



รายงานการวิจัย

รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

**Knowledge Management Model According to Educational quality
assurance implementation Phetchabun Rajabhat University.**

อาทิตยา นิมมาและคณะ
งานประกันคุณภาพและการประเมิน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2565

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

**Knowledge Management Model According to Educational quality assurance
implementation Phetchabun Rajabhat University.**

อาทิตยา จิรมมา

กองนโยบายและแผน

สำนักงานอธิการบดี

สุจิตรา จุ้ยวอน

กองนโยบายและแผน

สำนักงานอธิการบดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สมใจ กงเดิม

หลักสูตรและการสอน

คณะครุศาสตร์

ทุนอุดหนุนงานวิจัย ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน

งบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2565

(**)

ชื่องานวิจัย	รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ Knowledge Management Model According to Educational quality assurance implementation Phetchabun Rajabhat University
ผู้วิจัย	อาทิตยา นิมมา
ผู้ร่วมวิจัย/ที่ปรึกษา	สุจิตรา จัวยอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมใจ กงเติม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และเพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงการประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ วิธีดำเนินการวิจัยมี 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 วิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ตามผลประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563 ระยะที่ 2 การพัฒนา (Development : D₁) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ระยะที่ 3 การวิจัย (Research : R₂) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดลองใช้รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 1 หน่วยงาน ระยะที่ 4 การวิจัย (Research : R₃) เป็นการวิจัยเชิงประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านการจัดการความรู้ที่มีการเชื่อมต่อองค์ประกอบ ขั้นตอน การจัดการความรู้และส่งผลต่อกัน ด้วยกระบวนการตามวงจรเดมมิง องค์ประกอบการจัดการความรู้ คือ คนกระบวนการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ขั้นตอนการจัดการความรู้แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร 2) การเสาะหาความรู้

(*๒*)

ที่ต้องการ 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้ 6) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมมีความเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในสภาพจริง มีความครอบคลุมการจัดการความรู้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ผลจากการทดลองรูปแบบยังส่งผลดีต่อบุคลากรในหน่วยงาน ทำให้เกิดแนวคิดและมีขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาและการจัดการความรู้ร่วมกัน

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ รูปแบบการจัดการ กระบวนการ การประกันคุณภาพการศึกษา

(***)

Title: Knowledge Management Model According to Education quality
assurance implementation Phetchabun Rajabhat University

Investigator : Ms. Atitaya Chimma

Co-Researcher / Adviser: Ms. Sujittra Juiwon

Asst.Prof. Dr. Somjai Kongterm

Phetchabun Rajabhat University 2023

Abstract

The purpose of this research is to analyze knowledge management approaches according to educational quality assurance operations and to create a knowledge management model according to the implementation of educational quality assurance including the assessment of the knowledge management model according to quality assurance of Phetchabun Rajabhat University. There are 4 phases of research methodology. Phase 1: Analyze knowledge management approaches according to educational quality assurance operations by using the method of analyzing knowledge management performance according to the results of educational quality assessment Academic Year 2020. Phase 2: Development (Development : D1) The objective is to create a knowledge management model according to the implementation of Phetchabun Rajabhat University education quality assurance. Phase 3 Research (Research: R2) aims to try out the knowledge management model according to the educational quality assurance implementation of Phetchabun Rajabhat University, 1 unit. Phase 4 Research (Research: R3) is an evaluative research aimed at evaluating knowledge management models according to educational quality assurance operations of Phetchabun Rajabhat University. The model of knowledge management for knowledge management is obtained according to the implementation of educational quality assurance through knowledge management that connects elements, knowledge management procedures, and affects each other with The deming cycle process Knowledge management components are people, processes, and information technology. The process of

(**)

knowledge management is divided into 6 steps: 1) Identification of core knowledge that is essential or important to work or activities of groups or organizations. 2) Searching for required knowledge. 3) Improving, adapting or partially creating knowledge to be suitable for their use. 4) Applying knowledge in one's work activities. 5) Bringing experience from work and the application of knowledge to exchange knowledge and extract the "knowledge" to be recorded. 6) Recording the "knowledge base" and "core knowledge" for use. and improve it into a complete set of knowledge deeper and more connected more suitable for use pattern test results.

The results showed that Knowledge management model according to the implementation of educational quality assurance. overall is appropriate and can be used in real situations Covering knowledge management according to educational quality assurance criteria in addition, the results of the model experiment also have a positive effect on personnel in the department. It creates concepts and procedures for the implementation of educational quality assurance and knowledge management together.

Keywords: Knowledge management, Management Model, Process, and Quality Assurance

(**จ*)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่าง ๆ จากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบูรณ์ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคลากรหลายฝ่าย ที่เสียสละเวลาให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมใจ กงเติม ผู้ช่วยศาสตราจารย์คันสนีย์ อดุมอ่า และผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรดา กลิ่นจันทร์ เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนช่วยเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยให้แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

อาทิตยา ฉิมมาและคณะ

15 มีนาคม 2566

(* ၁ *)

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญรูปภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตโครงการวิจัย	6
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.5 ประโยชน์ของการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 การจัดการความรู้	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	31
3.2 กลุ่มเป้าหมาย/กลุ่มตัวอย่าง	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
4.1 ระยะที่ 1 วิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	35
4.2 ระยะที่ 2 ผลการพัฒนา (Development : D1) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	38
4.3 ระยะที่ 3 ผลการวิจัย (Research : R2) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดลองใช้รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 1 หน่วยงาน	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ระยะที่ 4 ผลการวิจัย (Research : R3) เป็นการวิจัยเชิงประเมิน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตาม การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	53
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	62
5.1 สรุปผลการวิจัย	62
5.2 อภิปราย	74
5.3 ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	79
ภาคผนวก ข	83
ภาคผนวก ข	87
ประวัติคณะผู้วิจัย	91

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	กระบวนการจัดการความรู้	23
4.1	ประเด็นการจัดการความรู้ในหน่วยงานประจำปีการศึกษา 2563	36
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบทางการจัดการความรู้ ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	51
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว	53
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้	55
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร	56
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านกระบวนการจัดการความรู้	57
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบ การจัดการความรู้	58
5.1	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวม 4 ด้าน	72

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1	การจัดการความรู้ในรูปของปิรามิด
2.2	ภาพแสดงการจำแนกความรู้
2.3	รูปภาพ SECI Model
2.4	รูปภาพ โมเดลปลาหู
2.5	ภาพแสดงกระบวนการจัดการความรู้
2.6	ภาพแสดงกระบวนการจัดการความรู้
4.1	แสดงขั้นตอนการกำหนดความรู้
4.2	แสดงขั้นตอนการแสวงหาความรู้
4.3	ขั้นตอนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อ การใช้งานของตน
4.4	ขั้นตอนการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
4.5	ขั้นตอนการนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้
4.6	ขั้นตอนการจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้น และเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

ในสภาพแวดล้อมท่ามกลางกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และจากความต้องการให้ประเทศมีความก้าวหน้า และการขยายตัวของสถาบันอุดมศึกษาส่งผลให้เกิดความตื่นตัวต่อผู้บริหารสถาบันการศึกษาต้องก้าวสู่กระแสของการประกันคุณภาพการศึกษา การขยายตัวของระบบสถาบันอุดมศึกษานั้น ต้องมีควบคู่ไปกับการพัฒนาให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการจัดการศึกษาอันจะส่งผลให้สังคมเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับในผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา ตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การบริหารงานและการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับ นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย จึงกำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิเคราะห์และทบทวนจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัย 2) มหาวิทยาลัยโดยงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำแผนดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา และค่าเป้าหมายการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ/วิทยาลัย/หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะและมหาวิทยาลัย 3) มหาวิทยาลัยโดยงานประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ/วิทยาลัย หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะและระดับมหาวิทยาลัย เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ/วิทยาลัย หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ และมหาวิทยาลัย ได้แก่ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ 3.1.1.1) ระดับหลักสูตร คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประกอบด้วย ประธานหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร 3.1.1.2) ระดับคณะ/วิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ วิทยาลัย ประกอบด้วย คณบดี

รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ประธานหลักสูตร หัวหน้าสำนักงานคณะและเจ้าหน้าที่ 3.1.1.3) ระดับ
หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ
หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบันผู้อำนวยการกอง หัวหน้า
สำนักงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3.1.1.4 ระดับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินงานประกัน
คุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย รองอธิการบดีดูแลงานประกันคุณภาพ
ผู้ช่วยอธิการบดีดูแลงานประกันคุณภาพ ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาจากทุกหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่งานประกัน
คุณภาพการศึกษา 3.2) คณะกรรมการผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ
หลักสูตร ระดับคณะ/วิทยาลัย/หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะและมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็น
ผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน รวมถึงจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพ
การศึกษาและจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน
3.3) คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะ/วิทยาลัย/หน่วยงาน
สนับสนุนเทียบเท่าคณะและมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกปีการศึกษา
3.4) งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบประสานงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัย 3.5) มหาวิทยาลัยโดยงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำคู่มือประกัน
คุณภาพการศึกษาหรือคู่มือแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร
คณะ/วิทยาลัย หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ และมหาวิทยาลัย 3.6) จัดกิจกรรม/โครงการอบรม
เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ให้กับคณาจารย์ บุคลากร
และนักศึกษา 3.7) พัฒนาระบบเครือข่าย/ฐานข้อมูลกลางและระบบรายงานเพื่อรับส่งและป้อนกลับ
ข้อมูลให้กับระดับมหาวิทยาลัย

เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา มีความจำเป็น
เนื่องจากเป็นภารกิจหลักที่มหาวิทยาลัยจะต้องปฏิบัติ มี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย
การให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตาม
ภารกิจ ทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอก หลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาใน
ระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าว คือ 1) คุณภาพของมหาวิทยาลัย
และบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะ ก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวม
ของประเทศในระยะยาว 2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการ
ศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตใน
อนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของ ประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการ
รับประกันของคุณภาพการศึกษา 3) มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่า

สามารถพัฒนาองค์ความรู้ และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้ง อุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) มหาวิทยาลัยจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป 5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของ สถานศึกษา 7) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ แนวทางการปฏิบัติตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับ คุณวุฒิและสาขาวิชา

8) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตาม ประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม 9) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2558 ระดับปริญญาตรี ระดับ บัณฑิตศึกษา และแนวทางการบริหารเกณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ ตลาดแรงงาน และความก้าวหน้าของศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไป 10) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561 เพื่อให้สถานศึกษาแต่ละแห่งสามารถจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา โดยกำหนดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานการศึกษาแต่ละ ระดับและประกาศกระทรวงศึกษาธิการกำหนด 11) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2561 โดยให้ยกเลิก ประกาศกฎกระทรวงศึกษาธิการฉบับเดิม ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษา จะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1) เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ 2) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าและ ระดับสถาบันในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ และได้มาตรฐาน 3) เพื่อให้คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า และมหาวิทยาลัยราชภัฏทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง 4) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนา การดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 5) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยสามารถ สร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด 6) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐาน ที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินงานที่สำคัญในตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อที่ 5 เกณฑ์ระดับมหาวิทยาลัย การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสถาบันมีการจัดการจัดการความรู้ตามระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุดโดยที่ความรู้มี 2 ประเภทคือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็น คำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม 2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎีคู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม" นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมาย อย่างน้อย 4 ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมาย การพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกัน ในที่ทำงานการจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่ 1) การกำหนด

ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ 3) การปรับปรุงตัดแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการพัฒนางานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ สกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้ 6) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุด ความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

จากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาปี 2562 - 2564 พบว่าในภาพรวมตัวบ่งชี้ในเชิงปริมาณได้พัฒนาขึ้นโดยผล 3 ปี แต่ในตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การบริหารของสถาบันเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามกิจ กลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของสถาบัน - เกณฑ์ข้อ 1-7 ในเกณฑ์ข้อที่ 5 และจากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลในเชิงคุณภาพพบว่ากระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงาน และเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check/Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมี P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้านี้ มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน โดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่ต้นปีการศึกษา D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนแรกจนถึงเดือน สิ้นท้ายของปีการศึกษา C = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน เป็นระยะอย่าง ต่อเนื่อง A = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารระดับ หลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณในปีถัดไป

การจัดการความรู้สู่การประกันคุณภาพ เป็นการใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ในการดำเนินการประกันคุณภาพ โดยแทรกอยู่ในการดำเนินการทุกกิจกรรม ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงาน การติดตามและการนำผลไปปรับปรุง ซึ่งผลจากการใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ ในการประกันคุณภาพการศึกษา นั้น พบว่า การประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ สถาบัน ในระดับมหาวิทยาลัย มีผลการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนนัก และจากศึกษาการดำเนินงานที่ผ่านมาการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่างยังมีปัญหาที่พบเช่น กระบวนการขั้นตอนการดำเนินงาน การกำหนดประเด็น KM ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน การขาดแนวทางและแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่องการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานนั้นมีความหลากหลายและแตกต่างกันและยังไม่เกิดแนวปฏิบัติที่ดีส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการในช่วงเวลาสั้น ๆ ขาดการต่อเนื่องและยั่งยืน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการ

วิจัยเพื่อหาแนวทางวัดกรรมแนวทางการดำเนินการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อที่ 5 ให้มีรูปแบบ แนวทางที่ชัดเจน ปฏิบัติได้ง่ายเป็นรูปธรรมเพื่อนำมาใช้ใน
หน่วยงานระดับคณะ สำนักและสถาบันต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.2.2 เพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.2.3 เพื่อประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ และสถาบันสำนัก ในตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อที่ 5 จำนวน 30 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ได้แก่กระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อ 5 และกระบวนการ 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่ 1) การกำหนด ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ 3) การปรับปรุงดัดแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการพัฒนางานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ สกัด “ ชุมความรู้ ” ออกมาบันทึกไว้ 6) การจัดบันทึก “ ชุมความรู้ ” และ “ แก่นความรู้ ” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุด ความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดโดยที่ความรู้มี 2 ประเภทคือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือ สัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถ

ถ่ายทอดออกมาเป็น คำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึง เรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎีคู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็น ความรู้แบบรูปธรรม

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไก การติดตามตรวจสอบและการ ประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพของการดำเนินงานตามพันธกิจของ สถาบัน โดยใช้กระบวนการ PDCA

รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง องค์ประกอบ และขั้นตอนการดำเนินการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาใน ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อ 5

การประเมินคุณภาพ หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของ สถานศึกษาตามรายการตรวจสอบและตัวบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดว่าอยู่ในระดับใด

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการทำงาน บุคลากรและ ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนและ กิจกรรมและผู้รับผิดชอบที่ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพ เกณฑ์มาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน ระบบและกลไกการปฏิบัติตามพันธกิจต่าง ๆ ที่ครอบคลุมถึงการพัฒนาคุณภาพ การกำกับติดตาม และการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา

1.5 ประโยชน์และความสำคัญของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ จะส่งผลดีในเรื่องต่อไปนี้

1.5.1 ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพได้ทราบข้อมูลและมีรูปแบบการ จัดการความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานแต่ละแห่งคณะ สถาบัน และนำมาวางแผนการ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.2 ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีรูปแบบการดำเนินการจัดการความรู้ ตามตัวบ่งชี้ที่ 5 มาใช้ในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ทั้งหนังสือ บทความ อินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) แนวคิด ทฤษฎี ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ องค์ประกอบของการจัดการความรู้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 การจัดการความรู้
 - 2.1.1 ความหมายของการจัดการความรู้
 - 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้
 - 2.1.3 กระบวนการจัดการความรู้
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การจัดการความรู้

2.1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) 2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548 : ออนไลน์)

คณะกรรมการทบทวนเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (2564 : 24) ให้ความหมายของคำว่าจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

สำนักงาน ก.พ.ร. (2552 : 34) ให้ความหมายของคำว่าจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนา

ให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูง

วิจารณ์ พานิช (2547: 9) กล่าวถึงความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ได้ ต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมาย ซึ่งได้แก่การจัดการความรู้มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่ เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์ โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้ การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing) ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิถีปฏิบัติมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคม มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ต้องการผู้ทรงความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้น กิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนเก่งและดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และการดึงคนมีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมีชีวิตชีวา และความสำเร็จให้แก่องค์กร การประเมิน “ต้นทุนทางปัญญา” (intellectual capital) และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบ่งบอกว่าองค์กรมีการจัดการความรู้ ส่วนองค์ประกอบของการจัดการความรู้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ ของนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ มาใช้เป็น กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ (Marquardt, 1996, unpagged, อ้างถึงในพรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547: 4.3-44; วิจารณ์ พานิช, 2547; วิลาวลัย มาคุ้ม, 2547; สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, 2547) ประกอบด้วย 1) การกำหนดความรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การสร้างความรู้ 4) การจัดเก็บความรู้ 5) การแลกเปลี่ยนความรู้ 6) การนำความรู้ไปใช้

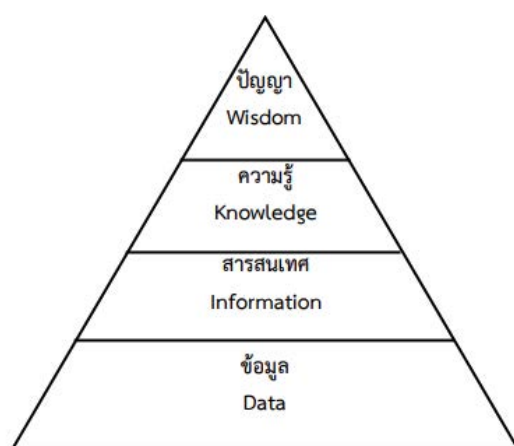
สาวารี (2542 : 89) ให้ความหมายของคำว่าความรู้ไว้ว่าความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่ยากจะกำหนดขอบเขตของความหมาย แต่ถ้าเริ่มต้นจากคำว่า ข้อมูล หรือข้อเท็จจริง สิ่งที่ได้ก็คือ ความจริงที่ปรากฏขึ้น การดำเนินการต่าง ๆ ทำให้เกิดข้อมูล เช่น การซื้อขายผลิตภัณฑ์และบริการ ก็มีการจดบันทึกหลักฐาน ได้แก่ การออกใบเสร็จรับเงิน ใบส่งของ ใบส่งของ เป็นต้น รายการต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นรายการที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมานี้เรียกกันว่า ข้อมูล ดังนั้นข้อมูลจึงเป็นเรื่องของข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการกระทำของมนุษย์ ส่วนการบันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการทำความจริงให้ปรากฏในสิ่งที่สามารถเก็บรวบรวม

ได้ เมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการก็ต้องมีการประมวลผล เพื่อให้ได้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ซึ่งการที่มีข่าวสารที่เกิดจากการประมวลผลหรือที่เรียกกันว่าสารสนเทศ (Information)

ความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้และประเภทของความรู้คำจำกัดความเกี่ยวกับความรู้ โดยทั่ว ๆ ไปแล้วในโลกนี้จะมีอยู่ 3 สิ่งที่เกี่ยวข้องกันซึ่งจะต้องแยกจากกันให้ชัดเจน ได้แก่ ข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge) กล่าวคือ ข้อมูล (Data) อาจเป็นข้อมูลเชิงบรรยายหรือข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หากมีการนำมาตีความหรือวิเคราะห์ ประมวล โดยทำการแยกส่วนที่ผิดพลาดออกไป หรือมีการทำการสรุปย่อให้สั้นลง ก็จะกลายเป็นสารสนเทศ (Information) สารสนเทศจะถูกเป็นความรู้โดยผ่านคน หรือผ่านกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การเปรียบเทียบการตรวจสอบผลกระทบ การเชื่อมโยงกับความรู้อื่น การนำมาอภิปรายโต้เถียง หรือแลกเปลี่ยนความรู้ (McCalman & Paton, 2000 : 37 อ้างถึงใน แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ 2549 : 16) ความรู้ (Knowledge) เกิดขึ้นโดยกระบวนการภายในคนหรือกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การธุรกิจจะนำความรู้ที่อยู่ในตัวคน และในกิจกรรมประจำวันขององค์การธุรกิจความรู้เหล่านั้นถ่ายทอดจากตัวบุคคลสู่ตัวบุคคล ด้วยการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่การพูดคุยไปจนถึงการฝึกฝน หรืออาจถ่ายทอดผ่านสื่อ เช่น หนังสือ และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น โดยที่ความรู้จะถูกแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ บุคคล กลุ่ม และองค์การ ความรู้จึงนับเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรม ส่งผลทำให้บุคลากรมีค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลง อาทิ งานไร้ทักษะเปลี่ยนเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้งานซ้ำซากเปลี่ยนเป็นงานสร้างสรรค์ อำนาจผู้บริหารเปลี่ยนเป็นอำนาจลูกค้า เป็นต้น ดังนั้นความรู้จึงเป็นสิ่งที่ควรจะต้องดำเนินการกันอย่างต่อเนื่อง และต้องได้รับการพัฒนากันอย่างเป็นระบบ (นิทัศน์ วิเทศ, ๒๕๔๒ : ๒๘) ทั้งนี้ เพราะความรู้เป็นปัจจัยที่สามารถจะเชื่อมโยงองค์การธุรกิจให้เป็นหนึ่งเดียว และขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายและภารกิจได้โดยทั่วไปแล้ว การให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความรู้ด้วยข้อความสั้น ๆ อาจจะทำให้สื่อความหมายได้ไม่ชัดเจนมากนัก

Hideo Yamazaki (บุญดี บุญญากิจ และคณะ 2548 : 13 - 14) ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ในรูปของปิรามิดโดยให้ความหมายของ “ข้อมูล” ว่าเป็นข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบ หรือตัวเลขต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้ผ่านการแปลความ ส่วน “สารสนเทศ” เป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์ วิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและตัดสินใจ มีบริบทซึ่งเกิดจากความเชื่อสามัญสำนึก หรือประสบการณ์ของผู้ใช้สารสนเทศนั้น ๆ โดยมักจะอยู่ในรูปของข้อมูลที่วัดได้หรือจับต้องได้ อย่างไรก็ตามสารสนเทศอาจมีข้อจำกัดในเรื่องช่วงเวลาที่ใช้และขอบข่ายของงานที่จะนำมาใช้ ในขณะที่ “ความรู้” คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้โดยไม่จำกัด

ช่วงเวลา หรือกล่าวได้ว่าเป็นสารสนเทศที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับเราในการนำไปใช้งาน และ “ปัญญา” คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้จากการศึกษาเกี่ยวกับคำจำกัดความของความรู้ นั้น สามารถที่จะทำการสังเคราะห์ในทัศนะของผู้วิจัย ดังนี้ ความรู้ หมายถึง ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่มาจากการดำเนินการเป็นการกระทำของมนุษย์หรือปรากฏการณ์ทางธรรมชาติซึ่งองค์การจะต้องมีวิธีการจัดเก็บข้อมูลอันเป็นผลของการดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้สารสนเทศเป็นฐานในการสร้างให้เกิดการคิดและการตัดสินใจ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว องค์การควรที่จะต้องพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทั้งนี้องค์การจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้โดยให้ความสำคัญของบุคคลที่เป็นผู้สร้างและใช้ความรู้มากขึ้น (Knowledge Worker) ส่งผลให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและความรู้ใหม่โดยผ่านกระบวนการของการจัดการความรู้



ภาพที่ 2.1 การจัดการความรู้ในรูปของปิรามิด

ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และคณะ

ประเภทของความรู้ โนนากะ และ ทาเคอุชิ (Nonaka & Takeuchi, 1996 : 185-189 อ้างถึงใน แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ 2549: 18) ได้อธิบายถึงเรื่องประเภทของความรู้ ไว้ว่าตามลักษณะที่ปรากฏนั้น ความรู้อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ซึ่งองค์การธุรกิจควรที่จะมีความรู้ ความเข้าใจกัน อย่างละเอียดและชัดเจน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ 1) ความรู้ที่ฝังลึกในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในความคิด ความเชื่อ และค่านิยมซึ่งได้มาจากประสบการณ์ ข้อสังเกตที่สั่งสมมานานจากการเรียนรู้ที่หลากหลาย และเชื่อมโยงจนเป็นความรู้ที่มีคุณค่าสูง แต่แลกเปลี่ยนยาก ความรู้ที่ฝังลึกเป็นความรู้ที่ไม่สามารถ แปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้ที่เปิดเผยได้ทั้งหมด แต่จะต้องเกิดจากการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการของ ความเป็นชุมชน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของการสังเกต หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ระหว่างการทำงาน หรือที่เรียกกันอีกอย่างหนึ่งก็คือความรู้โดยนัย 2) ความรู้ที่แฝงอยู่ในองค์กร (Embedded Knowledge) เป็นความรู้แฝงอยู่ใน กระบวนการทำงาน คู่มือ กฎเกณฑ์ กติกา ข้อตกลง ตารางการทำงาน บันทึกการทำงาน 3) ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge หรือ Codified Knowledge) เป็นความรู้ ที่สามารถรับรู้กันทั่วไป หรือเป็นความรู้ที่สามารถพบเห็นได้ โดยทั่วไปในหนังสือ ตำราและสื่อต่าง ๆ และเป็นความรู้ที่สามารถเข้าถึงและแลกเปลี่ยนได้ไม่ยากนัก หรือที่เรียกกันอีกอย่างหนึ่งก็คือ ความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง จากการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของ ความรู้นั้น สามารถที่จะทำการสังเคราะห์ในทัศนะของผู้วิจัยเองได้ คือ ความรู้นั้นมี 3 ชนิด ได้แก่ ความรู้ที่ฝังลึกในคน ความรู้ที่แฝงอยู่ในองค์กร และความรู้ที่เปิดเผย โดยที่ความรู้ที่ฝังลึกในคนเป็น ความรู้เฉพาะตัวที่เกิดขึ้นมาจากความเชื่อ เจตคติ ประสบการณ์การศึกษา และการฝึกอบรมของแต่ละคน โดยมีการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาอันยาวนาน เกิดทักษะและชำนาญการ ซึ่งความรู้ประเภทนี้ถือเป็นความรู้ที่ไม่เป็นทางการ กล่าวคือเป็นความรู้ที่ไม่สามารถทำการจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระบบได้ แต่ถ้าหากองค์กรใดพยายามที่จะปรับเปลี่ยน ความรู้นี้ให้เป็นความรู้ที่เปิดเผยเพื่อเป็น ความรู้ที่แฝงในองค์กรได้ โดยผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ย่อมมีผลทำให้ความรู้ที่ฝังลึกในคน สามารถที่จะถูกถ่ายทอดออกมาจากบุคคลโดยอยู่ในรูปของการ บันทึกด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน ได้แก่ สารสนเทศนั่นเอง ดังนั้นการแสวงหาความรู้ใหม่จึงถือเป็น กระบวนการเรียนรู้ที่กองบัญชาการ กองทัพไทยควรที่จะทำการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายนอกและภายในองค์กรกันอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ การจัดการความรู้มีอยู่ โดยธรรมชาติในทุกคน ทุกองค์กร ทุกเครือข่าย และทุกสังคม แต่เป็นการจัดการความรู้ที่ทำโดยไม่มีระบบแบบแผน ขาดพลัง กองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งเป็นองค์กรของภาครัฐ ก็มีความจำเป็นในการจัดการ องค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ความรู้ที่มีอยู่มากมายในตัวคน มาอยู่ใน องค์กรนั่นเอง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2561 : 45-47) ได้กล่าวว่า “ความหมายของการจัดการ ความรู้ นั้น มีความแตกต่างกันมาก แต่มุมมองที่ได้รับความนิยมจะมองว่า การจัดการความรู้เป็นการ ปฏิบัติที่เน้นการสร้าง การเผยแพร่ และการใช้ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร” และท่านยัง ได้สรุปความหมายของการจัดการความรู้ คือ “กระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้ ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน”

ตามแนวคิดของ James Brain Quinn (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ, 2548 : ออนไลน์) แบ่งระดับความรู้เป็น 4 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 : Know - What (รู้ว่าคืออะไร) เป็นความรู้เชิงรับรู้ หรือ ความรู้ ที่ได้รับมาจากการเรียน เห็นหรือจดจำ มีลักษณะเป็นความรู้ในภาคทฤษฎีว่า สิ่งนั้นคืออะไร

ระดับที่ 2 : Know - How (รู้ว่าเป็นอย่างไร/รู้วิธีการ) สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดเป็นประสบการณ์มากขึ้นเรื่อย ๆ ยิ่งใช้ยิ่งมีมาก

ระดับที่ 3 : Know - Why (รู้ทำไม/รู้เหตุผล) เป็นความเข้าใจที่ลึกซึ้งเชิงเหตุผลที่สลับซับซ้อนขึ้น ภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภายในระบบต่าง ๆ ความรู้ในระดับนี้สามารถพัฒนาได้บนพื้นฐานของประสบการณ์ในการแก้ปัญหาและการอภิปรายร่วมกับผู้อื่น

ระดับที่ 4 : Care - why (ใส่ใจกับเหตุผล) เป็นความรู้ในลักษณะการสร้างสรรค์ที่มาจากตัวเอง บุคคลที่มีความรู้ในระดับนี้จะมีเจตจำนง แรงจูงใจ และการปรับตัวเพื่อความสำเร็จ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นในการจัดการความรู้ องค์กรต้องคำนึงถึงระดับของความรู้เพื่อก่อให้เกิดการบรรลุผลด้วย

เฮนรี และ เฮดเกเพท (Henrie & Hedgepeth, 2003: 19 อ้างถึงใน แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ, 2549: 20) ได้อธิบายความหมายของคำว่า การจัดการความรู้ ไว้ว่า การจัดการความรู้หมายถึง ระบบการบริหารทรัพยากรสิน ความรู้ขององค์การธุรกิจจะมีทั้งที่เป็นความรู้โดยนัย และความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งสามารถเตรียมการเข้าและถึงความรู้ให้กับผู้ใช้ได้ ทั้งนี้โดยมีหลักการที่สำคัญคือ การทำให้ความรู้ถูกใช้ ถูกปรับเปลี่ยน และถูกยกระดับให้สูงขึ้น

คุชซา (Kucza, 2001 : 7) ได้อธิบายความหมายของคำว่า การจัดการความรู้ว่า หมายถึง กระบวนการของการจัดการความรู้การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้ กล่าวโดยทั่วไปจะรวมถึงการระบุสภาพปัจจุบัน การกำหนดความต้องการและการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้น เพื่อบรรลุถึง ความต้องการ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อ้างถึงในอักษร สวัสดิ์ 2542, 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็นได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

เบนจามิน บลูม (Benjamin S. Bloom อ้างถึงในอักษร สวัสดิ์ 2542, 26-28) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระบวนของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านี้ในปี ค.ศ. 1965 บลูมและคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (cognitive domain)

ของคน ว่าประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิดวัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยู่ยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กันรวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยมผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (characteristics of cognitive domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2559 ให้ความหมายการจัดการความรู้ คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดความรู้ และปัญญาในที่สุด

การจัดการความรู้ประกอบด้วยชุดของการปฏิบัติงานที่ใช้โดยองค์กรต่าง ๆ เพื่อที่จะระบุ สร้าง แสดงและกระจายความรู้ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และการเรียนรู้ภายในองค์กร อันนำไปสู่การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการธุรกิจที่ดี องค์กรขนาดใหญ่โดยส่วนมากจะมีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดการองค์ความรู้ โดยมักจะเป็นส่วนหนึ่งของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแผนกการจัดการทรัพยากรมนุษย์

รูปแบบการจัดการองค์ความรู้โดยปกติจะถูกจัดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และประสงค์ที่จะได้ผลลัพธ์เฉพาะด้าน เช่น เพื่อแบ่งปันภูมิปัญญา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือเพื่อเพิ่มระดับนวัตกรรมให้สูงขึ้น

จำแนกระดับของความรู้ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

ความรู้เชิงทฤษฎี (Know – What) เป็นความรู้เชิงข้อเท็จจริง รู้อะไร เป็นอะไร จะพบในผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ ๆ ที่มีความรู้โดยเฉพาะความรู้ที่จำมาได้จากความรู้ชัดแจ้ง ซึ่งได้จากการได้เรียนมา แต่เวลาทำงานก็จะไม่มั่นใจมักปรึกษารุ่นพี่ก่อน

ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงบริบท (Know – How) เป็นความรู้เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริง ภายใต้อสภาพความเป็นจริงที่ซับซ้อนสามารถนำเอาความรู้ชัดแจ้งที่ได้มาประยุกต์ใช้ตามบริบทของตนเองได้ มักพบในคนที่ทำงานไปหลาย ๆ ปี จนเกิดความรู้ฝังลึกที่เป็นทักษะหรือประสบการณ์มากขึ้น

ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล (Know – Why) เป็นความรู้เชิงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ผลของประสบการณ์แก้ปัญหาที่ซับซ้อน และนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น เป็นผู้ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วเกิดความรู้ฝังลึก สามารถถอดความรู้ฝังลึกของตนเองมาแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นหรือถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้ พร้อมทั้งรับเอาความรู้จากผู้อื่นไปปรับใช้ในบริบทของตนเองได้

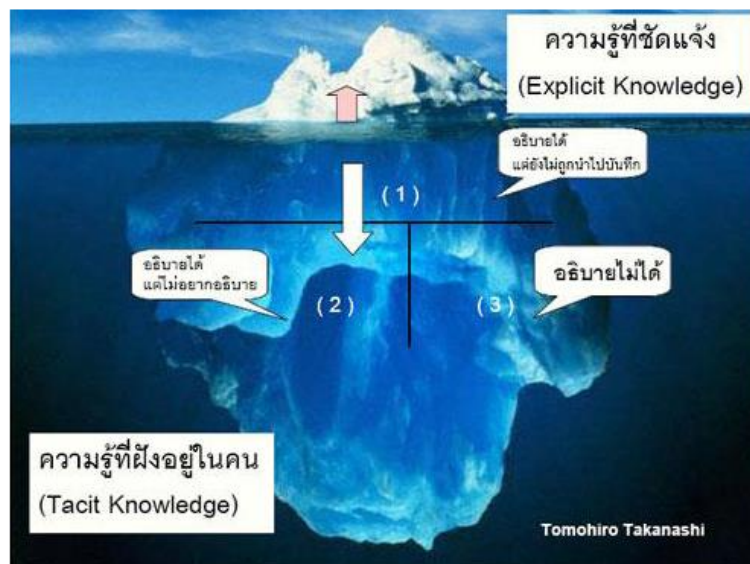
ความรู้ในระดับคุณค่า ความเชื่อ (Care – why) เป็นความรู้ในลักษณะการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ซับซ้อนมาจากภายในตนเองจะเป็นผู้ที่สามารถสกัด ประมวล วิเคราะห์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่กับความรู้ที่ตนเองได้รับมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมา เช่น สร้างตัวแบบหรือทฤษฎีใหม่หรือนวัตกรรม ขึ้นมาใช้ในการทำงานได้

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้

ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง ชูชัย สมितिไกร (2550 : 29) สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ความรู้สาขาต่าง ๆ ที่ได้เรียนมา และส่วนของทักษะ ได้แก่

ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตเห็นได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้ โดยจำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท

- 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) คือ ภูมิความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลเกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่าง ๆ อธิบายได้ยาก แต่สามารถพัฒนาและแบ่งปันได้
- 2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ภายนอกตัวบุคคลที่เป็นทางการและเป็นระบบซึ่งถูกบันทึกและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบของสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร และวีดิทัศน์ เป็นต้น



ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงการจำแนกความรู้

ที่มา : เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องพื้นฐานการจัดการความรู้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

จากภาพข้างต้น เมื่อพิจารณาสัดส่วนความรู้ทั้ง 2 ประเภท พบว่าอัตราความรู้ฝังในตัวคน(Tacit) มากกว่าความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit) ถึง 80 : 20 เปรียบเสมือนปรากฏการณ์ธรรมชาติ

ของภูเขา น้ำแข็ง ที่เปรียบความรู้ชัดแจ้งเป็นน้ำแข็งส่วนที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมาเพียงร้อยละ 20 แต่ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนเป็นน้ำแข็งส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำถึงร้อยละ 80 หรืออาจกล่าวได้ว่าการมองคนอย่ามองที่ภายนอก เพราะหากพิจารณาโดยกลั่นกรองลึกซึ้งแล้วจะเห็นว่าความรู้ประเภทฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ในใจไม่สามารถมองเห็นได้โดยง่ายอันเป็นความรู้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมาของบุคคล จะเป็นความรู้ที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับตัวบุคคลหรือองค์กรได้มากยิ่งขึ้น (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548 : ออนไลน์)

ทฤษฎีโมเดลเซกิ (SECI Model) คือ แผนภาพแสดงความสัมพันธ์การหลอมรวมความรู้ในองค์กรระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) กับความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ใน 4 กระบวนการ เพื่อยกระดับความรู้ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นวัฏจักร เริ่มจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) การรวบรวมความรู้ (Combination) และการผนึกฝังความรู้ (Internalization) และวนกลับมาเริ่มต้นทำซ้ำที่กระบวนการแรก เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ให้เป็นงานประจำที่ยั่งยืน

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) S : Tacit to Tacit กระบวนการที่ 1 อธิบายความสัมพันธ์ทางสังคมในการส่งต่อระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) ด้วยกัน เป็นการแบ่งปันประสบการณ์แบบเผชิญหน้าระหว่างผู้รู้ เช่น การประชุม การระดมสมอง ที่มาจากความรู้ การเรียนรู้ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เฉพาะเรื่อง เฉพาะพื้นที่ แล้วนำมาแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ที่มีใช้เพียงการอ่านหนังสือ คู่มือ หรือตำรา

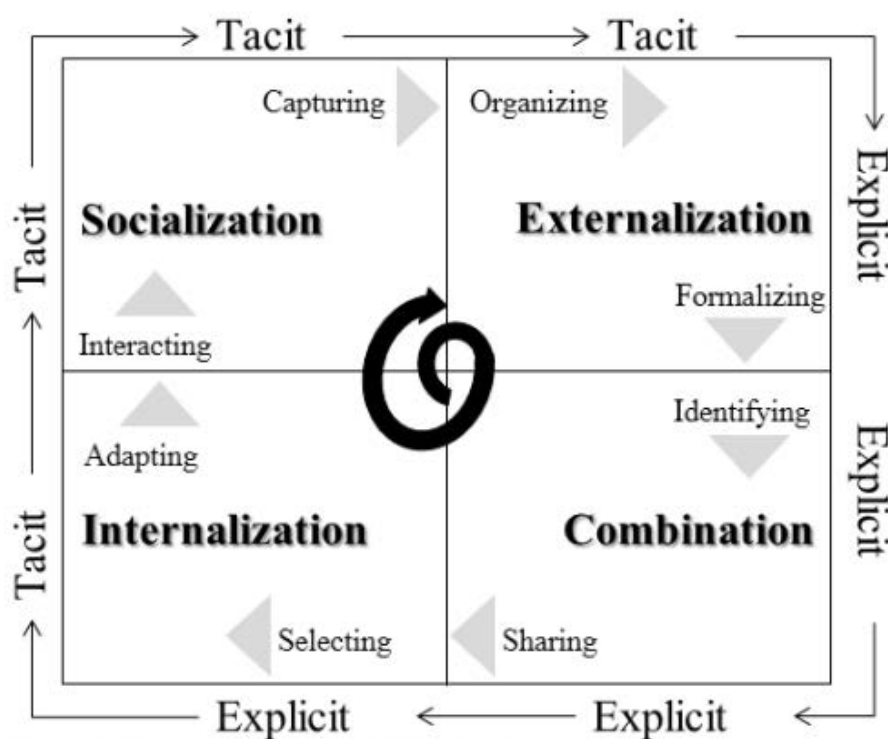
2) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) E : Tacit to Explicit กระบวนการที่ 2 อธิบายความสัมพันธ์กับภายนอกในการส่งต่อระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) กับความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) อาจเป็นการนำเสนอในเวทีวิชาการ หรือบทความตีพิมพ์ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ที่ถูกฝังอยู่ในความรู้ฝังลึกให้สื่อสารออกไปภายนอก อาจเป็นแนวคิด แผนภาพ แผนภูมิ เอกสารที่สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้เรียนรู้ด้วยกันที่เข้าใจได้ง่าย ซึ่งความรู้ฝังลึกจะถูกพัฒนาให้ตกผลึกและถูกกลั่นกรอง แล้วนำไปสู่การแบ่งปัน เปลี่ยนเป็นฐานความรู้ใหม่ที่ถูกนำไปใช้สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ในกระบวนการใหม่

3) การรวบรวมความรู้ (Combination) C : Explicit to Explicit กระบวนการที่ 3 อธิบายความสัมพันธ์การรวมกันของความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) ที่ผ่านการจัดระบบ และบูรณาการความรู้ที่ต่างรูปแบบเข้าด้วยกัน เช่น นำความรู้ไปสร้างต้นแบบใหม่ ไปสร้างสรรค์งานใหม่ ได้ความรู้ใหม่ โดยความรู้ชัดแจ้งได้จากการรวบรวมความรู้ภายในหรือภายนอก

องค์กร แล้วนำมารวมกัน ปรับปรุง หรือผ่านกระบวนการที่ทำให้เกิดความรู้ใหม่ แล้วความรู้ใหม่จะถูกเผยแพร่แก่สมาชิกในองค์กร

4) การผนึกฝังความรู้ (Internalization) I : Explicit to Tacit
กระบวนการที่ 4 อธิบายความสัมพันธ์ภายในที่มีการส่งต่อความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) สู่ความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) แล้วมีการนำไปใช้ในระดับบุคคล ครอบคลุมการเรียนรู้และลงมือทำ ซึ่งความรู้ชัดแจ้งถูกเปลี่ยนเป็นความรู้ฝังลึกในระดับบุคคลแล้วกลายเป็นทรัพย์สินขององค์กร

The SECI Model (Nonaka and Takeuchi)



ภาพที่ 2.3 รูปภาพ SECI Model

ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2548 : 13

นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้เสนอรูปแบบการจัดการความรู้ว่า “การจัดการความรู้ในแนว สคส. นั้น เน้นการเรียนรู้จากการปฏิบัติ นำผลสำเร็จจากการปฏิบัติมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เสริมพลังของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการชื่นชม ทำให้เป็นกระบวนการแห่งความสุข ความภูมิใจ และการเคารพเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน ทักษะเหล่านี้นำไปสู่การสร้างนิสัยคิดบวกทำบวก มองโลกในแง่ดี และสร้างวัฒนธรรมในองค์กร ที่ผู้คนสัมพันธ์กันด้วยเรื่องราวดี ๆ ด้วยการแบ่งปันความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ของกันและกัน โดยที่กิจกรรมเหล่านี้สอดแทรกอยู่ในการทำงาน

ประจำทุกเรื่อง ทุกเวลา”รายละเอียดดัง โมเดลปลา (วิจารณ์ พานิช อ้างถึงใน ศูนย์ความรู้กินได้ Okmd)



ภาพที่ 2.4 รูปภาพ โมเดลปลา

“โมเดลปลา” เป็นโมเดลอย่างง่ายที่เปรียบเทียบการจัดการความรู้เหมือนกับปลาหนึ่งตัวที่มี 3 ส่วน คือ

1) ส่วน “หัวปลา” (Knowledge Vision- KV) คือ วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ เป็นการกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ว่าดำเนินการไปเพื่อวัตถุประสงค์อะไร เช่น เพื่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสู่ความเป็นเลิศ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ระดับ 5 ดาว เป็นต้นซึ่งการกำหนดวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ในแต่ละประเด็นก็เปรียบเสมือนหัวปลาที่บอกทิศทางในการว่ายว่าจะเคลื่อนที่ไปทางใด โดยเป้าหมายสำคัญที่กำหนดขึ้นต้องสอดคล้อง และสนับสนุนกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร

2) ส่วน “ตัวปลา” (Knowledge Sharing-KS) คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจ และยากที่สุดสำหรับการจัดการความรู้เพราะโดยทั่วไปคนมักคิดว่าผู้มีความรู้คือผู้ที่มีอำนาจ ถ้าต้องถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นก็จะรู้สึกไม่มั่นคง ไม่มีอำนาจ อาจโดนคนอื่นแย่งตำแหน่ง แย่งหน้าที่การงานดังนั้น ในการจัดการความรู้ในส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงมุ่งหวังจัดการให้เกิดเหตุปัจจัย และสิ่งแวดล้อมที่จะส่งเสริมให้คนตระหนัก และพร้อมที่จะแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน

3) ส่วน “หางปลา” (Knowledge Assets-KA) คือ ความรู้ที่ถูกจัดเก็บอยู่ในคลังความรู้ โดยความรู้ที่ถูกจัดเก็บต้องเป็นความรู้ที่จำเป็น มีความสำคัญ และสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดการความรู้จะไม่จัดเก็บความรู้ที่นอกเหนือจากนั้นในคลังความรู้นี้ โดยจะต้องมีการ

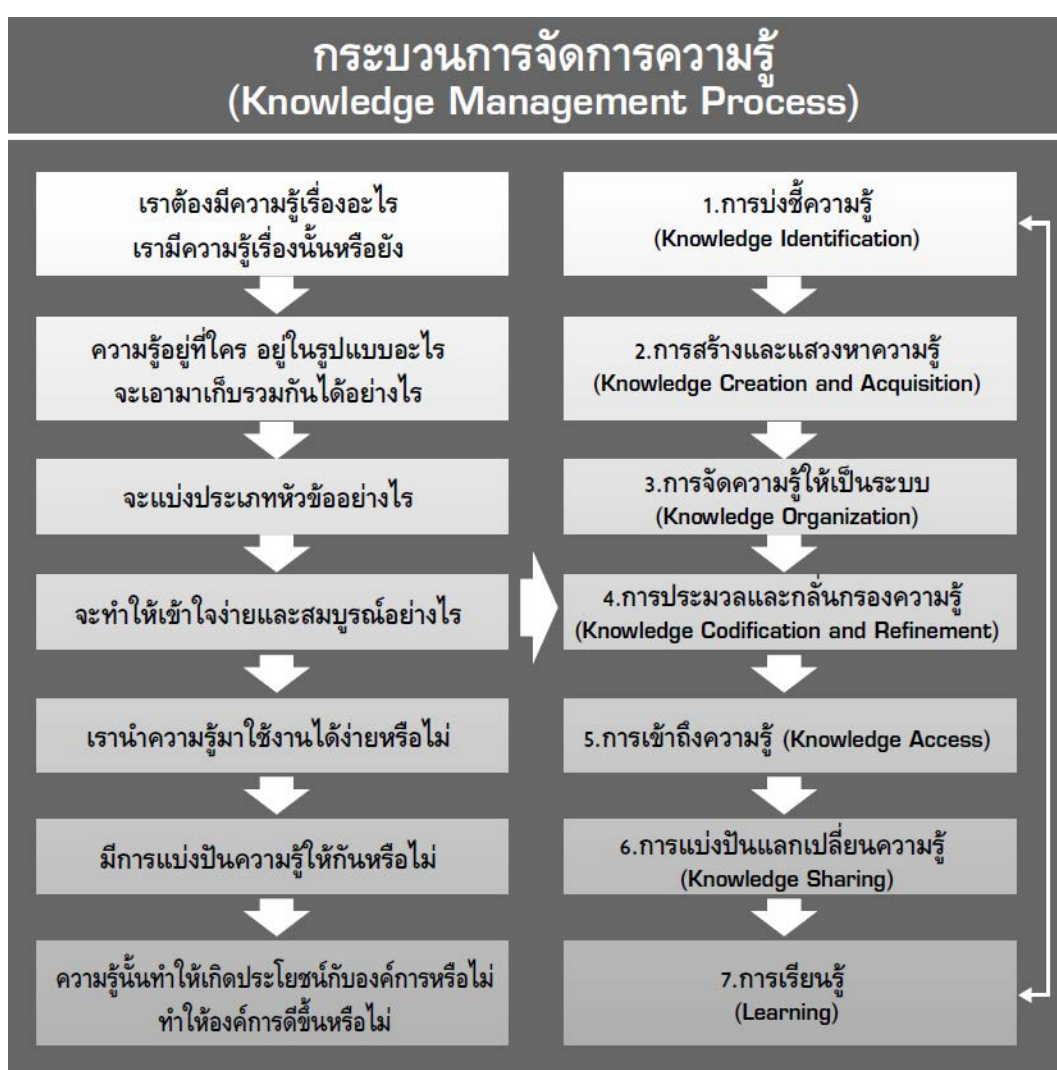
วางระบบในการจัดเก็บ มีการจัดหมวดหมู่ รวมถึงมีระบบที่ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้น และค้นคืนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งต้องอาศัยการสนับสนุนของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บไว้ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ต ที่ทำหน้าที่เป็นพื้นที่เสมือน ให้คนสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ง่ายขึ้น รวมถึงต้องมีการตรวจสอบ ปรับปรุงให้ความรู้ที่ถูกจัดเก็บในคลัง

ความรู้มีความถูกต้อง ทันสมัยอยู่เสมอ และที่สำคัญความรู้ที่ถูกจัดเก็บต้องถูกกำกับด้วยบริบทของเรื่องทุกครั้ง พร้อมกันนี้ควรมีการระบุถึงแหล่งข้อมูล ซึ่งได้แก่ ผู้ให้ข้อมูล และข้อมูลสำหรับการติดต่อ เป็นต้นการจัดการความรู้ตาม “โมเดลปลา” เริ่มต้นด้วยการกำหนดส่วนหัวของปลา นั่นคือ วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ที่สอดคล้อง สนับสนุน หรือไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยต้องมีผู้บริหารมาทำหน้าที่เป็นตาของปลา เพื่อกำกับเป้าหมาย และทิศทางของการว่ายน้ำสำหรับหัวปลาเพื่อให้ว่ายไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร เรียกผู้บริหารนี้ว่า CKO (Chief Knowledge Officer) หรือ “คุณเอื้อ” ซึ่งนอกจากการกำกับทิศทางการว่ายน้ำแล้ว ยังช่วยทำหน้าที่ในการเอื้อให้เกิดความสะดวกในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริหารงานแบบเอื้ออำนาจ (Empowerment) การจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณ การเชื่อมโยงการจัดการความรู้เข้ากับกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ แสดงความชื่นชม ยกย่องการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จ ที่สำคัญต้องเป็นแบบอย่างที่ดีและมีส่วนร่วมกับการจัดการความรู้ที่ดำเนินการอยู่ โดยมีทีมการจัดการความรู้เรียกว่า “คุณอำนวย” ทำหน้าที่สอดประสานระหว่าง “คุณเอื้อ” กับ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเรียกว่า “คุณกิจ”

“คุณอำนวย” หรือทีมงานการจัดการความรู้จะเป็นกลุ่มที่ทำหน้าที่ อำนวยทุก ๆ อย่าง สำหรับการจัดการความรู้ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมโยงระหว่าง “คุณกิจ” กับ “คุณเอื้อ” และ “คุณกิจ” กับโครงการการจัดการความรู้โครงการต่างๆ ทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกองค์กรเข้าหากัน สร้างกระบวนการหรือบรรยากาศเพื่อให้ “คุณกิจ” ได้เล่าประสบการณ์ความประทับใจในความสำเร็จของงานที่ได้ปฏิบัติและกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน พร้อมกันนั้นก็รวบรวมองค์ความรู้ประสบการณ์และแนวทางปฏิบัติที่ดีเก็บไว้ในฐานความรู้ (หางปลา) จัดการ จัดระบบ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึง ใช้ปรับปรุง เพิ่มเติม และต่อยอดองค์ความรู้เหล่านั้นให้ถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอ และที่สำคัญ คือ การทำหน้าที่ในการกระตุ้นและสร้างบรรยากาศให้กระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างเป็นกันเอง และเป็นธรรมชาติให้ทุกคนเกิดความรู้สึกร่วมกันของความเป็นกัลยาณมิตรต่อกัน ซึ่งจะทำให้ผู้เล่ายินดีที่จะถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น และผู้รับก็จะเปิดใจรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ รวมถึงต้องคอยชักใช้ประเด็นสำคัญของเรื่อง ที่ผู้เล่าเล่าไม่ละเอียด หรือยังไม่ถึงแก่นของความรู้อีกด้วย ทั้งนี้ต้องกำหนดให้มี “คุณลิขิต” ทำหน้าที่จดบันทึกข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ และประเด็นสำคัญ ๆ ที่ได้จากการเล่า

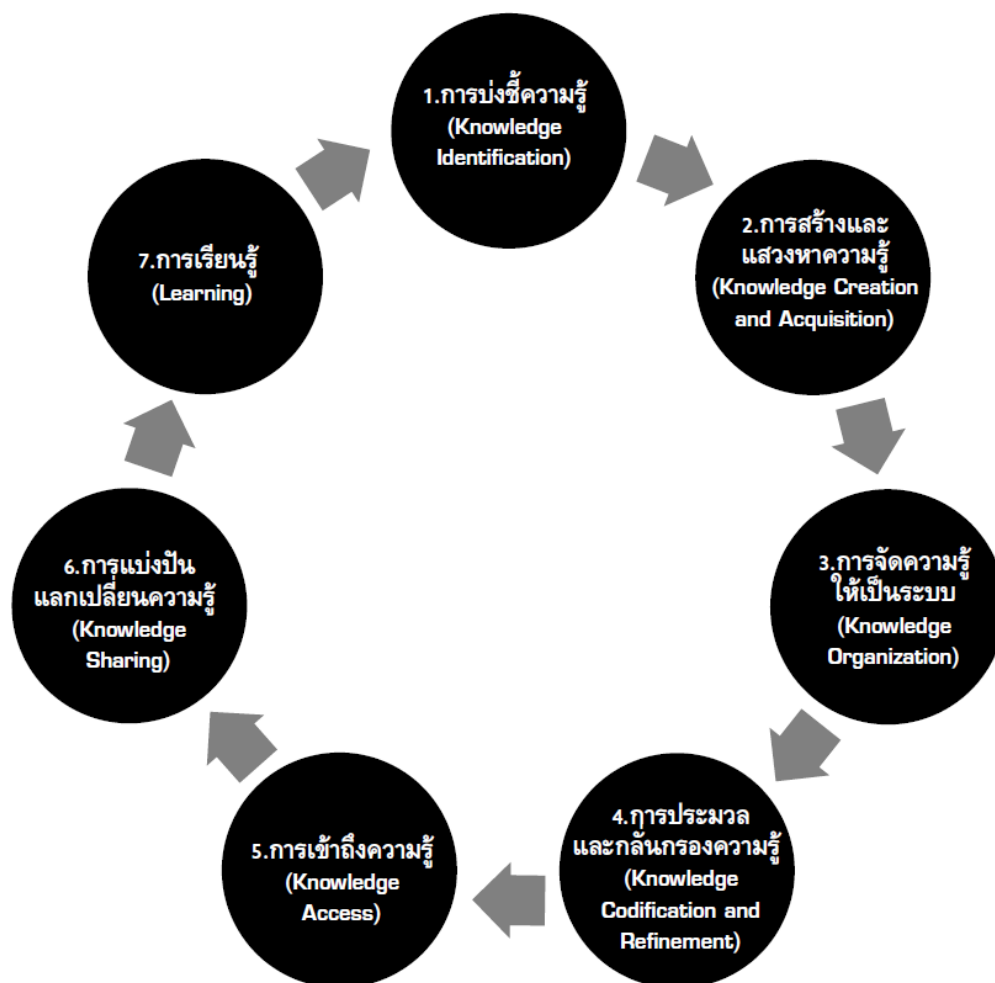
2.1.3 กระบวนการจัดการความรู้

สำนักงาน ก.พ.ร. (2552 : 83 - 87) นับตั้งแต่ปี 2549 ทางสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานราชการได้เรียนรู้การดำเนินงานการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ด้วยการใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เชื่อมโยงกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เพื่อจะช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้สามารถเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่องดังนั้นจึงได้นำกระบวนการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้



ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงกระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจขึ้นขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 2.6 ภาพแสดงกระบวนการจัดการความรู้

ตารางที่ 2.1 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้	รายละเอียด
 1.การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)	■ การค้นหาว่ามีรู้อยู่ในองค์กรที่มีผู้เกี่ยวข้องหรือลูกค้า (Stakeholder/C – Customer ต้องการทราบแล้วพิจารณาว่ารู้นั้นเป็นรูปแบบใด อยู่ที่ใครหรือรู้อยู่ในบ้างที่องค์กรจำเป็นต้องมี ■ การจัดลำดับความสำคัญของรู้นั้น เพื่อให้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้ และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (C – Cost)
 2.การสร้างและ แสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)	■ การกำหนดวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้ (C – Convenience) ■ การจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการหรือลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใช้ (C – Communication) ■ การสร้างรู้นั้นจากความรู้เดิมที่มีอยู่หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ เพื่อให้องค์กรมีความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มี
 3.การจัดความรู้ ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)	■ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น การจัดทำสารบัญ และการจัดเก็บรู้นั้นประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว ■ การแบ่งชนิดหรือประเภทของรู้นั้น โดยคำนึงถึงว่าผู้ใช้นั้นไปใช้ประโยชน์อย่างไร และมีลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบใด เช่น แบ่งตามความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร หัวข้อ/หัวเรื่อง หน้าที่/กระบวนการประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น
 4.การประมวล และกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)	การประมวลรู้นั้นให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้ ซึ่งทำได้หลายลักษณะ เช่น ■ จัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว ■ การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยจัดทำคำอธิบายศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน ■ การเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่าง ๆ เช่น ครบถ้วน เทียบตรง ทันสมัย สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กระบวนการจัดการความรู้	รายละเอียด
	มีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยมีการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้ทั้ง 2 ลักษณะ คือ ■ “Push” (การป้อนความรู้) คือ การส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ข่าวสารต่าง ๆ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ■ “Pull” (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป
	■ มีการแบ่งปันความรู้ประเภทความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยวิธีต่าง ๆ เช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลือง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ■ การแบ่งปันความรู้ประเภทความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ซึ่งอาจใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก
	■ บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ซึ่งอาจสังเกตได้จากความสามารถในการทำงานที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถแก้ปัญหาในงานได้ดีขึ้น และ/หรือเกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น ช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และนำไปสู่การทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดขึ้นในที่สุด

คณะกรรมการทบทวนเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (2564 : 25)

มีกระบวนการจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

- 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- 3) การปรับปรุงคัดแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- 5) การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

6) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้งอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรืองอุไร วรธนโก (2557) ได้ทำการการศึกษาการดำเนินงานและแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานและแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์และบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 228 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์ โดยสอบถามการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านกระบวนการ (PDCA) ด้านการสนับสนุน และด้านความร่วมมือ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของคณาจารย์และบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความร่วมมือ ด้านกระบวนการ (PDCA) และด้านการนำเสนอสนับสนุน 2) แนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพด้านการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การดำเนินการตามวงจร PDCA ที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ 3) ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ พบว่า ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกิดจากความไม่ ชัดเจนในการประสานงานหรือให้แนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา และการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ประกอบด้วยด้านบุคลากร งบประมาณ กระบวนการดำเนินงาน ความรู้ความเข้าใจ การสร้างค่านิยมที่ดี และการสร้างเครือข่าย และสำหรับความท้าทายต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ คือ การสร้างทัศนคติที่ดี และการสร้างระบบกลไกที่ดี

พรณี สวนเพลง (2554) ได้ทำการวิจัยรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครแห่งการเรียนรู้รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครแห่งการเรียนรู้” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) นำรูปแบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติจริง และ

ประเมินผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้ กรณีศึกษา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2) ประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ (3) เพื่อเสนอการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ใช้วิธีการวิจัยแบบบูรณาการในการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนการวิจัย คือ 1) การนำเอารูปแบบการจัดการความรู้ (KM Model) ที่ได้จาก Phase 1 มาสร้างเว็บไซต์ (Knowledge Management Portal) ทดลองใช้ และทำการประเมินผลโดยกลุ่มตัวอย่าง 55 คน 2) ทำการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกลุ่มตัวอย่าง 511 คน และ 3) นำผลที่ได้จากการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มาวิเคราะห์ SWOT และนำเสนอกลยุทธ์ทางการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า 1. การนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติจริง และประเมินผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้ โดยใช้กรณีศึกษา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 1.1 การพัฒนาเว็บไซต์ KM Portal โดยนำรูปแบบการจัดการความรู้ซึ่งเป็นผลของการวิจัยในระยะที่ 1 ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ ภาวะผู้นำ การสร้างแรงงานความรู้ การปฏิสัมพันธ์ความรู้ การสื่อสารความรู้และเทคโนโลยี การไว้วางใจซึ่งกันและกัน และ พลังร่วม ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถเรียกดูได้ที่ <http://www.dusit.ac.th/kmarit/> เป็นเว็บไซต์มีข้อมูลที่เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการบริการความรู้ 1.2 การประเมินสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการ พบว่า สภาพปัจจุบันมีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามรายด้าน คือ การสื่อสารและเทคโนโลยี ผู้นำ ปฏิสัมพันธ์ความรู้ บุคลากร พลังร่วมการไว้วางใจ ตามลำดับ และมีความต้องการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูงขึ้น จำแนกตามรายด้าน คือ การสื่อสารและเทคโนโลยี การไว้วางใจ พลังร่วม ปฏิสัมพันธ์ความรู้ บุคลากร และผู้นำ ตามลำดับ 2. การประเมินสภาพปัจจุบันและความต้องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาพรวม พบว่า แนวโน้มของสภาพปัจจุบันของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายด้าน คือ คน การเรียนรู้ องค์กร เทคโนโลยี และความรู้ ตามลำดับ และมีความต้องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง จำแนกตามรายด้าน คือ เทคโนโลยี คน การเรียนรู้ องค์กร และความรู้ ตามลำดับ 3. กลยุทธ์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มี 5 กลยุทธ์ คือ 1) พัฒนาแผนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Management Plan to Learning Organization) 2) บูรณาการระบบย่อยทั้ง 5 ด้านโดยใช้การบริหารคุณภาพตามเกณฑ์ Thailand Quality Awards: TQA ซึ่งเป็นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Integration with TQA) 3) พัฒนา “อัตลักษณ์” (Corporate Identity) ของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้

- สอดคล้องกับความเข้มแข็งทางวิชาการและอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (Corporate Identity)
- 4) สร้างและสังเคราะห์องค์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น และปราชญ์ชาวบ้าน (Local wisdom)
 - 5) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (IT for LO)

ฉลองรัฐ อินทรีย์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ ที่ใหม่ความสำคัญของบุคลากรในองค์กร การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายสามประการ คือ (1) เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ก่อนการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานีและวิทยาเขตอุดรธานี (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยราชธานี และวิทยาเขตอุดรธานี (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี และวิทยาเขตอุดรธานี ทำการวิจัยแบบผสมวิธีคือประยุกต์การวิจัยแบบมีส่วนร่วม การวิจัยและพัฒนา การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี ที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 53 คน และที่วิทยาเขตอุดรธานี 47 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มการจัดการความรู้ 7 กลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 5 ชุด ได้แก่ แบบสำรวจการจัดการความรู้ แบบสอบถามความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้ แบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ แบบประเมินความสำเร็จในการจัดการความรู้ และแบบวัดความพึงพอใจในการจัดการความรู้ ซึ่งมีผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1) ก่อนการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ คณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มีการดำเนินกิจกรรมที่เป็นการจัดการความรู้บางองค์ประกอบ แต่ยังไม่เป็นระบบและไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน 2) รูปแบบการจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ ที่พัฒนาประกอบด้วย 3 ลำดับ ขึ้นได้แก่ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียม ขั้นชี้แจงวัตถุประสงค์ 2 ขั้นจัดทำแผนวิสัยทัศน์ 3) คือ ขั้นปฏิบัติการจัดการความรู้ สร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายความรู้โดยสรุป รูปแบบการจัดการความรู้มีประสิทธิภาพเหมาะสม ผู้บริหารและคณาจารย์มีความพึงพอใจและประเมินความสำเร็จของการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก จึงสามารถนำไปใช้เป็นรูปแบบสำหรับการพัฒนาการจัดการความรู้ในคณะ หรือสถาบันทางการศึกษาต่อไป

สุภารัตน์ กฤกษ์อรุณทอง และ กุลพัทธ์ กุลชาติติก (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาแบบกระบวนการจัดการความรู้ ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการดำเนินการวิจัยจากการศึกษา ตำรา เอกสาร ข้อมูลจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา และนำไปพัฒนารูปแบบกระบวนการดำเนินงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยโดยจัดทำในรูปแบบโปรแกรมการจัดการความรู้ และ

นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญวิพากษ์ ปรับปรุง และพัฒนาโปรแกรมกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อนำไปให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้และประเมินความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา พบว่ามีการดำเนินงานตามรูปแบบขั้นตอนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. คือการบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประเมินและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้ โดยการจัดการความรู้ของสถาบันมีรูปแบบที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน 2) พัฒนารูปแบบการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นในลักษณะโปรแกรมการจัดการความรู้ โดยมีลักษณะคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้ คุณสมบัติการสร้างหัวเรื่ององค์ความรู้, คุณสมบัติการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเมนูการจัดการความรู้, คุณสมบัติการสร้างกลุ่มองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่, คุณสมบัติการสืบค้นความรู้ และคุณสมบัติการดาวน์โหลดองค์ความรู้ไปใช้ 3) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า มีความพึงพอใจในโปรแกรมการจัดการความรู้ในระดับ (ค่าเฉลี่ย = 4.09)

สุพรรณิ ตั้งจิตเจริญกุล (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ในองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากระบวนการ (KM) การจัดการความรู้ในองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ในองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ (KM) การจัดการความรู้ในองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ในองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความเห็นเรื่องประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ในองค์กร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการจัดการความรู้ 2. ด้านองค์ประกอบขององค์การแห่งความรู้ 3. ด้านประสิทธิภาพการกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ 4. ด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจในการจัดการความรู้ สรุปแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ดังนี้ 1. บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีการนำความรู้ไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ กับการจัดการความรู้ในองค์กรมีและมีบุคลากรบางกลุ่มที่ไม่ได้รับองค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในองค์กร ควรมีการพัฒนาศักยภาพเพื่อนำองค์ความรู้ไปเผยแพร่ให้บุคลากรภายในเพื่อบูรณาการงานร่วมกัน และร่วมกันสร้างค่านิยมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ 3. องค์กรควรมีการกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ที่ชัดเจน เพื่อดำเนินการตามแผนราชการ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ในองค์กรต่อไป ควรพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ ของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ในภาพรวม ในประเด็นหลัก ดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ 2) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร 3) การใช้ความรู้

วรพร อรรถศรีวรร และสุพัฒน์ชัย โพธิ์แก้ว (2562) การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ ในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ท การเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการการจัดการความรู้ ในองค์กร จำนวน 26 คน และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (Focus Group Discussion) จำนวน 9 คน รวม 35 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวิจัยและการจัดการเรียนการสอน : กำหนดเรื่องหลักเอาไว้เพื่อจัดการความรู้ อย่างต่อเนื่องทุกปี 2) ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสายสนับสนุน : พิจารณาจากประเด็นที่เป็นปัญหาที่มีความจำเป็นเร่งด่วน และเป็นเรื่องที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องการส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต คือบุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) บางส่วนเห็นว่าการจัดการความรู้ เป็นภารกิจหนึ่งที่ต้องทำให้บรรลุตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และคิดว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นมาจากงานประจำ ส่งผลให้การจัดการความรู้ อยู่ในวงจำกัด ขาดปฏิสัมพันธ์ในลักษณะการแบ่งปันความรู้ แก่กันสำหรับแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ มี 3 ประการ ได้แก่ 1) แนวทางการกำหนดขอบเขตและเป้าหมายการจัดการความรู้ : สอดคล้องกับทิศทางและประเด็นยุทธศาสตร์ของคณะ/สาขาวิชา หน่วยงานและทำให้เกิดการปรับปรุงที่เห็นได้ชัดเจนเป็นรูปธรรม มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง 2) แนวทางการจัดการความรู้ ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ฯ : จัดทำวงจรแนวทางการจัดการความรู้ และขบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 3) แนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการจัดการความรู้ ระดับมหาวิทยาลัย ฯ : ทบทวนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ / จัดประชุมคณะกรรมการนโยบายการจัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัย/ดำเนินการวางรูปแบบการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ปี 2561

กุลยา สุขพงษ์ไทย และปณิตา ตีมานพ งานวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีการศึกษา 2555 การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อติดตามการดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีการศึกษา 2555 กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยธนบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยธนบุรีแบบเฉพาะเจาะจง ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยธนบุรี และได้เข้าร่วมโครงการเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ชุมชนนักปฏิบัติ (Cops) เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผน ปฏิบัติการประจำปี 2555

2. การประเมินผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยธนบุรีปีการศึกษา 2555 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านสภาวะแวดล้อม มีผลการประเมินสูงสุด เรื่องโครงการของการจัดการความรู้ได้ส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพด้านต่าง ๆ ในการตัดสินใจทำให้สามารถดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และในเรื่องหลักการ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการการจัดการความรู้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ด้านปัจจัย มีผลการประเมินสูงสุด เรื่องวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินโครงการมีเพียงพอ ส่วนด้านกระบวนการ มีผลการประเมินสูงสุดเรื่องเนื้อหาสาระในแต่ละโครงการของการจัดการความรู้ และด้านผลผลิต มีผลการประเมินสูงสุดเรื่องโครงการของการจัดการความรู้สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

3. การดำเนินงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีการศึกษา 2555 ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งโดยเฉพาะ “ชุมชนนักปฏิบัติ (Cops) เรื่องแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2555” ซึ่งเป็นโครงการที่มีผู้สนใจเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (Cops) ที่มีการรวมตัวกันจากทุกระดับ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่สามารถเชื่อมโยงบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันโดยมีความสัมพันธ์ในแนวราบ และผลของการดำเนินงานนี้ยังสามารถนำมาเป็นต้นแบบในการวางแผนงานให้แก่ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้การจัดการความรู้ยังส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลทำให้เกิดแนวคิดและมุมมองใหม่ ได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง กล้าแสดงความคิดเห็นและมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะนำเสนอความคิดความรู้สัก หรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้อื่น อีกทั้งทำให้องค์กรเกิดสภาพแวดล้อมที่มีการแสดงความคิดเห็น ซึ่งอาจทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นในอนาคต ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นระหว่างบุคลากรในมหาวิทยาลัยเนื่องจากการเปิดใจรับฟังและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น ก่อให้เกิดความร่วมมือจากเครือข่ายต่างหน่วยงานที่พร้อมจะช่วยเหลือกันในการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีซึ่งกันและกัน บุคลากรในมหาวิทยาลัยธนบุรีสามารถใช้เครื่องมือที่ได้จากการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้การแก้ปัญหาที่งานในหน่วยงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และเพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงการประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ วิธีการวิจัยประกอบด้วย

- 2.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 2.2 กลุ่มเป้าหมาย/กลุ่มตัวอย่าง

2.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบการการวิจัยและพัฒนา (Research & Development : R&D) 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ(Research : R₁) มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์โดยการวิเคราะห์การจัดการความรู้ของแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ คณะ 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรม และสำนักและสถาบันภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 5 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันภาษา รวม 10 หน่วยงาน โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากรายงานผลการประเมินตนเองในปี 2563 เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบวิเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ จากรายงานการประเมินตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ระยะที่ 2 การพัฒนา (Development : D₁) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดำเนินงานการ 3 กิจกรรมหลักได้แก่ คือ

1) ผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อใช้ในการจัดทำ (ร่าง) รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2) ร่างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

3) จัดทำรูปแบบฯและเอกสารประกอบรูปแบบ /เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาปรับปรุงรูปแบบฯตามข้อเสนอแนะและจัดทำหลักรูปแบบฉบับสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

ระยะที่ 3 การวิจัย (Research : R₂) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดลองใช้รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ นำรูปแบบในระยะที่ 2 ไปทดลองใช้กับ 1 หน่วยงาน ที่มีความสนใจใช้รูปแบบ ในปีการศึกษา 2564 โดยใช้วิธีการวิจัยกึ่งทดลองแบบ One Group Pre- Posttest Design ดังนี้

วิธีการทดลอง : O₁ X O₂

เมื่อ

O₁ หมายถึง การประเมินก่อนการใช้รูปแบบ

X หมายถึง การจัดกิจกรรมตามรูปแบบ

O₂ หมายถึง การประเมินหลังการใช้รูปแบบ

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้รูปแบบเป็นระยะเวลา 2 เดือน

ระยะที่ 4 การวิจัย (Research : R₃) เป็นการวิจัยเชิงประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามกรอบแนวคิดของประเมินของ CIPP โดยประเมินรูปแบบและปรับปรุงรูปแบบ จากผู้ใช้รูปแบบ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรในหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ด้านการจัดการความรู้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม มีลักษณะมาตราส่วน 5 ระดับ มีประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต CIPP การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดทำรายงานการวิจัย

2.2 กลุ่มเป้าหมาย/กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ คณะ 5 คณะได้แก่คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรม และสำนักและสถาบันภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 5 หน่วยงานได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันภาษา รวม 10 หน่วยงาน บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ และสถาบัน สำนัก ในตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อ ที่ 5 จำนวน 30 คน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ คือ (1) เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2) เพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (3) เพื่อประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ระยะที่ 2 การพัฒนา (Development : D₁) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ระยะที่ 3 การวิจัย (Research : R₂) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดลองใช้รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 1 หน่วยงาน

ระยะที่ 4 การวิจัย (Research : R₃) เป็นการวิจัยเชิงประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

4.1 ระยะที่ 1 วิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแนวทางการจัดการความรู้ ตามรูปแบบกระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ โดยศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีในการดำเนินการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากตำรา เอกสารวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อการจัดการความรู้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากตำรา เอกสารวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการขั้นตอนต่อไป

2. วิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ การจัดการความรู้ของแต่ละหน่วยงานคณะ 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรม และสำนักและสถาบันภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 5 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา รวม 10 หน่วยงาน โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากรายงานผลการประเมินตนเองในปี 2563 เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบวิเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ จากรายงานการประเมินตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) องค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ผลการดำเนินงานวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ พบว่ามีกระบวนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดความรู้หลัก ที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงาน โดยผลการศึกษาที่มีข้อมูลสอดคล้องกันว่า การกำหนดหัวข้อความรู้ ต้องสอดคล้องกับภารกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน มีการกำหนดประเด็นในระดับคณะ ตามภารกิจอย่างน้อย 2 ประเด็น คือ 1) ด้านการผลิตบัณฑิต และ 2) ด้านการวิจัย ในระดับสำนัก-สถาบัน กำหนดประเด็นอย่างน้อย 1 ประเด็นตามภารกิจของหน่วยงาน หรือประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาที่หน่วยงานจะดำเนินการหาแนวทางแก้ไขหรือพัฒนา รวมถึงหัวข้อความรู้ที่เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา กำหนด โดยการกำหนดหัวข้อความรู้นี้จะดำเนินการในรูปแบบการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อร่วมกันประชุมระดมความคิดเห็นในการกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ เป้าหมาย และดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของแต่ละหน่วยงาน โดยในปีการศึกษา 2563 มีการกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ประเด็นการจัดการความรู้ ในหน่วยงานประจำปีการศึกษา 2563

หน่วยงาน	ประเด็นการจัดการความรู้ประเด็น(KM)
คณะครุศาสตร์	1. หลักการออกข้อสอบเพื่อการวัดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของผู้เรียน 2. เทคนิคการเขียนโครงร่างวิจัยให้ได้ทุน ววน.
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1. การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงาน 2. การเขียนบทความวิจัย/บทความทางวิชาการ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารต่างประเทศ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1. การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนแบบ Electronics - media 2. เทคนิคการเขียนบทความวิชาการและบทความวิจัย เพื่อเผยแพร่ในวารสาร TCI
คณะวิทยาการจัดการ	1. การเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดการเรียนการสอนในยุคดิจิทัล 2. คุณลักษณะของงานวิจัยที่เหมาะสม ในการขอใช้กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1. กระบวนการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ 2. การนำผลงานวิจัยและนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผู้เรียน หรือชุมชน
สำนักงานอธิการบดี	เทคนิคการประสานงานที่ดี
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	การสร้างแรงจูงใจในการทำผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
สถาบัน วิจัยและพัฒนา	เทคนิคการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ชำนาญการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	การเขียนวิเคราะห์ประเมินค่างานของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	การจัดการขั้นตอนการลงพื้นที่จัดเก็บองค์ความรู้เพื่อการประยุกต์ใช้งาน

ขั้นตอนที่ 2 การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ โดยผลการศึกษาพบว่ามีหน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้อาจารย์และบุคลากรทุกคนมีการสืบเสาะ ค้นคว้า รวบรวมความรู้ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จากอินเทอร์เน็ต ตาราหรือเอกสารทางวิชาการ รวมทั้งมีจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ และให้ความรู้ในประเด็นที่หน่วยงานกำหนดเชิงวิทยากรที่มีความชำนาญมาให้ความรู้ มีการติดตามความก้าวหน้าหลังการอบรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการจัดประชุมเพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความเข้าใจในประเด็นที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 3 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือสร้างความรู้ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน โดยผลการศึกษาพบว่า ทุกหน่วยงานมีการกำหนดรูปแบบในการจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร สิ่งพิมพ์ คู่มือ หรือตำรา และจัดเก็บในรูปแบบ ไฟล์เอกสาร โดยการจัดเก็บนั้นต้องมีการจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้สามารถสืบค้นหรือค้นหาข้อมูลได้ง่าย สะดวกในการเรียนรู้ และมีการติดตามการจัดการความรู้ โดยการประชุมติดตามความก้าวหน้าของกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความเข้าใจเทคนิคมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน โดยผลการศึกษาพบว่า มีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในกลุ่มเป้าหมาย คณะทำงานจัดการความรู้ จะนำผลจากการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาประเมินผล เพื่อปรับปรุง คู่มือ เทคนิคการต่าง ๆ และดำเนินการเผยแพร่ความรู้ คู่มือและแผ่นพับ มีการจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ การจัดทำเอกสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้อย่างน้อย 2 ช่องทาง คือ 1) เผยแพร่ความรู้ทางเอกสาร เสนอบันทึกข้อความให้ทุกหน่วยงานภายใน 2) เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 5 การนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัดขุมความรู้ออกมาบันทึกไว้ ผลการศึกษาพบว่า มีการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านการประชุม การสัมมนา การจัดโครงการ มีการนำประสบการณ์จากการอบรม นำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เชิญผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งอาจนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 6 การจัดบันทึกขุมความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้น และเหมาะต่อการใช้งานให้มากขึ้น ผลการศึกษาว่ามีการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้อาจารย์หรือบุคลากรได้นำองค์ความรู้ไปใช้ รวมทั้งมีการกำกับติดตาม และประเมินผล โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ของแต่ละหน่วยงาน

4.2 ระยะที่ 2 ผลการพัฒนา (Development : D₁) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดำเนินงานการ 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่

ตอนที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อใช้ในการจัดทำ (ร่าง) รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

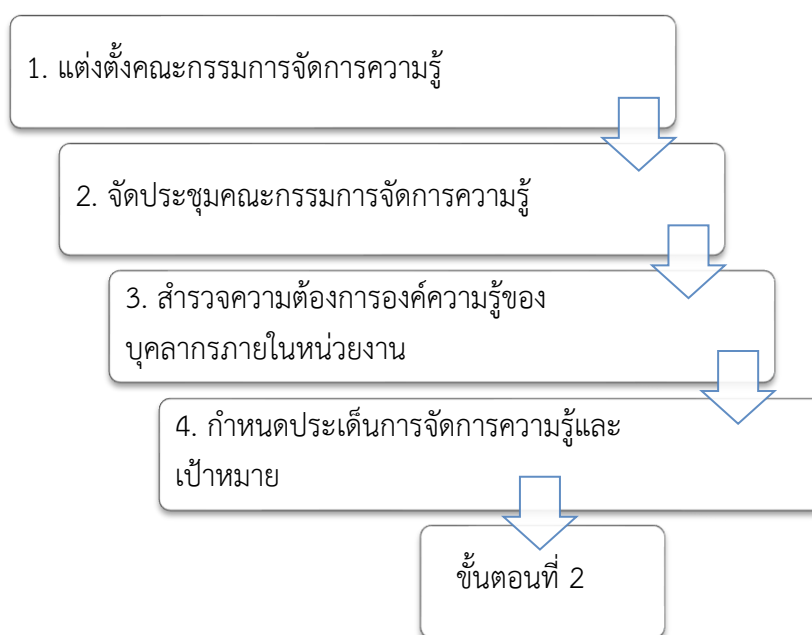
1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
2. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
5. การนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้
6. การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้น และเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือสื่ออย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

ตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้ร่างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร หมายถึง การดำเนินการด้านการจัดการความรู้เพื่อระบุว่าความรู้อะไรบ้างที่บุคลากรในหน่วยงาน จำเป็นต้องรู้ และความรู้อยู่ในรูปแบบใด อยู่กับใครบ้าง โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ขององค์กร โดยความรู้ที่สำคัญต่อหน่วยงานในระดับคณะ ต้องครอบคลุมภารกิจด้านการเรียน การสอน และด้านการวิจัย หน่วยงานสนับสนุนครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน เป็นประสบการณ์ ความรู้ที่องค์กรสั่งสม และความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ ซึ่งความรู้เหล่านี้จะช่วยให้บุคลากรสามารถ นำไปใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้ ประเภทความรู้จำแนกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) และ ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนคือ ประสบการณ์ ทักษะ พรสวรรค์ เทคนิค การทำงานที่สั่งสมมาจนชำนาญไม่มีในตำรา ส่วนความรู้ที่ชัดแจ้งคือ ความรู้ที่สามารถจับต้อง ได้ เช่น หนังสือ เอกสารรายงาน ซีดี เทป เป็นต้น

การกำหนดความรู้หลัก



ภาพที่ 4.1 แสดงขั้นตอนการกำหนดความรู้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ของหน่วยงาน โดยประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานซึ่งมาจากหลายฝ่าย กอง ผู้นำและคณะทำงานที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดการความรู้ รวมทั้งกำหนดขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างชัดเจน

2. จัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ กำหนดนโยบาย แผนและแนวทางการจัดการความรู้

3. สำรวจและรวบรวมองค์ความรู้

3.1 เลือกประเด็นความรู้ของหน่วยงานที่จำเป็น

3.2 สำรวจองค์ความรู้ที่ต้องการ หรือที่มีอยู่ มีความจำเป็นในการดำเนินงาน อาจมีการสำรวจผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของอาจารย์หรือนักศึกษาในแต่ละคณะหรือสาขาวิชา โดยเฉพาะด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยที่สะท้อนอัตลักษณ์ของสาขาวิชานั้น ๆ เพื่อนำมา กำหนดเป็นประเด็นสำหรับใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

3.3 จัดให้มีระบบเสนอแนะการแลกเปลี่ยนความคิด ประสบการณ์ ระดมสมองเพื่อเปรียบเทียบประเด็นความรู้ที่ต้องการ

4. กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์ของสถาบัน ในระดับคณะอย่างน้อยต้องครอบคลุม 2 พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย ในระดับสำนัก - สถาบัน อย่างน้อย 1 ประเด็นที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน

4.1 หน่วยงานควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญ หรือมุ่งสู่อัตลักษณ์ใดที่ต้องการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย

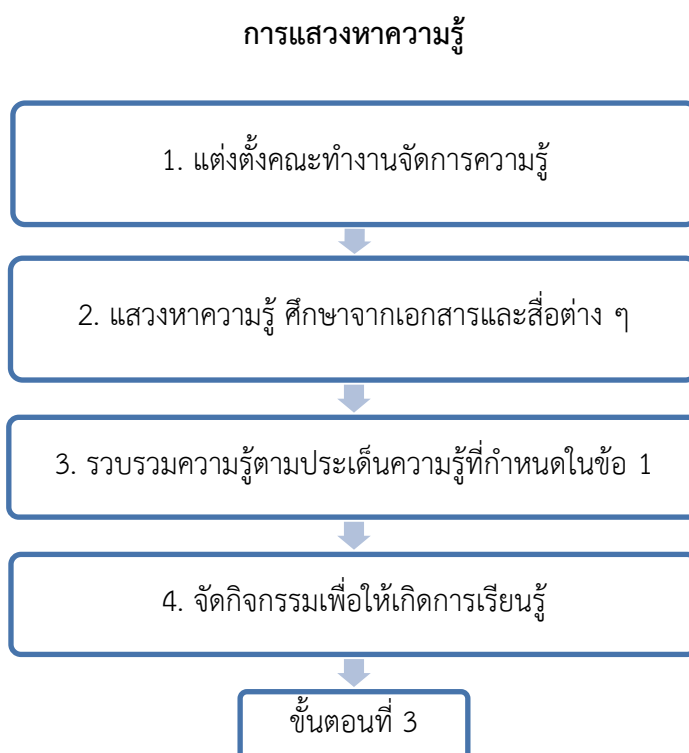
4.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ อาจประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้างานที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต ด้านวิจัย รวมทั้งด้านอื่น ๆ ที่เป็นไปตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

4.3 หน่วยงานควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในเป็นหลัก โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต และด้านการวิจัย รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่สถาบันมุ่งเน้นตามอัตลักษณ์ เช่น เทคนิคการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเรียนรู้ที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (learning outcome) เทคนิคการเพิ่มผลงานวิจัยภายในสถาบัน เป็นต้น

4.4 กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิต และด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

4.5 กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย อย่างน้อยควรเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตและการวิจัย เช่น คณาจารย์หรือนักวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ดังกล่าว รวมทั้งด้านอื่น ๆ ที่สถาบันมุ่งเน้น

ขั้นตอนที่ 2 การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ หมายถึง การค้นหาความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำมาจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นแหล่งความรู้ที่มาจากตัวบุคคล เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ สำหรับการศึกษาด้วยตนเองอาศัยตัวเองเป็นหลักในการค้นคว้าหาความรู้ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ ความชอบ ความถนัด และลักษณะการทำงานของแต่ละบุคคล



ภาพที่ 4.2 แสดงขั้นตอนการแสวงหาความรู้

1. จัดตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ เพื่อดำเนินโครงการจัดการความรู้
2. แสวงหาความรู้ ศึกษาจากเอกสารและสื่อต่าง ๆ

2.1 แสวงหาความรู้ภายในหน่วยงาน วิธีการ กระบวนการของบุคลากรที่ทำให้ได้ข้อมูล สารสนเทศและความรู้ใหม่ ๆ มากขึ้นจากภายในหน่วยงาน โดยศึกษาเอกสาร และสื่อต่าง ๆ จากเอกสารที่มีอยู่ในหน่วยงาน สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน

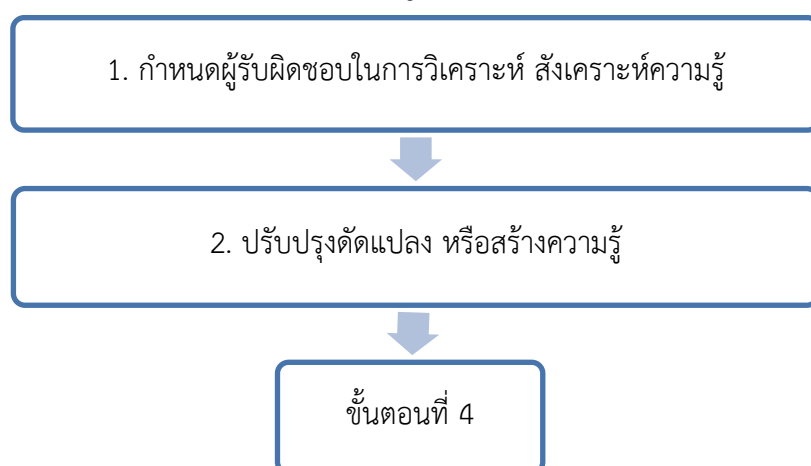
2.2 แสวงหาความรู้ภายนอกหน่วยงาน ศึกษาเอกสารและสื่อต่าง ๆ เป็นการสืบเสาะค้นคว้ารวบรวมความรู้ที่มีจากภายนอกองค์กร จากอินเทอร์เน็ต ตำรา หรือเอกสาร บทความวิชาการ หรือฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เผยแพร่ให้กับประชาชน หรืออาจเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น ส่งบุคลากรไปเข้าร่วม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่าย

3. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

4. จัดกิจกรรมในการแสวงหาความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ จัดอบรม ประชุม บรรยายและสัมมนา ซึ่งมีกรอบในการดำเนินงานและเป็นไปตามประเด็นในการจัดการความรู้ที่กำหนด หรือมีการสนับสนุนให้บุคลากรไปฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดหรือสนใจ

ขั้นตอนที่ 3 การปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน หมายถึง การนำความรู้ ทฤษฎี ประสบการณ์เดิมมาพัฒนาเป็นแนวคิด วิธีปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน



ภาพที่ 4.3 ขั้นตอนการปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน

1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา ปรับปรุงดัดแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะสมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย

2. ปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้

2.1 ประชุมคณะกรรมการรับผิดชอบ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้รู้ร่วมกันประมวลถ้อยแถลงการพัฒนาความรู้ ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม

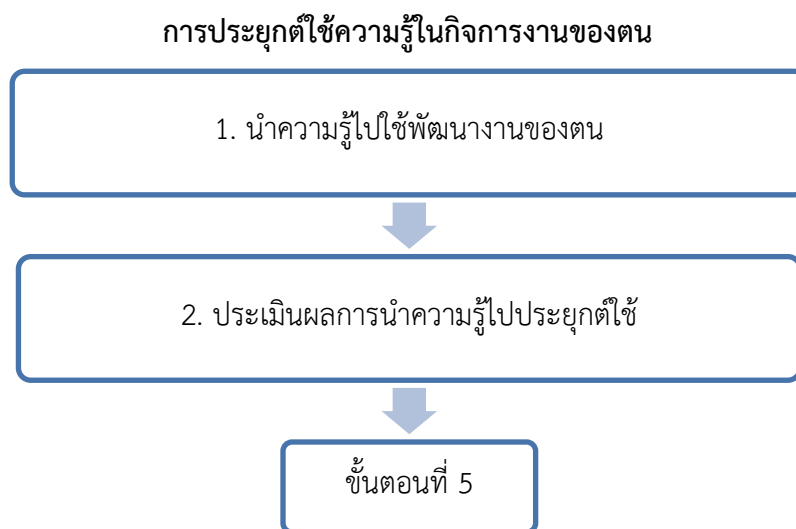
2.2 ผู้รับผิดชอบควร วิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สถาบันและสังคม นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2.3 มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

2.4 มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายในและภายนอก ด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของสถาบัน

2.5 ผู้รับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน

ขั้นตอนที่ 4 การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน หมายถึง การนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนาตนเอง งาน และองค์กร โดยทำให้ผู้นำความรู้ไปใช้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจ ทักษะและพฤติกรรมในเรื่องดังกล่าว



ภาพที่ 4.4 ขั้นตอนการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน

1. ผู้รับผิดชอบนำความรู้ เผยแพร่ กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรนำความรู้ไปประยุกต์ หรือใช้เพื่อการตัดสินใจ แก้ปัญหา พัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 ควรจัดกิจกรรมนำองค์ความรู้ ลงสู่การปฏิบัติ และฝึกทดลองใช้ในบุคลากร เพื่อให้ เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจ ทักษะที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงาน

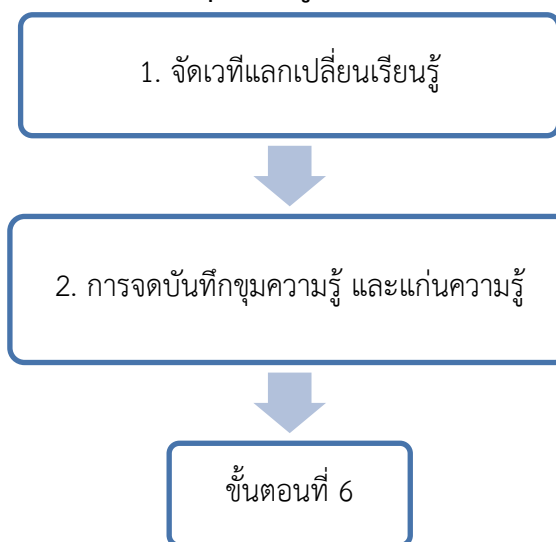
1.2 ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กร ให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.3 ควรมีการจัดพิมพ์วารสาร หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องให้ เกียรติแก่ผู้เป็นเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

2. ประเมินความสามารถในการใช้ความรู้ที่ได้รับมา เพราะในบางครั้งความรู้ที่เรียนรู้มาหากไม่ เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลนั้นก็จะทำให้นำไปใช้ได้ยาก โดยสร้างมาตรฐานและเป้าหมายของ บุคลากร

ขั้นตอนที่ 5 การนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้ หมายถึง เป็นการนำความรู้และประสบการณ์จากการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานมาแลกเปลี่ยน หรือจัดกิจกรรมที่สร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม

การนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้
และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้



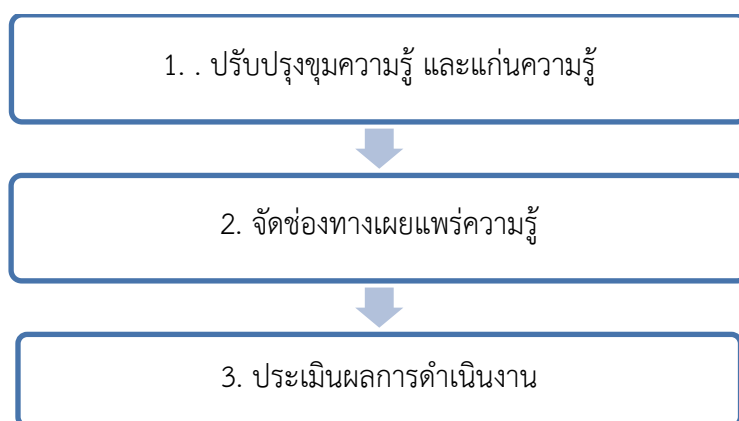
ภาพที่ 4.5 ขั้นตอนการนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้
และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

1. จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำประสบการณ์จากการทำงานประยุกต์ใช้ความรู้ และประเมินความสามารถในการใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจมีการประชุมกลุ่มย่อย แลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรภายในงาน ซึ่งถือเป็นกระบวนการติดตามการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้

2. การจดบันทึกขุมความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้นและเหมาะต่อการใช้งานให้มากขึ้น รวบรวมเป็นบทความ เอกสาร หนังสือ จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติที่ดี แนวการดำเนินงาน แผนภูมิ แผนภาพ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 6 การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้น และเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น หมายถึง การรวบรวมความรู้ที่ “ถอด” มาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือสัมภาษณ์จากผู้รู้ซึ่งเป็นความรู้ที่เน้น “ความรู้จากการปฏิบัติ” และ “ความรู้เพื่อปฏิบัติ” อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) แต่เมื่อรวบรวมเป็น “ขุมความรู้” และบันทึกไว้จะทำให้ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) กลายเป็นความรู้ขององค์กร สามารถนำมาใช้ได้ง่าย และมีการจัดระบบให้ค้นหาง่าย รวมทั้งควรมีการปรับปรุงให้ความรู้ “สด” ทันสมัยอยู่เสมอ โดยเมื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้แล้วก็ “ถอด” ความรู้จากการปฏิบัติหมุนเวียนเป็นวัฏจักรไม่รู้จบ

การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้น และเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 4.6 ขั้นตอนการจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้น และเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

1. การจัดบันทึกขุมความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้นและเหมาะต่อการใช้งานให้มากขึ้น

1.1 ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ด้วยรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้หรืออาจจัดในรูปแบบต่าง ๆ รวบรวมเป็นบทความ เอกสาร หนังสือ จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติที่ดี แนวการดำเนินงาน แผนภูมิ แผนภาพ คู่มือฯลฯ

2. ควรจัดให้มีช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้

2.1 สร้างช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

2.2 จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการแสวงหาความรู้ ช่องทางการเรียนรู้เผยแพร่ในระบบ

2.3 มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ทั้งข้อมูลที่จำเป็นในเว็บไซต์และคลังความรู้ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3. มีการประเมินการจัดการความรู้ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเพื่อติดตามความก้าวหน้า

3.1. สรุปรายงานการดำเนินการจัดการความรู้ ตามแผนการจัดการความรู้ และประเมินผลของแผนการจัดการความรู้เช่น องค์ความรู้ที่ได้คืออะไร /ผลการใช้งาน นำมาใช้องค์กรที่ขึ้นหรือไม่ ปัญหาอุปสรรค ข้อดี ความภาคภูมิใจคืออะไร เป็นไปตามแผนหรือไม่

3.2 มีการแจ้งผลการจัดการความรู้เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน และส่งเสริมให้นำผลการจัดการความรู้ที่ได้มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อใช้การจัดการความรู้ ในการปรับปรุงกระบวนการในการทำงานทั้งส่วนบุคคล และทั้งหน่วยงาน และเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 3 ตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญวิพากษ์ และพิจารณาปรับปรุงแก้ไข (ร่าง) รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และเอกสารประกอบรูปแบบ /เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจัดทำหลักรูปแบบฉบับสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

4.3 ระยะที่ 3 ผลการวิจัย (Research : R₂) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดลองใช้รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 1 หน่วยงาน ที่มีความสมัครใจใช้รูปแบบ โดยใช้วิธีการวิจัยกึ่งทดลองแบบ One Group Pre- Posttest Design ดังนี้

วิธีการทดลอง :	O ₁	X	O ₂
เมื่อ			
	O ₁	หมายถึง	การประเมินก่อนการใช้รูปแบบ
	X	หมายถึง	การจัดกิจกรรมตามรูปแบบ
	O ₂	หมายถึง	การประเมินหลังการใช้รูปแบบ

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้รูปแบบเป็นระยะเวลา 2 เดือน

กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการวิจัยในระยะที่ 3 การทดสอบการใช้รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้กำหนด 1 หน่วยงาน คือ สำนักงานอธิการบดี

การประเมินก่อนการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ตามระบบการประกันคุณภาพศึกษา

ดำเนินการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจัดการความรู้จากรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับสำนัก และระดับมหาวิทยาลัย ของสำนักงานอธิการบดี พบว่า มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ สอ ที่ 1.11 การจัดการความรู้ตามระบบ ผลการประเมินดำเนินการได้ 5 ข้อ 5 คะแนน โดยมีเกณฑ์การประเมิน 5 ข้อ ดังนี้

1. มีการจัดทำแผนด้านการจัดการความรู้ และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน มีผลดำเนินการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ และดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้
2. มีระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ มีผลดำเนินการ โดยมีระบบและกลไกการจัดการความรู้

3. มีการจัดการความรู้ตามกระบวนการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่ (1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร (2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ (3) การปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน (4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน (5) การนำประสบการณ์ จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้ (6) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึก และเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น มีผลการดำเนินงานจัดการความรู้ตามกระบวนการอย่างน้อย 6 ประการครบถ้วน

4. มีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดในข้อ 2 มีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้ โดยมีผู้อำนวยการกองกลางเป็นผู้กำกับดูแล รวมทั้งมีหน้าที่วางแผนการดำเนินงานกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงาน

5. รายงานผลการติดตามให้ผู้บริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณา มีการรายงานผลการติดตามการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี

จากการวิเคราะห์การดำเนินงานจัดการความรู้จะเห็นว่าสำนักงานอธิการบดีมีการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมิน

ดำเนินทดลองใช้รูปแบบ

ทดสอบการใช้รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้กำหนด 1 หน่วยงาน คือ สำนักงานอธิการบดี

ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้

ทดสอบการใช้รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 1 หน่วยงาน คือ สำนักงานอธิการบดี ผลการประเมินก่อนการใช้รูปแบบพบว่าการดำเนินงานจัดการความรู้ ได้กำหนดการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อการจัดการความรู้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

งานประกันคุณภาพการศึกษาขอเสนอแนวทางการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน เพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้ปรับใช้ตามความเหมาะสม ดังนี้ 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงาน 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ 3) การปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัดขุมความรู้ออกมาบันทึกไว้ 6) การจัดบันทึกขุมความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้นและเหมาะต่อการใช้งานให้มาก

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการจัดการความรู้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานอธิการบดี จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อความ/ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการความรู้	4.83	0.41	มากที่สุด
2. รูปแบบการจัดการความรู้ตามระบบการประกันคุณภาพศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์			
2.1 การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่ม	4.50	0.55	มากที่สุด
2.2 การสร้างและเสาะหาความรู้ที่ต้องการ	4.33	0.52	มาก
2.3 การปรับปรุงดัดแปลงหรือสร้างความรู้ให้เหมาะสมกับการใช้งาน	4.17	0.41	มาก
2.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน	4.17	0.41	มาก
2.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้นำมาสกัด “ขุมความรู้” แล้วบันทึกไว้	4.33	0.52	มาก
2.6 การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น	4.33	0.52	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อความ/ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. การนำรูปแบบไปใช้			
3.1 ขั้นตอน และวิธีการนำไปใช้	4.50	0.55	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจในการใช้รูปแบบ	4.67	0.52	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.43	0.05	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามต่อรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$; S.D. = 0.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ได้แก่ วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 4.83$; S.D. = 0.41) ความพึงพอใจในการใช้รูปแบบ ($\bar{X} = 4.67$; S.D. = 0.52) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก 2 ข้อเท่ากัน คือ การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่ม และขั้นตอน และวิธีการนำไปใช้ ($\bar{X} = 4.50$; S.D. = 0.55) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก 3 ข้อเท่ากัน คือ การสร้างและเสาะหาความรู้ที่ต้องการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้ นำมาสังกัด “ชุมชนความรู้” แล้วบันทึกไว้ และการจัดบันทึก “ชุมชนความรู้” และ “แก่นความรู้” ปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.33$; S.D. = 0.52) สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปใช้อยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด

4.4 ระยะที่ 4 ผลการวิจัย (Research : R₃) เป็นการวิจัยเชิงประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ตามกรอบแนวคิดของประเมินของ CIPP โดยประเมินรูปแบบและปรับปรุงรูปแบบ จากผู้รู้รูปแบบ ได้แก่ บุคคลกรในหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ด้านการจัดการความรู้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม มีลักษณะมาตราส่วน 5 ระดับ มีประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านกระบวนการจัดการความรู้ และด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ คณะ 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรม และสำนักและสถาบันภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันภาษา รวม 10 หน่วยงาน จำนวน 33 คน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ก. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
ผู้บริหาร	2	5.71
อาจารย์	6	17.14
บุคลากรสายสนับสนุน	27	77.14
สังกัด		
คณะครุศาสตร์	2	5.71
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	8.57
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	8.57
คณะวิทยาการจัดการ	3	8.57
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3	8.57
สำนักงานอธิการบดี	13	37.14

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	5.71
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	2	5.71
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	2.85
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	8.57
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี		
ปริญญาตรี	21	60.00
ปริญญาโท	13	37.14
ปริญญาเอก	1	2.85
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0
1 – 10 ปี	8	22.85
10 – 20 ปี	14	40.00
20 – 30 ปี	7	20.00
มากกว่า 30 ปี	6	17.14
ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร		
มีประสบการณ์	35	100
ไม่มีประสบการณ์	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 เป็นอาจารย์จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และผู้บริหารจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 สังกัด คณะครุศาสตร์จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 คณะวิทยาการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 สำนักงานอธิการบดีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจำนวน

2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 สำนักศิลปะและวัฒนธรรมจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 สถาบันวิจัยและพัฒนาจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือปริญญาโทจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 และปริญญาเอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 มีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10 – 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ช่วง 1 – 10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.85 ช่วง 20 – 30 ปีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 30 ปีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ข. แนวทางและรูปแบบการจัดการความรู้ตามระบบการประกันคุณภาพศึกษาภายใน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านกระบวนการจัดการความรู้และด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้

ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานมีการชี้แจงเกณฑ์การประกันคุณภาพเรื่องการหาแนวปฏิบัติที่ดีแก่บุคลากรในหน่วยงาน	3.94	0.50	มาก
2. หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ในการจัดการความรู้	3.97	0.47	มาก
3. มีการกำหนดเป้าหมาย ขอบเขตของประเด็นการจัดการความรู้ที่ชัดเจน	4.09	0.46	มาก
4. มีการสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการความรู้	3.91	0.38	มาก
5. มีการกำหนดบุคลากร หรือหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการความรู้	4.06	0.24	มาก
เฉลี่ย	3.99	0.08	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามต่อสถานภาพการบริหารจัดการความรู้ของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$; S.D. = 0.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมากทุกข้อ และมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานสูงสุดได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมาย ขอบเขตของประเด็นการจัดการความรู้ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.46) และตามลำดับคือ มีการกำหนดบุคลากร หรือหน่วยงานรับผิดชอบในการบริการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 4.06$; S.D. = 0.24) หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ในการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 3.97$; S.D. = 0.47) หน่วยงานมีการชี้แจงเกณฑ์การประกันคุณภาพเรื่องการหาแนวปฏิบัติที่ดีแก่บุคลากรในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.94$; S.D. = 0.50) และมีการสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการความรู้ ($\bar{X} = 3.91$; S.D. = 0.38)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีการสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้	3.48	0.51	ปานกลาง
2. มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้แสวงหาความรู้ สร้างความรู้ นวัตกรรมในรูปแบบที่หลากหลายและสม่ำเสมอ	3.73	0.45	มาก
3. มีการสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดหา/แสวงหาความรู้ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	4.03	0.17	มาก
4. มีการสร้างบรรยากาศเชิงบวกในการมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.61	0.50	มาก
เฉลี่ย	3.71	0.12	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามต่อด้านวัฒนธรรมองค์กร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$; S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก 3 ตัวแปร ได้แก่ มีการสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดหา/

แสวงหาความรู้ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0.17) มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้แสวงหาความรู้ สร้างความรู้ นวัตกรรมในรูปแบบที่หลากหลายและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.73$; S.D. = 0.45) มีการสร้างบรรยากาศเชิงบวกในการมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.61$; S.D. = 0.50) และตัวแปรค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 3.48$; S.D. = 0.51)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านกระบวนการจัดการความรู้

ด้านกระบวนการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่ม	4.36	0.49	มาก
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ที่ต้องการ	4.09	0.29	มาก
3. การปรับปรุงดัดแปลงหรือสร้างความรู้ให้เหมาะสมกับการใช้งาน	4.03	0.30	มาก
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน	4.09	0.38	มาก
5. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้ นำมาสกัด “ขุมความรู้” แล้วบันทึกไว้	4.03	0.17	มาก
6. การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครอบคลุมลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น	4.03	0.17	มาก
เฉลี่ย	4.11	0.09	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมากทุกข้อ และมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานสูงสุดได้แก่ การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่ม

($\bar{X} = 4.36$; S.D. = 0.49) และตามลำดับคือ มีการสร้างและเสาะหาความรู้ที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.29) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.38) การปรับปรุง ดัดแปลงหรือสร้างความรู้ ให้เหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0.30) และมี 2 ตัวแปรที่มี ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงาน คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้ นำมาสกัด “ชุมความรู้” แล้วบันทึกไว้ และการจดบันทึก “ชุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะสมกับการใช้งาน มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0.17)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการ ความรู้

ด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ของหน่วยงาน	4.64	0.49	มาก
2. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการ ความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน	4.27	0.45	มาก
3. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ ด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็น ความรู้	4.27	0.45	มาก
4. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด	4.12	0.33	มาก
5. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด	4.06	0.24	มาก
6. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา ปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรง(tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมา ปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	4.06	0.24	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.การจดบันทึกชุมชนความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ด้วยรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้หรืออาจจัดในรูปแบบต่าง ๆ รวบรวมเป็นบทความ เอกสาร หนังสือ จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติที่ดี แนวการดำเนินงาน แผนภูมิ แผนภาพ คู่มือ	4.03	0.17	มาก
8. ความพึงพอใจภาพรวมรูปแบบการจัดการความรู้	4.06	0.24	มาก
เฉลี่ย	4.19	0.10	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; S.D. = 0.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมากทุกข้อ เมื่อประเมินรายข้อมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานสูงสุดได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.64$; S.D. = 0.49) มี 2 ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานเท่ากัน คือมีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน และ กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ ($\bar{X} = 4.27$; S.D. = 0.45) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด ($\bar{X} = 4.12$; S.D. = 0.33) นอกจากนี้มีอีก 2 ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานเท่ากัน คือ มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และ มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 4.06$; S.D. = 0.24) การจดบันทึกชุมชนความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ด้วยรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้หรืออาจจัดในรูปแบบต่าง ๆ รวบรวมเป็นบทความ

เอกสาร หนังสือ จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติที่ดี แนวการดำเนินงาน แผนภูมิ แผนภาพ คู่มือ ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0.17) และตัวแปร ความพึงพอใจภาพรวมรูปแบบการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 4.06$; S.D. = 0.24)

ค. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

ผลการวิเคราะห์ จากความคิดเห็นและข้อเสนอในการดำเนินการจัดการความรู้ โดยผู้วิจัยได้ กำหนดข้อคำถามปลายเปิด 2 ข้อ และได้้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

1. ท่านคิดว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ในหน่วยงานคืออะไร

- 1.1 บุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้
- 1.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงาน
- 1.3 มีการวางแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ที่ดี
- 1.4 การสร้างวัฒนธรรมองค์ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 1.5 ผู้บริหาร ให้ความสำคัญและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการความรู้
- 1.6 นำองค์ความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ต่อกลุ่มเป้าหมาย และมีการติดตามการนำองค์ความรู้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- 1.7 การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสร้างความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ
- 1.8 มีระบบหรือช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้

2. ท่านคิดว่าอะไรคืออุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน

- 2.1 บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้
- 2.2 บุคลากรในองค์กรไม่ให้ความร่วมมือในการนำองค์ความรู้ไปใช้
- 2.3 มีการดำเนินการตามกระบวนการไม่ครบในบางขั้นตอน

2.4 การดำเนินการจัดการความรู้ มีเพียงบุคลากรบางกลุ่มที่ดำเนินการ ไม่มีการเผยแพร่องค์ความรู้ให้ทั่วถึง

2.5 บุคลากรขาดความตระหนักต่อการจัดการความรู้

และจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา 2564 การดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับมหาวิทยาลัย ข้อที่ 5 การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสถาบันมีการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ระดับมหาวิทยาลัยมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ในระดับคณะ ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อที่ 5 ค้นหาแนวทางความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง มีหน่วยงานระดับคณะที่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 4 คณะ และคณะที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 1 คณะ และตัวบ่งชี้ในระดับสำนัก/สถาบัน ตัวบ่งชี้ การจัดการความรู้ตามระบบ มีหน่วยงานที่มีคะแนน 5 คะแนน จำนวน 5 หน่วยงาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ คือ (1) เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2) เพื่อสร้างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (3) เพื่อประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สรุปผลการวิจัย

ระยะที่ 1 วิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ความหมายของการจัดการความรู้ ประเภท แนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้ องค์ประกอบการจัดการความรู้ ขั้นตอนการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ แนวทางการจัดการความรู้ เครื่องมือการจัดการความรู้ ศึกษา วิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ผลการดำเนินงานจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ การจัดการความรู้ของแต่ละหน่วยงานคณะ 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรม และสำนักและสถาบันภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบูรณ์ 5 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา รวม 10 หน่วยงาน โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากรายงานผลการประเมินตนเองในปี 2563

ผลการศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่ามีกระบวนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยเครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบวิเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ จากรายงานการประเมินตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) องค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ผลการดำเนินงานวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ พบว่ามีกระบวนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน

1. การกำหนดความรู้หลัก ที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงาน โดยผลการศึกษาที่มีข้อมูลสอดคล้องกันว่า การกำหนดหัวข้อความรู้ ต้องสอดคล้องกับภารกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน มีการกำหนดประเด็นในระดับคณะ ตามภารกิจอย่างน้อย 2 ประเด็น คือ 1) ด้านการผลิตบัณฑิต และ 2) ด้านการวิจัย ในระดับสำนัก-สถาบัน กำหนดประเด็นอย่างน้อย 1 ประเด็นตามภารกิจของหน่วยงาน หรือประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาที่หน่วยงานจะดำเนินการหาแนวทางแก้ไขหรือพัฒนา รวมถึงหัวข้อความรู้ที่เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา กำหนด

2. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ มีการเปิดโอกาสให้อาจารย์และบุคลากรทุกคน มีการสืบเสาะ ค้นหา รวบรวมความรู้ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จากอินเทอร์เน็ต ตำรา หรือเอกสารทางวิชาการ รวมทั้งมีจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ และให้ความรู้ในประเด็นที่หน่วยงานกำหนดเชิญวิทยากรที่มีความชำนาญมาให้ความรู้ มีการติดตามความก้าวหน้าหลังการอบรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการจัดประชุมเพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความเข้าใจในประเด็นที่กำหนด

3. การปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน มีการกำหนดรูปแบบในการจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร สิ่งพิมพ์ คู่มือ หรือตำรา และจัดเก็บในรูปแบบไฟล์เอกสาร โดยการจัดเก็บนั้นต้องมีการจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่เพื่อให้สามารถสืบค้นหรือค้นหาข้อมูลได้ง่าย สะดวกในการเรียนรู้ และมีการติดตามการจัดการความรู้โดยการประชุมติดตามความก้าวหน้าของกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความเข้าใจเทคนิคมากยิ่งขึ้น

4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน มีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ใน กลุ่มเป้าหมาย คณะทำงานจัดการความรู้ จะนำผลจากการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้มา ประเมินผล เพื่อปรับปรุง คู่มือ เทคนิคการดำเนินงานต่าง ๆ และดำเนินการเผยแพร่ความรู้คู่มือและ แผ่นพับ มีการจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ การจัดทำเอกสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้อย่างน้อย 2 ช่องทาง คือ 1) เผยแพร่ความรู้ทางเอกสาร เสนอบันทึกรวบรวมความรู้ ให้ทุกหน่วยงานภายใน 2) เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน

5. การนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดขุมความรู้ออกมาบันทึกไว้ มีการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านการประชุม การสัมมนา การจัดโครงการ มีการนำประสบการณ์จากการอบรม นำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เชิญผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกัน รวมทั้งอาจนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

6. การจัดบันทึกขุมความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุด ความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้น และเหมาะต่อการใช้งานให้มากขึ้น มีการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้อาจารย์หรือบุคลากรได้นำองค์ความรู้ไปใช้ รวมทั้งมีการกำกับ ติดตาม และ ประเมินผล โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ของแต่ละหน่วยงาน

ระยะที่ 2 ผลการพัฒนา (Development : D1) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบทางการ จัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตอนที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อใช้ในการจัดทำ (ร่าง) รูปแบบทางการจัดการความรู้ ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 6 ประการ ต่อความรู้ ได้แก่

1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือ องค์กร
2. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน

4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน

5. การนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

6. การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุง เป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก เชื่อมโยงมากขึ้น และเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ ที่ชัดแจ้ง อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรืออย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความฝัง ลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คน จำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

ตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้ร่างรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร

1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ของหน่วยงาน โดยประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานซึ่งมาจากหลายฝ่าย กอง ผู้นำและคณะทำงานที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการ ความรู้ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดการความรู้ รวมทั้งกำหนดขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบ ในการดำเนินงานอย่างชัดเจน

2. จัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ กำหนดนโยบาย แผนและแนวทางการจัดการความรู้

3. สำรวจและรวบรวมองค์ความรู้

3.1 เลือกประเด็นความรู้ของหน่วยงานที่จำเป็น

3.2 สำรวจองค์ความรู้ที่ต้องการ หรือที่มีอยู่ มีความจำเป็นในการดำเนินงาน

3.3 จัดให้มีระบบเสนอแนะการแลกเปลี่ยนความคิด ประสบการณ์ ระดมสมองเพื่อเปรียบเทียบประเด็นความรู้ที่ต้องการ

4. กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน ในระดับคณะอย่างน้อยต้องครอบคลุม 2 พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย ในระดับสำนัก - สถาบัน อย่างน้อย 1 ประเด็นที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน

4.1 หน่วยงานควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญ หรือมุ่งสู่อัตลักษณ์ใดที่ต้องการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย

4.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ อาจประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้างานที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต ด้านวิจัย รวมทั้งด้านอื่น ๆ ที่เป็นไปตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

4.3 หน่วยงานควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในเป็นหลัก โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่สถาบันมุ่งเน้นตามอัตลักษณ์ เช่น เทคนิคการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเรียนรู้ที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (learning outcome) เทคนิคการเพิ่มผลงานวิจัยภายในสถาบัน เป็นต้น

4.4 กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

4.5 กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย อย่างน้อยควรเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตและการวิจัย เช่น คณาจารย์หรือนักวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ดังกล่าว รวมทั้งด้านอื่น ๆ ที่สถาบันมุ่งเน้น

ขั้นตอนที่ 2 การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ

1. จัดตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ เพื่อดำเนินโครงการจัดการความรู้
2. แสวงหาความรู้ ศึกษาจากเอกสารและสื่อต่าง ๆ

2.1 แสวงหาความรู้ภายในหน่วยงาน วิธีการ กระบวนการของบุคลากรที่ทำให้ได้ข้อมูล สารสนเทศและความรู้ใหม่ ๆ มากขึ้นจากภายในหน่วยงาน โดยศึกษาเอกสาร และสื่อต่าง ๆ จากเอกสารที่มีอยู่ในหน่วยงาน สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน

2.2 แสวงหาความรู้ภายนอกหน่วยงาน ศึกษาเอกสารและสื่อต่าง ๆ เป็นการสืบเสาะ ค้นคว้ารวบรวมความรู้ที่มีจากภายนอกองค์กร จากอินเทอร์เน็ต ตำรา หรือเอกสาร บทความวิชาการ หรือฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เผยแพร่ให้กับประชาชน หรืออาจเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น ส่งบุคลากรไปเข้าร่วม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่าย

3. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

4. จัดกิจกรรมในการแสวงหาความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ จัดอบรม ประชุม บรรยาย และสัมมนา ซึ่งมีกรอบในการดำเนินงานและเป็นไปตามประเด็นในการจัดการความรู้ที่กำหนด หรือมีการสนับสนุนให้บุคลากรไปฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดหรือสนใจ

ขั้นตอนที่ 3 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน

1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะสมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย

2. ปรับปรุงดัดแปลง หรือสร้างความรู้

2.1 ประชุมคณะกรรมการรับผิดชอบ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้รู้ร่วมกันประมวล
กลั่นกรองพัฒนาความรู้ ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม

2.2 ผู้รับผิดชอบควร วิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่าง ๆ
เช่น นวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สถาบันและสังคม นำมาปรับใช้ให้
เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2.3 มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปี
การศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มี
ประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

2.4 มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายในและ
ภายนอก ด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของ
สถาบัน

2.5 ผู้รับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้
ในประเด็นยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน

ขั้นตอนที่ 4 การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน

1. ผู้รับผิดชอบนำความรู้ เผยแพร่ กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรนำความรู้ไป
ประยุกต์หรือใช้เพื่อการตัดสินใจ แก้ปัญหา พัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ

1.1 ควรจัดกิจกรรมนำองค์ความรู้ ลงสู่การปฏิบัติ และฝึกทดลองใช้
ในบุคลากร เพื่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจ ทักษะที่เกิดขึ้นกับบุคลากรใน
หน่วยงาน

1.2 ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การบริหารจัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กร ให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.3 ควรมีการจัดพิมพ์วารสาร หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และยกย่องให้เกียรติแก่ผู้เป็นเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

2. ประเมินความสามารถในการใช้ความรู้ที่ได้รับมา เพราะในบางครั้งความรู้ที่เรียนรู้มาหากไม่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลนั้นก็ทำให้นำไปใช้ได้ยาก โดยสร้างมาตรฐาน และเป้าหมายของบุคลากร

ขั้นตอนที่ 5 การนำประสบการณ์จากการทำงานและประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ชุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

1. จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำประสบการณ์จากการทำงานประยุกต์ใช้ความรู้ และประเมินความสามารถในการใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจมีการประชุมกลุ่มย่อย แลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรภายในงาน ซึ่งถือเป็นกระบวนการติดตามการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้

2. การจดบันทึกชุมความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน กลุ่มเล็ก เชื่อมโยงมากขึ้นและเหมาะต่อการใช้งานให้มากขึ้น รวบรวมเป็นบทความ เอกสาร หนังสือ จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติที่ดี แนวการดำเนินงาน แผนภูมิ แผนภาพ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 6 การจดบันทึก “ชุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน กลุ่มเล็ก เชื่อมโยงมากขึ้น และเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

1. การจดบันทึกชุมความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน กลุ่มเล็ก เชื่อมโยงมากขึ้นและเหมาะต่อการใช้งานให้มากขึ้น

1.1 ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ด้วยรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้หรืออาจจัดในรูปแบบต่าง ๆ รวบรวมเป็นบทความ เอกสาร หนังสือ จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติที่ดี แนวการดำเนินงาน แผนภูมิ แผนภาพ คู่มือฯลฯ

2. ควรจัดให้มีช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้

2.1 สร้างช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

2.2 จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการแสวงหาความรู้
ช่องทางการเรียนรู้เผยแพร่ในระบบ

2.3 มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ทั้งข้อมูลที่เป็นในเว็บไซต์ และคลัง
ความรู้ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3. มีการประเมินการจัดการความรู้ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเพื่อติดตาม
ความก้าวหน้า

3.1 สรุปรายงานการดำเนินงานการจัดการความรู้ ตามแผนการจัดการ
ความรู้ และประเมินผลของแผนการจัดการความรู้เช่น องค์ความรู้ที่ได้คืออะไร /ผลการใช้งาน
นำมาใช้องค์กรที่ขึ้นหรือไม่ ปัญหาอุปสรรค ข้อดี ความภาคภูมิใจคืออะไร เป็นไปตามแผนหรือไม่

3.2 มีการแจ้งผลการจัดการความรู้เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน และส่งเสริมให้
นำผลการจัดการความรู้ที่ได้มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อใช้การจัดการ
ความรู้ ในการปรับปรุงกระบวนการในการทำงานทั้งส่วนบุคคล และทั้งหน่วยงาน และเพื่อยกระดับ
ประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

**ระยะที่ 3 ผลการวิจัย (Research : R2) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดลองใช้รูปแบบทางการ
จัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 1
หน่วยงาน**

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คน ในการทดลองใช้รูปแบบโดย
ประเมินผลต่อรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมมี
ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และมีค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐานอยู่ที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับ
มากที่สุด ได้แก่ วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และมีค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐานอยู่ที่ 0.41 ความพึงพอใจในการใช้รูปแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และมีค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐานอยู่ที่ 0.52 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก 2 ข้อเท่ากัน คือ การ
กำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่ม และขั้นตอน และวิธีการนำไปใช้
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/

การปฏิบัติงานในระดับมาก 3 ข้อเท่ากัน คือ การสร้างและเสาะหาความรู้ที่ต้องการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้ นำมาสกัด “ขุมความรู้” แล้วบันทึกไว้ และการจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.52 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปใช้อยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด

ระยะที่ 4 ผลการวิจัย (Research : R3) เป็นการวิจัยเชิงประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ประเมินรูปแบบและปรับปรุงรูปแบบ จากผู้ใช้รูปแบบ ได้แก่ บุคคลกรในหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ด้านการจัดการความรู้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม มีลักษณะมาตราส่วน 5 ระดับ มีประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านกระบวนการจัดการความรู้และด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 35 คน แบบสอบถามแยกเป็น 2 ส่วน คือ ก.ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง และ ข.แนวทางและรูปแบบการจัดการความรู้ตามระบบการประกันคุณภาพศึกษาภายใน ข้อมูลส่วน ก. พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 เป็นอาจารย์จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และผู้บริหารจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 สังกัด คณะครุศาสตร์จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 สำนักงานอธิการบดีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 สถาบันวิจัยและพัฒนาจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 นักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือปริญญาโทจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 และปริญญาเอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 มีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่

อยู่ในช่วง 10 – 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ช่วง 1 – 10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.85 ช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และ ข.แนวทางและรูปแบบการจัดการความรู้ตามระบบการประกันคุณภาพศึกษาภายใน พบว่า มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวม 4 ด้าน

ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้	3.99	0.08	มาก
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	3.71	0.17	มาก
3. ด้านกระบวนการจัดการความรู้	4.11	0.09	มาก
4. ด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้	4.19	0.10	มาก

จากตาราง 5.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน พิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดเท่ากับ 4.19 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.10 และเมื่อนำค่าเฉลี่ยวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.64 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.49 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดบันทึกขุมความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ด้วยรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้หรืออาจจัดในรูปแบบต่าง ๆ รวบรวมเป็นบทความ เอกสาร หนังสือ จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติที่ดี แนวการดำเนินงาน แผนภูมิ แผนภาพ คู่มือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.17 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.09 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก และเมื่อนำค่าเฉลี่ยวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มมีค่าเฉลี่ยอันดับ 1

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.49 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก และการปรับปรุงดัดแปลงหรือสร้างความรู้ให้เหมาะสมกับการใช้งาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้ นำมาสังกัด “ชุมความรู้” แล้วบันทึกไว้ การจดบันทึก “ชุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.17 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.08 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก และเมื่อนำค่าเฉลี่ยวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดเป้าหมาย ขอบเขตของประเด็นการจัดการความรู้ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอันดับ 1 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.46 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก และมีการสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการความรู้ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.91 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.38 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก ด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.12 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก และเมื่อนำค่าเฉลี่ยวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีการสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดหา/แสวงหาความรู้ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอันดับ 1 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.17 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับมาก และมีการสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.48 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม/การปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ จากความคิดเห็นและข้อเสนอในการดำเนินการจัดการความรู้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามปลายเปิด 2 ข้อ และได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ในหน่วยงาน คือ บุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงาน มีการวางแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ที่ดี มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหาร ต้องให้ความสำคัญและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการความรู้ มีการนำองค์ความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ต่อกลุ่มเป้าหมาย และมีการติดตามการนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสร้างความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ มีระบบหรือช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าอุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน คือบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ บุคลากรในองค์กรไม่ให้ความร่วมมือในการนำองค์

ความรู้ไปใช้ มีการดำเนินการตามกระบวนการไม่ครบในบางขั้นตอน มีการดำเนินการจัดการความรู้เพียงบุคลากรบางกลุ่มที่ดำเนินการ ไม่มีการเผยแพร่องค์ความรู้ให้ทั่วถึง บุคลากรขาดความตระหนักต่อการจัดการความรู้

อภิปราย

จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ที่เชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการ 6 ประการ การดำเนินการบูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นความรู้ที่ชัดเจน อยู่ในรูปแบบของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งอยู่ในใจ (ความเชื่อค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกัน ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

และจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา 2564 การดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับมหาวิทยาลัย ข้อที่ 5 การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสถาบันมีการจัดการความรู้ตามระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ระดับมหาวิทยาลัยมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ตัวบ่งชี้ในระดับคณะ ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อที่ 5 ค้นหาแนวทางความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง มีหน่วยงานระดับคณะที่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 4 คณะ และคณะที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 1 คณะ และตัวบ่งชี้ในระดับสำนัก/สถาบัน ตัวบ่งชี้ การจัดการความรู้ตามระบบ มีหน่วยงานที่มีคะแนน 5 คะแนน จำนวน 5 หน่วยงาน

จากผลการรายงานและการวิเคราะห์งานวิจัยพบปัจจัยความสำเร็จของรูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ คือการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ การกำหนด

กลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจน และส่วนสำคัญคือ คณะผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน มีความตระหนักและความรู้ในการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ มีความมุ่งมั่นในการที่จะดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ สุดท้ายที่การดำเนินการจัดการความรู้ การศึกษาประสบผลสำเร็จคือมีคณะกรรมการจัดการความรู้ที่มีความรู้ความสามารถในกระบวนการจัดการความรู้ ในการทำงานจัดการความรู้ นอกจากจะมีปัจจัยที่ส่งผลให้การจัดการความรู้สำเร็จแล้ว ก็ยังมีอุปสรรคของการทำงานวิจัยอยู่อีกหลายด้าน เช่น ความตระหนักและความเข้าใจของบุคลากรบางส่วน ในการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในการปฏิบัติงานของตนเอง และในบางกระบวนการมีการดำเนินการไม่ครบถ้วน อีกทั้งอาจารย์และบุคลากรเจ้าหน้าที่ไม่มีความคุ้นเคยและไม่ปรับตัวในการปฏิบัติงานตามรูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะการประเมินผลการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบ จึงทำให้การจัดการความรู้ในองค์กรขาดบรรยากาศเชิงบวกในการมีส่วนร่วมของบุคลากร จึงทำให้นักวิจัยคิดว่าการทำงานวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและสร้างความตระหนักให้กับผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และควรเชื่อมโยงการดำเนินงานตามวงจร PDCA อย่างเป็นระบบในทุกกระบวนการให้ครอบคลุม รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เข้ากับการปฏิบัติงานทุกภารกิจ การจัดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปี และการประเมินผลการปฏิบัติงานตลอดจนการให้ขวัญและกำลังใจ ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ และระดับสำนัก/สถาบัน

และจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา 2564 การดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับมหาวิทยาลัย ข้อที่ 5 การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสถาบันมีการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ระดับมหาวิทยาลัยมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ในระดับคณะ ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อที่ 5 ค้นหาแนวทางความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง มีหน่วยงานระดับคณะที่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 4 คณะ

และคณะที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 1 คณะ และตัวบ่งชี้ในระดับสำนัก/สถาบัน ตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ตามระบบ มีหน่วยงานที่มีคะแนน 5 คะแนน จำนวน 5 หน่วยงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรสร้างวัฒนธรรมในองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยนำวงจรคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมทุกขั้นตอน
2. ควรพัฒนาความรู้ความเข้าใจและสร้างความตระหนัก ให้อาจารย์และบุคลากรเห็นความสำคัญของการดำเนินงานการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
3. ควรศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการจัดการความรู้ในองค์กรที่สามารถใช้และเข้าถึงได้ง่าย
4. ควรมีการวิจัยต่อเนื่องโดยใช้การวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนหรือกิจกรรมและผลของการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมอย่างละเอียด พร้อมทั้งพัฒนาอย่างต่อเนื่องและตรงประเด็น

บรรณานุกรม

- กุลยา สุขพงษ์ไทย และปนิตา ดีมานพ. (2555) การประเมินผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีการศึกษา 2555.มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- งานประกันคุณภาพการศึกษา. 2564. รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- งานประกันคุณภาพการศึกษา. 2565. รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- จิรประภา อัครบวร. (2552). การจัดการความรู้. โครงการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์ความรู้ก็ได้ OKMD “การจัดการความรู้ (KM) คืออะไร? จำเป็นแค่ไหนต้องใช้ KM?” Available : https://www.okmd.or.th/upload/pdf/chapter1_kc.pdf
- ฉลองรัฐ อินทริย (2550) การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี. วิทยานิพนธ์ ปริญญา กศ.ด. สาขาวิชา การบริหารและพัฒนา การศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- พรณี สอนเพลง (2554) รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี การเรียนรู้” มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ภูวนัย บุญวรรณ. (2552). รูปแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานด้านงบประมาณ ของ กองทัพอากาศ. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรพร อรรถศรีวร และสุพัฒน์ชัย โพธิ์แก้ว. (2562). แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- วิจารณ์ พานิช. (2547). การจัดการความรู้. จาก <https://www.okmd.or.th/knowledge-box-set/about/>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา. (ฉบับเดือนกรกฎาคม 2553); สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สุประภาดา โชติมณี . (2551). จัดการความรู้อย่างไรให้ใช้ได้ผลทุกระบบ . กรุงเทพมหานคร: บริษัท พงษ์วินทร์การพิมพ์ จำกัด.
- สุพรรณิ ตั้งจิตเจริญกุล. 2564. ประสิทธิภาพการจัดการความรู้ในองค์การ ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบูรณ์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุภารัตน์ กฤกษ์อรุณทอง และ กุลพัทธ์ กุลชาติดีลิก. (2557). **ศึกษารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Reddy, W. and S. McCarthy. (2006). **“Sharing Best Practice”**. International Journal of Health Care Quality Assurance 19 (7): 594 – 598

Senge, P. M. (1990) . **The Fifth Discipline**. London: Random House Business Books.

Wick, C. W. And L. S. Leon. (1993) . **The Learning Edge: How Smart Managers and Smart Companies Stay Ahead**. United States of America: McGraw-Hill, Inc.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้
ตามการดำเนินการการประกันคุณภาพศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
(สำหรับหน่วยงานทดลองใช้รูปแบบ)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามนี้มุ่งสำรวจเกี่ยวกับสภาพ และรูปแบบการจัดการความรู้ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนั้น จึงขอความร่วมมือในการ ตอบแบบประเมินตามความเป็นจริง และขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้

2. กรุณาเขียนเครื่องหมาย / ใน ☐ ที่ตรงกับท่าน และเขียนข้อมูลเพิ่มเติมในข้อความที่ต่อเนื่อง

ก. ข้อมูลส่วนตัว

1. สถานภาพ ☐ ผู้บริหาร ☐ บุคลากรสายสนับสนุน ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
3. วุฒิการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์ทำงาน
☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 – 10 ปี
☐ 10 – 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี
☐ มากกว่า 30 ปี
5. ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร
☐ มีประสบการณ์ ☐ ไม่มีประสบการณ์

ข. การประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ลำดับ	ข้อความ/ประเด็นคำถาม	ระดับความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.	วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการความรู้					
2.	รูปแบบการจัดการความรู้ตามระบบการประกันคุณภาพศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์					
	2.1 การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่ม					
	2.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ที่ต้องการ					
	2.3 การปรับปรุงดัดแปลงหรือสร้างความรู้ให้เหมาะสมกับการใช้งาน					
	2.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน					
	2.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้ นำมาสกัด “ขุมความรู้” แล้วบันทึกไว้					
	2.6 การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น					
3.	การนำรูปแบบไปใช้					
	3.1 ขั้นตอน และวิธีการนำไปใช้					
	3.2 ความพึงพอใจในการใช้รูปแบบ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
รูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามนี้มุ่งสำรวจเกี่ยวกับสภาพ และรูปแบบการจัดการความรู้ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนั้น จึงขอความร่วมมือในการ ตอบแบบประเมินตามความเป็นจริง และขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้

2. กรุณาเขียนเครื่องหมาย / ใน ☐ ที่ตรงกับท่าน และเขียนข้อมูลเพิ่มเติมในข้อความที่ต่อเนื่อง

ก. ข้อมูลส่วนตัว

1. สถานภาพ ☐ ผู้บริหาร ☐ บุคลากรสายสนับสนุน ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

3. วุฒิการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ทำงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1 – 10 ปี

☐ 10 – 20 ปี

☐ 20 – 30 ปี

☐ มากกว่า 30 ปี

5. ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร

☐ มีประสบการณ์

☐ ไม่มีประสบการณ์

ข. การประเมินรูปแบบทางการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ลำดับ	ข้อความ/ประเด็นคำถาม	ระดับความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1. ด้านสถานภาพการบริหารจัดการความรู้						
1.1	หน่วยงานมีการชี้แจงเกณฑ์การประกันคุณภาพเรื่อง การหาแนวปฏิบัติที่ดีแก่บุคลากรในหน่วยงาน					
1.2	หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ในการจัดการความรู้					
1.3	มีการกำหนดเป้าหมาย ขอบเขตของประเด็นการ จัดการความรู้ที่ชัดเจน					
1.4	มีการสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการ ความรู้					
1.5	มีการกำหนดบุคลากร หรือหน่วยงานรับผิดชอบใน การบริการจัดการความรู้					
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร						
2.1	มีการสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญ ของการจัดการความรู้					
2.2	มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้แสวงหาความรู้ สร้าง ความรู้ นวัตกรรมในรูปแบบที่หลากหลายและ สม่่าเสมอ					
2.3	มีการสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดทา/ แสวงหาความรู้ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้ ประสบความสำเร็จ					
2.4	มีการสร้างบรรยากาศเชิงบวกในการมีส่วนร่วมของ บุคลากรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้					
3. ด้านกระบวนการจัดการความรู้						
2.1	การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือ กิจกรรมของกลุ่ม					
2.2	การสร้างและเสาะหาความรู้ที่ต้องการ					
2.3	การปรับปรุงดัดแปลงหรือสร้างความรู้ ให้เหมาะสม					

ลำดับ	ข้อความ/ประเด็นคำถาม	ระดับความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	กับการใช้งาน					
2.4	การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน					
2.5	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้ นำมาสกัด “ขุมความรู้” แล้วบันทึกไว้					
2.6	การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” ปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น					
4. ด้านประสิทธิภาพความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้						
4.1	การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ของหน่วยงาน					
4.2	มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน					
4.3	กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้					
4.4	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด					
4.5	มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด					
4.6	มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง(tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง					
4.7	การจัดบันทึกขุมความรู้ และแก่นความรู้ ไว้สำหรับใช้งาน ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ด้วยรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้หรืออาจจัด					

ลำดับ	ข้อความ/ประเด็นคำถาม	ระดับความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	ในรูปแบบต่าง ๆ รวบรวมเป็นบทความ เอกสาร หนังสือ จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติที่ดี แนวการดำเนินงาน แผนภูมิ แผนภาพ คู่มือ					
4.8	ความพึงพอใจภาพรวมรูปแบบการจัดการความรู้					

ค. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

1. ท่านคิดว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ในหน่วยงานคืออะไร

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าอะไรคืออุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ที่ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมใจ กงเต็ม

ด้วย นางอาทิตยา ฉิมมา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้รับทุนวิจัยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเภทเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานอธิการบดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางไกรสรัง เกตะวันดี)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
 ที่ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕
 เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา กลิ่นจันทร์

ด้วย นางอาทิตย์า ธิมมา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้รับทุนวิจัยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเภทเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานอธิการบดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางไกรสรุ้ง เกตะวันดี)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
 ที่ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์คันสนีย์ อุดมอ่าง

ด้วย นางอาทิตย์ยา อิมมา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้รับทุนวิจัยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเภทเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานอธิการบดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางโกสัษฐัง เกตะวันดี)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล นางอาทิตยา ฉิมมา
Mrs. Atittaya Chimma
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 1679900024144
3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
งานประกันคุณภาพและการประเมิน กองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
83 ม.11 ถ.สระบุรี-หล่มสัก ต.สะเดียง อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000
หมายเลขโทรศัพท์ 095-3599559 e-mail tay_atittaya@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
ศศ.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
6. สาขาวิชาที่มีความชำนาญ
-
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
-

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล นางสาวสุจิตรา จัยวอน
Miss. Sujittar Juywon
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 1620400012831
3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
งานประกันคุณภาพและการประเมิน กองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
83 ม.11 ถ.สระบุรี-หล่มสัก ต.สะเดียง อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000
e-mail : Sujittar.J@pcru.ac.th
5. ประวัติการศึกษา
ศศ.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
6. สาขาวิชาที่มีความชำนาญ
-
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
-

ประวัติที่ปรึกษางานวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล นางสมใจ กงเดิม
Mrs. Somjai Kongterm
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3160101304351
3. ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
165/26 หมู่ 2 ถ. สระบุรี –หล่มสัก ต.สะเดียง อ. เมือง จ. เพชรบูรณ์ 67000
E-mail somjaigong2508 @ gmail.com
5. ประวัติการศึกษา
ปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยม)
วิทยาลัยครูเทพสตรี จ. ลพบุรี
ปริญญาตรี การศึกษบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ปริญญาโท ครุศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปริญญาเอก การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน
มหาวิทยาลัยนเรศวร
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
ผู้อำนวยการโครงการวิจัย : ชื่อโครงการวิจัย
เป็นผู้ดำเนินการวิจัย 100 ละ 100
การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ P.O.W.E.R
Learning ในรายวิชาการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร สำหรับ
นักศึกษาครู (2559)
การพัฒนาหลักสูตรวัฒนธรรมอาเซียน สำหรับนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2560)
การพัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
สำหรับนักศึกษาครู มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2561)
การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ที่บูรณาการศาสตร์พระราชาเพื่อพัฒนา
ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สำหรับนักเรียนชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 6(2562)

การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ที่ประยุกต์ใช้แนวคิดศาสตร์พระราชาเพื่อ
เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมความเป็นครู ในศตวรรษที่ 21 และจิต
สาธารณะสำหรับ นักศึกษาครู (2563)

การยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4 มิติที่บูรณาการผู้เรียน สถานศึกษา
ชุมชนและสังคมโดยใช้หลักสูตรรายวิชาเพิ่มเติม เรื่อง การดูแล
ผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับบริบทและวิถีชีวิต เพื่อพัฒนา
ความสามารถทางสังคมและการใช้ชีวิตร่วมกันในสังคมอย่างมี
คุณภาพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 (2564)