พร้อมใช้งาน และสุดท้ายองค์การหรือหน่วยงานมีสภาพเป็นองค์การเรียนรู้ โดยกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ การบ่งชี้ความรู้, การสร้างและแสวงหาความรู้, การจัดความรู้ให้เป็นระบบ, การประมวลและกลั่นกรองความรู้, การเข้าถึงความรู้, การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้

บดินทร์ วิจารณ์ (2549: 48) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ คือ ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยี กระบวนการที่เอื้อต่อการจัดการองค์ความรู้ การให้รางวัลและการยอมรับ การวัดและการประเมินผล ความรู้ ทักษะและขีดความสามารถของทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

งานศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเริ่มจากการสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัยขึ้นโดยอาศัยการทบทวนวรรณกรรม การวิเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีและเอกสารตลอดจนงานวิจัยต่างๆ

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย ที่ทำงานในปีการศึกษา 2555 ได้แก่ ผู้บริหาร, อาจารย์และบุคลากรสายสนันสนุน จำนวน 40

แห่งทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 23,912 คน จากฐานข้อมูลเทอมที่ 1 ปีการศึกษา 2555 (30 กันยายน 2555)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร, อาจารย์ และบุคลากรสายสนันสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย 40 แห่ง ที่ทำงานในปีการศึกษา 2555 โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) คือสุ่มตัวอย่างจากประชากรทุกภาคส่วนมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้รับการคัดเลือกเป็นตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (Taro Yamane. 1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คนโดยแจกแบบสอบถามให้มหาวิทยาลัยราชภัฏละ 10 คน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกศึกษาจากประชากรที่เป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 2 ส่วน คือ

1. แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบมาตราส่วนของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด วัดประสิทธิภาพการจัดการความรู้ 30 ข้อและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ 40 ข้อ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบ สามารถตอบได้โดยอิสระ

คุณภาพของเครื่องมือ

1) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยเทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านแล้วนำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งพิจารณาค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไปหลังจากปรับปรุงแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้ว จึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทำการเก็บข้อมูล

2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค เท่ากับ 0.99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากการศึกษาเอกสาร (Document Study) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารตำรา บทความและข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2555 ถึง 30 เมษายน 2556

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ในการหาค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation/ S.D.) การวิเคราะห์หาค่าไคสแควส์ (Chi-square)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยทุกแห่งมีการจัดการความรู้อยู่ในสถาบันอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา เป็นที่ประจักษ์ต่อสายตาของบุคลากรในทุกระดับ มีการดำเนินงานที่ชัดเจน แต่อาจจะไม่มีความชำนาญจึงยังไม่ถึงระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นเป้าหมายของทุกองค์กรที่ต้องการให้การจัดการความรู้ที่มีอยู่ใช้ได้จริงในหน่วยงาน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในประเทศไทย

กระบวนการ	Mean	S.D.	ประสิทธิภาพ
การกำหนดความรู้	3.63	0.82	มาก
การแสวงหาความรู้	3.58	0.84	มาก
การสร้างความรู้	3.68	0.80	มาก
การแลกเปลี่ยนความรู้	3.63	0.80	มาก
การจัดเก็บความรู้	3.44	0.83	ปานกลาง
การนำความรู้ไปใช้	3.48	0.91	ปานกลาง
รวม	**3.59**	**0.75**	**มาก**

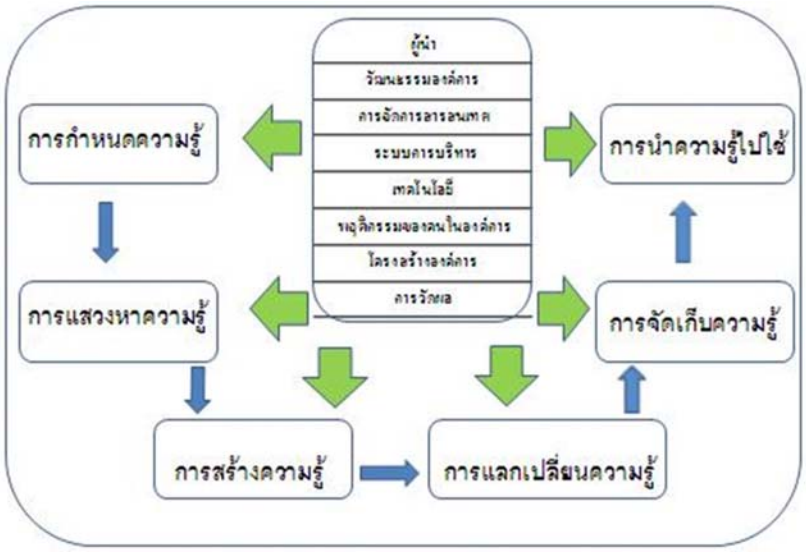
จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรแก้ว ธีระเดชากุล (2551) โดยมีการกำหนดความรู้, การแสวงหาความรู้, การสร้างความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับมาก แสดงว่าบุคลากรในองค์กรเริ่มมีความเข้าใจในการจัดการความรู้ที่ดีขึ้น ส่วนในด้านการจัดเก็บ ความรู้และการนำความรู้ไปใช้ยังอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นผลเนื่องมาจากทรัพยากรที่ใช้ในการจัดเก็บความรู้ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรในการใช้งานและการนำความรู้ไปใช้บุคลากรอาจจะยังสับสนและนำไปประยุกต์ใช้ในงานของตัวเองไม่เป็น อาจจะต้องมีการแนะนำจากผู้รู้หรือมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม

ในส่วนของการหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ โดยใช้สถิติการทดสอบไคสแควส์ พบว่าปัจจัยทั้ง 8 ตัวที่ทำการทดสอบในงานวิจัยนี้มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ คือ

1. ผู้นำ
2. วัฒนธรรมองค์การ
3. โครงสร้างองค์การ
4. ระบบการบริหาร
5. พฤติกรรมของคนในองค์การ
6. การจัดการสารสนเทศ
7. เทคโนโลยี
8. การวัดผล

จากการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ศึกษาในด้านผู้นำ, วัฒนธรรมองค์การ ระบบการบริหารและพฤติกรรมของคนในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรแก้ว ธีระเดชากุล (2551) ที่พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญกับการจัดการความรู้ คือ ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมและงานวิจัยของ กสิมา สังวรประเสริฐ (2549) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการจัดการความรู้ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี และด้านวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งผู้นำมีบทบาทในการจัดการความรู้ คือเป็นผู้กำหนดทิศทาง ความเชื่อและค่านิยม การประเมินผลและการปฏิบัติเป็นแบบอย่าง วัฒนธรรมองค์กรควรมีการแบ่งปันถ่ายทอดความรู้ให้มากอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมีกิจกรรมที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บรรยากาศที่ดี การให้รางวัล การมีความจริงใจและร่วมมือกัน และด้านระบบเทคโนโลยี ที่จะต้องมีคลังข้อมูลและฐานข้อมูลในการพิจารณา จัดเก็บและเข้าถึงเนื้อหา มีเทคโนโลยีที่สนับสนุนในการถ่ายทอดความรู้ มีความน่าเชื่อถือ มีการจัดเก็บสารสนเทศและความรู้เกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงาน การปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) บทเรียนการเรียนรู้ ประสบการณ์ผู้เชี่ยวชาญ และมีการอบรมอย่างเหมาะสมและทันเวลา รวมทั้งมีโครงสร้างและระบบการบริหารองค์กรที่ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการบริหาร และมีการวัดผล และการสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากรให้เป็นไปอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานและทำอยู่เสมอ

จากการนำผลงานวิจัยที่ได้ในครั้งนี้มาสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยดังแสดงในรูปที่ 1



แผนภาพที่ 1 แสดงรูปแบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย

จากแผนภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบการบริหาร พฤติกรรมของคนในองค์การ การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีและการวัดผล มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยในทุกกระบวนการตั้งแต่การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดเก็บความรู้และการนำความรู้ไปใช้ ไม่ได้มีผลแค่กระบวนการใดกระบวนการหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นถ้าองค์กรมีการจัดการความรู้ตามขั้นตอนได้ครบถ้วน ทุกกระบวนการและดูปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพทุกตัวก็จะทำให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏควรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้และบรรจุให้อยู่ในยุทธศาสตร์เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏควรส่งเสริมการใช้และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการเผยแพร่ให้กับบุคลากรและผู้ที่สนใจให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะสำหรับปฏิบัติ

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรส่งเสริมให้พนักงานคิดและเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ รวมถึงการกระตุ้นและการให้รางวัลแก่ผู้สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ มีการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การสนับสนุนโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research, R2R) ให้มากขึ้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อเป็นการถ่ายโอนความรู้อย่างไม่มีข้อจำกัดและนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติจริง

2. พัฒนาสภาพปัจจัยลักษณะองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการความรู้ในทุกด้าน โดยการพัฒนาส่งเสริมปัจจัยลักษณะองค์การดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานมีความสามารถในการจัดการความรู้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ

2. ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3. ศึกษาการมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างประสิทธิภาพ ในการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่าน รศ.ดร.สัญญา สัญญาวิวัฒน์ และ อ.ดร.โกมล ไพศาล เป็นอย่างสูงที่ได้ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีตลอดงานวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

กสิมา สังวรประเสริฐ. 2549. "ความคิดเห็นของพนักงานในองค์การที่เป็นสมาชิกเครือข่าย สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2545. **ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

ฉัตรแก้ว ธีระเดชากุล. 2551. "การบริหารการจัดการความรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2548. **การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซเปอร์เน็ท.

นภดล สุขสำราญ. 2546. **การบริหารความรู้**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรไทย.

บุญดี บุญญากิจ และคณะ. 2547. **การจัดการความรู้... ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: จิรวัฒน์เอ็กซ์เพรสจำกัด.

บดินทร์ วิจารณ์. 2549. **การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซเปอร์เน็ท.

วิจารณ์ พานิช. 2548. "สู่การสร้างสรรค์สูงส่งเต็มศักยภาพการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย" **วารสารศูนย์บริการ วิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกรกฎาคม-กันยายน.

Yamane, T. 1967. **Elementary Sampling Theory**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice- Hall, Inc.