e-JODIL Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning
ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2556

การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Knowledge Management Practices of Ramkhamhaeng University Personnel

นายรวิ บัวด้วง มหาวิทยาลัยรามคำแหง rawi.hrd@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ (2) เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัย-รามคำแหง ตามสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

3. ข้อเสนอแนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้

คำสำคัญ : การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

*บทความในวารสารฉบับนี้มีการเปลี่ยนแปลงปีที่และฉบับที่ของวารสารจาก ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 ก.ค.-ธ.ค. 2556 เป็น ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ก.ค.-ธ.ค.2556
เนื่องจากมีความคลาดเคลื่อนในการเรียงลำดับวารสาร กรณีการอ้างอิงบทความนี้ ขอให้อ้างตามปีและฉบับตามที่แก้ไขใหม่นี้
หากมีข้อสงสัย กรุณาสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โทร.02 504 7588-9

Abstract

In this research, the researcher investigates (1) the levels of the practice of knowledge management by Ramkhamhaeng University (RU) personnel in the following aspects: knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage and retrieval, and knowledge transfer and utilization. Furthermore, the researcher compares (2) the knowledge management practices of RU personnel by reference to differences in the demographical characteristics of gender, age, educational level, work experience, and department. Finally, the researcher offers (3) suggestions that can be utilized as guidelines for the practice of knowledge management by RU personnel.

Findings are as follows:

1. Overall and in each aspect, RU personnel utilized knowledge management practices in the aspects of knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage and retrieval, and knowledge transfer and utilization at a moderate level.

2. RU personnel who differed in demographical characteristics exhibited concomitant differences in knowledge management practices by reference to corresponding differences in gender, age, educational level, work experience, and department.

3. The researcher offers the following suggestions as guidelines to be used by RU personnel in four aspects as follows: The knowledge acquisition, The knowledge creation, The knowledge storage and retrieval and The knowledge transfer and utilization.

Key Words : Knowledge Management Practices, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมในปัจจุบันประชากรส่วนใหญ่มีวิถีการดำรงชีวิตที่เต็มไปด้วยการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจสูงขึ้นเรื่อยๆ และอาวุธสำคัญที่สุดสำหรับผู้ชนะก็คือ "ความรู้" มนุษย์บางคนหยุดนิ่ง ไม่พัฒนาตนเอง แต่ในขณะเดียวกันมนุษย์บางคนมีการแสวงหาความรู้อยู่เสมอก็จะมีการพัฒนาก้าวไปไกล การเติมเต็มความรู้และทักษะของมนุษย์สามารถมาจากหลากหลายสถานการณ์และสถานที่ ดังนั้นมนุษย์สามารถสร้างโอกาสให้กับตนเองด้วยการเพิ่มเติมความรู้อยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547, หน้า 3) กล่าวว่า คุณสมบัติของมนุษย์ที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ ความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนและการตอบสนองเพื่อความอยู่รอด โดยมนุษย์มีความสามารถพิเศษในการเรียนรู้และพัฒนาการไม่เหมือนกับเผ่าพันธุ์อื่น ซึ่งไม่สามารถอยู่รอดได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มนุษย์มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งอาจส่งผลทั้งเชิงบวกและเชิงลบให้กับสังคมมนุษย์ที่ยังคงยึดติดกับอำนาจจึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันขึ้น และมีการชิงความได้เปรียบโดยใช้ "ความรู้" ที่เหนือกว่าเป็นฐานพลังในการแข่งขัน ดังนั้นมนุษย์จึงต้องเรียนรู้ให้เป็น มนุษย์ไม่สามารถเรียนรู้และสามารถทำงานได้ตามลำพังอีกต่อไป องค์กรชั้นนำจึงเห็นความจำเป็นของ "การจัดการความรู้" หรือ Knowledge management และถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ ต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กรที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่สอนและถ่ายทอดความรู้ให้แก่เยาวชนและผู้เรียนพร้อมๆ กับทำหน้าที่รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้าง และเผยแพร่ "ความรู้" ผ่านกระบวนการศึกษาวิจัยโลกในอดีต สิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต ผลที่สังคมควรได้รับจากมหาวิทยาลัย คือ "บัณฑิต" ที่มีความรู้ สามารถเข้าสู่ชีวิตการทำงาน เป็นพลเมือง ที่ได้รับการขัดเกลาทางสังคมและวัฒนธรรมมาเป็นอย่างดี ส่วนความรู้และองค์ความรู้ที่เป็นผลผลิตจากมหาวิทยาลัย นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางเศรษฐกิจแล้ว ยังจะต้องช่วยนำพาสังคมไปสู่ความเป็นอารยธรรมประเทศอย่างยั่งยืนอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, หน้า 1) สถานศึกษาที่มีคุณภาพสามารถจัดการเรียนการสอนที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคมก็จะได้รับความสนใจจากนักศึกษาที่ต้องการเข้าไปศึกษาต่อเพื่อแสวงหาความรู้ ถือเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนออกไปสู่โลกภายนอกที่มีการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง เพราะไม่ใช่การแข่งขันกับตัวเองเท่านั้น แต่เป็นการแข่งขันกับบุคคลอื่นเพื่อการช่วงชิงอำนาจและตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือแม้แต่ฐานเงินเดือน โดยมีอาวุธที่สำคัญอย่างเดียวนั่นก็คือ "ความรู้" การพัฒนาความรู้ให้นักศึกษาได้ดีที่สุดจะต้องมีการบริหารจัดการความรู้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่จากหลากหลายคณะ ซึ่งการจะได้รับประโยชน์จากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการจัดการความรู้ที่ดี โดยมีการจัดประเภทความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่แต่ละท่านให้ตรงตามความรู้ที่มีในมหาวิทยาลัย โดยการแบ่งการศึกษาเป็นภาควิชาและคณะให้เป็นระบบ เห็นได้ว่าทุกๆ มหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศต่างมีเป้าหมายเดียวกัน คือ ผลิตปัญญาชนที่มีคุณภาพออกสู่สังคมเพื่อ

รับใช้สังคมและประเทศชาติให้สงบสุข เพราะความรู้เป็ นสิ่งที่มีค่ามาก ยิ่งกว่าสิ่งมีค่าใดๆ ในโลกนี้ ความรู้สามารถท าให้มนุษย์มีกระบวนการคิดที่ดี สามารถจัดระบบในการด ารงชีวิตให้มีระเบียบแบบแผนได้อย่างถูกต้อง

เช่นเดียวกับ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เป็นอย่างมาก โดยในปี พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความรู้ภายในมหาวิทยาลัยฯ เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2548-2549 และแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2550-2551 (คณะกรรมการบริหารความรู้ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549, หน้า 4) จากวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหงดังกล่าว เห็นได้ว่าการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายวิชาการที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2514-2545 จำนวน 8 คณะ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน โดยทฤษฎีที่เป็นรากฐานความคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ทฤษฎีการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและกู้คืนความรู้ รวมทั้งการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ (Marquardt, 1996, p. 21) ซึ่งถือเป็นหัวใจของการเรียนรู้ในองค์กรและองค์กรหลายๆ แห่งที่ประสบความสำเร็จในเรื่องของการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ และเพื่อให้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้และพัฒนามหาวิทยาลัยในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

นิยามศัพท์

1. การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและกู้คืนความรู้ รวมทั้งการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ โดยให้บุคลากรได้ประเมินตนเองว่าได้ปฏิบัติอยู่ในระดับใดใน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาตามกรอบแนวคิดของ Marquardt (1996, p. 21) ทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่

1.1 การแสวงหาความรู้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) การแสวงหาความรู้ภายนอกองค์กร หมายถึง การเปรียบเทียบสมรรถนะกันระหว่างองค์กรของตนเองกับองค์กรอื่นๆ ซึ่งถือเป็นการแข่งขันกันเพื่อปรับปรุงงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ใช้ความคิดและการสร้างสรรค์ ด้วยข้อมูลสารสนเทศจากภายนอกในวิธีการต่างๆ และ (2) การแสวงหาความรู้ภายในองค์กร หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคล ซึ่งถือเป็นการเพิ่มคุณค่าให้องค์กรมากขึ้น

1.2 การสร้างความรู้ สามารถอธิบายด้วยวิธีการ 4 ลักษณะ ได้แก่ (1) การสร้างความรู้ที่ซ่อนเร้นไปเป็นความรู้ที่ซ่อนเร้น หมายถึง ความรู้ที่เติบโตขึ้นแบบความเป็นส่วนตัวของบุคคลหนึ่งผ่านไปยังอีกบุคคลหนึ่ง (2) การสร้างความรู้ที่ชัดแจ้งไปเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง หมายถึง ความรู้ที่ได้มาโดยการผสมผสานและการสังเคราะห์ความรู้ที่ชัดแจ้งที่ปรากฏอยู่ (3) การสร้างความรู้ที่ซ่อนเร้นไปเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง หมายถึง ความรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งนำความรู้ที่ปรากฏอยู่แล้วมาเพิ่มเติม หรือผสมผสานกับความรู้ที่ซ่อนเร้นต่างๆ ของตน ซึ่งนำมาออกแบบกลายเป็นความรู้บางสิ่งบางอย่างขึ้นมาใหม่สามารถนำไปแบ่งปันได้ทั่วทั้งองค์กร และ (4) การสร้างความรู้ที่ชัดแจ้ง ไปเป็นความรู้ที่ซ่อนเร้น หมายถึง ความรู้ที่ชัดแจ้งซึ่งเกิดขึ้นมาใหม่ถูกรวบรวมเอาไว้และสมาชิกภายในองค์กรได้นำความรู้นั้นมาเรียนรู้เพื่อออกแบบความรู้ที่ซ่อนเร้นใหม่

1.3 การจัดเก็บและกู้คืนความรู้ หมายถึง ความรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านเทคนิคและมนุษย์ ด้วยวิธีการสร้างความสัมพันธ์ ตลอดจนการจัดเก็บความรู้ โดยโครงสร้างและการจัดเก็บนั้น จะมีระบบที่สามารถค้นหาและส่งมอบความรู้ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

1.4 การถ่ายโอนและการใช้ความรู้ หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศความรู้ที่มีการขับเคลื่อนทางกลไกอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกระจายและสามารถถ่ายทอดความรู้ไปได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนวิธีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคลทั้งมีเจตนาและไม่เจตนา

2. บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายวิชาการ ซึ่งทำหน้าที่สอนและให้ความรู้อยู่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. อายุ หมายถึง อายุของบุคลากร นับตามปฏิทินจนถึงวันตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ (1) ต่ำกว่า 30 ปี (2) 30-40 ปี (3) 41-50 ปี และ (4) ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของบุคลากร แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (2) ปริญญาโท และ (3) ปริญญาเอก

5. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่บุคลากรเริ่มปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกได้ 6 กลุ่ม ได้แก่ (1) ต่ำกว่า 5 ปี (2) 5-10 ปี (3) 11-15 ปี (4) 16-20 ปี (5) 21-25 ปี และ (6) ตั้งแต่ 26 ปี ขึ้นไป

6. หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้ง 8 คณะ ได้แก่ (1) คณะนิติศาสตร์ (2) คณะบริหารธุรกิจ (3) คณะมนุษยศาสตร์ (4) คณะศึกษาศาสตร์ (5) คณะวิทยาศาสตร์ (6) คณะรัฐศาสตร์ (7) คณะเศรษฐศาสตร์ และ (8) คณะวิศวกรรมศาสตร์

7. ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยให้บุคลากรตอบในแบบสอบถามปลายเปิด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนหรือกำหนดเป็นนโยบายการพัฒนาด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร และพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหงในอนาคต

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จาก 8 คณะ สำรวจข้อมูลจากงานวิจัย สถาบัน กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ณ วันที่ 27 เมษายน 2552 จำนวนทั้งสิ้น 860 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane (1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน $\pm$ 5% ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 275 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงโควตาอย่างมีสัดส่วน (Quota sampling technique) โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละขั้นตามสูตร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งแต่ละคณะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะบุคลากรที่พบและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามสำรวจการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) ประสบการณ์การทำงาน และ (5) หน่วยงานที่สังกัด เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ทั้ง 4 ขั้นตอน คือ (1) การแสวงหาความรู้ (2) การสร้างความรู้ (3) การจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และ (4) การถ่ายโอนและการใช้ความรู้ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยหาค่า IOC และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไป

ทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจ านวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1984, p.160) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2552 และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีคำนวณโดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ ทั้ง 4 ขั้นตอน คือ (1) การแสวงหาความรู้ (2) การสร้างความรู้ (3) การจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และ (4) การถ่ายโอนและการใช้ความรู้ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการเปรียบเทียบข้อมูลการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้สถิติ T-Test ในกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé สำหรับการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นการสรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ โดยหาความถี่และจัดลำดับความถี่

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีระดับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่า การศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิทยุ โทรทัศน์และอินเทอร์เน็ต การศึกษาค้นคว้าจากการประกาศนโยบายของคณะฯ เพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง และการติดตามข้อมูลข่าวสาร ทิศทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี จากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือ นิตยสาร วารสาร และหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นตลาดวิชา มีนักศึกษาอยู่ทั่วประเทศไทย และนักศึกษาส่วนมากมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด มหาวิทยาลัยจึงเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยที่จะอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาและบุคลากรในการเรียนการสอน โดยประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่าย สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นคว้าหาความรู้ เช่น Internet, Web site และ E-learning เป็นต้น ตามที่มหาวิทยาลัยได้ระบุพันธกิจไว้ข้อหนึ่งว่า “ด้านการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี สนับสนุนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์และดัดแปลงให้สอดคล้องกับภูมิปัญญาท้องถิ่นตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม

ในปัจจุบัน รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีไปใช้ประโยชน์ในภาคการผลิต เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ" แต่เนื่องจากบุคลากรมีระดับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถสนับสนุนและส่งเสริมด้านการแสวงหาความรู้ของบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย และให้บุคลากรได้เกิดการพัฒนาตนเอง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาย นำประเสริฐชัย (2551) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีการสื่อสาร ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสาร เพื่อค้นหาข้อมูลและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่าย Internet ที่สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง และสอดคล้องกับแนวคิดของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547, หน้า 213) ที่กล่าวว่า ระบบ e-learning เป็นเครื่องมือสำคัญที่นำเทคโนโลยีด้าน IT มาสนับสนุนก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่รวดเร็วขึ้น สามารถเรียนรู้ได้ทุกเวลาทุกสถานที่ เป็นการช่วยในการสร้างและกระจายองค์ความรู้ในองค์กร และ e-learning ยังทำให้บันทึกความรู้ และกระจายองค์ความรู้ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว หลายๆ ครั้งจะพบว่า การจัดการความรู้ที่ได้ผลเกิดจากการมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาเป็นเครื่องมือ ในการขับเคลื่อนให้คนในองค์กรได้มีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

ด้านการสร้างความรู้ พบว่า การสร้างความรู้โดยศึกษาจากผู้มีประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานร่วมกัน การสร้างเอกสาร คู่มือ ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งผลิตสื่อที่มีความทันสมัย อันเกิดจากความรู้ที่มีหรือเกิดจากการเรียนรู้ของตนเอง และการนำรายงานประจำปีมากำหนดแผนการปฏิบัติงานในอนาคต ทั้งนี้อาจเนื่องจากวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อพัฒนาวิชาการไปสู่ความเป็นสากล มีรูปแบบที่หลากหลายและสร้างเครือข่ายการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อเป็นศูนย์กลางของโลก ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า การปฏิบัติด้านการสร้างความรู้ของบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถจัดให้มีการอบรมในหน่วยงานต่างๆ ให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดกิจกรรมและการสัมมนาทางวิชาการเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของบุคลากร เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ที่มีความหลากหลาย จากประสบการณ์ของแต่ละคนที่มาจากที่ต่างๆ กัน ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Drucker (2007, pp. 451-452) ได้ให้ความหมายของ "ความรู้" ว่าเป็นทรัพยากรที่สามารถกำหนดยุทธศาสตร์ที่สามารถทำให้องค์กรต่างๆ ได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Tiwana (2000, p. 5) ที่กล่าวถึงความรู้ว่า เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้โดยประสบการณ์และประยุกต์ใช้ได้โดยบุคคล และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวรรณ เหรียญเสาวภาคย์ และคนอื่นๆ (2548, หน้า 21) ที่ได้สรุปว่า "ความรู้" แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน เป็นความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล มองไม่เห็น อันเกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่างๆ และ (2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็นความรู้เชิงทฤษฎี เนื้อหาวิชาการ และข้อมูลต่างๆ ที่ถูกถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ โดยผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารตำรา ทฤษฎี หรือสื่อต่างๆ เป็นต้น

การจัดเก็บและกู้คืนความรู้ พบว่า การจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน รายงานการประชุม และสรุปผลการดำเนินงาน การสรุปความรู้จากการเข้าร่วมอบรม สัมมนาหรือการได้รับเชิญเป็นวิทยากร โดยจัดทำเป็นเอกสาร รายงานหรือคู่มือ และการจัดเก็บความรู้จากเอกสาร คู่มือ และตำราที่ได้รับจากการอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานโดยจัดทำแฟ้มสะสมปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการเก็บรักษาความรู้ที่มีค่าขององค์กร เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้โดยง่าย ในทุกเวลาและทุกสถานที่ การจัดเก็บความรู้เป็นการนำความรู้ที่สร้างขึ้นหรือที่ได้มา นำมาจัดเก็บเพื่อให้เป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายและสะดวกรวดเร็วต่อการนำความรู้ไปใช้ในครั้งต่อๆ ไป มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีสาขาเครือข่ายอยู่มากมายหลายแห่ง จึงจำเป็นต้องให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเชื่อมโยงในด้านการทำงานผ่านระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เช่น Internet และระบบ e-library เป็นต้น ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า บุคลากรมีระดับการปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถจัดให้มีการอบรมและให้ความรู้ แก่บุคลากรในด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการทำงาน ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติด้วย เพราะการจัดการความรู้ที่ดีนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลดีต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ภราดร จินดาวงศ์ (2549, หน้า 55-56) ที่กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงความรู้ว่า ได้แก่ การเก็บให้เป็นเอกสาร หรือการใช้วิธีการเขียนเล่าเรื่อง เป็นต้น และเครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ได้แก่ การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน การโยกย้ายสลับหน้าที่การทำงาน เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย ปานจันทร์ (2549, หน้า 11) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้โดยรวม หมายถึง การจัดการที่มีกระบวนการและเป็นระบบตั้งแต่การประมวลผลข้อมูล (data) สารสนเทศ (information) ความคิด (knowledge) ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างความรู้ และจะต้องมีการจัดเก็บในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางที่สะดวก เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งาน ทำให้เกิดการโอนถ่ายความรู้ และมีการแพร่ความรู้ไปยังหน่วยงานขององค์กร

ด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ บุคลากร พบว่า การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุม สัมมนาทางวิชาการ การจัดเวที การสื่อสารกับผู้อื่นด้วยวิธีการเขียน เช่น บันทึกข้อความ รายงานและจดหมาย และการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่องค์ความรู้ของคณะฯ แก่องค์กรภายใน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็น อย่างยิ่ง เมื่อองค์กรได้มีการสร้างและพัฒนาความรู้ขึ้นมาแล้วจะต้องมีการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากความรู้นั้นได้สูงที่สุด ซึ่งพบว่า การถ่ายโอนและการใช้ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถจัดการถ่ายทอดความรู้และการใช้ความรู้ของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้นด้วยการส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นในการประชุม สัมมนาทางวิชาการ การรายงานและการประชาสัมพันธ์เผยแพร่องค์ความรู้ขององค์กร ด้วยวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศความรู้ที่มีการขับเคลื่อนทางกลไกอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกระจายและสามารถถ่ายทอดความรู้ไปได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (2544, หน้า 185) ได้สรุปถึงหลักการที่สำคัญในการถ่ายทอดความรู้ว่า การถ่ายทอดความรู้เกิดขึ้นภายในองค์กรตลอดเวลา ความรู้ที่อยู่ภายใน (tacit knowledge)

จะถ่ายทอดได้ยากที่สุด สถานที่ที่มีการถ่ายทอดความรู้ได้มากอาจจะเป็นสถานที่ที่ท่านคิดถึงน้อยที่สุดก็ได้ เช่น ห้องกาแฟ ห้องอาหาร หรือแม้กระทั่งในห้องสุขา การพูดคุยเป็นวิธีพื้นฐานและง่ายที่สุดในการถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรมทั้งของระดับองค์กรและระดับประเทศ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการถ่ายทอดความรู้

2. การเปรียบเทียบการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด สรุปผลได้ดังนี้

บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพศชาย และเพศหญิง มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจุบันตามสิทธิมนุษยชนของโลกยกระดับผู้หญิงให้มีความเท่าเทียมกับผู้ชาย ผู้หญิงจึงค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อที่จะสร้างความรู้มากขึ้น เพื่อให้งานที่ออกมามีคุณภาพที่ดี สามารถเป็นผู้นำขับเคลื่อนองค์กรให้ไปข้างหน้าได้ทัดเทียมกับผู้ชาย ดังที่ Marquardt (1996, pp. 129-155) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า ในการสร้างความรู้นั้นวิธีหนึ่งในการสร้างความรู้ที่ชัดแจ้ง ซึ่งเกิดขึ้นใหม่ถูกรวบรวมเอาไว้และสมาชิกในองค์กรได้นำความรู้นั้นมาเรียนรู้ เพื่อออกแบบความรู้ที่ซ่อนเร้นใหม่จนเกิดเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานที่ได้มีการนำมาใช้ในองค์กรอย่างกว้างขวาง

บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมากในทุกๆ องค์กร ซึ่งองค์กรที่จะได้เปรียบทางการแข่งขันได้นั้นจะต้องมีการจัดการความรู้ที่ดีอย่างยั่งยืน ดังนั้น บุคลากรในองค์กรทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใดจึงต้องขวนขวายในการแสวงหาความรู้อันจะนำไปสู่แนวทางแห่งความสำเร็จขององค์กร ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2549ก, หน้า 229-236) ที่ได้เสนอการปฏิบัติหรือการดำเนินการจัดการความรู้ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จไว้ 10 ประการ ซึ่งวิธีปฏิบัติประการหนึ่ง คือ พัฒนาคนโดยเป็นการพัฒนาคนผ่านการทำงาน คือ พัฒนาคนและพัฒนางานไปพร้อมๆ กัน คนที่เกิดการพัฒนาจะเป็น “บุคคลเรียนรู้” คือ มีทักษะในการสร้างความรู้จากการทำงาน มีทักษะในการใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น เมื่อบุคลากรเกิดการพัฒนาองค์กรก็เกิดการพัฒนาตามไปด้วย

บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากความรู้ในแต่ละระดับจะมีเกณฑ์ไม่เท่ากัน ยิ่งระดับสูงกว่าก็

จะมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และมีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น และในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ คนในสังคมต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การที่คนในองค์กรมีการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง ไม่ว่าจะอยู่ในระดับการศึกษาใด ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการศึกษาแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ก็เป็นการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาของบุคลากรทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ยุทธนา แซ่เตียว (2548, หน้า 255-259) ได้กล่าวถึง รูปแบบของการเรียนรู้ มีลักษณะสรุปได้ คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองในอดีต การเรียนรู้จากการทดลอง การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น และการเรียนรู้จากการอบรมและพัฒนา ซึ่งเป็นการรับการถ่ายทอดโดยตรงจากบุคคลที่มีความรู้

บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากร ให้มีการพัฒนาความรู้และสร้างความรู้ใหม่ๆ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมจากการปฏิบัติงานและการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานของบุคลากรที่จะต้องเรียนรู้ตั้งแต่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรปรับตัวเพื่อสร้างความคุ้นเคยและนำมาปรับใช้ในการทำงานของตนให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา และได้จัดให้มีการอมรมการให้ความรู้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ จึงส่งผลให้บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิจารณ์ พานิช (2549) ที่สรุปไว้ว่า ทุกคนสร้าง และใช้ความรู้ในการทำงานและในกิจกรรม เมื่อมีการปฏิบัติงาน โดยจะนำความรู้จากประสบการณ์ในผู้ร่วมงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จะเกิดการยกระดับความรู้ และสามารถบันทึกออกมาเป็น “ขุมความรู้” จากการทำงาน สำหรับนำไปใช้ในการทำงานให้มีผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น

บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และ ด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพันธกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการจัดการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้วยการร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา หน่วยงานอื่น ภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพทั้งภายในและต่างประเทศ โดยนำวิชาการไปสู่ความเป็นเลิศ เพื่อเป็นศูนย์กลางการศึกษาแห่งหนึ่งของโลก ดังกล่าวนี้ทำให้บุคลากรในทุกหน่วยงานมีการปฏิบัติการจัดการความรู้แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ภราดร จินดาวงศ์ (2549, หน้า 32) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้ขององค์กรจะต้องพิจารณาแหล่งความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรที่เหมาะสม ทั้ง ลักษณะมิติของระดับตำแหน่งงาน ระดับหน้าที่งาน และระดับบุคคลแต่ละราย ซึ่งความรู้ที่แต่ละคนต้องมีเครื่องมือที่จะเข้าถึงความรู้ วิธีการเข้าถึงความรู้ พฤติกรรมของบุคลากรที่เสาะแสวงหาความรู้และแหล่งที่จะได้มาซึ่งความรู้อาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับภารกิจงานว่ามีความซับซ้อนมากหรือน้อย และจังหวะของเวลาที่ต้องจัดหาหรือสรรหาความรู้มาใช้ให้พอเหมาะ

บทสรุป

ผลการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปผลได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ดังนี้

ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่า การศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต การศึกษา ค้นคว้าจากการประกาศนโยบายของคณะฯ เพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง การติดตามข้อมูลข่าวสารทิศทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี จากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือ นิตยสาร วารสาร และหนังสือพิมพ์ และการเข้าร่วมประชุม และอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ รวมทั้ง การศึกษาดูงานนอกสถานที่

ด้านการสร้างความรู้ พบว่า การสร้างความรู้ โดยศึกษาจากผู้มีประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานร่วมกัน และการสร้างเอกสาร คู่มือ ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งผลิตสื่อที่มีความทันสมัย อันเกิดจากความรู้ที่มี หรือเกิดจากการเรียนรู้ของตนเอง

ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ พบว่า การจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน รายงานการประชุม และสรุปผลการดำเนินงาน สรุปความรู้จากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา หรือการได้รับเชิญเป็นวิทยากร โดยจัดทำเป็นเอกสาร รายงาน หรือคู่มือ แฟ้มสะสมปฏิบัติงาน การจัดทำบันทึกสรุปและจัดหมวดหมู่ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้า โดยจัดเก็บไว้ในฐานความรู้ส่วนตัว และส่วนกลางของคณะฯ และจัดเก็บเอกสาร หลักฐาน ผลงาน ชิ้นงาน หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และรวบรวมประสบการณ์ต่างๆ ของบุคลากรไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปจัดเก็บในฐานข้อมูลโดยเชื่อมโยงด้วยระบบอินเทอร์เน็ต

ด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ พบว่า การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุม สัมมนาทางวิชาการ การสื่อสารกับผู้อื่นด้วยวิธีการเขียน เช่น บันทึกข้อความ และจดหมาย การแลกเปลี่ยนความรู้โดยการปรึกษาหารือ และสนทนาร่วมกันกับผู้อื่นต่างหน่วยงาน ในช่วงเวลาทำงาน หรือเวลาพัก การจัดกิจกรรม จัดอบรม หรือจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เผยแพร่ความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ร่วมเรียนรู้เพื่อเป็นการขยายฐานความรู้สู่สังคม การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่องค์ความรู้ของคณะฯ แก่องค์กรภายนอก การจัดนิทรรศการ เพื่อแสดงองค์ความรู้ของคณะฯ การถ่ายโอนความรู้ผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Tele Conference e-mail เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ วีดิทัศน์ และเสียงตามสาย การหมุนเวียนงาน และถ่ายโอนงานโดยมีระบบพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษาให้คำแนะนำ และการจัดเวทีสำหรับให้ผู้อื่นได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2. การเปรียบเทียบการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด สรุปได้ดังนี้

บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพศชาย และเพศหญิง มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการแสวงหาความรู้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ด้านการแสวงหาความรู้ ควรมีการกำหนดงบประมาณในเรื่องของการฝึกอบรม การศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศแก่บุคลากรให้มากขึ้น พร้อมทั้งมีการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ในการแสวงหาความรู้ร่วมกันภายในคณะฯ ควรมีการส่งเสริมให้ศึกษาความรู้ โดยการปรับปรุงห้องสมุด รวมทั้งสถานที่เรียนรู้ต่างๆ ให้มีความทันสมัย และสะดวกสบาย และสนับสนุนทุนในการวิจัย เพื่อประโยชน์ในด้านวิชาการอย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรม ควรส่งเสริม และสนับสนุนในการใช้อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ และควรมีการกำหนดเป็น KPI ระดับบุคคล ภาควิชา

ด้านการสร้างความรู้ ควรสนับสนุนในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการสร้างความรู้ รวมทั้งมีฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้ และสามารถนำไปใช้ได้จริง ควรส่งเสริมให้ผู้เชี่ยวชาญ หรือวิทยากรจากภายนอกเข้ามาอบรมภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างความรู้ใหม่ๆ และเป็นพี่เลี้ยงในการทำวิจัยหรือเป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการ ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เช่น การได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัย เพื่อบุคลากรจะได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ จากงานวิจัยได้มากยิ่งขึ้น ควรจัดระบบ หรือตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ ควรสนับสนุนสถานที่ หรืออุปกรณ์ในการจัดเก็บและกู้คืนความรู้อย่างเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ เช่น ห้องสมุด ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ควรนำความรู้ที่ได้นำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล Data Base เพื่อสะดวกในการจัดเก็บและค้นคว้าสำหรับบุคลากร เช่น เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะรูปแบบเอกสาร เพื่อให้บุคลากรภายในคณะฯ ได้เข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย และควรจัดตั้งคณะกรรมการ หรือผู้รับผิดชอบในเรื่องการจัดเก็บ และกู้คืนความรู้ภายในมหาวิทยาลัย

ด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ ควรสนับสนุนการเผยแพร่ความรู้ภายในคณะฯ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การประชุมผ่าน Conference การจัดทำ Web Board รวมทั้งการกระจายความรู้ผ่านเสียงตามสาย เป็นต้น เพื่อนำความรู้ที่จัดเก็บไว้นำมาเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการถ่ายโอนความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในคณะฯ ร่วมกัน เช่น การซักถามเพื่อนร่วมงานในเรื่องที่ไม่เข้าใจ การแนะนำเทคนิคการทำงานต่างๆ เป็นต้น ควรมีการใช้ระบบพี่เลี้ยงสำหรับบุคลากรใหม่ เพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีความถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ได้ถูกทิศทางตามเป้าหมายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปปรับใช้ ดังนี้

1. ด้านการแสวงหาความรู้ ควรมีการกำหนดงบประมาณในเรื่องของการฝึกอบรม การศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แก่บุคลากรให้มากขึ้น เพื่อส่งเสริมการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ของบุคลากรภายในคณะฯ และ บุคลากรต้องสร้างจิตสำนึก พร้อมทั้งมีการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ในการแสวงหาความรู้ร่วมกันภายในคณะฯ

2. ด้านการสร้างความรู้ ควรสนับสนุนในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการสร้างความรู้ รวมทั้งมีฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้และสามารถนำไปใช้ได้จริง และควรส่งเสริมให้ผู้เชี่ยวชาญ หรือวิทยากรจากภายนอกเข้ามาอบรมภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างความรู้ใหม่ๆ และเป็นพี่เลี้ยงในการทำวิจัย หรือเป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการ

3. ด้านการจัดเก็บและกู้คืนความรู้ ควรจัดอบรมและเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการจัดเก็บและกู้คืนความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การปฏิบัติต่างๆ เป็นแนวทางเดียวกัน และควรสนับสนุนสถานที่ หรืออุปกรณ์ในการจัดเก็บและกู้คืนความรู้อย่างเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ เช่น ห้องสมุด ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

4. ด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ ควรจัดสัมมนาทางวิชาการ และเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ในเรื่องการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบุคลากร และควรสนับสนุนการเผยแพร่ความรู้ภายในคณะฯ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การประชุมผ่าน Conference การจัดทำ Web Board รวมทั้งการกระจายความรู้ผ่านเสียงตามสาย เป็นต้น เพื่อนำความรู้ที่จัดเก็บไว้นำมาเผยแพร่และแลกเปลี่ยนระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. โฆษิต อินทวงศ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย อาจารย์ ดร. สุมนา จรณะสมบูรณ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และเรือโท ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งทุกท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า โดยให้ความรู้ คำแนะนำ รวมทั้งให้คำปรึกษาในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ จึงทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จมิได้หากไม่ได้รับการถ่ายทอดวิชาการที่เป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ แนวความคิด ทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ ที่ดีตลอดมา

ขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ แสงสุข รองศาสตราจารย์วินิตา สุทธิสมบูรณ์ รองศาสตราจารย์ ดร. เตือนใจ เกตุษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศรี เพชรโชติ ที่ให้คำแนะนำ และความกรุณาอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยได้รับการส่งเสริม สนับสนุนจากบิดา มารดา ญาติพี่น้อง และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือทางการศึกษา และการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตเวทิตาแก่บิดา มารดา ครูอาจารย์ ญาติพี่น้อง และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มี ส่วนร่วมในการวางรากฐานทางการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนจนสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

รวิ บัวด้วง

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2551) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ

คณะกรรมการบริหารความรู้ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2549) แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2550-2551 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (2544) หนึ่งทศวรรษไอทีจุฬาฯ: การเพิ่มศักยภาพการจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ณัฐนันท์ ยอดนพเก้า (2548) การจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรวมแพทย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ปริญญานิพนธ์-บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บดินทร์ วิจารณ์ (2547) การจัดการความรู้ สู่...ปัญญาปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: ธรรกมลการพิมพ์

ปณิตา พ้นภัย (2544) การบริหารความรู้ (Knowledge Management): แนวคิด และกรณีศึกษา วิทยานิพนธ์-รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพียงใจ มุสิกะพงษ์ (2550) สภาพการจัดการความรู้และความต้องการเพิ่มพูนความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภราดร จินดาวงศ์ (2549) การจัดการความรู้ KM Knowledge Management The Experience. กรุงเทพมหานคร: ซีดับบลิวซี พริ้นติ้ง

มานิต ปัญญวรรณศิริ (2550) การศึกษาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์-ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ยุทธนา แซ่เตียว (2548) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ กรุงเทพมหานคร: อินโนกราฟฟิกส์

วันชัย ปานจันทร์ (2549) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยใช้ฐานการจัดการความรู้. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2(1) 1-17

วิจารณ์ พานิช (2549ก) การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ

วิชัย ภูมิทอง (2552) การประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการความรู้สู่ระบบราชการไทย: กรณีศึกษากรมอุตุนิยมวิทยา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

สมชาย นำประเสริฐชัย (2551) เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้. ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2551 จาก http://www.vet.cmu.ac.th/KM/document/Tech_KM.pdf

สุวรรณ เหรียญเสาวภาคย์ และคณะ (2548) Knowledge Management การจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ก.พลพิมพ์

Cronbach, L. J. (1984). Essentials of psychological testing (4th ed.). New York: Harper & Row

Drucker, P. F. (2007). Management: Tasks responsibilities, practices. New Brunswick, NJ: Transaction

Kwan, M. M. (2000). Process-oriented knowledge management. Dissertation Abstracts International, 60(10), 3717-A. (UMI No. 9948247)

Marquardt, M. J. (1996). Building the learning organization: A system approach to quantum improvement and global success. New York: McGraw-Hill

Tiwana, A. (2000) The knowledge management toolkit: Practical techniques for building a knowledge management systems. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall

Yamane, T. (1973) Statistics: An introductory analysis. New York: Harper & Row